

مهارت‌های مسئله‌یابی و تصمیم‌گیری و کاربرد آن در مدیریت بحران حوزه سلامت

تألیف:

دکتر سی‌سال محمدی





مرکز پخش و دفتر مرکزی: تهران، خیابان انقلاب، خیابان منیری جاوید (اردیبهشت)، کوچه بهشت آیین، پلاک ۳۶
کد پستی ۱۳۱۴۹۶۳۳۱ تلفن: ۶۶۴۹۹۹۹۰ نمابر: ۶۶۴۸۳۱۵۱

مهارت‌های مسئله‌یابی و تصمیم‌گیری و کاربرد آن در مدیریت بحران حوزه سلامت

مولف: دکتر علی جمال محمدی

ناشر: شهرآب

ناشر همکار: آینده‌سازان

نوبت چاپ: او

تاریخ انتشار: ۱۳۹۸-۹۹

تیراژ: ۱۰۰۰

قیمت: ۴۸۰۰۰ تومان

چاپ و صحافی: ناژو

شابک: ۹۷۸-۶۰۴-۳۱۴-۴۴۲-۵

تمام حقوق نشر و پخش این اثر برای انتشارات شهرآب محفوظ است.

فهرست‌نویسی پیش از انتشار

سرشناسه	: جمال محمدی، علی، ۱۳۴۰-
عنوان و نام پدیدآور	: مهارت‌های مسئله‌یابی و تصمیم‌گیری و کاربرد آن در مدیریت بحران حوزه سلامت/تالیف علی جمال محمدی.
مشخصات نشر	: تهران: شهرآب: آینده‌سازان، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	: ۱۶۰ ص: جدول، نمودار.
شابک	: 978-964-314442-5
وضعیت فهرست‌نویسی	: فیا
یادداشت	: کتابنامه.
موضوع	: بهداشت - مدیریت، Health services administration
موضوع	: مدیریت بحران، Crisis management
موضوع	: حل مساله، Problem solving
رده بندی کنگره	: RA۹۷۱
رده بندی دیویی	: ۳۶۲/۱۰۶۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۶۰۶۱۹۶۷

مراکز پخش

فروشگاه مرکزی انتشارات شهرآب: تهران، خیابان انقلاب، روبروی دانشگاه تهران، مجتمع فرهنگی فروزنده،

پلاک ۲۳۳ تلفن: ۶۶۹۶۱۱۰۰ نمابر: ۶۶۹۶۱۱۰۱

فروشگاه شماره ۲ انتشارات شهرآب: تهران، خیابان انقلاب، ضلع جنوب شرقی میدان، بازار بزرگ کتاب، طبقه پایین

همکف، پلاک ۱۵ تلفن: ۶۶۴۹۷۵۲۶

فروشگاه آینده‌سازان: تهران، خیابان انقلاب، روبروی دانشگاه تهران، مجتمع فرهنگی فروزنده،

پلاک ۳۰۵ تلفن: ۶۶۴۱۷۳۱۶

فهرست مطالب

بخش اول / مهارت‌های مسئله‌یابی و تصمیم‌گیری

۱۵.....	فصل اول / ماهم
۱۶.....	چگونگی برخورد با مشکلات
۱۶.....	مشکلات مربوط به کیفیت
۱۶.....	مشکلات انضباطی
۱۶.....	مشکلات مزمن
۱۷.....	دسته‌بندی مسائل
۱۷.....	حل مسئله دغدغه‌های حیاتی مدیران سازمان
۱۷.....	شناخت مسئله

۱۹.....	فصل دوم / مهارت حل مسئله
۱۹.....	روش‌هایی برای حل مسئله
۲۱.....	علل شکست پروژه‌های حل مسئله
۲۲.....	سطوح تصمیم‌گیری
۲۲.....	روش‌های معمول در تصمیم‌گیری
۲۳.....	پیش‌فرض‌های تصمیم‌گیری عقلایی
۲۴.....	گونه‌های تصمیم‌گیری
۲۶.....	مقایسه انواع تصمیم‌گیری
۲۷.....	رعایت برخی از اصول در حل مسئله
۲۸.....	مراحل حل مسئله
۲۸.....	تفاوت تیم و گروه

۲۸.....	اعضای مختلف تیم حل مسئله و ویژگی‌های تشکیل تیم
۲۹.....	شرح مسئله
۲۹.....	داده و اطلاعات
۳۰.....	بررسی و کشف راه‌حل‌ها
۳۰.....	مراحل اجرای روش استخوان ماهی
۳۱.....	تحلیل هزینه - منفعت

۳۳.....	فصل سوم / دستیابی به تصمیم و انتخاب راه‌حل
۳۳.....	بازسازی راه حل
۳۴.....	نقشه کردن و نظارت بر راه حل

۳۵.....	فصل چهارم / خلاقیت نوآوری به عنوان روش‌هایی برای حل مسئله
۳۷.....	مفهوم خلاقیت
۳۸.....	مفاهیم نوآوری
۳۸.....	تفاوت خلاقیت و نوآوری
۳۸.....	عوامل و زمینه‌های خلاقیت
۴۲.....	مراحل تفکر خلاق

۴۳.....	فصل پنجم / ضرورت و اهمیت خلاقیت و نوآوری
۴۴.....	انواع تفکر
۴۴.....	تصورات قدیمی و غلط راجع به خلاقیت
۴۵.....	فرآیند خلاقیت
۴۵.....	عوامل موثر بر خلاقیت

۴۷.....	فصل ششم / مهارت‌های لازم برای تفکر خلاق و اثربخش (بصورت فردی)
۴۸.....	کاربردهای تفکر خلاق در سازمان
۴۹.....	ویژگی‌های افراد خلاق
۵۰.....	تاثیر خلاقیت فردی روی سازمان
۵۰.....	خلاقیت گروهی

۵۱..... / ایده پردازی گروهی

۵۱..... کارهای لازم برای ایجاد خلاقیت و نوآوری گروهی

۵۳..... فصل هفتم / اصول مدیریت برای نوآوری

۵۳..... شرایط ایجاد خلاقیت و نوآوری

۵۴..... مدیریت تیم‌های خلاق

۵۴..... موانع تفکر و خلاقیت گروهی در سازمان

۵۵..... فصل هشتم / نقش مدیر در پرورش خلاقیت

۵۶..... خصایص مدیران خلاق

۵۷..... روش‌های تفکر خلاق

۵۷..... روش‌های افزایش خلاقیت

۵۸..... مدیریت تقویت خلاقیت در سازمان

۵۹..... چگونگی تسهیل و نوآوری در سازمان

۵۹..... انواع خلاقیت

۶۰..... تقسیم‌بندی سازمان‌ها براساس میزان خلاقیت و توجه آنها به توسعه و تغییر

۶۱..... فصل نهم / خلاقیت در سازمان

۶۱..... ویژگی‌های سازمان خلاق

۶۲..... محیط سازمان نوآور

۶۳..... ده فرمان ضد خلاقیت

۶۴..... موانع خلاقیت

۶۶..... چهار نکته کلیدی برای مدیران خلاق و نوآور

۶۶..... مدل‌های خلاقیت

۶۸..... تکنیک‌های خلاقیت (فردی و سازمانی)

۶۹..... تعریف شش کلاه تفکر

۷۰..... تکنیک شش کلاه فکری

۷۰..... اهداف اصلی تکنیک شش کلاه تفکر

۷۵..... توصیه‌هایی برای افزایش خلاقیت

ارزیابی اثربخشی سیستم مسئله‌یابی سازمان (دوره‌ای یا هر سه ماه یکبار)..... ۷۵

فصل دهم / نگاهی کلی به تصمیم‌گیری..... ۷۷

فرایند تصمیم‌گیری..... ۷۹

مهارت‌های لازم برای اجرای مراحل الگوی عقلایی تصمیم‌گیری..... ۸۱

استفاده از مدل در تصمیم‌گیری..... ۸۱

انواع مدل‌های تصمیم‌گیری..... ۸۱

انتخاب مدل مناسب..... ۸۲

انتخاب معیار یا ملاک در تصمیم‌گیری..... ۸۲

حقیقه‌بندی تصمیم‌ها..... ۸۳

تصمیمات در سازمان..... ۸۴

شناسایی مسئله..... ۸۴

ارائه راه‌حل‌ها..... ۸۵

انتخاب راه حل..... ۸۵

تفاوت‌های فردی..... ۸۵

نکات کاربردی برای مدیران..... ۸۷

بهترین روش در تصمیم‌گیری گروهی..... ۸۸

سیستم‌های پشتیبان تصمیم‌گیری (DSS)..... ۸۸

فصل یازدهم / نقش سیستم‌های پشتیبان تصمیم‌گیری در سازمان‌های مبتنی بر

فن‌آوری اطلاعات..... ۹۱

بخش دوم / مدیریت بحران در حوزه سلامت

فصل اول / مفاهیم و کلیات..... ۹۵

بحران..... ۹۶

مدیریت بحران..... ۹۷

فصل دوم / آسیب‌پذیری حوزه سلامت با رویکرد مدیریت بحران و بهره‌گیری از مهارت‌های مسئله‌یابی و تصمیم‌گیری	۱۰۵
روش اجرا و ارزیابی برنامه بهبود عملکرد بر مبنای خلاقیت و نوآوری	۱۰۶
فصل سوم / نکات کلیدی تصمیم‌گیری در مدیریت بحران حوزه سلامت	۱۱۳
فصل چهارم / نقدی بر شیوه اتخاذ تصمیمات در بیمارستان	۱۱۹
رهنمودهای مدیریتی در زمینه تأثیر بر توانمندی‌ها و شایستگی‌های مدیران در قالب مهارت‌های حل مسئله و تصمیم‌گیری	۱۲۰
برنامه‌ها قابل توجه برای ارائه اثربخش خدمات	۱۲۰
نقش بیمارستان در مدیریت بحران حوزه سلامت	۱۲۱
فصل پنجم / سامانه مدیریت بحران بیمارستان	۱۲۳
توصیه تمرینی	۱۲۶
اقدامات مورد نیاز در رخدادهای نامرئزی مؤثر در مدیریت بحران حوزه سلامت	۱۲۸
فصل ششم / طراحی برنامه مدیریت بحران حوزه سلامت / بیمارستان	۱۴۱
تشکیل کمیته مدیریت بحران بیمارستان	۱۴۱
ارزیابی خطرپذیری	۱۴۲
ارزیابی مخاطرات / برآورد آسیب‌پذیری	۱۴۲
ساختار برنامه مدیریت بحران حوزه سلامت	۱۴۶
نمونه‌ای از سناریوهای مدیریت بحران	۱۴۷
سخن پایانی	۱۵۱
فهرست منابع و مآخذ	۱۵۳

به نام آن که جان را فکرت آموخت

سخن ناشر

با توکل به الطاف بی‌بدیل یکتای بی‌همتا در عرصه خدمات فرهنگی از طریق نشر آثار علمی گام نهاده و بر این هدف شهرآب را بنانهادیم.

اهمیت هر نشر را همگان معترف‌اند و سهم نشر در اعتلای فرهنگ جوامع را مؤمن. امید آن ده اهلیت را مشمول باشیم و بتوانیم در صحنه فرهنگ پیشبرد اهداف متعالی آن گامی هر چند کوتاه برداریم.

به انگیزه تنویر افکار و آثاری خواهیم بُرد تا زمینه‌های منطقی از نظر بازده فرهنگی ساخته باشیم.

شان طبع و نشر کُتب را احیای دانش و برنامه‌ریزی شهرآب را برآن اساس در دیدگاه اصلی قرار داده‌ایم.

داعیه کمال یا به دیگر گفته بی‌نقص را ندانیم و این اعتراف دست طلب سوی آگاهان کشیده‌ایم.

نقد آثار منتشره شهرآب، از سوی هرآنکس را که با فحش و گسترش آن عنایتی است به انتظار نشسته‌ایم و صمیمانه معتقد به این اصل مغتنم هستیم که هریت دلسوزانه کسان اهل بزرگترین دستاویز، دستیابی به اهداف متعالی است.

نشریات شهرآب

علی اکبر تورانیان