

بلوغ و بالندگی سازمانی در نظام سلامت

نویسندگان :

شیوا حسینی فولادی

(کارشناسی ارشد آموزش پزشکی)

دکتر محمد حسین یارمحمدیان

(عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان)

انتشارات خسروی

۱۳۹۱

سرشناسه	: حسینی فولادی، شیوا، ۱۳۶۰ -
عنوان و نام پدیدآور	: بلوغ و بالندگی سازمانی در نظام سلامت/نویسندگان شیوا حسینی فولادی، محمدحسین یارمحمدیان.
مشخصات نشر	: تهران : خسروی ، ۱۳۹۱.
مشخصات ظاهری	: ۱۰۰ ص.
شابک	: 978-600-209-104-8
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
پادداشت	: کتابنامه.
موضوع	: نیروی انسانی -- مدیریت
موضوع	: کارمندان -- مدیریت -- برنامه های کامپیوتری.
موضوع	: تحول سازمانی
موضوع	: بهداشت -- مدیریت
نااسه	: یارمحمدیان، محمدحسین، ۱۳۴۰ -
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۱ ج۵۶ / ن۹۵۴۹/۵ HF۵۵۴۹
رده بندی دیویی	: ۶۵۸/۳۰۱
شماره ثبت کتاب ملی	: ۳۰۲۵۰۱۰



عنوان:	بلوغ و بالندگی سازمانی در نظام سلامت
مؤلفین:	شیوا حسینی فولادی - دکتر محمد حسین یارمحمدیان
ناشر:	انتشارات خسروی
قطع:	وزیری
نوبت چاپ:	اول - ۱۳۹۱
تیراژ:	۱۰۰۰ نسخه
شابک:	۹۷۸-۶۰۰-۲۰۹-۱۰۴-۸
قیمت:	۵۵۰۰۰ ریال

مرکز پخش: انتشارات خسروی، خیابان انقلاب، بین وصال و قدس، کوچه اسکو
 ساختمان شماره ۲۳، واحد ۵ تلفن: ۲۰-۷۱۹۰۷۱۹۶۶۴۹۰

فهرست مطالب

۸	فصل اول
۸	مقدمه
۹	اهمیت بلوغ نرم‌افزاری در ایمنی‌های سلامت محور
۱۱	فصل دوم
۱۱	مقدمه
۱۱	تحولات تجربی در ایمنی‌های سلامت محور
۱۲	رابطه متقابل تکنولوژی اطلاعات و بهیم‌های منابع انسانی
۱۲	برنامه توسعه کارکنان و الگوی P-C.M.M
۱۳	تعالی در مدل P-C.M.M
۱۳	کاربرد الگوی تکامل قابلیت کارکنان
۱۴	فصل سوم
۱۴	مقدمه
۱۴	خاستگاه پیدایش مدل‌های بالندگی
۱۶	تعاریف مختلف در مورد مدل‌های بالندگی
۱۶	ویژگی‌های مشترک مدل‌های بالندگی
۱۷	مقاصد و اهداف مدل‌های بالندگی
۱۷	مدل بالندگی توانمندی افراد (PCMM)
۱۸	اصول مدل بالندگی توانمندی افراد (PCMM)
۱۹	پنج سطح چارچوب PCMM
۲۰	کاربرد مدل بالندگی توانمندی افراد (PCMM)
۲۱	هدف اولیه بلوغ فرایندی PCMM چیست؟
۲۲	چرا ما به مدل PCMM نیاز داریم؟
۲۲	چارچوب بلوغ فرایندی چیست؟
۲۳	دلایل ظهور PCMM در صنعت نرم افزار
۲۴	کاربرد نرم افزار PCMM در صنعت
۲۴	مشکلات ناشی از کمبود نرم افزار PCMM

۲۶	فصل چهارم :
۲۶	مقدمه :
۲۶	مروری بر بلوغ سازمانی مدل PCMM :
۲۷	سطوح بلوغ در مدل PCMM :
۲۸	ویژگیهای رفتاری سطوح بلوغ سازمانی :
۲۸	سطح مقدماتی - سطح ۱ بلوغ :
۲۹	سطح مدیریت شده - سطح ۲ بلوغ :
۳۰	مشکلات سازمان در سطح ۲ بلوغ :
۳۱	سطح بحرانی شده - سطح ۳ بلوغ :
۳۳	سطح قابل پیش بینی - سطح ۴ بلوغ :
۳۴	سطح بلوغ ورزنده - سطح ۵ بلوغ :
۳۵	سطح بلوغ ورزنده - سطح ۵ بلوغ :
۳۶	انواع حوزه های فرآیندی PCMM :
۳۸	توصیف حوزه های فرآیندی PCMM :
۳۸	۱- سطح اولیه - سطح ۱ بلوغ :
۳۸	۲- سطح مدیریت شده - سطح ۲ بلوغ :
۳۹	۳- سطح تعریف شده، سطح ۳ بلوغ :
۳۹	۴- سطح قابل پیش بینی، سطح ۴ بلوغ :
۴۰	۵- سطح بهینه، سطح ۵ بلوغ :
۴۰	بندهای حوزه فرآیندی در PCMM :
۴۱	۱- توسعه توانمندی های فردی :
۴۲	۲- ساختن فرهنگ و گروه های کاری :
۴۳	۳- انگیزش و اداره عملکرد :
۴۴	۴- شکل دهی نیروی کار :
۴۶	فصل پنجم :
۴۶	مقدمه :
۴۶	اجزای ساختاری مدل PCMM :
۴۶	☐ معرفی عمیق سطوح بلوغ :
۴۷	☐ حوزه های فرآیندی :
۴۷	☐ اهداف :
۴۸	☐ عملیات :
۴۹	☐ انواع عملیات در حوزه فرآیندی :
۴۹	الف : عملیات اجرایی :
۴۹	ب : عملیات نهادینه شده :

تقسیم بندی عملیات نهادینه شده :	۵۰
سطح مدیریت شده - سطح دوم بلوغ :	۵۱
انواع حوزه های فرایندی سطح ۲ بلوغ :	۵۱
۱- هدف از حوزه فرایندی کارگزینی :	۵۱
اهداف :	۵۳
۱- الف : تعهد برای انجام در حوزه فرایندی کارگزینی :	۵۳
۱-ب (توانایی انجام در حوزه فرایندی کارگزینی :	۵۵
۱- ج : اندازه گیری و تحلیل در حوزه فرایندی کارگزینی :	۶۱
۱- د (تأیید اجرا در حوزه فرایندی کارگزینی :	۶۲
۲- ارتباطات و هماهنگی :	۶۲
۲- الف : تعهد برای انجام در حوزه فرایندی ارتباطات و هماهنگی :	۶۴
۲-ب (توانایی انجام در حوزه فرایندی ارتباطات و هماهنگی :	۶۴
۲- ج (اندازه گیری و تحلیل در حوزه فرایندی ارتباطات و هماهنگی :	۶۷
۲- د (تأیید اجرا در حوزه فرایندی ارتباطات و هماهنگی :	۶۸
۳- محیط کار :	۶۸
۳- الف (تعهد برای انجام در حوزه فرایندی محیط کار :	۶۹
۳- ب (توانایی انجام در حوزه فرایندی محیط کار :	۶۹
۳- ج (اندازه گیری و تحلیل در حوزه فرایندی محیط کار :	۷۲
۳- د (تأیید اجرا در حوزه فرایندی محیط کار :	۷۲
۴- مدیریت عملکرد :	۷۳
۴- الف (تعهد برای انجام در حوزه فرایندی مدیریت عملکرد :	۷۴
۴- ب (توانایی انجام در حوزه فرایندی مدیریت عملکرد :	۷۵
۴- ج (اندازه گیری و تحلیل در حوزه فرایندی مدیریت عملکرد :	۷۸
۴- د (تأیید اجرا در حوزه فرایندی مدیریت عملکرد :	۷۹
۵- آموزش و توسعه :	۷۹
۵- الف (تعهد برای انجام در حوزه فرایندی آموزش و توسعه :	۸۰
۵- ب (توانایی انجام در حوزه فرایندی آموزش و توسعه :	۸۰
۵- ج (اندازه گیری و تحلیل در حوزه فرایندی آموزش و توسعه :	۸۱
۵- د (تأیید اجرا در حوزه فرایندی آموزش و توسعه :	۸۳
۶- نظام جبران خدمت و پاداش :	۸۴
۶- الف (تعهد برای انجام در حوزه فرایندی نظام جبران خدمت و پاداش :	۸۴
۶- ب (توانایی انجام در حوزه فرایندی نظام جبران خدمت و پاداش :	۸۵
۶- ج (اندازه گیری و تحلیل در حوزه فرایندی نظام جبران خدمت و پاداش :	۸۷

۸۸.....	۶- د (تأیید اجرا در حوزه فرایندی نظام جبران خدمت و پاداش:
۸۹.....	فصل ششم:
۸۹.....	جمع بندی نهایی:
۹۰.....	پیشنهادهات:
۹۱.....	منابع و مآخذ:

www.ketab.ir

پیشگفتار

امروزه با توجه به رویکرد اکثر سازمانها به شناخت عمیق تر مقوله مدیریت عملکرد سازمانی، سعی و تلاش آنان در کاربرد هر چه بیشتر این دانش و ارتقاء سطح فرهنگ سازمانی، ضرورت ارائه روشی جهت ارزیابی وضعیت سازمانها از منظر ایران بلوغ و بالندگی سازمانی در مدیریت سازمان، شناسایی نقاط ضعف و قوت و گامهای مسیر رشد و بالندگی آنها بیشتر احساس می شود. در همین ارتباط طی سالهای اخیر تلاش گسترده ای جهت ارائه روشهای سیستماتیک جهت ارزیابی میزان بلوغ و بالندگی در سازمانها صورت پذیرفته است که متأسفانه خالی بودن این امر در سازمانهای سلامت محسوس میشود. در نهایت، با توجه به مطالب ذکر شده و با در نظر گرفتن این نکته که در ایران بلوغ سازمانی یک مقوله نوین و چالشی در حوزه تحقیقات زیادی در این زمینه بویژه در نظام سلامت انجام نگرفته است و نیز با توجه به حجم کم به روز پرونده های بهداشتی و درمانی و نظر به استفاده از حداکثر توانمندیهای نیروهای داخلی و لزوم حضور گسترده نیروهای متخصص و کارشناسان با کسب در عرصه سلامت، اهمیت پرداختن نقادانه و کارشناسانه به مسائل مدیریتی، جهت رفع کمبود نیروهای متخصص و کارشناسان و ارائه راهکارهای مدیریتی اثربخش در چندین میشود. لذا تلاش مولفین در این کتاب بر آن خواهد بود ضمن بیان ضرورت بکارگیری مدل بلوغ سازمانی مدل توانمندی کارکنان PCMM در سازمانهای سلامت محور به منظور انجام عارضه یابی و ارائه رفع تنگناها راه حلهای قابل قبول را ارائه دهند. به عبارت دیگر، این مدلها به عنوان یک ابزار فایده مند و با نگرش جامع کیفیت به تمامی زوایای سازمان سلامت محور، به کمک مدیران می آیند تا آنها را به شناخت دقیق تر سازمان خود یاری کنند. چرا که مراکز بیمارستانی از ارکان مهم نظام سلامت در هر کشور می باشند و بسیاری از تدابیر حاکمیتی در حوزه سلامت در این مراکز تبلور پیدا می کند و اصلاح نظام سلامت بدون پرداختن تخصصی به مسایل مشکلات این مراکز و بهبود و ارتقاء عملکرد این سازمانها مقدور نخواهد بود.

شوران نویسان

فصل اول

مقدمه

سازمان یک سیستم اجتماعی است که بدون شک مهمترین عامل اثربخشی و کارایی آن نیروی انسانی می باشد و در میان سه بخش مختلف، بیمارستان به مراتب از سازمانهای دیگر پیچیده تر است چرا که باید، پاسخگوی وظایف بهداشتی و درمانی به سلامت و جان افراد جامعه سرو کار دارد و از این جهت نیروی انسانی در نظام سلامت به ویژه بیمارستانها، نقش کلیدی را ایفا می کنند. بیمارستانها با هدف ارائه خدمات به بیماران، پزشکان، مدیران بیمارستان و ارائه خدمات آموزشی و پژوهشی، حفظ مطلوب کیفیت خدمات درمانی و بهداشتی و حقوق بیماران و رعایت استاندارد ها از مهم ترین سازمانها به شمار می آیند و تحقق اهداف آن بدون داشتن مدیریتی موثر و کارآمد اگر غیر ممکن نباشد، مشکل بسیار دشوار خواهد بود و مستلزم صرف دقت و هزینه زیادی می شود. به طور کلی اثربخشی و کارایی سازمانها بویژه سازمانهای سلامت محور، تا حدود زیادی به اثر بخشی و کارایی نیروی انسانی در آن سازمان بستگی دارد و در اینجا سوال اصلی اینست که چرا بعضی از کارکنان نسبت به کار خود علاقه و پشتکار بیشتری نشان داده و تلاش بیشتری می کنند؟ چرا امروزه بسیاری از سازمانها تلاش می کنند تا در تکامل تدریجی فرآیندهای خویش، بلوغ بیشتری داشته باشند؟ چرا بهسازی فرایندهای سازمانی و تطابق فرهنگ سازمانی با ویژگیهای نیروی انسانی اهمیت دارد؟ چرا روانشناسان و محققان معتقدند برای ارتقای کارایی و اثربخشی سازمانها بایستی نیروی انسانی و ویژگیهای سازمانی و بازر را در راس قرار گیرد؟ علم رفتار سازمانی با مطالعه رفتار انسان در سازمان و بررسی علل آن به این گونه سوالها پاسخ می دهد و یکی از علل عمده این پشتکار را رضایتمندی افراد می داند چرا که عملکرد بهتر را سبب می شود. متأسفانه در وضعیت کنونی بسیاری از پرسنل بیمارستانی به ضعیف بودن عزت نفس، عدم امنیت شغلی و نارضایتی از حرفه خود دچار هستند.

نارضایتی شغلی بصورت سیکل معیوب در عملکرد تاثیر دارد بطوری که کارمند ناراضی عملکرد ضعیفی داشته و احساس بدی نسبت به شایستگی خود نشان می دهد و بدنبال آن ترفیعات و تشویقات کمتری دریافت می کند و در یک سیکل معیوب نارضایتی شغلی، نگرش منفی را شدت می بخشد که از جمله آثار سوء نارضایتی کارکنان