

مدیریت مطب

نویسندگان:

دکتر بهرور کایدی

دکتر فرهاد بهمن‌ناری

دکتر اصغر احتشامی

دکتر حانیه سادات سجادی

مریم جندقیان

فروغ سادات موسوی‌خواه

عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت مطب/ نویسندگان بهروز کلیدری ... [و دیگران].
مشخصات نشر	: اصفهان: فرهنگ پژوهان دانش، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	: ۱۵۲ ص: مصور، جدول.
شابک	: 978-622-6366-32-8
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: نویسندگان بهروز کلیدری، فرهاد بهمن‌زیاری، اصغر احتشامی، حائیه‌سادات سجادی، مریم جندقیان، فروغ‌سادات موسوی‌خواه.
موضوع	: مدیریت
موضوع	: Medical offices -- Management
شناسه افزوده	: کلیدری، بهروز، ۱۳۵۰-
رده‌بندی کنگره	: ۷۲۸
رده‌بندی دیویی	: ۱۶۱
شماره کتابشناسی ملی	: ۰۲۷۳۶۷

عنوان کتاب	: مدیریت مطب
نویسندگان	: دکتر بهروز کلیدری، دکتر فرهاد بهمن‌زیاری، دکتر اصغر احتشامی، دکتر حائیه‌سادات سجادی، مریم جندقیان، فروغ‌سادات موسوی‌خواه
ناشر	: فرهنگ پژوهان دانش
صفحه‌آرا و طراحی جلد	: ایمان معتمدی
شابک	: ۹۷۸-۶۲۲-۶۳۶۶-۳۲-۸
نوبت و سال چاپ	: اول - ۱۳۹۸
قطع و شمارگان	: وزیری، ۱۰۰۰
قیمت	: ۲۵۰۰۰ تومان



انتشارات فرهنگ پژوهان دانش، اصفهان: ۰۹۱۳۳۷۰۹۷۶۴

حق نشر برای مؤلف محفوظ است

فهرست

۱۳	فصل اول: مدیریت
۱۵	مقدمه
۱۶	برنامه‌ریزی
۱۷	سازماندهی
۱۸	کارمند یابی
۱۸	رهبری
۱۸	نظارت و کنترل
۱۹	بازنگری
۲۰	ارتباط‌های
۲۰	هماهنگی
۲۰	تصمیم‌گیری
۲۱	خلاصه
۲۳	فصل دوم: ارائه خدمات به بیماران
۲۵	مقدمه
۲۵	ارائه خدمت به بیماران
۲۶	نشانگرهای خدمت رسانی مطلوب به بیماران
۲۹	سنجش میزان رضایت بیمار
۳۰	پرسشنامه رضایت بیمار
۳۲	ویژگی‌های کارمندان ارائه دهنده خدمات به بیماران
۳۳	تلفن، مرکز قلب مراکز پزشکی
۳۴	نگرش مثبت و استفاده صحیح تلفن
۳۴	عدم پیرشانی محیط
۳۵	آموزش پرسنل مرکز تلفن
۳۵	فرآیند موثر رسیدگی به تلفن
۳۶	دفترچه راهنمای ارتباط تلفن
۳۷	تضمین کیفیت

۳۸	رسیدگی به شکایت‌ها
۳۸	تبدیل شکایات به فرصت
۴۰	ارتباطات انسانی میان کارکنان و بیماران
۴۱	حساس بودن نسبت به بیمار
۴۲	محدودیت‌های کاری در خدمت‌رسانی به بیماران
۴۳	نتیجه‌گیری
۴۳	خلاصه

فصل سوم: مهارت‌های ارتباطی..... ۴۵

۴۷	مقدمه
۴۸	چرا باید مهارت‌های ارتباطی را فراگیریم؟
۴۸	در برنامه آموزش مهارت‌های ارتباطی پزشکان باید چه چیزی را فراگیرند؟
۴۸	مهارت‌های ارتباطی پایه
۴۹	مهارت‌های بین فردی پزشک - بیمار
۴۹	محیط فیزیکی مناسب
۴۹	احوال‌پرسی با بیماران
۵۰	گوش دادن فعال
۵۰	همدلی، احترام، علاقه، صمیمیت و حمایت
۵۰	زبان
۵۱	ارتباط غیرکلامی
۵۱	رابطه مشارکتی
۵۲	پایان بخشیدن به مصاحبه
۵۲	مهارت‌های گردآوری اطلاعات
۵۳	برقراری توازن بین پرسش‌های باز و بسته
۵۳	سکوت
۵۳	مشخص کردن انتظار بیمار از مشاوره پزشکی
۵۳	روشن کردن اطلاعات ارائه شده توسط بیمار
۵۴	توالی وقایع
۵۴	هدایت جریان اطلاعات
۵۴	خلاصه کردن

۵۴	 مهارت‌های ارائه اطلاعات و آموزش بیمار
۵۵	 ارائه اطلاعات به صورت ساده و روشن
۵۵	 استفاده از توصیه‌های ویژه با مثالهای عینی
۵۵	 مطرح کردن مطالب مهم در ابتدا
۵۵	 استفاده از تکرار
۵۵	 خلاصه کردن
۵۶	 طبقه‌بندی اطلاعات برای کاستن از پیچیدگی و کمک به یادآوری
۵۶	 استفاده از ابزار
۵۶	 ارزیابی درک بیمار از مطالب گفته شده
۵۷	 مهارت‌ها - ارتباطی پیشرفته
۵۷	 مهارت‌های مربوط به ایجاد انگیزه در بیمار برای همکاری با برنامه‌های درمانی
۵۷	 مهارت‌های ارتباطی در موقعیت‌های ویژه
۵۸	 برخی عوامل مؤثر بر کیفیت
۵۹	 چگونگی تماس با بیمار نزدیکان او
۵۹	 کیفیت برخورد پزشک با بیمار و نزدیکان او
۶۰	 ۱- اولین تماس بیمار با پزشک
۶۱	 ۲- استمرار تماس‌ها در طول مدت درمان
۶۳	 ۳- برخورد پزشک با بستگان و اولیای بیمار
۶۴	 ۴- برخورد پزشک با بیمار در مراحل پایانی حیات بیمار
۶۴	 ۵- برخورد پزشک با بستگان پس از مرگ بیمار
۶۴	 ۶- روابط مالی پزشک و بیمار
۶۵	 خلاصه
۶۷	 فصل چهارم: کیفیت
۶۹	 مقدمه
۶۹	 اهمیت کیفیت در مراقبتهای پزشکی
۷۱	 اهمیت کیفیت در مطب‌های پزشکی
۷۱	 مفهوم کیفیت
۷۳	 ابعاد کیفیت
۷۳	 سنجش کیفیت

۷۶	مدیریت کیفیت فراگیر
۷۶	مدیریت کیفیت فراگیر در مراکز پزشکی
۷۸	خلاصه

فصل پنجم: ۵۵..... ۷۹

۸۱	مقدمه
۸۲	اهداف 5S
۸۳	فواید اجرای سیستم 5S
۸۳	(۱) تفکیک (ساده‌ی)
۸۴	روش اجرا
۸۷	(۲) ترتیب
۸۸	روش اجرا
۹۲	استانداردسازی خدشه ناپذیر
۹۳	چگونه 5S را اجرا کنیم؟
۹۳	عوامل مؤثر در اجرای موفق سیستم 5S
۹۴	راه روشن
۹۵	خلاصه

فصل ششم: مدیریت اطلاعات..... ۹۷

۱۰۳	جمع‌آوری اطلاعات بهداشتی
۱۰۴	انواع مختلف زمان ویزیت
۱۰۷	زمان‌بندی موجی
۱۱۰	اطلاعات مربوط به پرونده‌های پزشکی - سازماندهی
۱۱۰	مزایا و معایب
۱۱۴	اطلاعات پرونده‌های پزشکی - محتویات:
۱۱۷	خلاصه

فصل هفتم: مدیریت منابع انسانی..... ۱۱۹

۱۲۱	مقدمه
۱۲۱	* اساسنامه (مرامنامه، بیانیه) سیاست‌های منابع انسانی

۱۲۲.....	تدوین اساسنامه سیاست‌های منابع انسانی
۱۲۲.....	بازنگری اساسنامه سیاست‌های پرسنلی
۱۲۳.....	چگونه نیروی انسانی مورد نیاز مرکز را تأمین نماییم؟
۱۲۴.....	گام اول - برنامه‌ریزی منابع انسانی
۱۲۴.....	گام دوم - کارمندیابی
۱۲۴.....	* آگهی - استخدام
۱۲۵.....	* تدوین (تهیه) یک آگهی استخدام:
۱۲۶.....	گام سوم - گزینش
۱۳۵.....	خلاصه
۱۳۷.....	فصل هشتم: نسخه‌نویسی
۱۳۹.....	اصول نسخه‌نویسی منطقی
۱۴۰.....	چهارچوب نسخه‌نویسی
۱۵۲.....	خلاصه

مقدمه

مطب پزشکان، مانند همه مشاغل، به افرادی شایسته با مهارت‌های مدیریتی احتیاج دارند تا بتوانند امور مطب را به صورت کارآمد ادامه دهند. مدیریت مطب پزشکی شامل کلیه نقش‌های مدیریتی و حمایتی است که خدمات اداری را در دفتر مطب ارائه می‌دهند، از جمله پاسخگویی مناسب به مراجعین، مدیریت اطلاعات و سوابق کارکنان، امور مالی و سایر موارد.

پزشکی حرفه مدیریت و ارزشمندی است و پزشکان یکی از بزرگترین خدمتگزاران بشریت بوده و مسئولیت سنگینی را بر دوش دارند. پزشک در طول روز با افراد زیادی از گروه‌های مختلف جنسی، اجتماعی و سنی مواجه می‌شود که می‌تواند به او اعتماد کند و تصمیم‌گیری درباره سلامت خود را به پزشک می‌سپارد. موفقیت و عدم موفقیت هر پزشکی ناشی از اصول و رفتاری است که او به طور پیوسته در مسیر زندگی و مسیر شغلی خود، رعایت می‌کند. بنابراین یک پزشک باید در حرفه خود علاوه بر ویژگی‌های تخصصی و فنی از مهارت‌های مدیریتی جهت ارائه مناسب خود بهره‌مند باشد تا موفقیت وی را تضمین کند.

مدیریت مطب به معنای پیاده‌سازی برنامه‌هایی است شامل نام، انگیزه، اطلاعات و در مجموع سیستمی جهت بهبود عملیات پزشکی و درمانی در نظر گرفته می‌شود و به مراجعین و پزشکان کمک می‌کند تا در یک فرایند مشترک به منظور مدیریت هر چه بهتر شرایط درمانی پزشکی و اجتماعی درگیر شوند. در حقیقت هدف از مدیریت مطب دستیابی به سطح بهینه‌ای از سلامتی و بهبود هماهنگی در روند درمان و مراقبت و در عین

حال ارائه خدمات همراه با اثربخشی و کارایی می باشد. مدیریت مطب پزشکی این فرصت را ایجاد می کند تا کارآیی و بهره وری یک عمل پزشکی را افزایش دهید، بنابراین مطب شما باید بسیار سازمان یافته باشد و مهارت های بسیاری را در خود و کارکنان مطب فراهم آورده تا در این کار موثر باشید. به این منظور لازم است تا اصول و ارزشهای پایه در یک مطب به طور دقیق مشخص شده و برای تمام کارکنان مطب به طور واضح و قابل درک مطرح شده باشد تا هماهنگی لازم جهت حفظ کارایی مدیریت مطب ایجاد گردد. در این کتاب تلاش شده تا به اصول و مسئولیت های مربوط به مدیریت مطب پزشکی پرداخته شود. امید است اصول مدیریت مطرح شده در این کتاب بتواند تأثیر مثبتی در راستای خدمات پزشکان ارج نهانند فراهم آورد.