



منشور مدیریت

جناب آقای دکتر علی اکبر سیاری،
معاون محترم بهداشت وزیر

تیر ۱۳۹۴

سال چهارم
شماره چهارمسخنرانی دکتر علی اکبر سیاری معاون بهداشت وزیر
در نشست معاونان بهداشت کشور
«پنجم خرداد ۱۳۹۳ تهران»

مقدمه

پنجم خردادماه ۱۳۹۳، نشستی با حضور معاونان بهداشتی دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور در تهران برگزار شد. در این نشست دکتر سیاری معاون بهداشتی وزارت، درباره مأموریت‌های حوزه معاونت بهداشتی و تحول نظام سلامت در حوزه بهداشت به ایراد سخنرانی پرداخت که نظر به اهمیت موضوع محورهای مختلف این سخنرانی جهت مطالعه دقیق و استفاده بهینه از آن تقدیم می‌گردد.

مأموریت ما

- * افزایش امید به زندگی (جلوگیری از مرگ نابهنگام و زودرس مردم)
- * ارتقای سطح سلامت (بهبود شاخص‌های سلامت جلوگیری از ابتلا به بیماری‌ها)
- * بهبود کیفیت و شیوه زندگی
- * تامین عدالت در سلامت از نظر دسترسی، بهره‌مندی و پرداخت هزینه‌ها
- از جیب مردم
- * کمک به تعالی خانواده، بهداشت باروری و بهبود TFR در سطح بالاتر
- از حد جایگزین

در راستای مأموریتی که داریم، جهت پیشگیری از سه عامل خطر بیماری‌های واگیر، غیرواگیر و آسیب‌های اجتماعی که سلامت مردم را تهدید می‌کند و با توجه به عوامل اجتماعی اثرگذار بر سلامت، نظام موجود پاسخگوی نیازهای جدید نمی‌باشد.

ضرورت دارد مردم به طریقی توانمند شوند که از سلامت خودشان صیانت کنند و آن را ارتقا بخشند.

فراهم کردن زمینه‌های همکاری بین بخشی و محیط‌های حامی ضرورت دارد. برای پاسخگویی به نیازهای جدید مردم نیاز به تحول در نظام ارایه خدمات است، به طریقی که پاسخگوی مأموریت‌های ذکر شده باشد و عوامل محیطی و اجتماعی اثرگذار بر سلامت را که ۶۵ درصد است با مشارکت دادن مردم و توانمندسازی آنان و فراهم کردن زمینه همکاری بین بخشی بهبود ببخشیم. لذا ضرورت دارد خدمات به صورت ادغام یافته، اثربخش و باکیفیت مناسب در دسترس همه مردم قرارگیرد.

ما باید اطمینان پیدا کنیم که همه مردم از خدمات مورد نیاز به طریقی بهره‌مند می‌شوند که منجر به ارتقای سلامت، پیشگیری از بیماری‌ها و مداخله‌های تشخیصی درمانی و توانبخشی با کیفیت مناسب گردیده و از حفاظت عادلانه مالی بهره‌مند می‌شوند تا در این رهگذر شاخص‌های سلامت در کشور ارتقا یافته و رضایت مردم فراهم شود.

به همین منظور بحث اصلاحات یا تحول در نظام سلامت با رهبری جناب آقای دکتر هاشمی و مشارکت حوزه‌های بهداشت، درمان، آموزش و پژوهش و بهره‌گیری از توان صاحب نظران و متخصصان و کارشناسان وزارت بهداشت شروع شده است. بخش‌هایی از این تحول بزرگ آماده

اجرا و بخش‌هایی از آن در دست طراحی است که به تدریج استقرار پیدا خواهد کرد.

انتظارات

در این گردهمایی انتظار دارم فعال، با نشاط، جدی، با نظم و پشتکار مشارکت کنید. پروژه‌هایی که توضیح می‌دهیم در اجرا با تمام نیرو دنبال کنید.

۱. با جو همدلی، همراهی، همکاری، مشارکت فکری و تخصصی، در عین حفظ ارزش‌های دینی و معنوی خودمان و با استدلال و منطق علمی به ارائه خدمات بپردازید.

۲. نظم و انضباط و وجدان کاری، تلاش و سخت‌کوشی و حساسیت کاری را از شماها انتظار دارم. من مدیر بی‌تفاوت، تماشاگر و حاشیه‌نشین و شکست‌گرا نمی‌خواهم، چشمه بودن و جوشیدن و دیگران را سیراب کردن و از درون رشد کردن و جزو بهترین‌ها بودن و اقتدار قوی را از شماها انتظار دارم.

۳. داشتن برنامه در زندگی حرفه‌ای و کار از ضروری‌ترین نیازهای شما است. هر روز سؤال‌های زیر را از خودتان بپرسید: امروز چه آموختم؟ به دیگران چه آموزش دادم؟ برای اداره و سازمانم چه خدمتی انجام دادم؟ مشکل اصلی و اولویت کاری من چیست؟

۴. توانمندی شغلی خود و کارکنان تحت حوزه مأموریت خود را با داشتن برنامه از طریق یادگیری و آموزش مستمر ارتقا دهید.

۵. تجربیات را به یکدیگر انتقال داده و در شناخت مشکلات و حل آن بکوشیم و با هم در ارتباط باشیم.

۶. کیفیت خدمات و توسعه کمی آن را بهبود بخشیم.

۷. نظام نظارت و ارزیابی کارآ و مستمری از کارها و برنامه‌ها ایجاد کنیم.

۸. به شاخص‌ها حساس بوده، برای بهبود مستمر آن برنامه داشته باشیم و به وضع موجود قانع نشویم.

۹. نوآوری و انجام کارهای تحقیقاتی کاربردی و انتقال آن به سایرین از دیگر انتظاراتم است.

۱۰. به صیانت از منابع مالی، نیروی انسانی و امکانات حوزه مأموریت خودتان توجه جدی داشته باشید.

۱۱. یک مرکز اسناد و مدارک علمی کارآمد در حوزه

معاونت خود و مرکز بهداشت شهرستان ایجاد کنیم.

۱۲ - افراد لایق، عاشق، کاردان و ماهر کم هستند، قدر آنها را بدانیم و آنها را حفظ کرده و ایجاد انگیزه کنیم.

۱۳ - با چهره گشاده و لبخندی بر لب، صبر و حوصله و گذشت با کارکنان و مردم برخورد کنیم چرا که ما خدمتگزاران مردم هستیم.

۱۴ - وقت گذاشتن: برای فکرکردن، مطالعه، برنامه‌ریزی، نظارت و بازدید از محیط، باید تمام وقت حضور فعال داشته باشیم.

۱۵ - وظایف خود و سایر رده‌ها را تهیه کرده و در محل کار نصب کنیم.

۱۶ - برنامه‌ها و کارها را در نیمه راه رها نکنیم.

۱۷ - به مرگ مردم و علل زمینه‌ساز آن حساس باشیم. مرگ تک‌تک کودکان و مادران را باید بشماریم و علت‌یابی کنیم.

۱۸ - در شکوفایی شخصیت و توانایی خود و همکاران بکوشیم و قابلیت‌های افراد را از درون رشد دهیم.

۱۹ - عوامل اصلی موفقیت در کارها عبارتند از: توکل به خدا، نیروی همکار و همراه، تلاش و کوشش، پشتکار، مداومت، نظم، انضباط، تمرکز و تصمیم‌گیری، داشتن هدف روشن و شفاف، اعتماد به نفس، نهراسیدن از شکست، داشتن اطلاعات و دسترسی به اطلاعات لازم که جریان حیاتی نظام مثل جریان خون در بدن ما است، تجربه و تخصص، روحیه مثبت داشتن، عشق و ایمان به کار، برنامه‌ریزی، مشخص‌بودن ارزش‌ها، داشتن فلسفه برای کارها، انرژی، تسلط بر فن ارتباط، جوشش درونی، غوطه‌ور شدن در کار، رها نکردن کارها، بهره‌گیری از منابع، به ویژه زمان.

۲۰ - برای صرفه‌جویی در زمان سعی کنیم گزارش‌ها و نامه‌ها را فقط بخوانیم و نزد خود انبار نکنیم. مطالبی که می‌خواهیم از مجلات و روزنامه‌ها و کتاب‌ها مجدداً مطالعه کنیم، ابتدا با یک بررسی سریع مطالعه و علامت‌بزنیم و در محلی بگذاریم که بعد بتوانیم به موقع از آنها استفاده کنیم. از جمع کردن موارد بدون ارتباط پرهیز کنیم و محلی را نیز برای مطالعه در نظر بگیریم.

۲۱ - به عوامل مهم شکست که به شرح زیر است توجه داشته باشید و تلاش کنید برای آن راه حل پیدا کنید:

* ناتوانی در هدف‌گذاری و برنامه‌ریزی و سازماندهی

* ناتوانی در ترغیب دیگران به کار

است که بدتر از آن نیست، شرک به خدا و ظلم به مردم و در روایتی فرموده‌اند: «هرکس بلایی را از گروهی از مسلمانان دور کند، بهشت برایش واجب می‌شود.»

باید بیندیشیم در این رابطه چه مسؤولیتی برعهده ما است. مفید بودن ما چیست و ظلم به مردم کدامست و بلاهای مردم کدامند؟ سه اصل برای ما مهم است رضایت خداوند، رضایت خودمان از خدماتی که به مردم ارائه می‌کنیم و رضایت مردم. ما مکلف و موظفیم خدمات سلامت را برای همه مردم در حد قابل قبول با توجه به توان مالی و تخصصی کشور فراهم کنیم. سلامتی یعنی برخورداری از رفاه کامل جسمی، روانی، اجتماعی و معنوی و نه صرفاً نبود بیماری جسمی و ناتوانی و معلولیت. سلامتی ودیعه‌ای است خدادادی و حق است همگانی که خداوند به ما ارزانی داشته و همه ما مسؤولیت صیانت از آن را برعهده داریم.



عمر سودمند بشر فعلاً ۸۵ سال برآورد شده است. فردی که امروز متولد می‌شود بالقوه ۸۵ سال توان زندگی مفید، مولد و عاری از معلولیت و ناتوانی را طبق سرشتی که خداوند در تکوین بدن او به کار برده است دارد. ولی چرا عده زیادی قبل از این سن یا فوت می‌کنند یا معلول و از کارافتاده و ناتوان می‌شوند؟ نقش و مسؤولیت ما به عنوان متولیان سلامت کشور چیست؟

۲۵ درصد عوامل اثرگذار بر سلامت در حوزه پزشکی، ۱۰ درصد ژنتیک و ۶۵ درصد در حوزه محیطی، اقتصادی و اجتماعی قرار دارد.

کسی که فقیرتر است زودتر بیمار می‌شود و زودتر فوت می‌کند. پدیده شهرنشینی رو به توسعه و گسترش است. جامعه شهرنشینی از ۳ عامل و یا خطر بزرگ رنج می‌برد:

بیماری‌های واگیر مانند سل، بروسلوز، لیشمانیوز،

* ترس از رقابت همکاران

* خودخواهی

* فقدان صداقت و صمیمیت

* تاکید بر اقتدار و اختیار

* تاکید بر سمت و عنوان رییس

* نداشتن تجربه و تخصص و اطلاعات

* نداشتن همکاران واجد صلاحیت و منابع مورد نیاز

* نداشتن پشتکار، نظم و انضباط

* تنبلی و مسامحه

* توقف در برخورد با مشکلات

وظایف من

۱. حمایت از برنامه های سلامت و تاکید بر این که سلامت جزء اولویت ها و تصمیمات مسؤولان رده بالای کشور قرار گیرد
۲. سیاستگذاری و برنامه ریزی
۳. تعیین اولویت های بهداشتی
۴. کمک به ارتقای توانمندی شغلی مدیران و کارکنان بخش بهداشت
۵. کمک به اجرای هر چه بهتر برنامه و توسعه کمی و کیفی خدمات
۶. کمک به حل مشکلات
۷. نظارت و ارزیابی مستمر از برنامه ها، خدمات و افراد
۸. برقراری عدالت در استفاده از امکانات و فرصت ها
۹. اجرای قوانین و مقررات و حاکمیت ضابطه بر رابطه
۱۰. فراهم کردن زمینه مشارکت فکری و تخصصی منابع انسانی
۱۱. انتقال تجربیات و نوآوری ها و فراهم کردن زمینه اجرای آن
۱۲. کمک به فراهم کردن امکانات لازم مثل بودجه، خودرو، نیروی انسانی و بسته خدمت و سایر منابع مورد نیاز برای اجرای برنامه ها

سخنران دکتر علی اکبر سیاری معاون بهداشت وزیر
در نشست معاونان بهداشتی کشور
سوم اسفند ۱۳۹۳ مشهد

حضرت رسول(ص) فرمودند: دو خصلت است که بهتر از آن نیست، ایمان به خدا و مفید بودن برای مردم و دو خصلت

و دو گوش شنوا برای شنیدن و مشاوره استفاده کنید، وقت بگذارید تا شناخت تان بیشتر شود.

۲. ارتقای توان مدیریتی و حرفه‌ای از طریق:

۲.۱. **تعقل و تفکر:** دو نعمتی که خدا به ما داده مغزمان و وقت‌مان است. باید تلاش کنیم بیشترین استفاده را از این دو نعمت ببریم. افرادی که بتوانند، این دو نعمت خدادادی را مدیریت کنند، خواهند توانست بر منابع فیزیکی، مالی و انسانی مدیریت کنند و یکی از لوازم آن نظم و انضباط و سخت کوشی و تلاش است و داشتن برنامه مدیریت زمان، یادگیری چگونگی برگزاری جلسات و اداره آن، صورتجلسه نویسی، گزارش نویسی و... است.

۲.۲. مطالعه متون مدیریت، برنامه‌ریزی، گزارش‌های موجود

۲.۳. **مطالعه متون فنی** برای ارتقای دانش فنی: روزانه وقتی را برای مطالعه و تفکر و ارزیابی بگذارید.

۲.۴. تلاش کنید کار با رایانه و اینترنت را به شکل حرفه‌ای یاد بگیرید.

۳. من برای مسافرت‌های متعدد به استان‌ها به منظور شناخت فیلد کاری در استان‌ها و نظارت بر برنامه‌ها و پروژه‌های در دست اقدام وقت زیادی را به صورت روز و شب گذاشته‌ام تا بتوانم محیط کاری و شرایط کاری مناسبی را که بهترین ایام زندگی حرفه‌ای من و همه همکارانی را که در اقصی نقاط کشور در خدمت شان هستم فراهم کنم. بخش بهداشت، بخشی گسترده ولی منظم، با برنامه و برخورداری از نیروهای تحصیل کرده، کاردان، بانگیزه، با علاقه و پشتکار و عاشق کار است. در این مدت ضمن اجرای برنامه‌های جاری موفق شدیم، طرح تحول حوزه بهداشت را تهیه کنیم که توسط شما همکاران در دست اجرا است.

انتظارات

۱. لطفاً منشور مدیریتی اول را مطالعه کنید.
۲. در تکرار مطالب آموزشی خسته نشوید. با تکرار، مطلب به خوبی تفهیم می‌شود. اگر تکرار کردن بد بود خداوند برنامه نماز یومیه را واجب نمی‌کرد.
۳. افراد خلاق و نوآور را شناسایی کنید، ارتقا دهید و روی آنان سرمایه‌گذاری کنید.
۴. کتابخانه و مرکز اسناد و اطلاع رسانی را در حوزه ماموریت خود تا آخرین واحد ارایه خدمت، هر چه سریع‌تر ایجاد کنید.

CCHF، هپاتیت C، B، HIV / ایدز، آنفلوانزا و...

بیماری‌های غیرواگیر مربوط به شیوه و سبک زندگی (عادات و رفتار مردم) که زمینه‌ساز بیماری‌های مزمن قلبی عروقی، دیابت نوع ۲، فشارخون، بیماری‌های تنفسی، سرطان‌ها، افسردگی و اضطراب و سایر اختلال‌های روانی می‌شود.

آسیب‌های اجتماعی مانند طلاق، اعتیاد، خشونت و کودک آزاری، خودکشی، قتل، بزهکاری، فرار از خانه، کودکان کار و خیابانی، نابرابری درآمد، بیکاری، فقر، ترک تحصیل و موارد دیگر که خود بستر نامیمون بسیاری از بیماری‌های واگیر و غیر واگیر است.

ماموریت ما

- * ارتقای سلامت مردم و بهبود کیفیت زندگی آنان
- * کنترل عوامل خطر و کاهش ابتلا به بیماری
- * جلوگیری از معلولیت و ناتوانی
- * درمان بیماری و بازتوانی
- * جلوگیری از مرگ نابهنگام مردم و افزایش امید به زندگی
- * کمک به افزایش نرخ باروری سالم
- * پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی
- * عدالت در سلامت از نظر بهبود دسترسی فیزیکی و بهره‌مندی از خدمات، حفاظت مالی از مردم
- * بهبود کیفیت خدمات
- * کاهش هزینه‌های سلامت
- باید تلاش کنیم نظام سلامت به صورت یک کل، هماهنگ، کارآمد به‌طریقی که پاسخگوی نیاز و تقاضای حال و آینده مردم باشد
- کار کند امروز بیش از هر زمان دیگر نیاز به تقویت PHC در ایران داریم.

چه باید کرد؟

۱. **شناخت وضع موجود:** از سه طریق به شناخت می‌رسیم مطالعه، مشاهده و مشاوره با افراد صاحب نظر. باید با استفاده از نعمت‌هایی که دارید، از مغز برای فکر کردن و اندیشیدن، دو چشم بینا برای مطالعه آثار مکتوب موجود

همکاری کارشناسان حوزه‌های مختلف مربوط در نوشتن بودجه

تفصیلی که به تصویب هیات‌های امن می‌رسد شرکت کنید.

۱۱. برای ارتقای کارایی حوزه کاری خود به شرح موارد زیر اقدام کنید.

۱۱.۱. مدیریت

یکی از مشکلات عمده و اساسی و زیربنایی کشور مدیریت است. مدیریت

یک علم است ضمن آن که نیاز به تجربه دارد. بنابراین باید سرمایه گذاری

زیادی برای بهبود مدیریت در بخش بهداشت انجام دهیم. حدود ۱۲۰۰ مدیر

تا سطح مرکز بهداشت شهرستان در بخش بهداشت داریم. این ۱۲۰۰ نفر چه

کسانی هستند؟ چگونه انتخاب می‌شوند؟ شرایط احراز شغلی آنها چیست؟

توانمندی شغلی آنها چه باید باشد؟ برای آن شرایط و این توانمندی چه

برنامه‌های آموزشی گذرانده اند؟ چگونه کار آنها مورد نظارت و ارزیابی قرار

می‌گیرد؟ این مدیران چگونه ارتقا پیدا می‌کنند یا کنار گذاشته می‌شوند؟

تجربیات آنها، نوآوری‌هایشان چگونه جمع آوری شده و مورد بهره برداری

قرار می‌گیرد؟ چگونه ما از آنان پشتیبانی به معنی امنیت شغلی، تامین مادی،

ارتقای تحصیلی در بعد کسب مدرک تخصصی در راستای ماموریت‌شان یعنی

مدیریت خدمات بخش بهداشت به عمل می‌آوریم؟ کارهای پراکنده ای در

این زمینه شده‌است. دوره فلوشیپ مدیریت برای شماها برگزار شد، به این

اکتفا نکنید. این دوره باید برای تمام مدیران سطوح بعدی برگزار شود

و این کار را خواهیم کرد و شما باید در زمینه مدیریت با مطالعه

روزانه توانمندی‌تان را ارتقا دهید. برنامه‌ای برای توانمندسازی خودتان،

مدیران حوزه کاری و کارکنان‌تان داشته باشید. مدیریت مؤثر جلسات

را یاد بگیرید.

۱۱.۲. کارکنان

بزرگ‌ترین سرمایه ما نیروی انسانی ما هستند. موفقیت‌مان

در گرو مشارکت فعال و با انگیزش قوی این نیروها و بهره‌گیری

صحیح از تخصص و علم و تکنولوژی و منابع مالی در جهت

تحقق خدمات و اهداف و برنامه‌هایی است که در نظر داریم.

۱۱.۲.۱. انگیزه: کارکنان نیاز به انگیزه، دانش، تخصص و

مهارت دارند. اگر در جایی از کشور و دنیا توانسته‌اند

۵. باید تلاش کنیم چرخه شوم کاهش انگیزه در کارکنان، کاهش کارایی و

بهره‌وری، افت کیفیت خدمات و افزایش هزینه‌ها را اصلاح کنیم. این موضوع

به همت و تلاش شما بستگی دارد و اقدام‌هایی که باید انجام دهید را نوشته‌ام.

۶. امر همدلی، همفکری، گذشت، تشویق و تایید، رسیدگی به مشکلات

کارکنان، استفاده از تجربیات همدیگر چه در حوزه ماموریت خودتان و چه در

سطح کشور را فراموش نکنید و هر چه بیشتر به این امر اهتمام ورزید.

۷. تلاش کنید ضمن رعایت سیاست‌ها، استانداردها و ضوابط مدون در حوزه

ماموریت خود کارهای جدید، نوآوری، تحقیق و برنامه‌ریزی در حد یک واحد

توانا و دانا با قدرت و قوت انجام دهید. چنانچه شاخص‌های استان محل

خدمت شما به متوسط شاخص‌های کشوری رسیده منتظر نمانید، هر استان

باید خودش را با شاخص‌های کشورهای پیشرفته از لحاظ شاخص‌های

بهداشت مقایسه کند تا بتواند گام‌های جدیدی به جلو بردارد. منتظر متوسط

کشوری نمانید در سطح شهرستان برای حل مشکلات باید برنامه عملیاتی

داشته باشید. قدم اول تشخیص درست و تبیین صحیح مسأله است که آن را

باید یاد بگیرید.

هر کار جدیدی که انجام می‌دهید من را در جریان قرار دهید، نظام با این

نوآوری‌ها زنده و پویا است. من از کار جدید حمایت می‌کنم، ما هزاران نفر هستیم،

ستاد و صف، وزارت و دانشگاه مطرح نیست، ما یکی هستیم. ما همه خدمتگزار

سلامت مردم هستیم. هر کدام در محلی قرار گرفته ایم و مکمل همدیگر هستیم.

نیروهای بالقوه و توانایی داریم، می‌ماند هنر استفاده بهینه از این نیروها.

۸. هر روز این چهار سؤال را تکرار کنید امروز چه مطلب جدیدی آموختم؟

چه مطالبی را به دیگران آموزش دادم و برای اداره و سازمان حوزه ماموریت‌م و

سلامت مردم چه کرده‌ام؟ چه مسأله‌ای را تشخیص دادم و چه راه کاری را برای

آن پیش بینی کرده‌ام؟ این سؤالات را جزو فرهنگ سازمانی خودتان بدانید.

نباید هر روزمان مثل هم باشد. تلاش کنیم فردایمان را از امروز بهتر کنیم.

۹. مشارکت مردمی و همکاری بین بخشی بهترین محمل در جهت اعتلای

سلامت مردم است. هر چه بیشتر درصدد فراهم کردن بسترهای همکاری در

این زمینه‌ها باشید. هنر ما این است که روش کار با مردم

و همکاری بین بخشی را یاد بگیریم.

۱۰. برای بودجه سال آینده حوزه ماموریت خود شخصاً با

کارآیی (کمترین اتلاف از تجهیزات، تدارکات، فکر و انرژی)

برابری (ارایه منظم به هر دو جنس، همه گروه‌های سنی، قومی، جغرافیایی،

طبقات اجتماعی و اقتصادی)

رضایت و امنیت مشتریان

بحث تضمین کیفیت و بهبود مستمر کیفیت خدمات به چه میزان به مدیران و

کارکنان آموزش داده می شود و برای ما اهمیت دارد؟

چند درصد از مدیران و کارکنان با این مفاهیم آشنا هستند؟

چند کتاب، مجله و جزوه در این زمینه مطالعه کرده‌اید و برای بخش خودتان

فراهم کرده‌اید؟

چه موقع هسته‌های بهبود کیفیت خدمات را می‌خواهید تشکیل دهید؟

پیشنهاد می‌کنم کمیته بهبود کیفیت خدمات در تمام استان‌ها تشکیل شود.

از اطلاعات و تجربیات موجود کمک بگیریم و جزو برنامه جاری خودتان کنید.

۱۱.۴. نظارت، پایش و ارزیابی:

برای انجام پایش، نظارت و ارزیابی برنامه‌ها و خدمات، نیاز به نظارت

آبشاری سطح به سطح داریم. چه نوع اطلاعاتی را به چه منظوری با چه

هزینه‌ای و چه اعتبار علمی جمع‌آوری می‌کنیم و چگونه از آن بهره می‌بریم؟

یکی از بهره‌گیری‌ها از این اطلاعات در امر پایش و ارزیابی است. نظام ارایه

خدمات ما بدون داشتن موارد فوق و بازخورد و مداخله به موقع، صحیح، پایدار،

پویا و موفق نخواهد بود؛ لذا به چه میزان مدیران و کارکنان به اهمیت این امر

واقف هستند و به عنوان یک روش علمی مورد آموزش قرار می‌گیرند؟



به همین منظور به کمک معاون فنی معاونت و ناظرین ملی که از معاونان

بهداشتی با سابقه و پیش‌کسوت کشور هستند کمیته‌ای با مسؤولیت آقای

دکتر کوشا در سطح ملی تشکیل شده است و تاکنون از چند

دانشگاه در قالب قطب‌های دانشگاهی کشور پایش به عمل آمده

و در تداوم آن این اقدام ادامه خواهد یافت و امیدوارم نظارت

انگیزه در افراد ایجاد کنند، شما هم می‌توانید، چون انجام این کار

روش و تکنیک دارد. چه فرد یا افرادی روی این موضوع کار می‌کنند؟ با

ابعاد روانشناسی، اجتماعی اقتصادی و فرهنگی آشنایی دارند؟ ما در جهت

از بین بردن غم‌ها و گرفتاری‌های مردم و شادی آفرینی برای آنان تلاش

می‌کنیم، بنابراین همکاران ما در اولویت اول هستند، واقعاً چه کرده‌ایم؟

۱۱.۲.۲. آموزش: برای ارتقای سطح دانش و مهارت، کارکنان نیاز به

آموزش مستمر دارند. استان‌ها به چه میزان از تجربیات همدیگر در این زمینه

استفاده می‌کنند؟ و از اقدامات یکدیگر آگاهند و به چه میزان از نظر کارآیی و

اثربخشی آموزش‌ها ارزیابی به عمل می‌آید؟ آیا برنامه‌های آموزشی با اهداف

رفتاری مشخص با محتوای مناسب و ارزیابی از آن داریم؟ آیا کتابخانه، مرکز

اسنادی برای به روزکردن دانش کارکنان خودمان ایجاد کرده‌ایم؟ آیا واحد

آموزشی برای این مسؤولیت ایجاد کرده‌ایم؟ آیا از شیوه‌های علمی استفاده

می‌کنیم؟

به وسیله بسته آموزشی برنامه‌های سلامت ابلاغ شده، مربیان به‌هورزی

منتخب را آموزش دادیم. این افراد باید کاردانان و کارشناسان حوزه بهداشت را

به صورت آبشاری در سال ۹۴ با همت شماها در سراسر کشور آموزش دهند و

جهت پزشکان خانواده برنامه مدونی را برای سال آینده داریم که باید اجرا

شود از قبیل دستور عمل، راهنمای بالینی و آموزش بدو خدمت که به زودی

برنامه آن ابلاغ می‌شود.

مراکز آموزش به‌هورزی را در سال ۹۴ ارتقا خواهیم داد.

۱۱.۲.۳. رفاه کارکنان: با کمک همدیگر در مورد رفاه کارکنان به

شکل جدی باید کار کنیم. از خودشان کمک بگیرید و کمیته‌ای را

تشکیل دهید.

۱۱.۳. کیفیت خدمات:

به کیفیت خدمات به شرح موارد زیر اهتمام جدی بورزید:

اثربخشی مداخلات (مداخله و مراقبتی که اثربخشی آن به

شکل علمی ثابت شده باشد راتقویت کنید).

بیمار محوری

وقت شناسی (کمترین تأخیر و مانع در دسترسی مردم به

خدمات و ارایه خدمات)

آبشاری سطح به سطح از مرکز استان تا خانه بهداشت در سال ۹۴ عملیاتی شود.

۱۱.۵. هزینه خدمات و بهره‌وری

کارکنان در مدت خدمت، چه میزان خدمت و در چه مدتی آن را ارایه می‌دهند. بار مالی این خدمت برای دولت چه میزان است؟ به چه میزان این امر برای شما به عنوان یک مدیر اهمیت دارد؟ استان‌ها از کار همدیگر در این زمینه چه اطلاعاتی دارند و برای کارآمدتر کردن منابع مالی، فیزیکی و انسانی چه برنامه‌ای دارید؟ دوستان در بسیاری از موارد خدمت روز کارکنان بسیار پایین است و معنی آن یعنی هزینه تمام شده خدمت بسیار بالاست. مسئولیت گرانی این هزینه‌ها بر عهده ما مدیران است. هر چه سریع‌تر برای این مهم باید چاره‌اندیشی کنیم. برای من این امر بسیار مهم و از اولویت‌های کاری من است، که هزینه خدمات را با کمک شماها بهینه کنیم. امر بهره‌وری مسأله مهمی است باید به آن پرداخت. نباید فکر کنیم بهداشت امری رایگان است و دولت باید هزینه آن را بپردازد. نباید فکر کنیم بهداشت امری رایگان است و دولت باید هزینه آن را بپردازد. اولاً اگر رایگان است با چه قیمت تمام شده‌ای من و شما باید بیانید؟ بعضی از این خدمات را باید با روشهای جدیدی ارائه کنیم که نقش مردم در اینجا مهم است منابع انسانی، فیزیکی و مالی تان را باید به درستی مدیریت کنید و بهره‌وری سیستم را بالا ببریم.

۱۱.۶. مشارکت مردم

سلامت بدون مشارکت مردم امکان پذیر نیست و کارآیی ما با توانمندسازی و مشارکت مردم ارتقاء می‌یابد لذا برنامه‌های آموزشی خود مراقبتی و توسعه برنامه رابطین بهداشت و استفاده از تجارب استانها در مورد نحوه مشارکت دادن مردم چه در بخش مدیریت، برنامه‌ریزی را باید جدی بگیرید.

۱۱.۷. جامعیت خدمات

خدمات ما باید شامل چهار جزء Rehabilitative, Curative, Preventive, promotive باشد لذا در جهت ارتقای کارآیی نظام بهداشتی کشور باید این چهار جزء را در کنار هم داشته باشیم و نظام ارجاع را با همکاری دانشگاه‌ها و وزارت هر چه سریعتر سامان دهیم.

۱۱.۸. عدم تمرکز و تفویض اختیار

افراد موقعی که مسئولیت و اختیاری به آنها واگذار شد و نظارت هم به درستی انجام شد طبیعی است با احساس

مسئولیت بیشتری با بهره‌گیری از توانائی‌ها، تجارب خودشان و نیروهای تحت اختیارشان تلاش خواهند کرد موفقیت بیشتری کسب کنند. برای عدم تمرکز و تفویض اختیار دو امر لازم است یک توانائی و مسئولیت پذیری کسی که مسئولیت و قدرت را می‌پذیرد دوم توانایی نظارت کسی که مسئولیت و قدرت را واگذار می‌کند ابتدا این دو باید فراهم شود تا کارآیی ارتقاء پیدا کند.

۱۱.۹. تحقیقات

برای بهبود کیفیت خدمات، شناسایی مشکلات و پیدا کردن راه حل و مداخله‌های لازم و به موقع، نوآوری و استفاده از تجربیات دیگران ضرورت دارد که به موضوع تحقیقات به طور جدی بپردازید. استفاده از مراکز تحقیقاتی دانشگاهی در این امر بسیار کمک کننده است حتماً در شورای پژوهشی دانشگاه شرکت کنید و موضوع‌های مهم را به مراکز تحقیقات بسپارید. ضمن آن که کارکنان بخش توانمندی شان در پیدا کردن مسئله و تعیین آن و ارائه راه حل عملی و مداخله لازم باید تقویت شود.

۱۱.۱۰. تعمیم مراقبت برای تمام سنین

ضرورت دارد خدمات بهداشتی را برای تمام گروه‌های سنی در هر دو جنس تعمیم دهیم لذا برنامه‌ها در قالب گروه‌های سنی کودکان، نوجوانان و جوانان و سالمندان تدوین و ابلاغ شده است.

انتظار دارم به طریقی برنامه‌ها را مدیریت کنید که با توجه به این که در روستا اولین نفر در تماس با مردم، بهورز و در شهر کارشناس مراقب سلامت خانواده است که خدمات به صورت فعال برای تمام سنین در هر دو جنس ارائه دهند. با همت شما عزیزان در سال ۹۴ شاهد عملیاتی شدن بسته خدمت ابلاغی طی نامه شماره ۱۴۸۲۸/۳۰۰ د مورخ ۹۳/۱۰/۱۰ باشیم و خدمات سلامت محور به ویژه بیماری‌های غیرواگیر NCD، سلامت روان و حوادث را در اولویت کاری خدمات تان قرار گیرد.

۱۲. اطلاع رسانی

از پتانسیل استان و شهرستان از طریق رسانه‌های دیداری، شنیداری و مکتوب به منظور همراه کردن

خلاقیت و نوآوری، قدرت تصمیم‌گیری، استقامت و پایداری، قدرت ایجاد انگیزه در دیگران و کارگروهی و جمعی، قدرت مذاکره، گفتگو، گوش دادن فعال و موثر، سازگاری با محیط، تعیین اولویتهای کاری، تسلط بر خود و کنترل خود، مسئولیت‌پذیری، دانشجوی مادام‌العمر بودن را در خود و همکاران به وجود بیاورد و جزو فرهنگ سازمانی تان نمایید.

۱۶. انضباط نوشتن روزانه کارها، برنامه‌ها و الویت‌بندی و ارزیابی را در زندگی حرفه‌ای خودتان تقویت کنید و با آن زندگی کنید هر روز اهداف و برنامه کاریتان را مرور کنید.

افکار عمومی، مسئولین شهرستان و استان، نمایندگان محترم مجلس شورای اسلامی در حوزه خودتان و شوراهای اسلامی شهر و روستا باید تلاش کنیم خدماتی را که به مردم ارائه می‌کنیم و اقداماتی که در طرح تحول حوزه بهداشت در دست اقدام دارید را به اطلاع همه برسانیم. از نقش سه‌گانه رسانه که حمایت‌طلبی، اطلاع‌رسانی و خبر است حداکثر استفاده را باید ببرید. در مورد گرفتاری‌ها و مشکلات حوزه کاریتان آنچه که مربوط به مردم و نظام ارائه خدمت است را هم اطلاع‌رسانی کنید، باید مخاطب شناس باشید، متناسب با مخاطب صحبت و اطلاع‌رسانی کنید.

۱۳. مدیریت اطلاعات

دسترسی آسان، سریع به اطلاعات روز و معتبر در حوزه مسئولیت مان را باید تقویت کنیم زیرا این موضوع توان مدیریتی و قدرت ما را تقویت می‌کند، بانک اطلاعات، آرشیو مرتب و منظم و در دسترس از ضروریات کار است مدیری موفق تر است که سیستم خود را بر پایه اطلاعات هدایت و رهبری کند بدون اطلاعات کمی چه چیزی را مدیریت خواهید کرد؟

۱۴. اخلاق خوب، صداقت، امانت‌داری، همدلی، احترام را در بین کارکنان خود ترویج کنید تا روابطشان با همدیگر و مشتریان بهبود پیدا کند.

۱۵. ویژگی‌های افراد موفق را مطالعه کنید و در خود ایجاد کنید.

سخت‌کوشی، پشتکار، نظم و انضباط شخصی و مدیریت زمان، قانون‌مداری،



همکاران این شماره: آقایان:

دکتر سید کاظم فرهمند، دکتر محمد حسن درخشان، دکتر مهدی قلیان اول،

محمد رضا دشتی، مهر داد یوسفی فرد، مهندس سید کاظم بحرینی

خانم‌ها:

رویا کاظمی، زهره عرب‌نژاد، فاطمه فضلی، مریم مومن‌نژاد، صغری حجازی

شماره مجوز: ک/ش/۴۱۱
شماره مجوز کمیته رسانه: ۹۴-۰۱-۰۱
صاحب امتیاز: دکتر حمیدرضا بهرامی
مدیر مسئول و سردبیر: دکتر مهدی قلیان اول
مسئول دبیرخانه: زهره عرب‌نژاد
گرافیک و صفحه‌آرایی: مهر داد یوسفی فرد
دوره انتشار: گاهنامه

آدرس دبیرخانه: مشهد، انتهای خیابان سناباد،
مرکز بهداشت استان خراسان رضوی
تلفن: ۰۵۱۵۰۰۱۳۸۴ داخلی ۲۳۷

لطفاً نظرات، پیشنهادات
و مطالب خود را به
آدرس پست الکترونیک
زیر ارسال نمایید:

SHC.VHJ@mums.ac.ir