

مدیریت منابع انسانی در حاکمیت بالینی

نویسندگان: دکتر علی جنتی

استادیار گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی

دانشگاه علوم پزشکی تبریز

معصومه قلی زاده

دکتری تخصصی (PhD) مدیریت خدمات بهداشتی درمانی

دانشگاه علوم پزشکی تهران

امیر خسرو مدیر شهلا

کارشناس ارشد مدیریت آموزشی

دانشگاه علوم پزشکی تبریز - دفتر حاکمیت بالینی

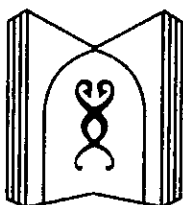
۱۳۹۱

سرشناسه : جنتی، علی، ۱۳۴۸ -
 عنوان و نام پدیدآور : مدیریت منابع انسانی در حاکمیت بالینی / نویسندگان علی جنتی، معصومه قلی‌زاده، امیر خسرو مدیر شهلا.
 مشخصات نشر : تبریز: الوین، ۱۳۹۱.
 مشخصات ظاهری : ۱۹۲ص: مصور، جدول، نمودار .
 شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۶۲۷۷-۳۴-۹
 وضعیت فهرست نویسی : فیبا
 موضوع : نیروی انسانی — مدیریت
 موضوع : نیروی انسانی — برنامه‌ریزی
 شناسه افزوده : قلی‌زاده، معصومه، ۱۳۵۳ -
 شناسه افزوده : مدیر شهلا، امیر خسرو، ۱۳۴۶ -
 رده بندی کنگره : ۱۳۹۱ ج۸۵ ن۹/۵ HF۵۵۴۹
 رده بندی دیویی : ۶۵۸/۳۱
 شماره کتابشناسی ملی : ۲۷۸۱-۴۵

این کتاب را می‌توانید از دانشگاه علوم پزشکی تبریز www.tbzmed.ac.ir تهیه نمایید.

نام کتاب: مدیریت منابع انسانی در حاکمیت بالینی
 تألیف: دکتر علی جنتی و همکاران
 ناشر: انتشارات الوین با همکاری دانشگاه علوم پزشکی تبریز
 لیتوگرافی: بابک
 چاپ: بیستا
 صحافی: امین
 شمارگان: ۱۰۰۰ جلد
 نوبت چاپ: اول، ۱۳۹۱
 قیمت: ۴۸/۰۰۰ ریال
 شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۶۲۷۷-۳۴-۹

تبریز- ابتدای خیابان ۱۷ شهریور قدیم- روبروی بانک صادرات- پلاک ۴۷/۱- طبقه همکف- انتشارات
 الوین- ۰۵۶ ۴۴۸۴ ۰۴۱۱ - ۰۴۸۴ ۰۴۱۱ - ۰۹۳۰ آدرس سایت: www.ElvinPub.com



مقدمه:

در دنیای متغیر کنونی بسیاری از سازمان ها، به دنبال راه هایی هستند تا از طریق آن کیفیت و پاسخگویی در سازمان خود را به طور مستمر بهبود بخشند. رسیدن به چنین اهداف متعالی و ارزشمندی مستلزم طی مسیری است که از طریق آن بتوان اهداف تعیین شده را محقق نمود. در عرصه خدمات سلامت نیز آنچه هدفی مهم و در خور توجه بشمار می رود، فراهم نمودن مراقبت های سلامت برای بیماران با حداکثر کیفیت می باشد. آنچه به منظور تحقق این هدف بسیار موثر و یاری رسان است، طراحی مدلی است که بتواند تحقق این هدف را ممکن کند.

بی تردید فراهم نمودن مراقبت های سلامت با کیفیت برای مردم یکی از مهم ترین موضوع دغدغه های بشر در طول تاریخ به شمار می رفته است. مراقبت های سلامت زمانی می تواند نیازهای مردم جوامع را به شیوه ای موثر برآورده کند که خدمت به آنان به صورت استاندارد و با قالبی مناسب صورت پذیرد. بدین معنا که خدمات ارائه شده به بیماران به صورت به موقع، با کیفیت مناسب، با حداقل هزینه، با دسترسی مطلوب و با حفظ محرمانگی و حقوق بیمار ارائه گردد و به بیماران به عنوان شرکای نظام سلامت نگاه شود به گونه ای که آنان در تصمیمات درمانی مشارکت داده شوند و به نظرات و خواسته های آنان توجه شود.

حاکمیت بالینی برنامه و مدلی است برای ارتقای کیفیت که در آبان ماه ۱۳۸۸ به دستور مقام محترم وزارت به عنوان چارچوب مورد قبول برای ارتقای کیفیت مراقبت های بالینی در وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی انتخاب شد و طی بخشنامه ای به رؤسای محترم دانشگاه های سراسر کشور ابلاغ گردیده که بر ارائه خدماتی در خور و شایسته برای مردم شریف تاکید دارد.

لذا کمیته علمی- آموزشی حاکمیت بالینی دانشگاه علوم پزشکی تبریز با عنایت به اهمیت دستیابی به اهداف والای برنامه حاکمیت خدمات بالینی جهت ارتقاء نظام سلامت کشوری، تدوین کتب برای هریک از محورهای حاکمیت بالینی را در اولویت برنامه ها قرار داد. امید است کتاب پیش رو با عنوان مدیریت منابع انسانی در حاکمیت بالینی که توسط محققین و اعضای محترم هیات علمی آقایان و خانمها: دکتر علی جنتی، معصومه قلی زاده و امیر خسرو مدیرشهرلا تألیف گردیده است موجب ارتقای روزافزون اطلاعات و آگاهی پزشکان و کارکنان پرتلاش بخش سلامت کشور گردد تا ضمن استیفای حقوق مسلم بیماران، نظام سلامت کشور را به سمت و سویی ایده آل سوق دهد.

دکتر علیرضا یعقوبی

قائم مقام وزیر در استان و رئیس دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی

تبریز- دی سال ۱۳۹۰

پیش گفتار

عملکرد هر سازمانی به ترکیبی از مهارت‌ها، در دسترس بودن و عملکرد عوامل انسانی آن وابسته است. انسان‌هایی که در کالبد سازمان روح می‌دمند، آن را به حرکت درمی‌آورند و اداره می‌کنند. سازمان‌ها بدون وجود نیروی انسانی نه تنها مفهومی ندارند، بلکه اداره آنها نیز میسر نخواهد بود. براین اساس منابع انسانی ارزشمندترین منبع سازمان‌های امروزی به شمار می‌آیند چراکه به تصمیمات سازمانی شکل داده، مسایل و مشکلات سازمان را حل نموده و بهره‌وری را عینیت می‌بخشند.

نقش نیروی انسانی در بخش سلامت، بسیار محوری، حیاتی و برجسته است. کارکنان نظام سلامت باید پاسخگوی نیازها و تقاضاهای بهداشتی - درمانی افراد جامعه بوده و در نجات جان و یا ارتقای سلامتی آن‌ها بکوشند. و این موضوع بر حساسیت و اهمیت کار آن‌ها می‌افزاید. نظر به ماهیت پویا، زنده و متحول بهداشت و درمان باید کارکنان این بخش بتوانند خود را با تغییرات و پیشرفت‌ها هماهنگ و همگام سازند.

در نظام بهداشت و درمان نیروی انسانی متخصص و دانش‌مدار جزء ارزشمندترین دارایی بیمارستان‌ها و سازمان‌های ارائه دهنده خدمات بهداشتی درمانی به شمار می‌روند حتی با وجود فناورشدن سازمان‌های سلامت و تبدیل آنها به تودم‌های از تجهیزات پیشرفته و سخت‌افزارهای جدید، هنوز نقش نیروی انسانی به عنوان عاملی حیاتی و راهبردی در ارائه خدمات سلامت، همچنان مشهود است.

کیفیت ارائه خدمات سلامت و تلاش برای ارتقای وضعیت آن همیشه از دغدغه‌های اصلی سیاست‌گذاران عرصه سلامت و نیز مجریان و ارائه دهندگان سخت‌کوش و اینارگر این عرصه خطیر بوده و همواره فکر ارائه دهندگان و گیرندگان این خدمات را به خود مشغول داشته است.

از آن جایی که، هدف اصلی و اساسی از استقرار حاکمیت بالینی در نظام‌های سلامت افزایش کیفیت و پاسخ‌گویی در سازمان‌های ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی است. کتاب حاضر با هدف تبیین نقش و اهمیت مدیریت منابع انسانی برای کارکنان، مدیران و دانشجویان عرصه سلامت کشور تدوین شده است.

با امید به این که این اثر مورد بهره برداری خوانندگان به ویژه مدیران بیمارستان ها و مراکز بهداشتی و درمانی کشور قرار گیرد و صاحب نظران مدیریت نیز با انتقادات و پیشنهادات خود، در کاهش نقایص و ضعف ها در ویرایش های بعدی ما را یاری فرمایند.

از معاونت محترم درمان دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز و دفتر حاکمیت بالینی دانشگاه، به دلیل چاپ این کتاب صمیمانه تشکر و قدردانی می نمایم.

مولفین

www.ketab.ir

فهرست مطالب

فصل اول : ۱۵

- کلیات و مبانی مدیریت نیروی انسانی ۱۷
- مدیریت منابع انسانی ۱۹
- تاریخچه و نقش مدیریت منابع انسانی ۲۰
- اصول مدیریت منابع انسانی ۲۱
- عناصر اصلی نظام مدیریت منابع انسانی ۲۲
- اهداف مدیریت منابع انسانی ۲۲
- نقش انگیزش منابع انسانی در بازدهی سازمان ۲۳
- رویکردهای مدیریت منابع انسانی ۲۵

فصل دوم : ۲۷

- مدیریت منابع انسانی در بخش سلامت ۲۹
- مدیریت منابع انسانی بیمارستان ۲۹
- عوامل انسانی در بیمارستان ها ۳۱
- حاکمیت بالینی ۳۲
- تاریخچه حاکمیت بالینی و کیفیت ۳۴
- وظایف و مسوولیت های مدیریت منابع انسانی ۳۶

فصل سوم : ۳۹

- تعیین ویژگی های شغلی کارکنان ۴۱
- ویژگی های شغلی و حاکمیت بالینی ۴۱
- الزامات مورد نیاز در تعیین ویژگی های شغلی ۴۲
- نکات مهم در تعیین ویژگی های شغلی ۴۳

- اهداف اصلی تعیین ویژگی های شغلی..... ۴۳
- آنالیز شغل..... ۴۴
- نتایج حاصل از آنالیز شغلی در مدیریت..... ۴۶

فصل چهارم : ۴۷

- طراحی مسیر ارتقای شغلی کارکنان..... ۴۹
- اهمیت طراحی مسیر ارتقای شغلی کارکنان در حاکمیت بالینی..... ۵۰
- دلایل وجود یک برنامه بهبود کار راهه شغلی در سازمان ها..... ۵۱
- اهمیت طراحی کار راهه یا مسیر توسعه شغلی کارکنان..... ۵۲
- الزامات قانونی طراحی مسیر توسعه شغلی کارکنان..... ۵۳
- اهداف برنامه ریزی مسیر شغل..... ۵۴
- فرایند برنامه ریزی شغلی در سازمان..... ۵۴
- الزامات و عوامل مؤثر که در فرایند ارتقای مسیر شغلی..... ۵۶
- مراحل طراحی مسیر شغلی برای کارکنان..... ۵۷
- مراحل اصلی پیشرفت شغلی یک شخص از دیدگاه وان مانین و شاین..... ۵۸
- توسعه مسیر شغلی..... ۵۹
- برنامه ریزی مسیر شغلی..... ۵۹
- مدیریت مسیر شغلی..... ۶۱
- مهم ترین چالش های توسعه کار راهه..... ۶۶
- عوامل مؤثر در مدیریت موفقیت آمیز مسیر شغلی..... ۶۶
- برخی از فنون توسعه مسیر شغلی..... ۶۶
- انواع تجربیات شغلی توسعه ای..... ۶۸

فصل پنجم : ۶۹

- توانمندسازی و توسعه شایستگی کارکنان از طریق آموزش..... ۷۱

۷۴	نقش آموزش کارکنان در استقرار موفق حاکمیت بالینی
۷۶	نکات مهم در آموزش کارکنان
۷۷	مراحل آماده سازی کارکنان برای استقرار حاکمیت بالینی و مدیریت کیفیت
۷۸	مراحل آماده سازی و توسعه شایستگی کارکنان
۸۰	متداول ترین روش های آموزش ضمن خدمت

فصل ششم : ۸۵

۸۷	مدیریت عملکرد
۸۸	اصول مدیریت عملکرد
۸۹	سطوح مدیریت عملکرد
۹۰	فرایند مدیریت عملکرد
۹۱	عوامل تأثیر گذار در اجرا و پیاده سازی نظام مدیریت عملکرد
۹۲	معایب مدیریت عملکرد
۹۳	مزایای مدیریت عملکرد

فصل هفتم : ۹۵

۹۷	ارزیابی عملکرد کارکنان
۹۷	انواع ارزیابی کنندگان عملکرد
۹۹	روش های متداول ارزیابی عملکرد
۱۰۴	دلایل مخالفت اغلب سازمان ها با ارزیابی عملکرد
۱۰۵	معیارهای ارزیابی عملکرد

فصل هشتم : ۱۰۷

۱۰۹	نظام جبران خدمت و حمایت از کارکنان در سازمان
۱۱۰	پرداخت بر مبنای عملکرد
۱۱۱	عوامل موثر در پرداخت بر اساس عملکرد

- مزایای نظام پرداخت بر اساس عملکرد..... ۱۱۲
- معایب نظام پرداخت بر اساس عملکرد..... ۱۱۲
- راهنمای عملی استقرار نظام پرداخت بر اساس عملکرد در بیمارستان..... ۱۱۲

فصل نهم : ۱۱۷

- حمایت رفاهی و اجتماعی از کارکنان..... ۱۱۹
- انواع امکانات رفاهی موثر در انگیزه کارکنان..... ۱۲۰
- قدردانی از پرسنل..... ۱۲۰
- انواع پاداش های رایج در سازمان ها..... ۱۲۱
- نظام های پاداش..... ۱۲۲
- مدیریت پاداش..... ۱۲۴
- طراحی استراتژی های مدیریت پاداش..... ۱۲۵
- ویژگی های استراتژی های پاداش..... ۱۲۶
- معیارهای پاداش..... ۱۲۷
- معیارهای مدیریت پاداش..... ۱۲۸
- پاداش هایی که می تواند موثر باشد..... ۱۲۸

فصل دهم : ۱۳۱

- فرایند اجتماعی کردن یا معارفه کارکنان..... ۱۳۳
- تعریف..... ۱۳۳
- معارفه مقدماتی..... ۱۳۳
- آشنایی کارمند با فرهنگ حاکم بر سازمان..... ۱۳۴
- چرا اجتماعی کردن مهم است؟..... ۱۳۵
- مراحل فرآیند اجتماعی کردن..... ۱۳۶

فصل یازدهم : ۱۳۹

- ۱۴۱..... رسیدگی به تخلفات کارکنان.
- ۱۴۱..... ریشه های فساد اداری و تخلفات در سازمان.
- ۱۴۲..... پیشگیری از تخلفات اداری.
- ۱۴۳..... مدیریت کارکنان متخلف.
- ۱۴۴..... اصول رسیدگی به تخلفات کارکنان.
- ۱۴۴..... نکات مهم در مورد تنبیه و توبیخ کارکنان متخلف.

فصل دوازدهم : ۱۴۷

- ۱۴۹..... خروج از خدمت کارکنان.

فصل سیزدهم : ۱۵۱

- ۱۵۳..... مدیریت تغییر در سازمان.
- ۱۵۳..... ضرورت مدیریت تغییر.
- ۱۵۴..... علل مقاومت کارکنان در برابر تغییر.
- ۱۵۵..... چرا افراد در مقابل تغییر مقاومت می کنند.
- ۱۵۹..... روش مدیریت مقاومت کارکنان در برابر تغییر.
- ۱۶۰..... نکات کلیدی برای کاهش مقاومت کارکنان.

فصل چهاردهم : ۱۶۳

- ۱۶۵..... نقش مدیریت مشارکتی در مدیریت موثر منابع انسانی.
- ۱۶۵..... نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها.
- ۱۶۶..... اهداف به کارگیری نظام پیشنهادها.

فصل پانزدهم : ۱۶۹

- تاثیر کار تیمی در استقرار موفق حاکمیت بالینی ۱۷۱
- مدیریت کار تیمی ۱۷۲
- عوامل موثر بر فرآیند تیم سازی موفق ۱۷۳
- مزایای کار گروهی ۱۷۵
- اهمیت کار تیمی از منظر تنش های سازمانی ۱۷۷
- اهمیت کار تیمی از منظر توفیق مداری ۱۷۷
- اهمیت کار تیمی از منظر ارتباطات درون سازمانی ۱۷۸
- واژه نامه ها ۱۸۰
- منابع فارسی مورد استفاده ۱۸۲
- منابع انگلیسی مورد استفاده ۱۸۶