

بسم الله الرحمن الرحيم

شاخص‌های منابع انسانی
جهت پایش عملکرد خدمات بخش سلامت

پیترو هورنبی و پل فورت

مترجمین

آقایان: دکتر حسین مبارکی و دکتر غلامحسین صالحی زلانی
خانم‌ها به ترتیب حروف الفبا: لویالیزدی،
محبوبه بیات، رقیه خلیل‌نژاد، فهیمه ربانی‌خواه، طاهره کشکلاتی

ویراستار تخصصی:

دکتر حسین مبارکی
دکتر غلامحسین صالحی زلانی
رقیه خلیل‌نژاد

سرشناسنامه:

عنوان و نام پدیدآور:

Hornby, Peter

هورنبی، پیتر
شاخص‌های منابع انسانی جهت پایش عملکرد خدمات بخش سلامت مرکز مدیریت و برنامه‌ریزی سلامت دانشگاه کیل انگلستان / پیتر هورنبی، پل فورت: مترجمین حسین مبارکی ... [و دیگران]

تهران: نشر آخر، ۱۳۸۹.

۱۰۲ ص: جدول.

۴۰۰۰ ریال: ۵ - ۱۲ - ۵۱۶۶ - ۶۰۰ - ۹۷۸

مشخصات نشر:

مشخصات ظاهری:

شابک:

وضعیت فهرست‌نویسی: فیبا

یادداشت:

عنوان اصلی: Guidelines for introducing human resource indicators to monitor health service performance.

مترجمین حسین مبارکی، غلامحسین صالحی زلانی، لویا ایزدی، محبوبه بیات، رقیه خلیل‌نژاد، فهیمه ربانی‌خواه، طاهره کشکلانی.

بهداشت - نیروی انسانی - ارزشیابی

بهداشت همگانی - ارزشیابی

پزشکان - ارزشیابی

پرستاری - خدمات - ارزشیابی

شاخص‌های اجتماعی

فورت، پل

Forte, Paul

حسین مبارکی، ۱۳۴۳، مترجم

۱۳۸۹ ش ۲ هـ ۱۰ / RA

۳۶۳/۱۰۶۸۳

۲۱۹۹۶۶۷

موضوع:

موضوع:

موضوع:

موضوع:

موضوع:

شناسه افزوده:

شناسه افزوده:

شناسه افزوده:

رده‌بندی کنگره:

رده‌بندی دیویی:

شماره کتابشناسی ملی:

شاخص‌های منابع انسانی جهت پایش عملکرد خدمات بخش سلامت



نشر و پخش: امیر

نام کتاب:

شاخص‌های منابع انسانی جهت پایش عملکرد خدمات بخش سلامت

مؤلفین:

پیتر هورنبی - پل فورت

مترجمین:

آقایان دکتر حسین مبارکی و دکتر غلامحسین صالحی زلانی و خانم‌ها به ترتیب حروف الفبا: لویا ایزدی - محبوبه بیات - رقیه خلیل‌نژاد - فهیمه ربانی‌خواه - طاهره کشکلانی

ویراستار تخصصی:

دکتر حسین مبارکی، دکتر غلامحسین صالحی زلانی و رقیه خلیل‌نژاد

ناشر:

نشر آخر

چاپ اول:

بهار ۱۳۹۰

تیراژ:

۱۰۰۰ جلد

ناظر چاپ:

عبدالله فتوحی

قیمت:

۴۰۰۰ ریال

شابک:

۵ - ۱۲ - ۵۱۶۶ - ۶۰۰ - ۹۷۸

آدرس مکاتبه: میدان انقلاب - ابتدای کارگر شمالی - کوچه مجد - پلاک ۲

بخش مشاهیر - تلفن: ۶۶۵۹۴۵۹۲

فهرست مطالب

۷	پیشگفتار مؤلفین
۸	پیشگفتار مترجمین
۱۱	مقدمه
۱۳	بخش ۱: معرفی دستورالعمل
۱۳	۱-۱) هدف
۱۴	۱-۲) مخاطبان این دستورالعمل چه کسانی هستند؟
۱۵	۱-۳) مطالب عنوان شده در دستورالعمل
۱۷	بخش ۲: مفاهیم شاخص‌های عملکرد
۱۷	۲-۱) تحول تدریجی شاخص‌های عملکرد
۱۹	۲-۲) فلسفه مدیریت عملکرد
۲۰	۲-۳) سنجش عملکرد بخش سلامت
۲۲	۲-۴) شاخص‌های عملکرد در مدیریت خدمات سلامت
۲۳	۲-۵) مبنای شاخص‌های عملکرد نیروی انسانی بخش سلامت
۲۷	۲-۶) هزینه‌ها و منافع ارائه شاخص‌ها
۳۱	۲-۷) نگرش‌های مدیران در خصوص شاخص‌های عملکرد
۳۵	بخش ۳: مبنای معرفی شاخص‌های عملکرد نیروی انسانی
۳۵	۳-۱) شاخص‌های نیروی انسانی (HR) و توسعه منابع انسانی
۳۷	۳-۲) کاربرد شاخص‌های نیروی انسانی بخش سلامت
۴۰	۳-۳) چارچوبی جهت معرفی سیستم شاخص عملکرد
۴۵	۳-۴) مراحل توسعه در استقرار سیستم شاخص نیروی انسانی
۵۱	۳-۵) جلب علاقه جهت شرکت در مرحله پایلوت: مرحله آزمایش ارتقاء شاخص‌های عملکرد ...
۵۴	۳-۶) آموزش‌های مورد نیاز
۵۷	۳-۷) ارزیابی نتایج
۵۹	بخش ۴: مکانیسم توسعه و کاربرد شاخص‌های منابع انسانی
۵۹	۴-۱) ارزیابی وضعیت مدیریت
۶۱	۴-۲) تعیین شاخص‌هایی که باید مورد استفاده قرار گیرد
۶۴	۴-۳) داده‌های مورد نیاز

۶۸	۴-۴) جمع‌آوری داده‌ها
۶۹	۴-۵) پایش صحت داده‌ها
۷۲	۴-۶) تحلیل داده‌ها
۷۳	۴-۷) ایجاد جداول داده‌های خام
۷۵	۴-۸) ایجاد جداول گزارش‌دهی دوره
۷۵	۴-۹) ایجاد جداول خلاصه شاخص‌ها
۷۸	۴-۱۰) چرخه تولید شاخص‌های نیروی انسانی
۷۹	۴-۱۱) ارائه شاخص‌های منابع انسانی
۸۵	۴-۱۲) انتخاب فرم‌های ارائه نتایج
۸۶	۴-۱۳) تفسیر شاخص‌ها
۹۱	بخش ۵: پیوست‌ها
۹۱	پیوست ۱: سبد پایه شاخص‌ها
۱۰۰	پیوست ۲: اقدامات نمونه برای مطالعات پایلوت
۱۰۰	۵-۱. نمونه‌ای از نمای کلی برنامه زمان‌بندی مطالعات پایلوت
۱۰۲	۵-۱-۱. مراحل و داده‌های موردنیاز
۱۰۸	۵-۱-۲. گام‌های تحلیل داده‌های مرکزی
۱۱۰	۵-۱-۳. فرم جمع‌آوری داده
۱۱۶	۵-۱-۴. مدل گزارش زمان‌بندی پروژه
۱۱۷	۵-۱-۵. چک لیست جمع‌آوری داده
۱۱۸	۵-۱-۶. فهرست تعاریف پایه

	لیست اشکال
۲۵	شکل شماره ۱-۲) شاخص‌های منابع انسانی و عملکرد سازمانی
۳۸	شکل شماره ۱-۳) میزان تمایل به غیبت در نمونه‌ای از بیمارستانهای منطقه
۵۳	شکل شماره ۲-۳) الگوی گزارش‌دهی مطالعات پایلوت
	لیست جداول
۳۶	جدول شماره ۱-۳) اجزای منابع انسانی
۴۵	جدول شماره ۲-۳) استفاده بالقوه از شاخص‌های منابع انسانی در سطوح مختلف سیستم سلامت
۶۲	جدول شماره ۱-۴) طبقه‌بندی شاخص‌های اصلی

۶۳	جدول شماره ۲-۴) رابطه بین سبب پایه شاخص‌ها و مدیریت منابع انسانی
۶۴	جدول شماره ۳-۴) داده‌های مورد نیاز سبب پایه شاخص‌ها
۶۸	جدول شماره ۴-۴) نمونه‌هایی از نوع و تواتر کاربرد اطلاعات مدیریت
۷۱	جدول شماره ۵-۴) منابع احتمالی خطای داده‌ها
۷۲	جدول شماره ۶-۴) چک لیست «کنترل کیفیت» شاخص‌های منابع انسانی
۷۲	جدول شماره ۷-۴) چک لیست کاربرد فوری شاخص‌های نیروی انسانی و شاخص‌های مربوط به ...
۷۴	جدول شماره ۸-۴) نمونه جدول داده‌های خام
۷۵	جدول شماره ۹-۴) نمونه جدول داده‌های خام تکمیل شده ۱
۷۵	جدول شماره ۱۰-۴) نمونه جدول داده‌های خام تکمیل شده ۲
۷۶	جدول شماره ۱۱-۴) نمونه جدول گزارشدهی دوره
۷۷	جدول شماره ۱۲-۴) جدول خلاصه شاخص‌ها
	لیست نمودارها
۸۳	نمودار شماره ۱-۴) هیستوگرام نشان دهنده توزیع درصد کارکنان حرفه‌ای بخش سلامت ...
۸۴	نمودار شماره ۲-۴) نمودار جعبه‌ای میزان غیبت در بیمارستان‌ها
۸۴	نمودار ۳-۴) مقایسه براساس تعداد پزشکان ارشد هر ناحیه
۸۵	نمودار شماره ۴-۴) نمودار پراکنش نگار نوع عمل در ارتباط با نسبت کارکنان حرفه‌ای
۸۹	نمودار شماره ۵-۴) نمونه نحوه تفسیر شاخص‌ها
۹۰	نمودار شماره ۶-۴) نمونه پروفایل (نمودار جعبه‌ای) بیمارستان

پیشگفتار مؤلفین

گزارش سال ۲۰۰۰ سازمان جهانی بهداشت با عنوان «سیستم‌های سلامت: توسعه عملکرد»، بر اهمیت سیستم‌های سلامت نتیجه‌مدار^۱ تاکید داشته است. (۱۰) می‌توان از طریق طرح پرسش‌هایی استفاده از منابع را به اهداف اصلی و میان مدت سیستم سلامت، مرتبط نمود که این امر مستلزم درگیری دولت‌ها در ارزیابی فعالانه عملکرد سیستم‌های سلامت و انجام اقداماتی در راستای تحقق اهداف مورد نظر می‌باشد. سازمان جهانی بهداشت به منظور پایش مطلوب‌تر عملکرد سیستم‌های بهداشتی روی تدوین مجموعه اقتصادی^۲ تر شاخص‌ها فعالیت می‌کند که مهم‌ترین بخش این فرآیند یعنی دریافت مستندات نیز با هدف توجیه علمی تصمیمات اتخاذ شده در سیستم‌های سلامت شروع شده است.

این مجموعه حاوی خلاصه‌ای از تجارب حاصله در خصوص نحوه گردآوری داده‌ها، جمع‌آوری اطلاعات و انجام تحلیل‌ها و تفسیرهایی است که بکارگیری نیروی انسانی را با نتایج مرتبط می‌نماید. بدین ترتیب مدیران نیروی انسانی و سیاست‌گذاران را قادر به ارزیابی هزینه و منفعت شاخص‌های عملکرد منابع انسانی و تصمیم‌گیری در مورد نحوه استفاده از شاخص‌ها می‌نماید. سازمان جهانی بهداشت از این رهنمون به‌عنوان کمکی در پاسخگویی بیشتر سیستم‌های سلامت حمایت می‌کند.

اورویل آدام^۳

مدیر بخش تامین خدمات سلامت

سازمان جهانی بهداشت

^۱ Outcomes Oriented

^۲ Parsimonious

^۳ Orville Adams

پیشگفتار مترجمین

امروزه اهمیت بخش بهداشت و درمان و نقش مهمی که نیروی انسانی این بخش به منزله یک منبع استراتژیک در طراحی و اجرای نظامها و فرایندهای ارائه خدمات به عهده دارد، بر کسی پوشیده نیست. دلیل این تمرکز بر منابع انسانی بسیار ساده است، زیرا بدون مهارت‌های نیروی انسانی امکان ارائه خدمات موثر وجود ندارد. در واقع ترکیب و توزیع نیروی انسانی از عوامل عمده تاثیر گذار بر کیفیت، کمیت خدمات سلامت، هزینه و سرعت ارائه آنها به شمار می‌آید. به علاوه هزینه‌های پرسنلی بزرگترین بخش هزینه‌های بخش بهداشت و درمان هستند، تا جاییکه ۶۰٪ - ۸۰٪ کل هزینه‌های جاری را به خود اختصاص می‌دهند. لذا پرداختن به مسائل منابع انسانی و به حداقل رساندن ظرفیت این منبع، از طریق ظرفیت‌سازی، برنامه‌ریزی و بسیج طیف وسیع مهارت‌ها از جمله اقدامات اساسی مدیران بخش سلامت قلمداد می‌شود.

با توجه به موارد فوق وجود یک سیستم ارزیابی عملکرد منسجم در این حوزه اهمیت غیر قابل انکاری دارد. مرور تجارب گذشته نشان می‌دهد در عمل همسویی کمی بین کشورهای مختلف در خصوص چگونگی پایش و ارزیابی استراتژی‌های منابع انسانی سیستم‌های بهداشتی درمانی وجود دارد. از اینرو بدلیل احساس نیاز شدید به تدوین یک رویکرد یکپارچه جهت درک بهتر روندهای منابع انسانی بخش سلامت، دفتر مدیریت منابع انسانی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی اقدام به تشکیل یک تیم تحقیقی کارآمد نمود تا مدل‌های مختلف ارزیابی منابع انسانی در بخش سلامت را بطور مبسوط مورد بررسی قرار دهد. کتاب حاضر ترجمه دستورالعمل تدوین شده توسط دکتر پیتر هورنبی و دکتر پل فورت از دانشکده مدیریت و برنامه‌ریزی دانشگاه کیل انگلستان می‌باشد که پس از انجام مطالعات پیشگفت به‌عنوان یک رویکرد و متدولوژی مناسب جهت ارزیابی عملکرد بخش سلامت انتخاب گردیده است.

این کتاب رویکرد مناسبی را برای ایجاد شواهد علمی پایه در خصوص منابع انسانی بخش سلامت (HRH) و بالتبع ارائه تصویری روشن از عملکرد سیستم‌های سلامت، معرفی می‌نماید. این شواهد تجربی را می‌توان به عنوان پایه تدوین سیاست‌ها و خط مشی‌ها، اتخاذ تصمیمات آگاهانه و نظارت بر میزان پیشرفت و دستیابی به اهداف نظام سلامت و توسعه منابع انسانی بخش مورد استفاده قرار داد. در این کتاب، به تفصیل مفاهیم شاخص‌های عملکرد، مبنای معرفی شاخص‌های عملکرد نیروی انسانی، سبب پایه شاخص‌ها مورد بحث قرار گرفته و نحوه انجام پایلوت مدل شرح داده شده است. امید می‌رود با کاربرد این مجموعه مدیران نیروی انسانی و سیاست‌گذاران قادر گردند عملکرد منابع انسانی بخش سلامت را ارزیابی نموده و به پاسخگویی بیشتر سیستم‌های سلامت کمک نمایند. پیشاپیش از عزیزی که با ارائه نقطه نظرات، رهنمودها و نقدهای خود ما را در مرتفع ساختن نقایص کار یاری می‌نمایند، سپاسگزاریم.

گروه مترجمین

اردیبهشت ۸۹

مقدمه

آنچه که منجر به چاپ کتاب حاضر گردید بیشتر به واسطه حمایت‌های مالی و فنی مداوم روسای دفاتر منطقه‌ای آسیای جنوب غربی سازمان جهانی بهداشت و همچنین مرکز برنامه‌ریزی و مدیریت سلامت دانشگاه کیل^۱ بوده است.

بکارگیری شاخص‌های عملکرد به نحو مطلوب در اکثر کشورهای توسعه یافته رواج یافته است، لیکن آنگونه که از این دستورالعمل برمی‌آید، در زمان اجرای پروژه، یافته‌های چندانی در خصوص نحوه بکارگیری شاخص‌ها در سیستم‌های سلامت کشورهای در حال توسعه جز در حوزه پایش عملکرد بالینی^۲ وجود نداشته که این مساله بر خلاف تمایل و توجه روز افزون به موضوع اثربخشی و کارایی سازمانی است که مد نظر اکثر وزارتخانه‌های بهداشت می‌باشد.

در تمام بحث‌های مرتبط با عملکرد خدمات سلامت، به طور کلی تاثیر نیروی کار از اهمیت بسزایی برخوردار می‌باشد، به این دلیل لزوم تدوین مجموعه‌ای از شاخص‌های مناسب جهت توسعه سیستم‌های سلامت بر پایه به کارگیری کارا و اثربخش منابع انسانی احساس می‌شود. این موضوع چارچوب دستورالعمل حاضر را تشکیل می‌دهد.

نویسندگان این مجموعه به عنوان کاربران و نیز توسعه دهندگان شاخص‌های عملکرد دارای تجربه در حوزه خدمات سلامت ملی انگلستان می‌باشند. در نتیجه آنها از اثرات بالقوه بکارگیری این شاخص‌ها بر مدیریت پیشرفته و نیز آنچه که بکارگیری شاخص‌های مذکور برای مدیران، پزشکان و بیماران ایجاد خواهد نمود آگاهی دارند. امید است این مجموعه انگیزه بیشتری برای معرفی شاخص‌های عملکرد به عنوان ابزاری برای تقویت تامین مراقبت‌های بهداشتی ارائه نماید.

پیتر هورنبی^۳ پل فورت

^۱ Keele University

^۲ Monitoring Clinical Performance

^۳ Peter Hornby/Paul Forte