

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

دعای پیش از مطالعه

اَللّٰهُمَّ اَخْرِجْنِيْ مِنْ ظُلُمَاتِ الْوَهْمِ وَاكْرِمْنِيْ بِنُورِ الْفَهْمِ
اَللّٰهُمَّ افْتَحْ عَلَيْنَا اَبْوَابَ رَحْمَتِكَ وَاَنْشُرْ عَلَيْنَا خَزَائِنَ عُلُوْمِكَ
بِرَحْمَتِكَ يَا اَرْحَمَ الرَّاحِمِيْنَ

پروردگارا، خارج کن مرا از تاریکی های فکر و گرامی بدار به نور فهم
پروردگارا، بکشای بر مادرهای رحمت را و بکستران کنج های دانشت را به امید رحمت
تو ای مهربان ترین مهربانان

بیایید به حقوق دیگران احترام بگذاریم

دوست عزیز، این کتاب حاصل دسترنج چندین ساله ی مؤلف، مترجم و ناشر آن است. تکثیر و فروش آن به هر شکلی بدون اجازه از پدیدآورنده کاری غیراخلاقی، غیرقانونی، غیرشرعی و کسب درآمد از دسترنج دیگران است، نتیجه ی این عمل نادرست، موجب رواج بی اعتمادی در جامعه و بروز پی آمدهای ناگوار در زندگی و محیط ناسالم برای خود و فرزندانمان می گردد.



درسنامه سازمان و مدیریت بهداشت و درمان

**ویژه کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی،
اقتصاد بهداشت و سایر رشته‌های مرتبط و
دکتری مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، اقتصاد بهداشت،
سیاست‌گذاری سلامت و سایر رشته‌های مرتبط**

تألیف و گردآوری:

علیرضا حاجی‌زاده

«رتبه یک کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی دانشجوی دکتری تخصصی علوم پزشکی تهران»

سالار محمددخت

«دانشجوی دکتری تخصصی علوم پزشکی تبریز»

مهدیه حیدری

«دانشجوی دکتری تخصصی علوم پزشکی تهران»

سرشناسه

عنوان و نام پدیدآور

: حاجی‌زاده، علیرضا، ۱۳۷۳-

: AGK درسنامه سازمان و مدیریت بهداشت و درمان: ویژه کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، اقتصاد

بهداشت و سایر رشته‌های مرتبط و دکتری مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، اقتصاد بهداشت، سیاست‌گذاری سلامت

و سایر رشته‌های مرتبط/ تألیف و گردآوری علیرضا حاجی‌زاده، سالار محمددخت، مهدیه حیدری.

مشخصات نشر

: تهران: آناهید گستر خلیلی، ۱۴۰۳.

مشخصات ظاهری

: ۴۳۵ ص.: جدول، نمودار؛ ۲۲×۲۹ س.م.

شابک

: 978-622-8348-43-8

وضعیت فهرست‌نویسی

: فیپا

عنوان گسترده

: آجی‌کا درسنامه سازمان و مدیریت بهداشت و درمان: ویژه کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی،

اقتصاد بهداشت و سایر رشته‌های مرتبط و دکتری مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، اقتصاد بهداشت،

سیاست‌گذاری سلامت و سایر رشته‌های مرتبط.

موضوع

: بهداشت -- سازمان -- مدیریت -- راهنمای آموزشی (عالی)

: Health services administration -- Organization -- Study and teaching (Higher)

: بهداشت -- برنامه‌ریزی -- راهنمای آموزشی (عالی)

: Health planning -- Study and teaching (Higher)

: محمددخت، سالار، ۱۳۷۴-

شناسه افزوده

: حیدری، مهدیه، ۱۳۶۹-

شناسه افزوده

: RA۹۷۱

رده‌بندی کنگره

: ۳۶۲/۱۰۶۸۰۷۶

رده‌بندی دیویی

: ۹۵۸۹۳۲۴

شماره کتابشناسی ملی



انتشارات آناهید گستر خلیلی

نام: AGK درسنامه سازمان و مدیریت بهداشت و درمان

(ویژه کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، اقتصاد بهداشت و سایر رشته‌های مرتبط و

دکتری مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، اقتصاد بهداشت، سیاست‌گذاری سلامت و سایر رشته‌های مرتبط)

تألیف و گردآوری: علیرضا حاجی‌زاده . سالار محمددخت . مهدیه حیدری

ناشر: آناهید گستر خلیلی

نوبت و سال چاپ: اول. ۱۴۰۳

شمارگان: ۱۰۰۰

چاپ و صحافی: گیلان

مدیر تولید: امیرحسین خلیلی

مدیر فنی و هنری: مریم آرده

تایپ و صفحه‌آرایی: بیتا اندوزفر

بهاء: ۵۲۰۰۰۰ تومان

آموزشگاه/ فروشگاه: ۰۲۱۶۶۵۶۸۶۲۱

مرکز پخش: ضلع جنوب‌غربی میدان انقلاب . جنب بانک پارسیان . مجتمع تجاری پارس . طبقه اول

مدیر فروش: ۰۹۱۹۱۶۸۵۹۷۰ (ارتباط از طریق پیامک)

 agkpublisher@gmail.com



www.agkins.com

طلیحه سخن مدیر تولید:

سپردن کار به اهلش نشانه‌ی خردمندی است.

برای تولید بسته‌های آموزشی تمام تلاش خود را به کار گرفته‌ایم تا محصولی شایسته را تقدیم شما عزیزان نماییم.

مجموعه‌ای که پیش روی شماست براساس معتبرترین و به‌روزترین منابع کنکور و به قلم مجرب‌ترین اساتید تألیف شده است و مطالعه آن موجب صرفه‌جویی در زمان و هزینه شما خواهد شد. ارائه بالاترین آمار قبولی در کنکور کارشناسی ارشد و دکتری در دهه اخیر بیان‌گر توانایی این مجموعه در راستای اهداف آموزشی خود می‌باشد. اینک با اتکا به تجربه‌ای ۱۷ ساله می‌توانیم ادعا کنیم که مجموعه حاضر، بی‌شک از جمله کامل‌ترین و به‌روزترین بسته‌های آموزشی موجود در عرصه کنکور می‌باشد.

❧ برخی از ویژگی‌های بسته‌های آموزشی:

- منطبق با معتبرترین و به‌روزترین منابع کنکور
- گردآوری و تألیف توسط مجرب‌ترین اساتید کنکور
- تدریس مطالب از سطح پایه تا پیشرفته به بیان ساده و روان
- انتقال بهتر مفاهیم با استفاده از شکل، جدول و نمودار
- تألیف مبتنی بر نحوه‌ی طراحی سوالات کنکور
- مطالعه یک منبع منسجم به جای مطالعه چندین منبع مختلف
- منبعی خودآموز و بدون نیاز به مدرس

اینک علاوه بر مطالعه بسته‌های آموزشی استفاده از خدمات و محصولات زیر را به عنوان ضمانتی برای قبولی به شما داوطلبان عزیز توصیه می‌کنم؛

❧ آزمون‌های آزمایشی: خوش بود گر محک تجربه آید به میان

داوطلب شجاع کیست؟ داوطلبی است که خود را مورد سنجش (خود را با خود) و ارزیابی (خود را با دیگران) قرار دهد تا پیش از کنکور به نقاط ضعف خود پی ببرد و آن‌ها را تقویت نماید. آزمون‌های آزمایشی دارای یک برنامه‌ریزی منسجم است و به شما اولتیماتوم می‌دهد. یعنی شما باید در یک زمان معین مطالب معینی را مطالعه نمایید.

آزمون‌های آزمایشی مجموعه دارای سوالات استاندارد، پاسخنامه تشریحی و کارنامه تحلیلی می‌باشد. صادقانه شرکت در آزمون‌های آزمایشی را به شما عزیزان توصیه می‌کنم.

❧ مشاوره تخصصی و برنامه‌ریزی: زیر نظر حرفه‌ای‌ها درس بخوانید ...

در صورتی که نمی‌توانید با توجه به زمان آزادتان برنامه‌ی مطالعاتی استاندارد را برای خود تدوین کنید حتماً از افراد متخصص کمک بخواهید. افرادی که تجربیات خود را صادقانه در اختیار شما قرار می‌دهند و برنامه‌ریزی مناسب با شرایط شما را انجام می‌دهند.

📖 کتاب تست:

کوچک‌ترین واحد یادگیری در کنکور، تست است.

شما می‌توانید برای این‌که سطح یادگیری خود را پس از مطالعه بسنجید از کتاب‌های تست مجموعه (تست کنکور) و ماطراحان (تست‌های تألیفی) استفاده کنید. این کتاب‌ها به‌صورت موضوعی طبقه‌بندی شده‌اند و می‌توانند نحوه‌ی طرح سوالات کنکور و سطح آن‌ها را به‌صورت واضح به شما نشان دهند.

📖 درسنامه‌های نکات داغ و کتاب‌های الگوریتم مناسب‌ترین منابع برای دوران مرور و جمع‌بندی:

بیش‌تر داوطلبان حین مطالعه نگران خلاصه‌نویسی و مرور آموخته‌های خود هستند و برای خلاصه‌نویسی زمان زیادی را صرف می‌کنند. اینک به شما مژده می‌دهیم که این‌بار زمان به نفع شما در حال گذر است و دیگر با استفاده از درسنامه‌های نکات داغ و کتاب‌های الگوریتم نیاز به خلاصه‌نویسی ندارید.

شما می‌توانید نظرات، انتقادات و پیشنهادهای سازنده خود را در مورد بسته‌های آموزشی به شماره‌تلفن همراه ۰۹۱۹۱۶۸۵۹۷۰ فقط و فقط پیامک نمایید.

مشاور و مدیر تولید

امیرحسین خلیلی

به نام یگانه هستی عالم

کتاب حاضر که با عنوان درسنامه سازمان و مدیریت بهداشت و درمان در استان عزیزان قرار دارد از درسنامه‌های تألیف شده انتشارات آناهیدگسترخلیلی برای رشته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی است. هدف از تألیف این کتاب تسهیل کردن نحوه مطالعه دانشجویان و سایر عزیزان برای آشنایی با مباحث این حیطه می‌باشد. در این درسنامه کتاب‌ها به صورت خلاصه ارائه شده است و برخی از کتاب‌ها (کتاب مدیریت خدمات سلامت، کتاب مدیریت بهداشت و درمان و کتاب برنامه‌ریزی بهداشت و درمان) که محدودیت قانونی داشتند، به صورت تست و پاسخ تشریحی آورده شده است.

این درسنامه نیز هم‌چون سایر درسنامه‌های رشته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی حاصل زحمات آقایان علیرضا حاجی‌زاده و سالار محمددخت و خانم مهدیه حیدری است که امید است با مطالعه این درسنامه کمکی به عزیزان در راه کسب موفقیت کرده باشیم.

در تألیف این درسنامه سعی شده است که اثری بی‌نقص نوشته شود اما مولفین اذعان دارند که هیچ اثری بی‌نقص نیست، پس از همه‌ی مطالعه‌کنندگان تقاضا دارند که همه‌ی نظرات راهنمای خود را برای استفاده‌ی مولفین به آدرس الکترونیکی alireza.hajizadeh93@gmail.com ارسال کرده تا با استفاده از این نظرات ارزشمند به غنای علمی بیش‌تر این اثر کمک کرده باشند.

در این‌جا نیز از زحمات تمامی اساتید، دوستان و کارکنان انتشارات آناهیدگسترخلیلی به‌خصوص آقای دکتر خلیلی، مهندس امیرحسین خلیلی و سرکار خانم آرده نهایت تشکر و قدردانی را داریم.

موفق و موید باشید

گروه مولفین

بخش اول مدیریت خدمات بهداشتی

کتاب مدیریت خدمات سلامت

فصل اول: مدیریت تنظیم قراردادهای سازمانی

سوالات ۱۴

پاسخنامه ۱۵

فصل دوم: بهبود عملکرد سازمانی در بخش مراقبت سلامت

سوالات ۱۷

پاسخنامه ۱۸

فصل سوم: از مدیریت ریسک تا حاکمیت بالینی

سوالات ۲۰

پاسخنامه ۲۱

کتاب برون سپاری خدمات سلامت

فصل اول: اهمیت مطالعه برون سپاری ۲۴

فصل دوم: برون سپاری ۳۲

فصل سوم: برون سپاری در نظام سلامت ۳۸

کتاب مدیریت بهداشت و درمان

فصل اول: نظام‌های بهداشتی درمانی در جهان

سوالات ۴۵

پاسخنامه ۴۷

فصل دوم: شبکه‌های بهداشتی درمانی

سوالات ۵۴

پاسخنامه ۵۶

فصل سوم: مدیریت تغییر و تحول

سوالات ۶۲

پاسخنامه ۶۳

فصل چهارم: تأمین منابع مالی در بخش بهداشت

سوالات ۶۵

پاسخنامه ۶۷

فصل پنجم: اصلاحات در بخش بهداشت

سوالات ۷۱

پاسخنامه ۷۳

فصل ششم: مدیریت کیفیت فراگیر

سوالات ۷۷

پاسخنامه ۷۹

فصل هفتم: مدیریت بحران در بلایای طبیعی

سوالات ۸۳

پاسخنامه ۸۵

بخش دوم بیمه سلامت

کتاب نظام‌های بیمه سلامت

فصل اول: مرور اجمالی بر نظام‌های بیمه سلامت ۹۰

فصل دوم: مروری اجمالی بر بیمه اجتماعی سلامت ۹۵

فصل سوم: چالش‌های ثبات بیمه اجتماعی سلامت ۹۸

فصل چهارم: پیشینه‌ی تاریخی و فرهنگی نظام‌های بیمه اجتماعی سلامت ۱۰۱

فصل پنجم: سازماندهی و تأمین مالی نظام بیمه اجتماعی سلامت: موقعیت کنونی و پیشرفت‌های تازه ۱۰۳

فصل ششم: الگوها و عملکرد نظام‌های بیمه اجتماعی سلامت ۱۰۵

فصل هفتم: معیارهای تصمیم‌گیری در مورد خدمات در نظام‌های بیمه اجتماعی سلامت ۱۰۸

فصل هشتم: همبستگی و رقابت در بین کشورهای دارای بیمه اجتماعی سلامت ۱۱۰

فصل نهم: بیمه خصوصی سلامت ۱۱۳

فصل دهم: تأمین مالی بر مبنای مالیات ۱۱۵

فصل یازدهم: مروری اجمالی بر نظام بیمه سلامت در ایران ۱۱۸

بخش سوم نظام سلامت

کتاب اصلاحات نظام سلامت

فصل اول: فراهم‌سازی مقدمات ۱۲۴

فصل دوم: چرخه اصلاحات سلامت ۱۲۷

فصل سوم: نظریات اخلاقی در نظام سلامت ۱۳۱

فصل چهارم: تحلیل سیاسی و راهبردهای سیاسی ۱۳۴

فصل پنجم: اهداف ارزشیابی نظام‌های سلامت ۱۳۷

فصل ششم: ارزیابی عملکرد نظام سلامت ۱۴۰

فصل هفتم: از تشخیص عمل عملکرد ضعیف تا اصلاحات نظام سلامت ۱۴۲

فصل هشتم: تأمین مالی ۱۴۴

فصل نهم: نظام‌های پرداخت (Payment System) ۱۴۸

فصل دهم: سازماندهی ۱۵۱

فصل یازدهم: وضع مقررات و نظارت ۱۵۴

فصل دوازدهم: رفتار ۱۵۸

فصل سیزدهم: نتیجه‌گیری ۱۶۱

کتاب گزارش جهانی سلامت

مقدمه: گزارش جهانی سلامت سال ۲۰۱۰.....	۱۶۳
فصل اول: ما در کجای نیل به پوشش همگانی قرار داریم؟.....	۱۶۶
فصل دوم: تخصیص اعتبار بیش تر به حوزه سلامت.....	۱۶۸
فصل سوم: قدرت اعداد.....	۱۷۰
فصل چهارم: سلامت بیش تر با پول.....	۱۷۲
فصل پنجم: برنامه ای برای اجرا.....	۱۷۶

کتاب اصول بازاریابی در بخش سلامت

فصل اول: مفهوم بازاریابی.....	۱۷۹
فصل دوم: استراتژی بازاریابی.....	۱۸۷
فصل سوم: محیط استراتژی بازاریابی.....	۱۹۵
فصل چهارم: رفتار خریدار.....	۲۰۰
فصل پنجم: تحقیقات بازاریابی.....	۲۰۷
فصل ششم: تقسیم بندی بازار.....	۲۱۴
فصل هفتم: وفاداری مشتری.....	۲۱۹
فصل هشتم: استراتژی محصول.....	۲۲۳
فصل نهم: قیمت.....	۲۳۳
فصل دهم: توزیع.....	۲۳۹
فصل یازدهم: ترویج.....	۲۴۴
فصل دوازدهم: تبلیغات.....	۲۵۰
فصل سیزدهم: فروش شخصی و مدیریت فروش.....	۲۵۶
فصل چهاردهم: کنترل و پایش.....	۲۶۲

بخش چهارم برنامه ریزی بهداشت و درمان

کتاب برنامه ریزی بهداشت و درمان

فصل اول: مقدمه	
سوالات.....	۲۶۸
پاسخنامه.....	۲۷۰
فصل دوم: مفهوم برنامه ریزی و تفاوت آن با آینده نگری	
سوالات.....	۲۷۱
پاسخنامه.....	۲۷۳
فصل سوم: نظریه ها و انواع برنامه ریزی	
سوالات.....	۲۷۵
پاسخنامه.....	۲۷۷

فصل چهارم: برنامه‌ریزی بهداشت و درمان	
سوالات	۲۸۰
پاسخنامه	۲۸۲
فصل پنجم: نیازسنجی و برنامه‌ریزی بنیاد سازمان	
سوالات	۲۸۵
پاسخنامه	۲۸۶
فصل ششم: برنامه‌ریزی نیروی انسانی بهداشتی	
سوالات	۲۸۸
پاسخنامه	۲۹۰
فصل هفتم: برنامه‌ریزی استراتژیک	
سوالات	۲۹۲
پاسخنامه	۲۹۴
فصل هشتم: برنامه‌ریزی پروژه	
سوالات	۲۹۶
پاسخنامه	۲۹۸
فصل نهم: برنامه‌ریزی عملیاتی	
سوالات	۳۰۰
پاسخنامه	۳۰۱
فصل دهم: برنامه‌ریزی مالی در سیستم‌های بهداشتی	
سوالات	۳۰۲
پاسخنامه	۳۰۴
فصل یازدهم: روش‌های مقداری در برنامه‌ریزی بهداشت و درمان	
سوالات	۳۰۶
پاسخنامه	۳۰۷
فصل دوازدهم: برنامه‌ریزی خطی	
سوالات	۳۰۹
پاسخنامه	۳۱۰

بخش پنجم مدیریت بیمارستان

کتاب بیمارستان چه نوع سازمانی است و چگونه کار می‌کند؟

فصل اول: تاریخچه اجمالی	۳۱۳
فصل دوم: بیمارستان‌ها و فرآیندهای مهم مراقبت بهداشتی	۳۱۵
فصل سوم: سازماندهی	۳۱۷
فصل چهارم: هیئت مدیره	۳۲۱
فصل پنجم: مدیر ارشد اجرایی Chief Executive Officers	۳۲۴

۳۲۷	فصل ششم: بخش‌های سرپایی
۳۳۰	فصل هفتم: بخش اورژانس
۳۳۴	فصل هشتم: واحد پذیرش
۳۳۷	فصل نهم: کادر پزشکی
۳۴۱	فصل دهم: خدمات پرستاری
۳۴۷	فصل یازدهم: خدمات تشخیصی- درمانی اصلی
۳۵۳	فصل دوازدهم: سایر خدمات تشخیصی- درمانی
۳۵۷	فصل سیزدهم: خدمات پشتیبانی بیمار
۳۶۱	فصل چهاردهم: خدمات پشتیبانی تأسیسات و تجهیزات
۳۶۶	فصل پانزدهم: خدمات پشتیبانی اداری
۳۷۰	فصل شانزدهم: درآمدزایی
۳۷۳	فصل هفدهم: بودجه‌بندی بیمارستان
۳۷۵	فصل هجدهم: فعالیت‌های تجاری
۳۷۸	فصل نوزدهم: مدارک پزشکی
۳۸۲	فصل بیستم: ارتقای کیفیت
۳۸۵	فصل بیست و یکم: مدیریت خطر و سهل‌انگاری و طبابت غلط
۳۸۷	فصل بیست و دوم: ایمنی بیمار
۳۸۹	فصل بیست و سوم: اخلاق پزشکی
۳۹۱	فصل بیست و چهارم: اعتباربخشی و صدور مجوز
۳۹۴	فصل بیست و پنجم: بازاریابی بیمارستان
۳۹۸	فصل بیست و ششم: برنامه‌ریزی
۴۰۰	فصل بیست و هفتم: نظام مراقبت پزشکی آمریکا
۴۰۳	فصل بیست و هشتم: نظام مراقبت بهداشتی و درمانی آمریکا در مقایسه با سایر روش‌ها

کتاب ممیزی بالینی

۴۰۶	فصل اول: ممیزی بالینی
۴۰۹	فصل دوم: فرآیند ممیزی بالینی

کتاب مشارکت بیمار و جامعه

۴۱۹	فصل اول: حاکمیت بالینی و مشارکت بیمار
۴۲۱	فصل دوم: ارائه اطلاعات به بیماران
۴۲۷	فصل سوم: کیفیت مشتری
۴۲۹	فصل چهارم: مشتری محوری
۴۳۲	فصل پنجم: صدای مشتری (Voice of Customer)

بخش اول

مدیریت خدمات بهداشتی

کتاب مدیریت خدمات سلامت

سوالات

فصل

۱

مدیریت تنظیم قراردادهای سازمانی

۱۴

۱. با افزایش تخصصی شدن کارها، قدرت سازمان خواهد یافت و هم‌چنین وابستگی بین سازمان‌ها خواهد بود.

الف) افزایش - کاهش	ب) افزایش - افزایش
ج) کاهش - کاهش	د) افزایش - افزایش
۲. قرارداد بین یک بیمارستان و یک مرکز توانبخشی جهت ارجاع بیماران به یکدیگر جزء کدام یک از وابستگی‌های سازمانی زیر می‌باشد؟

الف) مشترک	ب) متوالی	ج) دوجانبه	د) هیچ‌کدام
------------	-----------	------------	-------------
۳. از کدام یک از قراردادهای زیر دولت‌ها برای پروژه‌های بزرگ یا طولانی‌مدت استفاده می‌کنند؟

الف) کلاسیک	ب) همکاری	ج) ارتباطی	د) نئوکلاسیک
-------------	-----------	------------	--------------
۴. ابزارهای چک لیست و دفتر ثبت در کدام یک از مراحل مدیریت تنظیم قراردادهای بین سازمانی استفاده می‌شود؟

الف) ایجاد تعهد	ب) حفظ ارتباط
ج) کنترل ریسک	د) اجرای قرارداد

فصل

۱

اهمیت مطالعه برون سپاری

یکی از موثرترین ابزارها که می‌تواند به‌عنوان استراتژی بهسازی مدنظر قرار گیرد، مقوله تجدید ساختار سازمان و به‌ویژه کوچک‌سازی (کاهش تصدی‌گری) است.

دلایل متعددی برای کاهش تصدی‌گری بخش دولتی وجود دارد، مهمترین این موارد پایین بودن سطح کیفیت خدمات، بالابودن میزان هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیم خدمات، ضرورت افزایش رضایت خدمت گیرندگان، ضرورت افزایش کیفیت فعالیت‌های اصلی دانشگاه‌های علوم پزشکی از طریق تمرکز بیش‌تر بر فرآیندهای تخصصی، تاکید قوانین مختلف در سطح دولت و وزارت بهداشت مبنی بر خرید خدمات و کوچک‌سازی حجم دولت می‌باشد.

بررسی‌ها حاکی است که استراتژی برون‌سپاری باعث کاهش هزینه‌ها، بهبود نظارت و کنترل، پرداختن به کارهای اصلی سازمان گردیده است. علاوه‌بر این باعث کوچک شدن سازمان اصلی و اهمیت دادن بیش‌تر بر قابلیت‌های بارز شده است که در این راه اصول مدیریت تغییر، مدیریت بحران و بسترسازی فرهنگی مدنظر قرار گرفته است.

تمرکززدایی

درک تمرکززدایی: تمرکز در بخش عمومی می‌تواند براساس یک سیاست جامع ملی که در برگیرنده تمرکززدایی در یک یا چندین بخش عمومی است، تحقق یابد یا به‌صورت تدریجی، با انتقال مسئولیت مربوط به وظایف خاص انجام گیرد.

تعاریف تمرکززدایی: تمرکززدایی عبارتست از انتقال قدرت و کارکردها از مرکز به محیط

تمرکززدایی به اشکال و انگیزه‌های مختلفی اجرا می‌شود، هدف آن عموماً افزایش اثربخشی و پاسخگویی در ارائه خدمات است. هم‌چنین تعریف دیگری از تمرکززدایی بیان می‌شود که، تمرکززدایی تغییر روابط در درون یا بین گستره‌ای از ساختارها و مجموعه‌های سازمانی است که نتیجه آن انتقال اختیار برنامه‌ریزی، تصمیم‌گیری یا مدیریت بخش عمومی از سطح ملی به نهادها یا سازمان‌های پایین‌تر از سطح ملی می‌باشد.

از سوی دیگر تمرکززدایی را انتقال قدرت، اختیار و مسئولیت دولت مرکزی به سازمان‌های تابعه دولتی، موسسات نیمه مستقل یا بخش خصوصی نیز تعریف کرده‌اند.

بخش دوم

بیمه سلامت

کتاب نظام‌های بیمه سلامت

فصل نهم: نظام‌های پرداخت (Payment System)

روش پرداخت	واحد پرداخت
بستری تعدیل برحسب ترکیب موارد	به‌ازای هر بستری براساس گروه درمانی (DRG)
بودجه خطی	به‌ازای هر ردیف بودجه
بودجه کل	به‌ازای هر بیمارستان

کارانه: گسترده‌ترین کاربرد را در کشورهای در حال توسعه برای پرداخت به پزشکان و بیمارستان‌های بخش خصوصی را داراست. سرانه: وقتی ارائه‌کنندگان میزان پرداخت ثابتی را به‌ازای هر بیمار ثبت شده دریافت نمایند، تمایل دارند بیماران سالم‌تر را انتخاب کنند تا احتمال مواجهه با خطر را به حداقل برسانند.

حقوق: باعث کاهش انگیزه‌های ارائه‌کنندگان می‌شود.

حقوق و پاداش: برنامه‌های پاداش سبب افزایش سطح هزینه‌های اداری می‌شود.

❖ خلاصه‌ای از روش‌های پرداخت بر پزشکان: خطرهای انگیزه‌های مالی.

روش پرداخت		متحمل شدن خطر توسط		انگیزه‌های ارائه‌کننده برای		
کارانه	تمام خطر بر دوش پرداخت نشده	هیچ خطری بر دوش ارائه‌شده نیست	بلی	خیر	بلی	انتخاب بیماران سالم‌تر
	هر مورد از خدمات یا مشاوره					
حقوق	کار به‌مدت یک هفته یا یک ماه	تمام خطر	خیر	-	-	خیر
	تمام خدمات پوشش داده شده برای یک فرد در یک دوره زمانی معین	هیچ خطر	بلی	-	-	خیر
حقوق و پاداش	پاداش براساس تعداد بیماران	بخش حقوق	بلی	-	-	بلی
	بخش پاداش					
سراانه	(۱)	(۲)	بلی	-	خیر	خیر

(۱) در تعداد بالاتر از سقف «توقف زیان»

(۲) تا یک سقف معین (توقف زیان) تمام خطرهای توسط ارائه‌کنندگان تقبل می‌شود.

روش‌های پرداخت به بیمارستان‌ها و موسسات ارائه‌کننده خدمات

(۱) پرداخت به‌ازای بستری: وقتی تعداد خدماتی که با هم تلفیق می‌شوند، افزایش می‌یابد، خطر مالی تهدیدآمیز برای ارائه‌کننده نیز زیاد می‌شود.

(۲) بستری (DRG): انگیزه برای تمرکز بر بیمارانی که سودآورتر می‌باشند.

(۳) روزانه: باعث ترغیب بیمارستان‌ها برای افزایش میزان اشغال تخت می‌شود.

(۴) بودجه خطی: میزان بودجه به‌طور معمول براساس ترکیبی از عوامل بار بیماری در آن مرکز، تعداد کارکنان و بودجه‌های قبلی تعیین می‌گردد.

(۵) بودجه کلی: مدیران از انگیزه‌ای برای کنترل هزینه‌ها و درعین حال دستیابی به اهداف تولیدی خود برخوردار هستند.

توجه: DRG یک روش از پرداخت به‌ازای بستری می‌باشد.

❖ برخی از کشورها به‌منظور کاستن از مصرف نامتناسب خدمات (و ایجاد سوآوری بیش‌تر)، برای خدمات عمومی خود، سهم پرداخت از سوی مصرف‌کننده در نظر گرفته‌اند.

فصل

۱

مفهوم بازاریابی

مفهوم بازاریابی

تعریفی که به‌طور گسترده مورد پذیرش قرار گرفته، مربوط به انجمن بازاریابی آمریکا است که بازاریابی را به این صورت تعریف می‌کند: فرایند برنامه‌ریزی و اجرای ایده، قیمت‌گذاری، ترویج و توزیع ایده‌ها، کالاها و خدمات به‌منظور انجام تبدلاتی که اهداف فردی و سازمانی را برآورده می‌کند.

در اعتباربخشی بیمارستان تاکید بر رضایت نشان‌دهنده اهمیت و تشخیص این نکته است که تسهیلات خدمات درمانی باید بازاریابی محور و درنهایت پاسخگوی مصرف‌کننده باشد.

پیش‌نیازهای بازاریابی

تعریف این کتاب از بازاریابی دربردارنده شرایط ضروری و متعددی است که باید قبل از انجام بازاریابی وجود داشته باشد:

(۱) باید دو بیمار یا بیش‌تر وجود داشته باشند که نیازهای آن‌ها به‌طور رضایت‌بخشی برآورده نشده است.

(۲) تمایل یا توانایی یک طرف برای برآورده کردن نیازهای طرف مقابل خواهد بود.

(۳) طرفین باید چیزی برای مبادله داشته باشند.

(۴) وجود ابزارهای ارتباطی نیز الزامی است.

چه کسی بازاریابی می‌کند؟

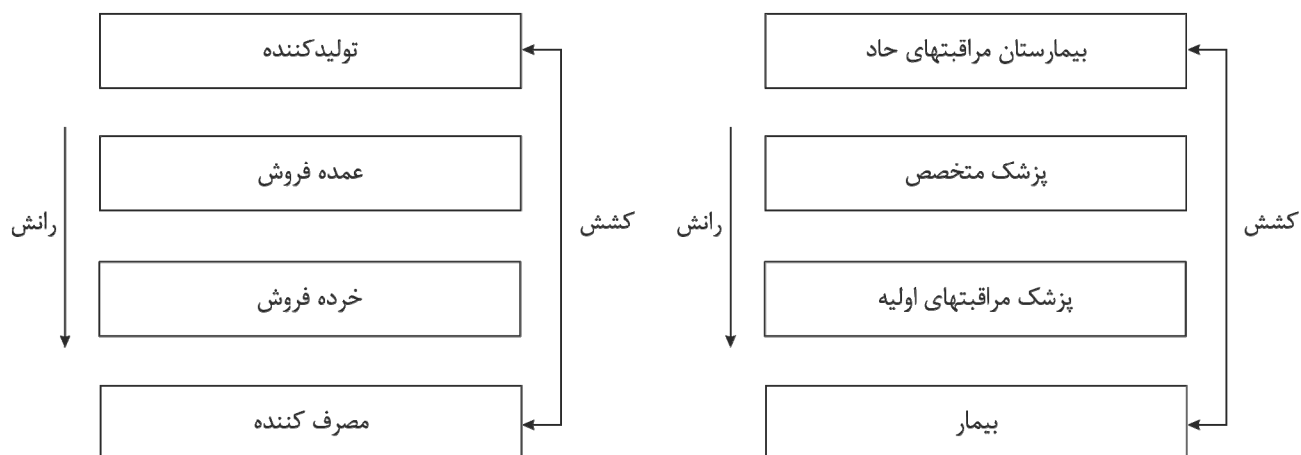
در گذشته تنها کسب و کارهای تجاری انتفاعی در محیط‌های صنعتی یا خدماتی، اقدام به بازاریابی می‌کردند.

(کسب و کارهای سنتی)

سیدنی لوی و فلیپ کاتلر نشان دادند که فعالیت‌های بازاریابی هم در مشاغل خدماتی و هم تولیدی وجود دارد و در مرکز این فعالیت‌های سازمانی مفهوم مبادله وجود دارد. در نظر گرفتن مفهوم مبادله به‌عنوان هسته بازاریابی این فرصت را برای افراد ایجاد کرد تا دیگر حوزه‌هایی را که احتمال سودبردن از بازاریابی در آن‌ها وجود داشت، موردتوجه قرار دهند.

در حالی که در هر صنعت ابعاد مشخصی وجود دارد که نیازمند اصلاح اصول بازاریابی به‌منظور تناسب با نیازهای خاص است، هسته اصلی بازاریابی و آمیزه بازاریابی تقریباً برای هر سازمانی ثابت است.

استراتژی‌های رانش و کشش



خلاصه فصل

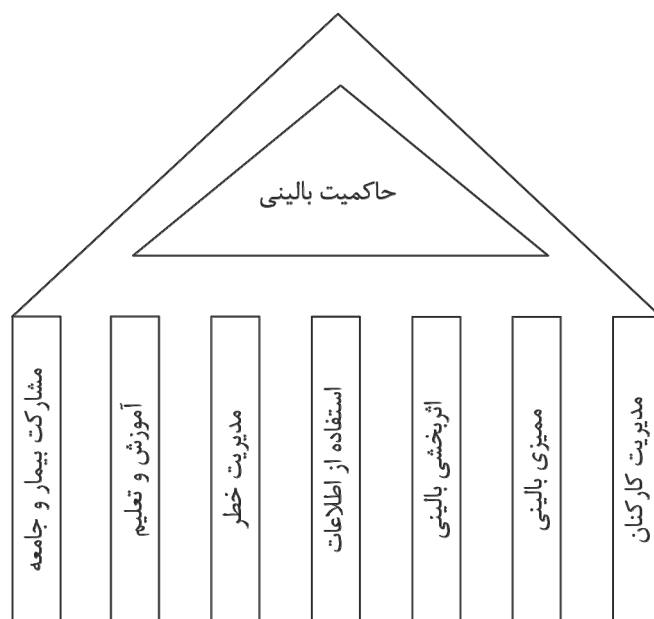
- ❖ پیام‌های مقایسه‌ای زمانی که یک محصول به‌طور چشم‌گیری متفاوت از محصول رقبا است، بهتر عمل می‌کند.
- ❖ تبلیغات به هر روش معرفی غیرشخصی کالاها، خدمات و ایده‌ها گفته می‌شود که بابت آن به‌طور مستقیم پول پرداخت می‌شود.
- ❖ مزایای عمده فروش شخصی دریافت بازخورد مستقیم از گیرندگان پیام و کنترل بیش‌تر به آن‌ها است.
- ❖ در استراتژی کشش سازمان با کنار گذاشتن واسطه، مستقیماً در مشتری تقاضا ایجاد می‌کند.

بخش پنجم

مدیریت بیمارستان

کتاب ممیزی بالینی

بخش پنجم: مدیریت بیمارستان



مدل هفت ستونی حاکمیت بالینی

محورهای حاکمیت بالینی

یکی از محورهای اساسی حاکمیت بالینی مشارکت بیمار و جامعه است. بیمار، خانواده بیمار و عموم مردم از اجزای مهم تشکیل دهنده برنامه مشارکت بیمار و جامعه است. ۴۲۰

بیمار: به عنوان اساسی ترین و ناگزیرترین جزء نظام سلامت و سیستم درمانی است. حاکمیت بالینی بر این است تا باتوجه به فناوری های نوین در آموزش بهداشت و درمان، و با عنایت به حقایق ناخوشایند در مراقبت های بهداشتی درمانی، با محوریت دادن به بیمار و توانمند نمودن وی او را در فرایند تصمیم گیری تشخیص، کنترل، مراقبت و درمان مشارکت دهد.

خانواده بیمار: در حاکمیت بالینی اعضای خانواده بیمار یا هرکسی که مراقب است و به جای او در تصمیم گیری با پزشک مشارکت می کند، مورد توجه قرار گرفته و به عنوان عضو تیم سلامت و مشاور بیمار محسوب می شود.

مردم: عموم مردم جامعه و تک تک شهروندان به عنوان جزئی از نظام سلامت می توانند با مشارکت فعال خود در ایجاد، حفظ، و ارتقای کیفیت سلامت نقش موثری را ایفا نمایند.

اجزای دیگر این برنامه: پزشک، فرایند مراقبت بیمار، کتابدار و متخصص اطلاعات بیمار، پایگاه اطلاعات بیماری ها، پرستار، مددکار، سیستم بهداشتی، سازمان های خدمات سلامت و محیط اشاره کرد.

توجه: در حال حاضر بنابر پیشنهاد دولت نقش مشارکت بیمار و جامعه از انجمن های مربوطه به شبکه های مرتبط انتقال یافته است.

خلاصه فصل

- ❖ حاکمیت بالینی به دنبال بهبود کیفیت خدمات سلامت است.
- ❖ وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی ایران مدل هفت ستونی انگلستان را برای ایجاد زبان مشترک به منظور پیاده سازی آن در نظام سلامت انتخاب کرده است.

فصل

۵

صدای مشتری (Voice of Customer)

صدای مشتری

۴۳۲

لیست نیازمندی‌ها و انتظارات مشتری در مورد خدمات را گویند. (اولین صدا)

کام‌های اساسی برای سازمان‌های سلامت در مواجهه با مشکلات (اتلاف منابع و کاهش کیفیت و افزایش هزینه)

(۱) شناسایی مشکلات

(۲) اولویت‌بندی مشکلات

(۳) برنامه‌ریزی برای ارتقا

(۴) انجام تغییر براساس برنامه

راه‌های شنیدن صدای مشتری

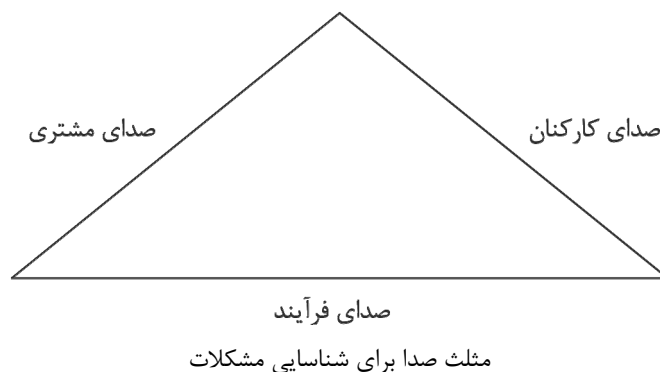
پژوهش‌های کمی یا کیفی، رضایت‌سنجی و بررسی شکایات مراجعه به رسانه‌های جمعی

صدای کارکنان

به‌دلیل آشنایی کارکنان با عرصه‌های ارائه خدمات شنیدن صدای کارکنان موجب ارتقای خدمات و مراقبت‌ها می‌شود.

صدای فرآیند

کیفیت خدمات و مراقبت‌ها، زمان انتظار مشتری‌ها برای دریافت خدمات و مطابقت خدمات با استانداردهای از پیش تعیین شده راه‌های شنیدن صدای فرآیند می‌باشد.



امروزه تامین نیازها و انتظارات مشتری‌ها بیش‌تر از رقابت به‌عنوان عامل کلیدی موفقیت محسوب می‌شود. سازمان‌های سلامت در انتخاب طرح‌های عملیاتی و طراحی یا مهندسی مجدد فرآیندهای خدمت، رضایت‌مندی مشتری را در اولویت قرار می‌دهند.

گسترش عملکرد کیفیت (QFD) Quality Function Deployment

روش و فرایندی نظام‌مند و ساختاریافته به‌منظور شناسایی و استقرار نیازمندی‌ها و خواسته‌های کیفی مشتریان در هریک از مراحل تکوین خدمات یا محصول از طراحی‌های اولیه تا ارائه و تولید نهایی است که برای انجام صحیح آن نیازمند تعامل و همکاری همه‌جانبه صاحبان فرایند و بخش‌های مختلف سازمان می‌باشد. QFD براساس فلسفه TQM به‌وجود آمد. موارد موردتوجه در QFD:

- (۱) تمرکز روی نیازمندی‌های مشتری
 - (۲) استفاده از اطلاعات محیط رقابتی و نیازمندی‌های بازار
 - (۳) استفاده از گروه‌های کاری
 - (۴) تدوین مستندات
- توجه:** QFD ← توسط آکائو (ژاپنی) ابداع شد و توسط کمپانی میتسوبیشی توسعه یافت. اهداف به‌کارگیری QFD:

- (۱) برقراری ارتباط با مشتریان
 - (۲) شناخت نیازها و انتظارات مشتری‌ها
 - هدف QFD تبدیل نیازها و انتظارات مشتری‌ها به شاخص‌های عملکردی کیفیت است.
 - (۳) تحلیل اطلاعات مشتری‌ها و فرآیندهای خدمات
 - (۴) افزایش رضایت مشتریان
- توجه:** تیم QFD شامل اعضای از بخش‌های مختلف سازمان می‌باشد که در ارتقای کیفیت خدمات و توسعه سازمان نقش دارند.

مراحل QFD

- (۱) تعیین مشتری‌ها
- (۲) بررسی خواسته‌های مشتری و جمع‌آوری صدای مشتری (الزامات یا خواسته‌های مشتری)
- (۳) تعیین اهمیت نسبی الزامات یا خواسته‌های مشتری
- (۴) تعیین و ارزیابی رقبا (اکنون مشتری چقدر راضی است؟)
- (۵) تعیین ویژگی‌های خدمت
- (۶) مقایسه طرح‌های مفهومی پیشنهادی و انتخاب بهترین طرح
- (۷) توسعه ماتریکس برنامه‌ریزی فرآیند

بانک سوالات

جمع آوری سوالات کنکور کاردانی به کارشناسی
کارشناسی ارشد و دکتری به صورت فصل بندی شده

سوالات تألیفی

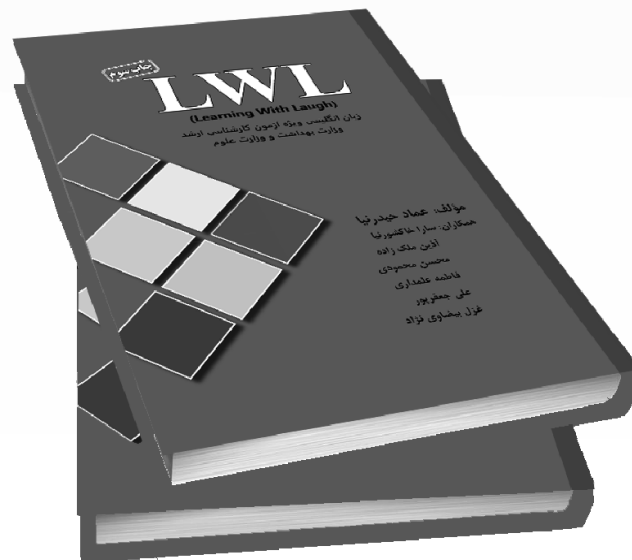
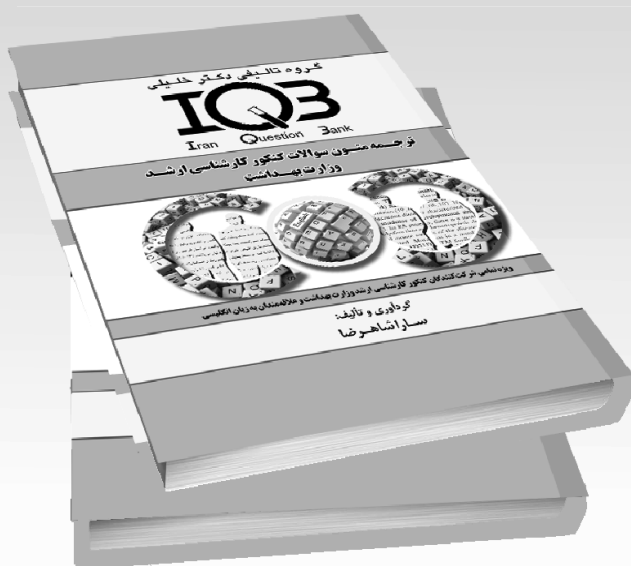
تألیف سوالات مشابه کنکور

جامع

حاوی تمامی مطالب و نکات لازم
برای کنکور براساس منابع

الگوریتم

چکیده‌ی تمامی مطالب و نکات لازم
برای کنکور براساس منابع



دریافت نمونه‌ی کتاب به صورت رایگان



www.agkins.com

بانک سوالات

جمع آوری سوالات کنکور کاردانی به کارشناسی
کارشناسی ارشد و دکتری به صورت فصل بندی شده

سوالات تألیفی

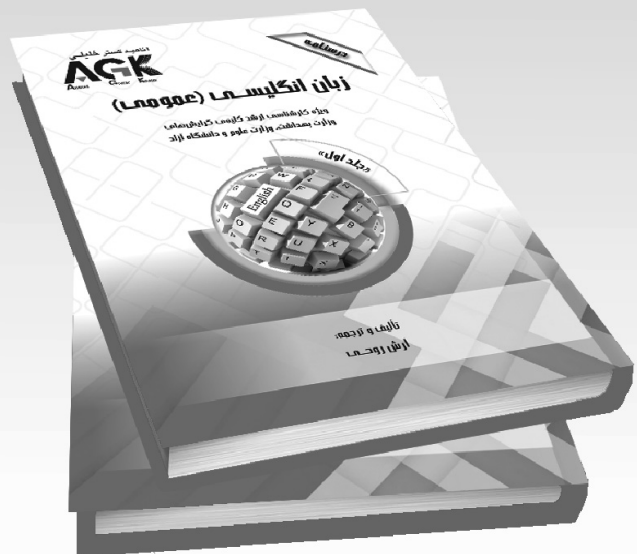
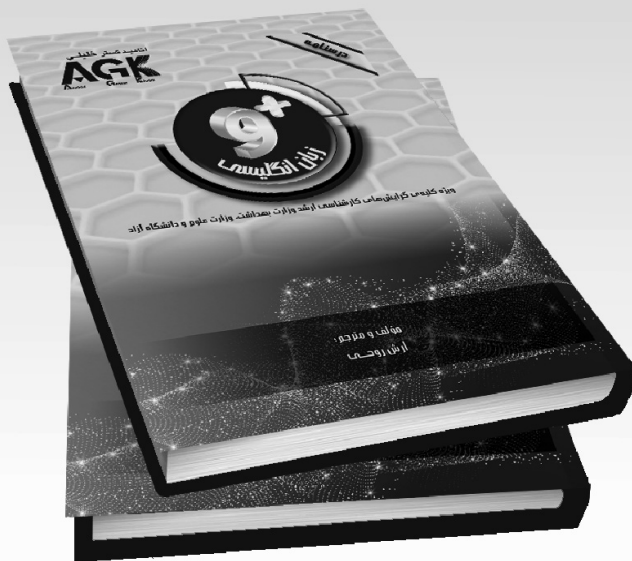
تألیف سوالات مشابه کنکور

جامع

حاوی تمامی مطالب و نکات لازم
برای کنکور براساس منابع

الگوریتم

چکیده‌ی تمامی مطالب و نکات لازم
برای کنکور براساس منابع



دریافت نمونه‌ی کتاب به صورت رایگان



www.agkins.com

بانک سوالات

جمع آوری سوالات کنکور کاردانی به کارشناسی
کارشناسی ارشد و دکتری به صورت فصل بندی شده

سوالات تألیفی

تألیف سوالات مشابه کنکور

جامع

حاوی تمامی مطالب و نکات لازم
برای کنکور براساس منابع

الگوریتم

چکیده‌ی تمامی مطالب و نکات لازم
برای کنکور براساس منابع



دریافت نمونه‌ی کتاب به صورت رایگان



www.agkins.com

شماره تماس با نمایندگی‌های فعال و رسمی آناهید گستر خلیلی

شماره تماس	نمایندگی	شماره تماس	نمایندگی
۰۹۱۰۱۷۱۱۸۷۲	سبزوار (آقای شریفان)	۰۹۹۱۳۷۱۳۷۵۰	اراک (آقای حسینی)
۰۹۹۱۳۷۱۳۷۴۱	شاهرود (آقای سلمانی)	۰۹۱۹۹۱۰۱۲۴۸	اردبیل (خانم عاصمی‌زاده)
۰۹۱۹۹۱۰۱۲۴۹	شهرکرد (خانم تقی‌پور)	۰۹۱۹۹۱۰۱۲۴۱	ارومیه (آقای آرمیون)
۰۹۱۹۵۷۳۰۱۵۲	شیراز (آقای فروردین / خانم هوشمندی)	۰۹۱۹۶۳۲۱۸۵۲	اسفراین (خانم اسماعیل‌زاده)
۰۹۱۹۳۷۱۳۷۴۲	فسا (خانم شعبانی)	۰۹۱۹۵۷۳۰۱۵۰	اصفهان (آقای کیانی)
۰۹۱۹۵۷۳۰۱۴۹	قزوین (خانم چگینی)	۰۹۱۹۵۷۳۰۱۵۴	اهواز (آقای دکتر رضازاده)
۰۹۱۹۷۷۸۱۹۴۷۱	کرج (آقای دکتر علیرضاپور)	۰۹۱۹۰۹۸۰۳۱۸	ایلام (آقای دکتر بوچانی)
۰۹۱۳۱۹۸۱۲۷۰	کرمان (خانم ضمانتی‌یار)	۰۹۱۹۶۸۵۳۱۱۶	بروجرد (آقای احمدی‌صدر)
۰۹۱۹۵۷۳۰۱۴۸	کرمانشاه (آقای ابراهیمی)	۰۹۹۱۳۷۱۳۷۴۹	بم (خانم سرحدی‌نژاد)
۰۹۱۹۵۳۷۱۸۹۰	کوهدشت (خانم یاریان)	۰۹۱۹۵۹۰۷۲۰۳	بیرجند (آقای دکتر بهروان)
۰۹۱۹۹۱۰۱۲۴۷	گرگان (آقای شاه‌علی)	۰۹۱۹۵۷۳۰۱۴۷	تبریز (خانم عاصمی‌زاده)
۰۹۱۹۵۷۳۳۱۷۹	مراغه (آقای صمدی)	۰۹۰۱۳۷۳۷۸۹۶	جهرم (آقای یاعلی جهرمی)
۰۹۹۱۳۷۱۳۷۴۴	مشهد (خانم دکتر شجاعی)	۰۹۱۹۹۱۰۱۲۴۰	جیرفت (خانم دکتر محمدی)
۰۹۱۹۵۷۳۳۱۷۹	میاندوآب (آقای صمدی)	۰۹۱۹۲۷۰۵۸۷۸	خرم‌آباد (خانم میر)
۰۹۱۹۶۳۵۰۷۶۸	نیشابور (آقای موسوی)	۰۹۱۹۵۷۳۰۱۵۳	رشت (خانم تنها)
۰۹۱۹۵۷۳۳۲۸۴	هرمزگان (آقای زارعی)	۰۹۱۹۶۸۲۹۲۸۰	رفسنجان (آقای یوسفی)
۰۹۱۹۵۷۳۰۱۵۵	همدان (آقای سوری)	۰۹۱۹۹۱۰۱۲۴۵	زاهدان (آقای مهمان‌دوست)
۰۹۱۹۵۹۰۷۲۰۴	یاسوج (آقای مرتضوی)	۰۹۱۹۲۷۰۵۸۷۱	زنجان (خانم دکتر هوشیار)
۰۹۱۹۹۱۰۱۲۴۳	یزد (خانم آزاد)	۰۹۱۹۷۷۸۱۹۴۴	ساری (آقای دکتر اکبری)

بانک کتاب ناهید



«هر کتابی، از هر انتشاراتی را از ما بخواهید»

✓ جامع‌ترین بانک کتاب

✓ تحویل روزانه

✓ ارسال به تمامی نقاط کشور

✓ سفارش کتاب به صورت تلفنی و آنلاین

www.NIBS.ir



کتاب دانشگاهی، فنی و مهندسی، علوم پزشکی، علوم انسانی، عمومی،
ادبی، مذهبی، کمک آموزشی، کودک و نوجوان و کتاب نفیس

فروشگاه: تهران - خیابان انقلاب - روبه روی درب اصلی دانشگاه تهران

پاساژ فروزنده - طبقه همکف - پلاک ۳۳۱

تلفن: ۶۶۴۸۹۳۷۵ - ۰۲۱ - ۶۶۴۸۹۳۴۹ - ۰۲۱