



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات
بهداشتی، درمانی تهران

مدیریت بحران رویکردی نوین در مدیریت منابع انسانی در بیمارستان ها

مؤلف و مترجم:

دکتر پرسا پویای قلیزاده

دکتری مدیریت منابع انسانی

دکتر محمود بیگلر

معاون توسعه مدیریت و برنامه ریزی منابع دانشگاه

تحت نظارت:

دکتر سودابه وطن خواه

دانشیار دانشگاه علوم پزشکی تهران

سرشناسه	بیگلر، محمود، ۱۳۴۹ - گردآورنده
عنوان و نام پدیدآور	مدیریت بحران - رویکردی نوین در مدیریت منابع انسانی در بیمارستان‌ها/مؤلف و مترجم محمود بیگلر، پریسا پویای‌قلی‌زاده؛ تحت نظارت سودابه وطن‌خواه؛ [به سفارش] دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران.
مشخصات نشر	ترج: سید محمود اخوت، ۱۳۹۲.
مشخصات ظاهری	۱۰۹ ص.: مصور.
شابک	978-600-6065-55-7
وضعیت فهرست نویسی	فیفا
یادداشت	کتابنامه.
موضوع	مدیریت بحران
موضوع	بیمارستان‌ها -- مدیریت
موضوع	بیمارستان‌ها -- کارکنان پزشکی
موضوع	نیروی انسانی -- مدیریت
موضوع	امدادسانی -- مدیریت
شناسه افزوده	پویای قلی‌زاده، پریسا، گردآورنده
شناسه افزوده	وطن‌خواه، سودابه، ۱۳۴۵ - ناظر
شناسه افزوده	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران
رده بندی کنگره	۱۳۹۱ ب ۹۴ م ۴۹/۴ HD
رده بندی دیویی	۶۵۸/۲۰۵۶
شماره کتابشناسی ملی	۳۱۷۳۷۷



مدیریت بحران

رویکردی نوین در مدیریت منابع انسانی در بیمارستان‌ها

ناشر: سیدمحمود اخوت

مؤلف و مترجم: دکتر محمود بیگلر، دکتر پریسا پویای قلی‌زاده

تاریخ چاپ اول: ۱۳۹۲

تیراژ: ۵۰۰ نسخه

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۶۰۶۵-۵۵-۷

قیمت: ۳۴۰۰ تومان

تلفن امور کتاب دانشگاه: ۰۲۱-۸۱۶۳۳۵۶۶

مسئولیت صحت مطالب، تماماً با نویسندگان است.

حق چاپ محفوظ

فهرست

مقدمه

فصل اول: بحران و مدیریت بحران

بحران چیست

انواع بحران

مراحل بحران

اصول پایه برای مقابله با بحرانها

پیشگیری از بحران

مدیریت بلایای طبیعی

مدیریت بحران

تاریخچه مدیریت بحران

تاریخچه مدیریت بحران در ایران

فرایند مدیریت بحران

استراتژیهای سه گانه مدیریت بحران

ضرورت مدیریت بحران

فنون مدیریت بحران

اهداف مدیریت بحران

مدیر بحران کیست؟

مدلهای مدیریت بحران

هدف ایجاد اتاق بحران

سطح بندی اتاق بحران

عملکردهای اتاق بحران

نیازهای عملکردی اتاق بحران

ویژگیهای خاص اتاق بحران

فصل دوم: بحران و بیمارستان

بحران و بیمارستان

مدیریت بحران در بیمارستان

تاریخچه مدیریت بحران در بیمارستان

تعاریف

بحران

اثرات حوادث غیرمترقبه بر مراکز درمانی

اهداف برنامه مقابله با حوادث غیرمترقبه

بحران و نیروی انسانی بیمارستان

بحران در بیمارستان و اطلاع رسانی

۶۳	برنامه ریزی استراتژیک در بیمارستان
۶۴	تأثیر حوادث و بحران بر مراکز درمانی
۶۵	پیاده سازی سیستم مدیریت بحران در مراکز درمانی
۶۷	فصل سوم: مدیریت منابع انسانی
۶۸	مدیریت منابع انسانی
۶۹	اهمیت نیروی انسانی
۷۰	فلسفه مدیریت منابع انسانی
۷۱	جنبه های مدیریت منابع انسانی
۷۲	برنامه ریزی نیروی انسانی
۷۲	برنامه ریزی نیروی انسانی دارای دو مرحله می باشد:
۷۵	مدیریت استراتژیک
۷۶	مفهوم مدیریت استراتژیک منابع انسانی
۷۶	اهداف مدیریت استراتژیک منابع انسانی
۷۷	مدیریت استراتژیک منابع انسانی و استراتژی های منابع انسانی
۷۷	استراتژی های توسعه منابع انسانی
۷۹	استراتژی های مدیریت عملکرد
۷۹	مدیریت عملکرد به عنوان کانون یکپارچگی فعالیت های بخش منابع انسانی
۸۰	استراتژی های جبران خدمات
۸۱	مرتبط ساختن استراتژی های مربوط به ارزیابی و پاداش به استراتژی منابع انسانی
۸۱	استراتژی های مدیریت فرهنگ
۸۲	استراتژی های مدیریت تغییر
۸۳	استراتژی های توسعه روابط کاری
۸۳	استراتژی های جذب کارکنان
۸۴	بسترسازی و اجرای استراتژی های منابع انسانی
۸۶	کنترل استراتژی ها
۸۷	اهداف مدیریت منابع انسانی
۸۸	ابعاد اصلی مدیریت منابع انسانی
۹۰	الزامات اساسی مدیریت منابع انسانی
۹۱	فرآیندهای اصلی مدیریت منابع انسانی
۹۹	مدل های مدیریت منابع انسانی
۱۰۴	منابع



مقدمه

پیچیدگی فزاینده جوامع مختلف و گسترش ارتباط و وابستگی چند جانبه صنایع، زمینه مساعدی برای رشد کمی و کیفی فرصت ها و تهدیدهای محیط، فراهم ساخته است. چنانچه از یک سو رشد و توسعه تکنولوژی انسان را در جدال با رخدادهای طبیعی قدرتمند ساخته و از سویی دیگر پیچیدگی و ارتباط تنگاتنگ صنایع سبب بروز معضلات همه جانبه در رخدادهای ظاهراً واحد شده است. مقایسه قطع برق یک روستا با مورد مشابه در یکی از شهرهای بزرگ جهان بخوبی نشان دهنده درجه آسیب پذیری جوامع پیشرفته است. (مهدوی محمدنقی، ۱۳۸۱)

اگر در گذشته بخشی از سازمان ها (شاید روابط عمومی) مسئولیت رویارویی با بحران را به عهده داشت اکنون کل سازمان آنرا مهم دانسته و پیچیدگی و پیشرفت این برنامه ها سبب شده، دولت ها، نهادهای مالی شرکت های خدماتی و... به شناخت روش های برخورد با تغییرات ناگهانی و پیش بینی نشده رو آورده و مدیریت بحران واقعاً بخشی از تمام برنامه های استراتژیک سازمانها گردد.

بحران حادثه ای است که به طور طبیعی یا توسط بشر بطور ناگهانی و یا بصورت فزاینده بوجود می آید و در حقیقت یک فشار روانی - اجتماعی بزرگ و ویژه است که باعث در هم شکسته شدن انگاره های متعارف زندگی و واکنش های اجتماعی می شود و با آسیب های جانی و مالی، تهدیدها و خطرهای نیازهای تازه ای بوجود می آورد.

از نظر عملیاتی نیز بحران را می توان بصورت یک سیستم، تجزیه و تحلیل کرد که در آن دو سری عوامل مختلف یکی محیط و ساختار سیستم و دیگری عواملی که موجب بحران هستند وجود دارند. تعیین اینکه کدامیک از عوامل و عناصر تشکیل دهنده سیستم در مقابل بحران آسیب پذیری و تاثیر پذیری بیشتری دارد، یکی از وظایف اولیه تحقیق و پژوهش مدیریت بحران است. تعیین آسیب پذیرترین بخش سیستم در عمل به بخشی از سیستم بر می گردد که بالاترین رسیدگی را نیاز دارد. (کومبس، ۲۰۰۷)

سه عامل مهم که در تعریف و تشخیص بحران نقش عمده دارند عبارتند از: «تهدید»، «زمان» و «غافلگیری». بحران های مختلف برحسب این که میزان هریک از عوامل سه گانه فوق در آنها شدید، متوسط یا ضعیف باشد درجه بندی می شوند که



شدت تهدید، کوتاهی زمان و غافلگیری از ویژگیهای بحران های حاد هستند. بحران ها معمولاً خبر نمی‌کنند و یکی از ویژگی های عمده آنها همین غیر مترقبه بودن آنها است که تصمیم گیرندگان را مواجه با هیجان و اضطراب و سر در گمی می‌کند. لیکن در شرایط عادی امکانات بسیار زیادی در اختیار مسئولان امور است که بطورر سیستماتیک آماده برخورد با وضعیت های احتمالی بحرانی گردند. (یزدان پناه، ۱۳۸۱)

در دل هر مشکلی فرصت های بزرگتر و عالی تر

نهفته است که انسانهای بزرگ قادرند مشکلات را

به فرصت های بزرگ تبدیل نمایند.