

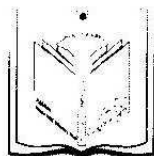
مدیریت خدمات پرستاری

بر اساس سرفصل مصوب وزارت بهداشت
درمان و آموزش پزشکی (رشته پرستاری)

مؤلف بن:

دکتر معصومه برخوردار

نجمه عبادی



۱۳۹۷

سرشناسه	برخورداری، معصومه، ۱۳۵۷ -
عنوان و نام پدیدآور	مدیریت خدمات پرستاری: بر اساس سرفصل مصوب وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (رشته پرستاری) / مولفین معصومه برخوردار، نجمه عبادی.
مشخصات نشر	دانشگاه آزاد اسلامی، واحد یزد، مرکز انتشارات علمی، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری	۳۹۴ص: مصور (بخشی رنگی).
شابک	۹۷۸-۹۶۴-۱۰-۵۵۹۸-۳، ریال، ۹۳۰۰۰۰
موضوع	پرستاری - مدیریت
موضوع	اخلاق پرستاری
موضوع	پرستاری -- برنامه‌ریزی
موضوع	پرستاری -- مدیریت کارمندان
موضوع	پرستاری -- قوانین و مقررات - ایران
موضوع	حرفه پرستاری
شناسه افزوده	عبادی، نجمه، ۱۳۵۷ -
رده بندی کنگره	RT۸۹/م۴ ۱۳۵۷
رده بندی دیویی	۶۱۰ ۳۰۶
شماره کتابشناسی ملی	۵۵۴۹۰۴۱
شماره ثبت	۵۹-۹۷



مدیریت خدمات پرستاری: بر اساس سرفصل مصوب وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (رشته پرستاری)

تألیف: معصومه برخوردار، نجمه عبادی

انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد

لیتوگرافی، چاپ و صحافی: سازمان چاپ و انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی

ناظر چاپ: حمید صادقی

نوبت چاپ: اول / ۱۳۹۷

شمارگان: ۲۰۰۰ نسخه

قیمت: ۹۳۰/۰۰۰/ ریال

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۱۰-۵۵۹۸-۳

انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد

E Mail: entesharat_elmi@iauyazd.ac.ir

نشانی: یزد- صفائیه- دانشگاه آزاد اسلامی - انتشارات- ۳۱۸۷۲۳۳۲-۳۵-۳۸۲۱۴۸۱۳

حق چاپ برای انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد محفوظ است

تلفن مرکز پخش: ۳۵-۳۸۲۱۴۸۱۳-۳۱۸۷۲۳۳۲

سخن ناشر

بسمه تعالی

اگرچه مدیریت به مفهوم کلی آن سابقه ای به قدمت زندگی اجتماعی انسان و حتی بیشتر از آن دارد اما آنچه به نام دانش مدیریت برای مدیریت سازمان ها و موسسات تکامل یافته، مربوط به سال های اخیر است. مدیریت پرستاری شامل برنامه ریزی نیروی انسانی، سازماندهی، هماهنگی و نظارت و ارزشیابی است و هدف غایی آن کسب ایجاد رضایت حداکثری بیمارستان، پرستار و بیمار است.

مجموعه ای که به دستگاه علاقه مندان تقدیم می شود حاصل تلاش استاد بزرگوار سرکار خانم دکتر مصطفی خوردار و سرکار خانم نجمه عبادی است که با هدف آشنایی بیشتر با این موضوع تهنیت و تدوین شده است.

در پایان وظیفه خود می دانم که از اعضای فرهیخته شورای انتشارات و نیز داوران و ویراستاران علمی و ادبی و همه عزیزانی که در راه انتشار این مجموعه تلاش کرده اند به ویژه از سرکار خانم دکتر محومه طباطبایی رئیس محترم دانشگاه و جناب آقای دکتر نوید نصیری زاده معاون محترم پژوهش و فناوری که همواره عنایت ویژه ای به مجموعه انتشارات علمی دانشگاه دارند، صمیمانه قدردانی و سپاسگزاری نمایم.

به امید توفیق الهی

حمید صادقی

مدیر مسئول انتشارات علمی دانشگاه

فهرست مطالب

فصل اول: تعریف و سیر تاریخی علم مدیریت ۲۵

۲۷.....	تعاریف مدیریت از دیدگاه صاحب نظران
۲۸.....	تاریخچه مدیریت
۳۰.....	مبانی و نظریه های مدیریت
۳۰.....	دوره کلاسیک، مطالعات علمی در مدیریت
۳۰.....	مدیریت علمی
۳۲.....	تئوری اداری
۳۴.....	بوروکراسی
۳۸.....	دوره نئوکلاسیک (جنبش روابط انسانی)
۴۱.....	دوره مدرن
۴۱.....	علوم رفتاری
۴۲.....	تئوری سیستم ها
۴۶.....	الگوی مدیریت اقتضایی
۴۷.....	خلاصه فصل

فصل دوم: سطوح، اصول و وظایف و مهارت های مدیریت ۴۹

۵۱.....	تعریف مدیریت خدمات پرستاری
۵۲.....	سطوح مدیریت پرستاری
۵۲.....	مدیران رده عالی
۵۳.....	مدیران رده میانی
۵۳.....	مدیران رده پایین

۷۵.....	روش‌های حل مشکل
۷۶.....	گام‌های فرایند حل مشکل
۷۷.....	اصول حل مشکل
۷۷.....	استراتژی‌هایی برای حل مشکل
۷۸.....	خاتمه فصل

فصل چهارم: برنامه‌ریزی ۷۹

۸۱.....	تعریف برنامه‌ریزی
۸۲.....	هدف برنامه‌ریزی
۸۲.....	اهمیت برنامه‌ریزی
۸۳.....	آثار و فواید برنامه‌ریزی
۸۴.....	انواع برنامه‌ریزی
۸۴.....	برنامه‌ریزی استراتژیک، برنامه‌ریزی تاکتیکی، برنامه‌ریزی تکنیکی
۸۵.....	برنامه‌ریزی متمرکز و برنامه‌ریزی غیرمتمرکز
۸۶.....	اصول برنامه‌ریزی
۸۶.....	اجزاء فرایند برنامه‌ریزی
۹۰.....	فرآیند برنامه‌ریزی
۹۲.....	پیش‌بینی در برنامه‌ریزی
۹۳.....	برنامه‌ریزی اثربخش
۹۴.....	کاربرد فناوری اطلاعات در برنامه‌ریزی فرایند مدیریت پرستاری
۹۵.....	خلاصه فصل

فصل پنجم: سازمان‌دهی ۹۷

تعریف سازمان‌دهی	۹۹
اهمیت سازمان‌دهی	۱۰۰
اصول سازمان‌دهی	۱۰۰
مراحل سازمان‌دهی	۱۰۱
عناصر تشکیل‌دهنده سازمان	۱۰۲
تقسیم کار	۱۰۲
روش‌های تنسب وظایف بین پرسنل پرستاری	۱۰۳
اختیار و مسئولیت	۱۱۱
تفویض اختیار	۱۱۲
مراحل تفویض اختیار	۱۱۲
اصول تفویض اختیار	۱۱۳
محاسن تفویض اختیار	۱۱۳
موانع تفویض اختیار	۱۱۴
علل عدم تمایل زبردستان به قبول مسئولیت (اختیار)	۱۱۴
روابط	۱۱۵
صف و ستاد	۱۱۵
ساختار سازمانی	۱۱۶
نمودار سازمانی	۱۱۷
خلاصه فصل	۱۱۹

فصل ششم: تأمین نیروی انسانی ۱۲۱

تعریف تأمین نیروی انسانی	۱۲۳
هدف از تأمین نیروی انسانی	۱۲۴
انتخاب	۱۲۵
استخدام	۱۲۵
گزینش	۱۲۶
مصابیه‌های استخدامی	۱۲۶
تأمین نیروی انسانی در پرستاری	۱۲۸
ترکیب پرسنل پرستاری	۱۲۹
طبقه‌بندی بیماران از نظر مراقبت	۱۳۰
ساعات مراقبت مستقیم و غیر مستقیم	۱۳۱
نوبت‌های کاری	۱۳۱
روش‌های برنامه‌نویسی	۱۳۳
روش‌های تقسیم وظایف در پرستاری	۱۳۶
روش محاسبه نیروی انسانی مورد نیاز	۱۳۶
برآورد بر اساس روش سازمان بهداشت جهانی	۱۴۱
برآورد بر اساس روش سنتی	۱۴۲
برآورد بر اساس روش نگرش نظام گرا	۱۴۲
خلاصه فصل	۱۴۲

فصل هفتم: بهسازی نیروی انسانی ۱۴۵

تعریف بهسازی نیروی انسانی	۱۴۷
---------------------------	-----

۱۴۷.....	نقش آموزش در بهسازی نیروی انسانی.....
۱۴۸.....	دلایل نیاز به بهسازی نیروی انسانی.....
۱۴۹.....	هدف‌های آموزشی یا بهسازی هر موسسه.....
۱۴۹.....	مزایای بهسازی نیروی انسانی.....
۱۵۰.....	انواع بهسازی نیروی انسانی.....
۱۵۲.....	آمرزش بزرگسالان.....
۱۵۳.....	فرآیند آموزش نیروی انسانی.....
۱۵۳.....	تعیین نیازهای آموزشی.....
۱۵۴.....	برنامه‌ریزی آموزشی.....
۱۵۵.....	اجرای برنامه آموزشی.....
۱۵۵.....	ارزشیابی.....
۱۵۶.....	جایگاه فناوری اطلاعات در توسعه منابع انسانی.....
۱۵۸.....	سازمان یادگیرنده.....
۱۵۹.....	تفاوت بین یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده.....
۱۶۰.....	اهداف سازمان یادگیرنده.....
۱۶۱.....	اجزاء سازمان یادگیرنده.....
۱۶۱.....	تبدیل یک سازمان به سازمان یادگیرنده.....
۱۶۲.....	خلاصه فصل.....

فصل هشتم: هدایت و رهبری ۱۶۵

۱۶۷.....	تعریف رهبری.....
۱۶۹.....	تفاوت رهبری با مدیریت.....

۱۷۰.....	منابع نفوذ رهبر
۱۷۱.....	شیوه‌های رهبری
۱۷۳.....	نظریه‌های رهبری
۱۷۳.....	نظریه‌های ویژگی رهبری
۱۷۴.....	نظریه‌های رفتاری رهبری
۱۷۵.....	سبک‌های چهارگانه لیکرت
۱۷۶.....	شباهت مدبسی بلیک و موتون
۱۷۸.....	نظریه‌های رهبری موقعیتی
۱۷۸.....	تئوری اثربخشی رهبری، نیادلر
۱۸۱.....	تئوری مسیر - هدف
۱۸۲.....	مدل موقعیتی هرسی و بلانچارد
۱۸۴.....	نظریه‌های هیبرید
۱۸۵.....	رهبری تحول‌گرا
۱۸۶.....	رهبری خدمتگزار
۱۸۶.....	رهبری معتبر
۱۸۷.....	پرستار در نقش رهبر
۱۸۸.....	خلاصه فصل

فصل نهم: انگیزش ۱۹۱

۱۹۳.....	تعریف انگیزش
۱۹۴.....	فرایند اساسی انگیزش
۱۹۵.....	تقسیم‌بندی انگیزه‌ها

فصل دوازدهم: کنترل ۲۴۹

۲۵۱.....	تعریف کنترل
۲۵۲.....	فرآیند کنترل
۲۵۵.....	انواع کنترل
۲۵۶.....	خودکنترلی
۲۵۶.....	ویژگی های کنترل مؤثر
۲۵۷.....	مشکلات مربوط به کنترل
۲۵۷.....	راه های عملی کنترل
۲۵۸.....	خلاصه فصل

فصل سیزدهم: ارزشیابی عملکرد خدمات پرستاری ۲۶۱

۲۶۳.....	تعریف ارزشیابی عملکرد
۲۶۳.....	اهداف ارزشیابی عملکرد
۲۶۴.....	اصول ارزشیابی عملکرد
۲۶۴.....	مراحل ارزشیابی عملکرد
۲۶۵.....	رویه های ارزشیابی
۲۶۵.....	روش های ارزشیابی
۲۶۶.....	ابزارهای ارزشیابی
۲۷۰.....	مشکلات مربوط به ارزشیابی
۲۷۲.....	خلاصه فصل

فصل چهاردهم: بودجه بندی ۲۷۵

۲۷۷.....	تعاریف واژه های مربوط به بودجه بندی
----------	-------------------------------------

۲۷۸.....	مقاصد بودجه‌بندی
۲۷۸.....	اصول تنظیم بودجه
۲۷۹.....	طبقه‌بندی بودجه
۲۸۰.....	روش‌های بودجه‌بندی
۲۸۱.....	مراحل بودجه‌بندی
۲۸۲.....	آمادگی کارکنان برای بودجه‌بندی
۲۸۲.....	نظارت در فرایند بودجه‌بندی
۲۸۳.....	خلاصه فصل

فصل نهم: مدیریت تغییر ۲۸۵

۲۸۷.....	تعریف تغییر
۲۸۸.....	کدام نیروها نیاز به تغییر را پدید می‌آورند؟
۲۸۹.....	سطوح تغییر
۲۹۰.....	منحنی تغییر در سازمان
۲۹۰.....	انواع تغییر
۲۹۲.....	عامل تغییر
۲۹۲.....	تئوری‌های تغییر
۲۹۲.....	تئوری تغییر لوین
۲۹۳.....	تئوری مراحل تغییر لپییت
۲۹۴.....	مدل مدیریت تغییر ۸ مرحله‌ای کاتر
۲۹۵.....	تئوری نشر نوآوری راجرز
۲۹۵.....	استراتژی‌های مؤثر بر تغییر

۳۵۲	موارد شایع شکایت از پرستاران
۳۵۳	چند راهنمایی برای پرستارانی که تعقیب قانونی می‌شوند
۳۵۴	اقدامات شرکت بیمه مسئولیت حرفه‌ای
۳۵۴	انضباط در سازمان
۳۵۶	فرآیند انضباط کارکنان
۳۵۷	انضباط مثبت (انضباط بی‌مجازات)
۳۵۸	تأسیس مرکز مشاوره برای پیشگیری از خطا
۳۵۸	بررسی و ارزیابی تجهیزات
۳۵۹	ویژگی‌های نظام انضباطی و اثر
۳۶۰	خلاصه فصل
۳۶۱	فصل نوزدهم: کاربرد اخلاق و ارزش‌های اسلامی در مدیریت خدمات پرستاری
۳۶۳	مدیریت اسلامی
۳۶۴	صفات شخصیتی مدیر اسلامی
۳۷۱	نگرش اسلامی به وظایف مدیریت
۳۷۲	خلاصه فصل
۳۷۵	فصل بیستم: مدیریت بحران
۳۷۷	تعریف بحران
۳۷۸	انواع بحران
۳۷۹	خصوصیات بحران
۳۷۹	مراحل بحران
۳۸۰	مدیریت بحران

۳۸۰.....	چرخه یا فرآیند مدیریت بحران
۳۸۲.....	گام‌های مؤثر در مدیریت بحران
۳۸۴.....	تیم بحران
۳۸۵.....	خلاصه فصل
۳۸۷.....	منابع

www.ketab.ir