
مدیریت خدمات سلامت:

مفاهیم و عمل

(ویرایش دوم)

تالیف:

مری جی هاریس و همکاران

مترجمین:

دکتر فرید عبادی فردآذر

استاد و عضو قطب علمی آموزشی مدیریت و
اقتصاد سلامت دانشگاه علوم پزشکی ایران

نگار یوسف زاده

کارشناس ارشد مدیریت بهداشت

دکتر عزیز رضاپور

استادیار و عضو قطب علمی آموزشی مدیریت و
اقتصاد سلامت دانشگاه علوم پزشکی ایران

سعید باقری فرادنبه

کارشناس ارشد اقتصاد بهداشت

فهرست مطالب

بخش اول: مدیران خدمات سلامت

فصل اول: یادگیری مدیریت (و مدیریت یادگیری خود)

۲۷	اهداف یادگیری.....
۲۸	مقدمه.....
۲۸	چارچوبی برای برنامه ریزی آموزش مدیریت در سازمان های خدمات سلامت.....
۳۰	عملکرد سازمانی.....
۳۲	مدیران چه کارهایی انجام می دهند؟.....
۳۶	مدیران چگونه انجام وظیفه می کنند؟.....
۴۱	درباره یادگیری.....
۵۶	تمرکز بر روی سازمان.....
۶۶	نتیجه گیری.....
۶۷	سؤالات مورد بحث.....
۶۸	منابع.....

فصل دوم: نقش در حال تغییر مدیر خدمات سلامت

۷۳	اهداف یادگیری.....
۷۴	مقدمه.....
۷۴	مدیر خدمات سلامت چه کسی است؟.....
۷۹	تاریخچه مدیریت خدمات سلامت.....
۸۲	مدیران بالینی.....
۸۷	پاسخگویی مدیران خدمات سلامت.....
۹۱	تکامل مفاهیم مدیریت، تئوری ها (و الگوها).....
۱۰۱	انتظارات آینده مدیران خدمات سلامت.....
۱۰۷	نتیجه گیری.....
۱۰۹	سؤالات مورد بحث.....
۱۱۰	منابع.....

فصل سوم: پاسخگویی و تعهد اخلاقی مدیر خدمات سلامت

۱۱۷	اهداف یادگیری
۱۱۸	مقدمه
۱۱۸	تعهد اخلاقی کلی کارکنان خدمات سلامت
۱۲۱	از نظریه تا پاسخگویی
۱۲۳	اخلاق روبه ای
۱۲۵	پژوهش انسانی و کمیته های اخلاق بالینی
۱۲۶	توسعه یک خصوصیت اخلاقی بالینی
۱۳۰	نتیجه گیری
۱۳۱	سؤالات مورد بحث
۱۳۲	منابع

فصل چهارم: تغییرات سازمانی و سازگاری در مراقبت سلامت

۱۳۳	اهداف یادگیری
۱۳۴	مقدمه
۱۳۵	محرك های سیاسی بین المللی تغییر
۱۳۷	سازمان های مراقبت سلامت در حال گذار
۱۳۹	سیستم های مراقبت سلامت
۱۴۸	نیروهایی که تغییرات را در مراقبت سلامت استرالیا هدایت می کنند
۱۶۱	تعادل نیروها برای تغییر- استراتژی های انطباق سازمانی
۱۶۵	مفاهیم ضمنی برای مدیران خدمات سلامت
۱۶۸	نتیجه گیری
۱۷۰	سؤالات مورد بحث
۱۷۵	منابع

بخش دوم: مهارت مدیریت خدمات سلامت- کار با افراد

فصل پنجم: مشارکت های کاری (مشارکت جوامع و مصرف کنندگان)

۱۸۳	اهداف یادگیری
۱۸۴	مقدمه
۱۸۵	مفاهیم و تئوری ها
۲۰۶	استراتژی های افزایش مشارکت مصرف کننده در تصمیم گیری سلامت
۲۱۰	مدیریت موثر مشاوره جامعه
۲۱۴	پیشگیری و مدیریت شکایات مصرف کننده
۲۱۸	ارزیابی رضایت مصرف کننده
۲۲۲	مشارکت مصرف کنندگان و جمعیت های بومی
۲۲۴	نتیجه گیری
۲۲۵	سؤالات مورد بحث
۲۲۶	منابع

فصل ششم: مدیریت افراد در صنعت مراقبت سلامت

۲۳۱	اهداف یادگیری
۲۳۲	مقدمه
۲۳۳	تعهد مدیریت منابع انسانی در صنعت سلامت
۲۳۷	ایجاد یک محیط کاری با عملکرد بالا در مراقبت سلامت
۲۶۲	نتیجه گیری
۲۶۳	سؤالات مورد بحث
۲۶۵	منابع

فصل هفتم: کار با تیم های سلامت

۲۷۱	اهداف یادگیری
۲۷۲	مقدمه
۲۷۴	چشم انداز تیم های مراقبت سلامت
۲۸۰	تجزیه و تحلیل تیم های سلامت

۲۸۹.....	فاکتورهای موثر بر عملکرد و اثربخشی تیم
۳۰۱.....	به سمت نیم های سلامت با عملکرد بالا
۳۰۵.....	نتیجه گیری
۳۰۶.....	سؤالات مورد بحث
۳۰۷.....	منابع

فصل هشتم: رهبری و مدیریت تغییر

۳۱۱.....	اهداف یادگیری
۳۱۲.....	مقدمه
۳۱۳.....	مفهوم و ماهیت تغییر
۳۱۶.....	چرا تغییر مورد نیاز است
۳۱۹.....	چرا و چگونه در برابر تغییر مقاومت می شود
۳۲۲.....	تئوری ها و مدل های مدیریت تغییر
۳۲۸.....	تغییر مراقبت سلامت: نوآوری در عمل
۳۳۴.....	سازمان های در حال تغییر
۳۴۱.....	مدیریت گذار و تثبیت تغییر
۳۴۴.....	نتیجه گیری
۳۴۵.....	سؤالات مورد بحث
۳۴۶.....	منابع

بخش سوم: مهارت مدیریت خدمات سلامت- کار با اطلاعات

فصل نهم: مدیر خدمات سلامت و تصمیم گیری

۳۵۱.....	اهداف یادگیری
۳۵۲.....	مقدمه
۳۵۳.....	تصمیم گیری به عنوان یک انتخاب عقلانی
۳۵۶.....	دیدگاه سیاسی در تصمیم گیری
۳۵۹.....	مدل سطل زباله

۳۶۲ حساس سازی
۳۶۵ تصمیم گیری گروهی
۳۶۸ تعارض بین مدیریت و متخصصان بالینی
۳۶۹ فرهنگ و فرآیند تصمیم گیری
۳۷۲ جنسیت و فرآیند تصمیم گیری
۳۷۳ تصمیم گیری مبتنی بر شواهد
۳۷۵ سیستم های پشتیبان تصمیم
۳۸۱ یک تصمیم باکیفیت چیست؟
۳۸۳ مهارت های مدیریت خدمات سلامت و تصمیم گیری
۳۸۵ نتیجه گیری
۳۸۶ سؤالات مورد بحث
۳۸۷ منابع

فصل دهم: کارکردن با اطلاعات و دانش

۳۹۱ اهداف یادگیری
۳۹۲ مقدمه
۳۹۳ اطلاعات و دانش به عنوان منابع استراتژیک برای مدیران
۴۰۳ دستیابی و اجرای سیستم های اطلاعات
۴۱۲ مدیریت اطلاعات
۴۲۰ فرصت هایی برای کاربرد فناوری اطلاعات در بخش سلامت
۴۳۴ زیرساخت های شبکه ملی اطلاعات سلامت و الزامات ساختاری
۴۴۲ پیشرفت های بین المللی
۴۴۳ نتیجه گیری
۴۴۵ سؤالات مورد بحث
۴۴۶ منابع

بخش چهارم: سازمان های خدمات سلامت

فصل یازدهم: طراحی شغل در مراقبت سلامت

۴۵۳	اهداف یادگیری
۴۵۴	مقدمه
۴۵۵	تئوری ها و مفاهیم تحت پوشش رویکردهای جاری طراحی شغل
۴۵۹	انواع فعالیت های طراحی شغل
۴۶۵	در مراقبت سلامت هر فرد چه کاری انجام می دهد؟
۴۶۸	طراحی کار و انگیزه کارکنان در سیستم سلامت - نتایج متنوع
۴۷۲	طراحی کار و کیفیت مراقبت بیمار
۴۸۱	نتیجه گیری
۴۸۲	سؤالات مورد بحث
۴۸۳	منابع

فصل دوازدهم: استراتژی و طراحی سازمانی در مراقبت سلامت

۴۸۹	اهداف یادگیری
۴۹۰	مقدمه
۴۹۰	تئوری های و مفاهیم زیربنایی پیرامون فعالیت های زمینه ای جاری در برنامه ریزی استراتژیک و طراحی سازمانی
۴۹۳	عوامل موثر بر استراتژی و طراحی سازمانی
۵۱۰	طرح های سازمانی نوپدید و سنتی
۵۲۶	رویکردها و چالش های آینده استراتژی و طرح سازمانی
۵۲۹	نتیجه گیری
۵۳۰	سؤالات مورد بحث
۵۳۲	منابع

فصل سیزدهم: آینده سیستم های ارائه خدمت بکپارچه

۵۳۵	اهداف یادگیری
۵۳۶	مقدمه

۵۳۷	زمینه
۵۳۹	شکل گیری مرزها در دوران مدرن
۵۴۶	فرآیندهایی برای یکپارچه سازی مراقبت
۵۵۵	کاربرد ساختار سازمانی در یکپارچه سازی سیستم های ارائه خدمات
۵۷۰	نتیجه گیری
۵۷۱	سؤالات مورد بحث
۵۷۲	منابع

فصل چهاردهم: مدیریت تنظیم قراردادهای بین سازمانی

۵۷۵	اهداف یادگیری
۵۷۶	مقدمه
۵۷۸	قراردادها به عنوان استراتژی
۵۸۲	سه نوع از وابستگی سازمانی
۵۸۴	قراردادها به عنوان تبادل اجتماعی
۵۸۷	هنگامها و توسعه اعتماد در ارتباطات بین سازمانی
۵۸۸	طبقه بندی قراردادهای - نظریه اقتصادی هزینه معامله
۵۹۳	عوامل موثر بر انتخاب نوع قرارداد
۵۹۸	مدیریت تنظیم قراردادهای بین سازمانی
۶۰۶	نتیجه گیری
۶۰۷	سؤالات مورد بحث
۶۰۹	منابع

بخش پنجم: بهبود عملکرد سازمانی

فصل پانزدهم: بهبود عملکرد سازمانی در بخش مراقبت سلامت

۶۱۵	اهداف یادگیری
۶۱۶	مقدمه
۶۱۷	بهبود عملکرد سازمانی، تئوری و عملکرد مدیریت

۶۲۳ رویکردهایی برای بهبود عملکرد سازمانی
۶۳۸ فرآیندی برای بازبینی عملکرد سازمانی
۶۴۵ زمینه سنجش عملکرد سازمانی در سیستم مراقبت سلامت
۶۵۰ چارچوب های فعلی برای بهبود عملکرد سیستم های سلامت
۶۶۱ چالش ها و فرصت های توسعه شاخص های عملکرد
۶۶۴ نتیجه گیری
۶۶۵ سؤالات مورد بحث
۶۶۶ منابع

فصل شانزدهم: مدیریت کیفیت

۶۶۹ اهداف یادگیری
۶۷۰ مقدمه
۶۷۲ تضمین کیفیت
۶۷۵ مدیریت کیفیت جامع
۶۸۵ بهبود کیفیت مداوم
۶۹۵ کیفیت مراقبت سالمندی
۷۰۰ نتیجه گیری
۷۰۳ سؤالات مورد بحث
۷۰۴ منابع

فصل هفدهم: از مدیریت ریسک تا حاکمیت بالینی

۷۰۹ اهداف یادگیری
۷۱۰ مقدمه
۷۱۱ تعریف ریسک
۷۱۴ سیر تکاملی مدیریت ریسک
۷۱۶ تعریف مدیریت ریسک
۷۲۰ جایگاه مدیریت ریسک در تئوری و عمل مدیریت
۷۲۳ فعالیت بالینی و مدیریت ریسک

۷۲۹	مدیریت ریسک و حاکمیت بالینی
۷۳۱	چرا حاکمیت بالینی به عنوان یک مفهوم ظهور کرده و تکامل یافته است؟
۷۴۰	استراتژی های اجرای حاکمیت بالینی
۷۴۴	نتیجه گیری
۷۴۶	سؤالات مورد بحث
۷۴۸	منابع
	فصل هجدهم: استفاده از پژوهش و ارزشیابی در مدیریت خدمات سلامت
۷۵۳	اهداف یادگیری
۷۵۴	مقدمه
۷۵۴	همکاری پژوهش خدمات سلامت با مدیریت
۷۵۶	تعریف پژوهش خدمات سلامت
۷۵۷	تمرکز چندگانه بر روی پژوهش مراقبت سلامت
۷۶۱	استفاده از پژوهش در مدیریت خدمات سلامت
۷۶۳	نظری ها و مفاهیم پشتیبانی کننده استراتژی ها و متدولوژی های پژوهش
۷۶۹	طراحی پژوهش
۷۷۱	تکنیک ها و راهکارها
۷۷۴	عناصر کلیدی معمول برای اکثر پروژه های پژوهشی
۷۷۶	چرا مدیران خدمات سلامت باید در مورد نمونه های پژوهشی آگاهی داشته باشند
۷۷۸	ارزشیابی به عنوان یک ابزار مدیریت سلامت
۷۸۶	خدمت سلامت مبتنی بر ارزشیابی
۷۹۲	نتیجه گیری
۷۹۳	سؤالات مورد بحث
۷۹۴	منابع

بیشکنار مترجمین

امروزه نظام مراقبت سلامت به عنوان یکی از بخش های مهم خدماتی کشورها محسوب می شود که در قیاس با سایر بخش ها دارای تنیدگی های بسیار زیادی است. موضوع سلامت به عنوان یکی از حقوق مسلم تمام انسان ها از طرف سازمان جهانی بهداشت تلقی و پذیرفته شده است. دست یابی به این مهم و ارائه خدمات سلامت مناسب مبتنی بر نیاز بدون مدیریت کارآمد و اثربخش در نظام مراقبت سلامت امکان پذیر نخواهد بود.

تغییرات روزافزون پیرامون نظام مراقبت سلامت و متقابلاً پیدایش انواع فرصت ها و تهدیدهای داخلی و خارجی برای سازمان های مراقبت سلامت، اهمیت دست یابی به اهداف توسعه هزاره (MDGs)، لزوم اصلاحات در نظام مراقبت سلامت در راستای پاسخگویی به انتظارات و گسترش عدالت و کارایی و مسایلی از این قبیل، اهمیت مدیریت علمی سازمان های مراقبت سلامت را امری اجتناب ناپذیر نموده و ضرورت آموزش مباحث مدیریت مراقبت سلامت و تغییر تفکرات سنتی مدیریت را بیش از پیش آشکار کرده است.

کتابی که در پیش روی دارید، در پنج بخش حاوی هیجده فصل توسط نویسندگان تالیف گردیده است و دربرگیرنده مجموعه ای غنی از مباحث مدیریت در حوزه مراقبت سلامت می باشد. تنوع مطالب و عمیق بودن مفاهیم در این مجموعه، جرقه ارائه ایده های

نوین و انجام پژوهش های فراوان پیرامون مراقبت سلامت را در ذهن علاقمندان به تحقیق در عرصه مدیریت مراقبت سلامت ایجاد خواهد نمود. این مجموعه برای بهره برداری مدیران نظام سلامت، دانشجویان رشته های مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، اقتصاد سلامت، سیاستگذاری سلامت، سلامت در بلایا، MBA با گرایش مدیریت بیمارستانی و سایر افرادی که به نحوی بخواهند با موضوعات مدیریت در نظام مراقبت سلامت آشنا شوند، توصیه می گردد. در این کتاب نهایت تلاش مترجمین بر این بوده است که مجموعه ای روان را برای خوانندگان عزیز تدارک بینند و اگر پیشنهاداتی در راستای ارتقای مجموعه از طرف خوانندگان مجموعه دریافت گردد، قطعاً برای چاپ های آتی مدنظر واقع خواهد شد.

بیروز باشید

دکتر عزیز رضاپور و همکاران - ۱۳۹۳