



Medical Series

第三版



*Nursing  
Administration*

*Edition*



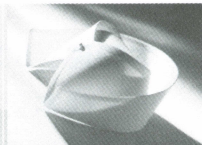
# 護理行政

總校閱◎盧美秀 教授

編著者◎林秋芬·林月桂·徐美玲·王憲華·楊勤熒

NURSING  
ADMINISTRATION





# 目錄

## Part 1

### 緒論 1

學習目標 2

前言 2

- 一、護理管理與管理過程 2
- 二、管理理論在護理管理上的應用 4
- 三、未來護理行政趨勢 11

結語 13

學習評量 14

參考資料 16

## Part 2

### 計劃 19

◆Chapter 1 規劃、目標管理及決策  
21

學習目標 22

前言 22

規劃的基本概念 23

- 一、規劃的定義 23
- 二、規劃的內容 23
- 三、規劃的類型 23
- 四、規劃的功能 24
- 五、良好規劃的特性 25

目標管理的基本概念 26

- 一、目標管理的意義 26
- 二、目標管理的程序與要素 26
- 三、目標書寫時的原則 27

決策的基本概念 28

- 一、決策的意義 28
- 二、決策型式的分類 28
- 三、決策模式 31
- 四、進行決策時應遵守的規則 32
- 五、決策過程的應用理論與步驟 33
- 六、決策的影響因素 34
- 七、決策的工具 36
- 八、輔助決策的方法 37
- 九、常見的決策策略 38
- 十、決策的評價 39

結語 42

學習評量 43

參考資料 46

◆Chapter 2 成本管理與預算編列  
49

學習目標 50

前言 50

成本管理 50  
一、成本管理的意義與目的 51  
二、醫療成本的特性 52  
三、成本的分類 52  
四、提供成本資料的原則 54  
五、護理成本控制的方法 55  
六、醫院的成本管理方法 56  
七、護理人員在成本管理上的職責 60

預算編列 60  
一、預算的意義與控制步驟 61  
二、預算的功能 61  
三、醫療機構預算的編制程序 62  
四、預算的類型 62  
五、預算的時期 64  
六、有效預算的要件 64

結語 65  
學習評量 66  
參考資料 69

## Part 3

### 組織 71

▼Chapter 3 組織的基本概念與結構 73

學習目標 74  
前言 74

組織的基本概念 75  
一、組織的定義 75  
二、組織的要素 75

三、組織的理念、宗旨及目標 76  
四、組織文化與組織氣氛 77  
組織設計 78  
一、組織結構設計的重要概念 78  
二、設計新組織前應考慮的因素 78  
三、組織結構設計的原則 79  
四、組織結構設計程序 81

組織結構 81  
一、組織結構的意義 81  
二、組織結構的構成單位 82  
三、組織結構的種類 82  
四、組織結構的型態 85  
五、組織結構評估 86  
六、組織結構對組織效能的影響 87  
七、組織圖概述 88  
八、常見的組織架構 89

結語 94

學習評量 95  
參考資料 98

▼Chapter 4 工作設計 101

學習目標 102  
前言 102  
工作設計 102  
工作分析 104  
一、工作分析的目的 104  
二、工作分析過程的基本步驟 105  
三、工作分析的方法 105  
四、工作分析的結果 106

工作說明 107  
一、工作說明書內容 107  
二、工作說明書的撰寫原則 116

工作規範 117

工作評價 118  
一、工作評價的目的 118  
二、工作評價的程序 118  
三、工作評價的方法 119  
四、工作評價因素的參考資料 119  
五、工作評價因素的說明 120  
六、工作評價制度建立的流程 122

結語 124

學習評量 125  
參考資料 127

## Part 4

### 人力資源管理 129

▼Chapter 5 人力資源規劃 131

學習目標 132  
前言 132  
人力資源管理的基本概念 133  
一、人事管理與人力資源管理的比較 133  
二、建立人力資源管理體系的過程 134  
三、人力資源管理策略 134  
任用—招募、甄選及配置 135  
一、求才方法 135

二、人才招募 135  
三、面談技巧 136  
人力資源合理化 137

教育訓練 138

薪資管理 138  
一、建立薪資制度的意義 138  
二、建立薪資制度的流程 139  
三、薪資制度的內涵 139

排班 140  
一、護理工作模式 140  
二、排班的目標與原則 141  
三、影響排班的因素 142  
四、排班的類型 142

病人分類與護理人力 143  
一、病人分類系統 143  
二、護理時數 146  
三、人員的倦勤、流動及穩定率 147  
四、護理生產力 148

人員發展 149

結語 150

學習評量 151  
參考資料 154

▼Chapter 6 人力資源應用—教育訓練與績效考核 155

學習目標 156

前言 156  
教育訓練 157  
一、教育訓練的目的 158  
二、教育訓練的基本過程 158



- 三、教育訓練的種類 158
- 四、成人學習特質與原則 160
- 五、護理專業的成長—從生手到專家 160
- 六、基層護理人員臨床專業能力進階制度 161

#### 績效考核 168

- 一、績效考核的意義 168
- 二、績效考核的歷史背景 169
- 三、績效考核的概念架構 170
- 四、績效考核的步驟 170
- 五、系統考核架構 171
- 六、績效考核的原則 172
- 七、績效考核常用的量表 173
- 八、績效考核常見的問題 176

#### 結語 177

#### 學習評量 178

#### 參考資料 180

## Part 5

### 領導 181

#### ♥Chapter 7 領導的基本概念與應用 183

#### 學習目標 184

#### 前言 184

#### 領導的意義 185

#### 職權與影響力 185

- 一、職權 185
- 二、影響力 186

#### 管理者與領導者 187

#### 領導理論 188

- 一、特質理論 188
- 二、行為理論 188
- 三、情境理論 192

#### 有效的領導 197

#### 授權 198

- 一、授權與分權 199
- 二、授權的目的與利益 199
- 三、授權的障礙 200
- 四、授權的原則 200
- 五、成功授權的方法 201

#### 問題解決 202

#### 護理主管的角色職責 203

- 一、明茲伯格的十大角色模式 203
- 二、史蒂芬的五大角色模式 204
- 三、護理長的責任 205
- 四、各層級護理主管應具備的能力 206
- 五、高效能護理長的要領 206

#### 結語 207

#### 學習評量 208

#### 參考資料 212

#### ♥Chapter 8 時間管理 215

#### 學習目標 216

#### 前言 216

#### 認識時間與時間管理 216

- 時間的損失、浪費及拖延 218
  - 一、時間損失與浪費的原因 218
  - 二、時間拖延的原因 220

#### 三、改變拖延的習慣 221

#### 有效的時間管理 223

- 一、有效的使用一天 223
- 二、做時間調查 224
- 三、決定事情是否值得做或應該做 224
- 四、採行 80/20 原理 225
- 五、正確使用電話和電子郵件 225
- 六、保持桌面井然有序、整齊清潔 226
- 七、避免事必躬親 226
- 八、做時間的管理家 228

#### 會議成功的要訣 231

#### 結語 231

#### 學習評量 232

#### 參考資料 234

#### ♥Chapter 9 激勵 237

#### 學習目標 238

#### 前言 238

#### 激勵的意義 238

#### 激勵理論 239

- 一、內容理論 240
- 二、過程理論 240
- 三、增強理論 240

#### 內容理論 241

- 一、需要理論 241
- 二、二元因素理論 245
- 三、X理論與Y理論 247

#### 過程理論 248

- 一、公平理論 248
- 二、期望理論 249

#### 增強理論 250

#### 激勵管理的方法 251

- 一、善用激勵技巧 251
- 二、改善管理方式 252
- 三、改善工作條件 254

#### 結語 255

#### 學習評量 256

#### 參考資料 258

#### ♥Chapter 10 有效的改變 261

#### 學習目標 262

#### 前言 262

#### 改變的相關概念 263

- 一、改變的定義與種類 263
- 二、改變的過程 263
- 三、改變過程的要素 264
- 四、改變的功能與效應 264

#### 改變理論 265

- 一、路因的改變理論 266
- 二、羅傑的改變理論 268
- 三、李比特的改變理論 270
- 四、季麗絲的改變理論 271

#### 改變的原則 274

#### 改變的策略 275

#### 改變的戰術 278

#### 結語 279

#### 學習評量 280

#### 參考資料 281



◆Chapter 11 組織溝通與衝突管理

283

學習目標 284

前言 284

組織溝通的概念 285

- 一、溝通模式 285
- 二、組織溝通途徑 286
- 三、溝通障礙 287
- 四、有效溝通技巧 287

衝突的概念 288

- 一、衝突的要素 288
- 二、衝突的類型及其導因 289
- 三、衝突的發展過程 295

衝突管理的概念 298

- 一、衝突解決策略 299
- 二、衝突處理方式 300
- 三、衝突管理技巧 306

危機管理的概念 308

- 一、危機的特性 309
- 二、醫院危機的類型 309
- 三、危機管理的意義 310
- 四、危機管理的過程 310
- 五、危機處理原則 311
- 六、護理業務中的危機管理 311

醫療糾紛的概念 313

- 一、醫療糾紛的定義與類型 314
- 二、醫療糾紛的預防及處理原則 314

結語 316

學習評量 317

參考資料 320

Part 6

控制 323

◆Chapter 12 電腦資訊系統的應用

325

學習目標 326

前言 326

電腦資訊系統應用於護理的緣起

327

- 一、電腦資訊系統的特性 327
- 二、護理資訊系統的範圍 327
- 三、醫療資訊化對護理實務的影響 329

醫療資訊系統的開發作業 331

- 一、醫療資訊系統專案團隊的組成與職責 331
- 二、成功開發醫療資訊系統的要素 333

電腦資訊系統的護理應用及其效益

334

- 一、病人床位控制與住院天數控制 334
- 二、病人分類系統 335
- 三、排班與出勤管制 336
- 四、護理計劃與護理記錄 337
- 五、居家護理評估、處置及記錄 340
- 六、其他方面 341

醫療資訊系統的整體效益 342

醫療資訊化後待克服的問題 343

結語 344

學習評量 345

參考資料 346

◆Chapter 13 品質管理 349

學習目標 350

前言 350

品質管理觀念的發展 351

- 一、品質管理觀念的演進 351
- 二、醫療品質管理觀念的發展 352
- 三、護理品質管理觀念的發展 354

護理品質管理的理論架構 355

護理品質管理活動的實施 361

常用的品質管理方法 365

- 一、臨床路徑 366
- 二、品管圈 368
- 三、台灣醫療品質指標計劃 371
- 四、ISO 9000 372
- 五、6 Sigma 品質計劃 374

護理評鑑與醫院評鑑 375

結語 379

學習評量 380

參考資料 383

附錄 387