

پاسخگویی در سازمانهای بهداشتی و

درمانی

نویسنده:

دکتر محمد محبوبی

عضو هیات علمی دانشکده علوم پزشکی آبادان

دکتر ابوالحسن افکار

عضو هیات علمی دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی گیلان

با نظر

دکتر سید جمال الدین طبیبی



انتشارات راز نهان

۱۳۹۳

سرشناسه	محبوبی، محمد، ۱۳۵۹ -
عنوان و نام پدیدآور	پاسخگویی در سازمانهای بهداشتی و درمانی / مولفین محمد محبوبی، ابوالحسن افکار؛ با نظارت سیدجمال الدین طیبی.
مشخصات نشر	تهران: راز نهان، ۱۳۹۳.
مشخصات ظاهری	۴۵۰ص: جدول، نمودار(رنگی).
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۲۵۸-۴۶۸-۷
وضعیت فهرست نویسی	فیفا
یادداشت	واژه نامه.
یادداشت	کتابنامه: ص. ۳۱۴-۳۵۰.
موضوع	پزشکی، مراکز-- ایران-- مدیریت
موضوع	مسئولیت اجرایی-- ایران
موضوع	مسئولیت اجرایی
شناسه افزوده	افکار، ابوالحسن، ۱۳۴۹ -
شناسه افزوده	طیبی، سیدجمال الدین، ۱۳۲۱ -، ناظر
رده بندی کنگره	۱۳۹۳ پ ۳/م ۳/۳۵/۹۷۱ RA
رده بندی دیویی	۶۵۸/۰۰۶۸۳
شماره کتابشناسی ملی	۳۶۶۷۴۹۳

شماره تماس: ۰۲۱۶۶۹۷۳۹۹۰ - ۰۹۱۰۰۰۳۳۰۷۱

آدرس الکترونیکی: thesis.pub۲۰۱۴@gmail.com

آدرس سایت: www.thesispublication.com

آدرس: میدان انقلاب بلوار ۱۶ آذر بالا تر از کوچه بهنام ساختمان کتابخانه بعثت طبقه ۱ واحد ۱ شمالی

عنوان کتاب: پاسخگویی در سازمانهای بهداشتی و درمانی

مؤلفین: دکتر محمد محبوبی، دکتر ابوالحسن افکار

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۳

قیمت: ۱۷۸۰۰ تومان

ISBN: ۹۷۸-۶۰۰-۲۵۸-۴۶۸-۷

فهرست

۱۱		مقدمه
۱۳		سختی با فوایدگان
۱۹		بیشکفتار
۲۹		بفش اول
۳۰		مقدمه
۴۳		بفش دوم
۴۴		مفهومی به نام پاسفکویی
۴۴		تعاریف پاسفکویی
۴۷		نظریات مربوط به انواع پاسفکویی
۴۹		اهداف پاسفکویی
۴۹		پاسفکویی به عنوان ابزار قدرت
۴۹		چارچوبی برای پاسفکویی دولت
۵۲		پاسفکویی در بفش قصوصی و دولتی
۵۳		رهنمودهایی برای پاسفکویی دولت
۵۵		رژیم ها و سیستم های پاسفکویی نیز عبارتند از
۵۸		رویکرد اخلاقی پاسفکویی
۶۱		پاسفکویی نامطلوب
۶۲		پاسفکویی مطلوب و انواع آن
۶۳		مولفه های اساسی پاسفکویی
۶۶		عوامل موثر بر پاسفکویی
۶۶		قوانین شفاف

۶۷		نظام اداری صمیم و کارآمد
۶۷		رهبری صمیم
۶۸		اهداف روشن
۶۹		برنامه ریزی صمیم
۶۹		سازماندهی و هماهنگی مناسب
۷۰		نظام ارتباطی صمیم
۷۱		توجه به جابه جایی ها و ارزشیابی ها
۷۱		توجه به طول روانشناسی سازمانی
۷۱		نظارت و کنترل
۷۲		نظام های عمده پاسفگویی
۷۲		پاسفگویی سنتی
۷۴		پاسفگویی مدرن امروزی
۷۶		اصول ماکم بر پاسفگویی
۷۶		وجود تعریف شفاف از وظایف معموله
۷۶		مشخص بودن مسئول
۷۷		قابل تفویض نبودن مسئولیت
۷۷		مستند و مستدل بودن پاسخ
۷۷		مراتب پاسفگویی
۷۷		ارائه محصول کار
۷۸		ارائه آمار و ارقام
۷۸		گزارش دهی از نحوه عملکرد
۷۹		دفاع مستدل از کیفیت عملکرد
۷۹		مهم ترین آثار و نتایج پاسفگویی
۷۹		ایجاد ویژگی های متفاوت در افراد
۸۰		ایجاد تکرش عقلانی و انتقاد شیوه های جوابگو
۸۱		مذف تدریجی تنش ها
۸۱		نظریات مربوط به انواع و اشکال پاسفگویی

۸۶	پاسفکویی: ابزارها و استانداردها
۸۷	انتخاب ابزار برای پاسفکویی
۸۷	پاسفکویی به عنوان تضمین استفاده صحیح از منابع عمومی
۸۸	پاسفکویی ابزاری برای بهبود خدمات دولتی
۸۹	نظام پاسفکویی و رضایت مردم
۹۴	ویژگیهای یک گزارش پاسفکویی
۹۷	فواید پاسفکویی
۹۹	نظام اداری و پاسفکویی
۹۹	عوامل مربوط به کارکنان
۱۰۰	ضعف مدیریت
۱۰۰	نامشهودی شغلی
۱۰۱	انگیزه های مادی و معنوی
۱۰۲	مهارت های شغلی
۱۰۲	تعهد و مسئولیت پذیری
۱۰۲	ویژگی های شفافیتی
۱۰۳	آگاهی های کارکنان
۱۰۴	پایگاه اجتماعی
۱۰۴	پست سازمانی
۱۰۴	عوامل مربوط به ساختار سازمانی
۱۰۴	سیستم ها و روش های عملیاتی
۱۰۶	ساده سازی فعالیت ها و کوتاه کردن مسیر انجام آن
۱۰۸	کمیود قوانین مناسب
۱۰۹	بی توجهی به بهینه سازی ابزارها در نظام اداری
۱۰۹	شرایط کاری
۱۱۴	اهمیت فن آوری اطلاعات در بیمارستان های آموزشی-درمانی
۱۱۵	پاسفکویی و تأثیر آن در عدالت اجتماعی
۱۱۶	رابطه مق با عدالت

۱۱۷	تعریف مق
۱۱۷	تأثیر مبانی اعتقادی در پاسفگویی
۱۱۸	مق نظارت و انتقاد
۱۱۹	نقش پاسخ گویی در ایجاد و گسترش عدالت اجتماعی
۱۲۱	بخش سوم
۱۲۲	اهداف پاسخ گویی از منظر اخلاقی و حقوقی
۱۲۲	آگاهی بخشی
۱۲۲	مشارکت جویی
۱۲۳	شفاف سازی
۱۲۳	پیشگیری از شایعات
۱۲۳	اهداف میان مدت
۱۲۴	اهداف بلند مدت
۱۲۴	بسترهای دست یابی به اهداف پاسخ گویی
۱۲۵	راهنماهای قانون اساسی
۱۲۶	اصل بیست و هشتم
۱۲۷	اصل بیست و نهم
۱۲۷	اصل سی ام
۱۲۷	اصل سی و یکم
۱۲۷	اصل چهل و سوم
۱۳۰	پاسفگویی مالی
۱۳۵	پاسفگویی و اعتماد عمومی
۱۳۹	حقوق بیماران
۱۳۹	تثبیت مفهوم «حقوق بیماران»
۱۴۰	نقش دولت
۱۴۴	پرسشگری و پاسفگویی در سیره پیشوایان دینی
۱۴۵	پاسفگویی و کار آمدی
۱۴۹	ممنوع تعامل کار آمدی و پاسفگویی

۱۵۱.....	کارآیی مشروعیت
۱۶۱.....	پاسفگویی در قانون اساسی جمهوری اسلام ایران
۱۶۴.....	مسئولیت مقامات در قانون اساسی
۱۶۵.....	پاسفگویی در نظام جمهوری اسلامی ایران
۱۶۵.....	اهمیت و ضرورت پاسفگویی
۱۶۷.....	پاسفگویی دولت به شهروندان
۱۶۸.....	شیوه‌های مؤثر بر پاسفگویی دولت به شهروندان
۱۸۹.....	بخش چهارم
۱۹۰.....	پاسفگویی و دولت پاسفگو
۱۹۴.....	پاسفگویی و اتوماسیون مکاتبات اداری
۱۹۴.....	مقدمات پیاده‌سازی اتوماسیون در سازمان
۱۹۹.....	تعیین زمانبندی پیاده‌سازی سیستم
۱۹۹.....	تعیین زمان ثبت کامل تمام نامه‌های وارده در سیستم
۲۰۰.....	تعیین مدت زمان دوره آزمایشی
۲۰۰.....	تعیین زمان توقف جریان کاغذ در هر سیستم
۲۰۱.....	راه‌اندازی شبکه و تهیه نرم‌افزار
۲۰۱.....	اقدام‌های مین پیاده‌سازی
۲۰۳.....	انتخاب تاکتیک پیاده‌سازی
۲۰۴.....	تدوین روال‌ها و نمونه گردش مکاتبات و اعمال آنها
۲۰۵.....	مراجعه ارباب رجوع به کارشناس
۲۱۱.....	بخش پنجم
۲۱۲.....	پاسفگویی عمومی
۲۱۳.....	چارچوب نظری مسابرداری
۲۱۴.....	مسابرداری بر مبنای تصمیم‌گیری
۲۱۴.....	مسابرداری بر مبنای پاسفگویی
۲۱۵.....	ابزارهای مسابرداری برای پاسفگویی
۲۱۸.....	نقش سیستم اطلاعاتی مسابرداری

۲۲۲	اطلاع رسانی و نظام سلامت
۲۲۴	فساد در نظام سلامت: تئوری، روش ها و مداخلات
۲۵۱	بخش ششم
۲۵۲	اثر نظارت و بازرسی در استقرار و تقویت فرهنگ پاسفگویی
۲۵۵	ویژگی های لازم برای یک نظام کنترل اثربخش
۲۵۶	ایجاد فرهنگ پاسفگویی در سیستم های بهداشتی
۲۶۶	تعریف پاسفگویی
۲۶۶	پاسخ ها و تنبیه ها
۲۶۸	پاسفگویی برای چه؟
۲۶۸	پاسفگویی مالی
۲۶۹	پاسفگویی عملکرد
۲۷۰	پارادایم تملیل برای پاسفگویی و نظام های سلامتی
۲۷۷	بخش هفتم
۲۷۸	مدل های پاسفگویی
۲۹۶	نشانه ها و تبعات مثبت پاسفگویی
۲۹۷	نشانه ها و تبعات منفی عدم پاسفگویی
۲۹۹	بخش هشتم
۳۱۵	منابع
۳۱۵	منابع فارسی
۳۲۵	منابع لاتین
۳۵۱	پیوست ها
۳۵۳	لغات تخصصی مدیریت

مقدمه

یکی از مهم ترین بخش های دانش مدیریت نوین پاسخگویی است، چه آنکه در کانون توجه مدیریت در هر سازمان و جامعه انسان ها قرار دارند و لازم است که در قبال انتظاراتی که از آنها دارند و نظرات و اهداف خود را به نوعی بر آنان اعمال می کنند، پاسخگویی مسئولیت ها و وظایف خویش نیز باشند. پاسخگویی هنگامی از اهمیت بیشتری برخوردار است که در سازمان هایی که با توده های مردم بیشتر سر و کار دارد، مطرح باشد. در زمره مهم ترین و گسترده ترین چنین سازمان هایی، بخش بهداشت و درمان است که آحاد مردم با آن سر و کار دارند.

پاسخگویی در نظام بهداشت و درمان از آنجا واجد اهمیت ویژه است که این نظام از یکسو با جان و سلامت مردم سر و کار دارد، و از دیگر سو به لحاظ هزینه های سریعاً فزاینده و بالطبع انتظارات گسترده انسان ها مجبور و مسئول پاسخگویی است. طبعاً چنین پاسخگویی خاص یک جامعه و کشور خاص نیست و بخش عمده جنبه ها، معیارها و ضوابط آن در سطح جهان از نوعی هماهنگی و یکنواختی پیروی می نماید اما بنا به فرهنگ و شرایط مدیریتی حاکم بر جامعه و نوع باورها و اعتقادات و آگاهی های عمومی و همچنین وضعیت اقتصادی نوع پاسخگویی می باید درخور انتظارات باشد.

گسترده گی ابعاد مختلف بخش بهداشت و درمان کشور طی دهه های اخیر و افزایش چشمگیر سطح آگاهی های عمومی مردم و تحولاتی که اخیراً در مدیریت نظام بهداشت و درمان رخ داده و به همراه آن بار اقتصادی و مالی سنگینی بر عهده دولت قرار داده است، ایجاب می کند که بخش پاسخگویی ارایه دهندگان خدمات بهداشتی درمانی و مدیران و کارکنان سطوح مختلف آن سریعاً تقویت شده و ارتقا یابد.

کتابی که در دست دارید، حاصل زحمات چندین ساله همکار گرامی و دوست زحمتکش جناب آقای دکتر محمد محبوبی است که ابتدا به منظور تهیه و تدوین رساله دکتری خویش متحمل شدند و الحال در قالب این کتاب، آن را سامان داده اند. شاید بهترین زمانی که این کتاب می توانست انتشار یابد با توجه به مطالب پیشگفت، زمان حاضر است.

امید آنکه، تلاش صادقانه و گسترده آقای دکتر محبوبی بتواند آغازی متحولانه باشد بر توجه هر چه بیشتر و جدی گرفتن امر پاسخگویی در بخش بهداشت و درمان و دیگر بخش های مهم کشور. مطالعه این اثر را به اعضای محترم هیات علمی، دانشجویان عزیز و مدیران گرامی سطوح مختلف نظام بهداشت و درمان کشور توصیه می نماید. باشد که ما نیز روزی روزگاری سرآمد و الگویی مطلوب در زمینه پاسخگویی به مردم در قبال وظایف و مسئولیت های خویش به بهترین وجه باشیم.

دکتر سید جمال الدین طبیبی

استاد دانشگاه

www.ketab.ir