

اصول مدیریت در خدمات بهداشتی

ویرایش دوم

دکتر فریبا خیاطی

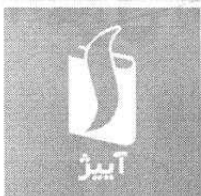
عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی کردستان



آییز

این اثر، مشمول قانون حمایت مؤلفان و مصنفان و هنرمندان مصوب ۱۳۴۸ است، هرکس تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه ناشر، نشر یا پخش کند، مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.

سرناسه	خیاطی، فریاد، ۱۳۴۴ -
عنوان و نام پدیدآور	اصول مدیریت در خدمات بهداشتی / فریاد خیاطی.
وضعیت ویراست	ویراست ۲.
مشخصات نشر	تهران، آبیژ، ۱۳۹۶.
مشخصات ظاهری	دوازده، ۲۴۴ ص. - جدول، نمودار.
شابک	978-964-970-610-8
وضعیت فهرست نویسی	فیبیا
یادداشت	ص.ع. به انگلیسی: F. Khayati. Principles of management in health care system.
یادداشت	کتابنامه، ص. ۲۳۷-۲۴۱.
یادداشت	نماینه.
موضوع	بهداشت -- مدیریت
موضوع	Health services administration
موضوع	بهداشت -- برنامه ریزی
موضوع	Health planning
موضوع	بهداشت -- ایران
موضوع	Hygiene--Iran
موضوع	بهداشت -- ایران -- برنامه ریزی
موضوع	Health planning--Iran
موضوع	بهداشت -- ایران -- مدیریت
موضوع	Health services administration--Iran
رده بندی ک	۱۰۶ الف ۹۴ خ / RA۹۷۱
رده بندی دیویی	۳۶۲/۱۰۶۸
شماره کتابشناسی	۴۸۹۰۱۷۷



۱. مدیریت در خدمات بهداشتی

تالیف	دکتر فریاد خیاطی
ناشر	آبیژ
قطع	وزیری
ویرایش	دوم
نوبت چاپ	اول
تاریخ چاپ	۱۳۹۷
تیراژ	۱۰۰۰
صفحات	۲۵۶
شابک	۹۷۸-۹۶۴-۹۷۰-۶۱۰-۸
دفتر انتشارات	تهران، خیابان کارگر جنوبی، خیابان لبافی نژاد غربی، پلاک ۲۱۵
تلفن	۶۶۵۶۸۰۹۶ - ۸

مرکز پخش کتابیران: تهران، خیابان لبافی نژاد، بین اردیبهشت و فروردین، پلاک ۲۳۸

تلفن: ۶۶۴۱۴۷۴ - ۶۶۴۱۴۵۱۵ - ۶۶۴۱۱۱۷۳ - ۶۶۴۹۴۴۰۹

WWW.Ketabiran.ir

فروش اینترنتی

مقدمه ویرایش اول

با انجام بیش از ده سال کار در رده‌های اجرایی و ستادی در سیستم بهداشت، و با قبول تدریس دروس مدیریت و نظارت بر خدمات بهداشتی درمانی و اصول مدیریت در خدمات بهداشتی برای دوره‌های کاردانی و کارشناسی رشته‌های بهداشت، پی‌بردم با وجودی که تعداد کتاب‌های مدیریت در ایران، قابل توجه می‌باشد اما در زمینه مدیریت خدمات بهداشتی تعداد کتاب‌ها بسیار کم و مطالبی مدون که شامل سرفصل دروس نامبرد در یک کتاب باشد وجود ندارد، لذا بر آن شدم با جمع‌بندی جزواتی که طی دو سه سال، تدریس نموده بودم بهرگیری از کتاب‌های مختلف و مراجعه به کتابخانه‌ها و کتابفروشی‌های متعدد این امکان را فراهم سازم. بنابراین، این کتاب با توجه به سرفصل‌های تعیین شده از سوی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی تهیه و تدوین شده است و به‌جز دانشجویان دوره‌های کاردانی و کارشناسی بهداشت، برای دوره کارآموزی دانشجویان پزشکی در فیلدهای بهداشتی و احتمالاً مدیران و رؤسای مراکز بهداشتی و درمانی هم قابل استفاده خواهد بود.

کتاب شامل پنج فصل است که به‌ترتیب از فصل اول تا پنجم با عناوین بهداشت عمومی و سلامت، سازمان‌های بین‌المللی بهداشت، تشکیلات و سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی و درمانی در ایران، بیمه، و مدیریت مشخص شده‌اند. امید که مورد بهره‌برداری مطلوب قرار گیرد.

در خاتمه، ضمن تشکر از جناب آقای دکتر گهواره و همکارانشان که امکان چاپ و نشر کتاب را فراهم نمودند، آن را به همه نویسندگان و بزرگوارانی که از کتاب‌هایشان به‌عنوان مرجع استفاده نموده‌ام، تقدیم می‌دارم و از دوست ارجمندم سرکار خانم فاطمه اسپانبر که در تصحیح و زیبای اولیه کتاب یاریم نمودند بسیار سپاسگزارم.

برنام خداوند جان و خرد

از چاپ و نشر اول این کتاب سال‌ها می‌گذرد و به‌علت نیاز دانشگاه‌ها و دانشجویان، در سال‌های ۱۳۸۸ و ۱۳۹۲ درباره چاپ و منتشر شد، اما فرصتی برای تجدیدنظر در آن فراهم نگردید. هم‌اکنون طی اعلام نیاز و تماس دانشگاه‌های مختلف با ناشر و با نویسنده، و لزوم ویرایش مجدد کتاب، مطالب آن مرور و بعضی تغییرات مورد نیاز در آن ایجاد شده است. بیشتر این تغییرات مربوط به فصل‌های اول و سوم کتاب می‌باشد.

با توجه به تحولاتی که در نظام سلامت کشور از جمله اجرای برنامه پزشکی خانواده، رخ داد، قسمت‌های مربوطه در کتاب هم تغییر داده شده است. به‌هرحال، ترتیب فصل‌ها و مطالب کتاب به همان شکل ویرایش اول می‌باشد، اما بعضی مطالب مانند سلامت معنوی، طرح تحول نظام سلامت، برنامه پزشکی خانواده، عدالت در سلامت و ... ریح و یا اضافه شده است.

مطالب اصلاح و یا اضافه شده، با استفاده از دستورالعمل‌های وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، کتب، مقالات و یا وب‌سایت‌های مختلف گردآوری شده است. نویسنده خود را مدیون آن نویسندگان گرامی می‌داند و از این طریق مراتب قدردانی خود را از آنان اعلام می‌نماید. امید است این کتاب همچنان مفید و مورد بهره‌برداری دانش‌جویان و دانشگاهیان عزیز قرار گیرد.

فصل ۱: بهداشت عمومی و سلامت ۱

۱	تاریخچه بهداشت عمومی پس از انقلاب صنعتی
۲	جنبش جهانی در مورد فراهم نمودن مراقبت‌های بهداشتی اولیه (PHC)
۲	تدوین مجدد بهداشت برای دهه ۲۰۰۰
۶	نارسایی‌ها و بحران‌های پیش روی نظام PHC
۶	بهداشت عمومی
۸	رویکرد جدید بهداشت عمومی
۹	جنبه‌های اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و حقوقی بهداشت عمومی
۹	عوامل اجتماعی و اقتصادی مؤثر بر سلامت
۱۱	سلامت
۱۲	سلامت معنوی
۱۳	ارتقای سلامت
۱۵	سلامت اجتماع و معیارهای مربوط به آن
۱۵	عوامل تعیین‌کننده تندرستی
۱۷	نشانگرهای بهداشت
۱۸	طبقه‌بندی نشانگرهای بهداشتی
۱۸	نشانگرهای میرایی
۱۹	نشانگرهای ابتلا
۱۹	میزان‌های ناتوانی
۲۰	نشانگرهای وضعیت تغذیه
۲۰	نشانگرهای اجرای خدمات بهداشتی
۲۰	میزان‌های استفاده از خدمات
۲۰	نشانگرهای بهداشت روانی و اجتماعی

۲۱	 نشانگرهای زیست محیطی
۲۱	 نشانگرهای اقتصادی اجتماعی
۲۱	 نشانگرهای سیاست بهداشتی
۲۱	 نشانگرهای کیفیت زندگی
۲۱	 نشانگرهای دیگر
۲۳	 دامنه و وسعت خدمات بهداشتی و فعالیت‌های آن در سطوح مختلف جامعه
۲۴	 مسئولیت در برابر بهداشت و سلامت افراد جامعه
۲۷	 عدالت در سلامت
۳۰	 ضمیمه فصل اول
	چندی بگر از آمارهای مربوط به تعداد مراکز بهداشتی درمانی و ...

فصل ۲: سازمان‌های بین‌المللی بهداشت ۴۱

۴۱	 سازمان بهداشت جهانی (WHO)
۴۳	 ساختار سازمان بهداشت جهانی
۴۵	 بعضی دیگر از سازمان‌های بین‌المللی که در زمینه بهداشتی و پزشکی فعالیت دارند

فصل ۳: تشکیلات و سازمان‌ها، ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی و درمانی در ایران ۴۷

۴۷	 تاریخچه
۴۸	 شهرستان و اهمیت آن در ارائه خدمات بهداشت اولیه
۵۱	 شبکه بهداشت و درمان شهرستان
۵۲	 ضوابط کلی ایجاد شبکه‌های بهداشت و درمان شهرستان
۵۳	 استفاده از نظام ارجاع
۵۵	 بیمارستان
۵۶	 مرکز بهداشت شهرستان
۵۷	 مرکز بهداشتی درمانی شهری
۵۸	 وظایف
۵۹	 پایگاه بهداشت شهری
۶۰	 مرکز بهداشتی درمانی روستایی
۶۱	 خانه بهداشت
۶۱	 شرایط استقرار

۶۱	شرایط انتخاب و تربیت بهورز
۶۲	وظایف خانه‌های بهداشت
۶۲	نحوه انجام سرشماری
۷۰	برنامه پزشک خانواده
۷۲	لزوم تحول در حوزه بهداشت
۷۳	نتایج نهایی حاصل از اجرای طرح تحول سلامت در حوزه بهداشت
۷۴	۱۵ برنامه و ۱۰ پروژه پشتیبان برنامه طرح تحول سلامت حوزه بهداشت سال ۱۳۹۴
۷۴	الف) برنامه‌های تحول
۷۴	ب) پروژه‌های پشتیبان طرح تحول
۷۵	بسته خدمات سلامت
۷۵	ساختار ارائه مراقبت‌های اولیه سلامت
۸۰	۱. مراقبت‌های اولیه سلامت
۸۱	۲. خدمات بهداشت عامی
۸۱	۳. ارجاع و سطح‌بندی برنامه ارائه خدمات سلامت
۸۳	شرح وظایف پزشک در تیم سلامت
۸۴	شرح وظایف مراقب سلامت در تیم سلامت
۸۴	شرح وظایف کارشناس تغذیه در تیم سلامت
۸۵	شرح وظایف کارشناس سلامت روان در تیم سلامت
۸۶	مشارکت یا مداخله جامعه
۸۷	اهمیت مشارکت مردم
۸۷	عوامل مؤثر بر مشارکت جامعه
۸۸	چگونگی جلب، حفظ و ادامه مشارکت مردم
۸۹	مشارکت جامعه به‌عنوان یک روند
۸۹	ورود: شناختن جامعه
۸۹	اقدام‌های اولیه
۸۹	فعالیت‌های بعدی و ساختن سازمان
۸۹	ارزشیابی و بازتاب
۸۹	ورود: شناختن جامعه
۹۱	اقدام‌های اولیه
۹۲	فعالیت‌های بعدی و ساختن سازمان
۹۲	ارزشیابی و بازتاب

۹۳		رابطان بهداشت
۹۳		شرایط انتخاب رابطان بهداشتی
۹۴		انتظارات نظام بهداشتی از آنان
۹۵		خدمات بهداشتی درمانی در ایران
۹۶		منابع انسانی در بهداشت و درمان
۹۹		برنامه‌ریزی منابع انسانی
۱۰۰		عوامل مؤثر در جذب و دفع نیروی انسانی
۱۰۰		عوامل جذب
۱۰۰		عوامل دفع
۱۰۱		آموزش نیروی انسانی بهداشت و درمان
۱۰۱		تعیین نیازهای فعلی به کارکنان بهداشت و درمان
۱۰۲		نیاز به کارکنان بهداشتی بر اساس نسبت کارکنان به جمعیت
۱۰۲		پیش‌بینی نیاز بر اساس نیازهای خدمت
۱۰۳		نیاز به کارکنان بر اساس نیازهای بهداشتی
۱۰۵		پیش‌بینی نیاز به کارکنان بر اساس نیازهای خدمت
۱۰۵		پیش‌بینی نیاز بر اساس استانداردهای کارکنان
۱۰۶		اصول کلی و عمومی برای انتخاب و استخدام کارکنان
۱۰۶		نیروی انسانی در تیم بهداشتی
۱۰۷		مشکلات موجود در رابطه با نیروی انسانی بهداشت و درمان
۱۰۸		اعتبارات هزینه‌ای بهداشتی درمانی کشور
۱۰۹		سیاست‌های بخش بهداشت و درمان در برنامه سوم توسعه (۱۳۹۰-۹۴)
۱۱۰		سیاست‌های کلی بخش سلامت در برنامه پنجم توسعه (۱۳۹۰-۹۴)
۱۱۱		سیاست‌های کلی امور بیمه و تأمین اجتماعی
۱۱۱		سیاست‌های کلی امنیت و انضباط اجتماعی
۱۱۲		سیاست‌های کلی سلامت ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری (اقتصاد مقاومتی)
۱۱۳		اهداف راهبردی حوزه بهداشت
۱۱۴		اهداف کلان معاونت بهداشت
۱۱۴		چالش‌های اصلی حوزه بهداشت کشور
۱۱۵		فرصت‌های حوزه بهداشت کشور
۱۱۵		مؤسسات و سازمان‌های دارای فعالیت‌های بهداشتی درمانی در ایران
۱۱۷		تجهیزات مراکز درمانی

۱۱۷	 سابقه تدوین استانداردهای تجهیزات پزشکی در ایران
۱۲۰	 استاندارد تجهیزات بخش‌های درمانی ، تشخیصی و پشتیبانی بیمارستان‌ها
۱۲۱	 مدیریت مواد و تجهیزات
۱۲۷	 ضمیمه فصل ۳

فصل ۴: بیمه ۱۳۳

۱۳۳	 تاریخچه و مقدمه‌ای بر بیمه
۱۳۴	 تأمین اجتماعی
۱۳۵	 بیمه اجتماعی
۱۳۷	 تأمین اجتماعی در ایران
۱۳۹	 سازمان تأمین اجتماعی
۱۴۰	 حق بیمه و نرخ آن
۱۴۰	 بیمه خدمات درمانی
۱۴۱	 درمان مستقیم
۱۴۲	 درمان غیرمستقیم
۱۴۲	 شیوه مختلط
۱۴۲	 بیمه خدمات درمانی ایران
۱۴۴	 اقتصاد و اقتصاد بهداشت
۱۴۷	 تأثیر بیمه‌های درمانی بر اقتصاد بهداشت
۱۵۰	 روش پرداخت حق‌الزحمه به پزشکان و یا ارائه‌کنندگان خدمات
۱۵۳	 مزایا
۱۵۴	 معایب

فصل ۵: مدیریت ۱۵۷

۱۵۷	 مدیریت و تاریخچه آن
۱۵۹	 مکتب‌ها و نظریه‌های مدیریت
۱۵۹	 مدیریت علمی
۱۶۱	 مدیریت اداری
۱۶۲	 بوروکراس ویر
۱۶۳	 نهضت روابط انسانی

۱۶۴	نگرش سیستمی (نظام‌گرا).....
۱۶۵	ویژگی‌های سیستم.....
۱۶۵	۱. وارده یا داده.....
۱۶۵	۲. عملیات یا فرآیند.....
۱۶۵	۳. بازده، ستاده یا صادره.....
۱۶۵	سازمان در قالب سیستم.....
۱۶۷	مدیریت اقتضایی.....
۱۶۹	سطوح مدیریت (مناطق مدیریت).....
۱۷۰	مهارت‌های سه‌گانه مدیریت.....
۱۷۲	وظایف مدیریت (عناصر مدیریت).....
۱۷۳	برنامه‌ریزی.....
۱۷۴	برنامه‌ریزی عملیاتی.....
۱۷۵	۱. بررسی وضعیت موجود.....
۱۷۵	منابع اطلاعاتی جامه.....
۱۷۷	انتخاب مشکلات مهم.....
۱۷۸	۱. تعیین اهداف.....
۱۷۹	۲. اولویت‌بندی اهداف.....
۱۸۰	۳. تعیین استراتژی (راهبرد).....
۱۸۱	۴. تعیین فعالیت‌ها (کارکردها).....
۱۸۱	جدول گانت.....
۱۸۲	سازماندهی.....
۱۸۳	مبانی سازماندهی.....
۱۸۴	تفویض اختیار.....
۱۸۴	اصول تفویض اختیار.....
۱۸۶	تمرکز و تمرکززدایی (عدم تمرکز).....
۱۸۶	حیطه نظارت.....
۱۸۶	۱. میزان لزوم سرپرستی.....
۱۸۶	۲. قدمت سازمان.....
۱۸۷	۳. عدم تمرکز.....
۱۸۷	۴. شخصیت سرپرست و توانایی مرئوسین.....
۱۸۷	سازمان غیررسمی.....

۱۸۸	صف و ستاد.....
۱۹۰	هماهنگی و ارتباطات.....
۱۹۱	ارتباطات.....
۱۹۲	اهمیت ارتباطات در مدیریت.....
۱۹۳	انواع ارتباطات.....
۱۹۴	انواع ارتباطات در سطوح سازمانی.....
۱۹۶	موانع ارتباطات مؤثر.....
۱۹۷	ارتباطات مؤثر در سازمان.....
۱۹۸	بازخورد.....
۱۹۹	رهبری.....
۲۰۰	وظایف اساسی رهبر.....
۲۰۰	عناصر اصلی رهبری.....
۲۰۱	منابع قدرت رهبری.....
۲۰۳	سبک‌های عمده رهبری.....
۲۰۴	مزایای رهبری استبدادی.....
۲۰۴	معایب رهبری استبدادی.....
۲۰۵	مزایای رهبری عدم مداخله.....
۲۰۵	معایب رهبری عدم مداخله.....
۲۰۵	مزایای رهبری دموکراتیک.....
۲۰۵	معایب رهبری دموکراتیک.....
۲۰۶	ایجاد روابط انسانی توسط رهبر.....
۲۰۷	انگیزش وظیفه مهم رهبر.....
۲۰۷	نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو.....
۲۰۸	نیازهای فیزیولوژیک.....
۲۰۹	نیازهای ایمنی (امنیت).....
۲۰۹	نیازهای تعلق (اجتماعی).....
۲۱۰	نیاز احترام.....
۲۱۱	نیاز خودیابی.....
۲۱۱	نظریه‌ی ای - آر - جی.....
۲۱۳	نظریه‌ی X و نظریه‌ی Y.....
۲۱۴	کنترل.....

۲۱۵	۱. ارزیابی وضعیت موجود
۲۱۵	۲. پایش و نظارت
۲۱۶	۳. ارزشیابی
۲۱۸	تهیه و تنظیم گزارش فعالیت‌ها
۲۱۹	بودجه‌بندی
۲۲۱	اصول بودجه
۲۲۱	مراحل بودجه
۲۲۳	روش‌های بودجه‌نویسی
۲۲۸	رویکرد مدیریت جامع کیفیت (T.Q.M)
۲۳۰	سیر تحول مدیریت کیفیت
۲۳۰	بازرسی
۲۳۱	کنترل کیفیت
۲۳۱	تضمین کیفیت
۲۳۲	ارتقای مستمر کیفیت
۲۳۲	مقایسه نظام‌های مبتنی بر ارزیابی و نظام‌های مبتنی بر پیشگیری
۲۳۲	ویژگی‌های نظام‌های مبتنی بر ارزیابی
۲۳۳	ویژگی‌های نظام‌های مبتنی بر پیشگیری
۲۳۳	مقایسه تضمین کیفیت و ارتقای مستمر کیفیت
۲۳۵	ضمیمه فصل ۵
۲۳۵	توسعه
۲۳۵	توسعه بهداشت
۲۳۶	فرایند مدیریت برای توسعه بهداشت کشور
۲۳۷	منابع
۲۴۳	فهرست نمایه