

عدم وجود دانش مدیریت در بیمارستان میلاد تهران



بیبا نباتی

دکتری تخصصی دندانپزشکی از دانشگاه مانیل، فیلیپین، کارشناسی مدیریت برنامه ریزی آموزشی، از دانشگاه امیدیه، خوزستان، ایران

b.nabaty@gmail.com

چکیده:

امروزه رفتار و حُسن اخلاق یکی از مباحث مهم مورد توجه محققان در سازمان‌ها و دولت‌های گوناگون می‌باشد. اساس سازمان‌ها بر پایه‌ی فلسفه‌ی مدیریت، ارزش‌ها، بینش و اهداف می‌باشند و این عناصر خود از فرهنگ سازمانی که ترکیبی از مدیریت مستقیم و غیرمستقیم و تاثیر آن بر عملکرد اجتماعی کارکنان نشأت می‌گیرد و نوع رهبری، ارتباط و پویایی گروه‌ها را تعیین می‌نماید و این فرهنگ نقشی موثر در مثابه کیفیت زندگی کاری آنان و نقشی موثر بر انگیزه‌های مطلوب فیزیکی و روانی کارکنان سازمان مذکور ایفا نموده که بازتاب آن بهبود عملکرد و بهره‌وری نیروی انسانی کارکنان و نتیجه‌ی آن افزایش اثربخشی سازمان خواهد بود. پیامد نهایی این فرهنگ سازمانی یا شیوه‌ی صحیح مدیریت، مشارکت و خشنودی کارکنان مجموعه با حس رضایت‌مندی از انجام مسئولیت‌ها و سعی در رشد و بهبود انجام وظایف شغلی‌شان می‌باشد. تمامی این عناصر بر ایجاد نوع مدل یا چهارچوبی که سازمان بر مبنای آن اقدام خواهد نمود، موثر است و مبنای عملکرد از مدل استبدادی به ترکیبی از مدل حمایتی و مدل مشارکتی گرایش خواهد یافت. رفتار مطلوب سازمانی و اخلاق حرفه‌ای همانطور که در «اصل ۱۳۸ قانون اساسی جمهوری اسلامی» و «ماده ۲۵ قانون مدیریت خدمات کشوری» به جُهد تاکید قانونگذاران را بر تکریم و رعایت حُرمت ارباب رجوعان قرار داده است فی‌الواقع از دیرباز نیز داد سخن و نکته‌ها در تمامی مکاتب فکری، قدرت‌مداران عالم و حتی مصداق اصلی سیره‌ی پیامبران و اصول دین مبین اسلام نیز بر همان تکریم انسان‌ها و اخلاق کریمانه بوده است. در متن ماده ۲۵ قانون مدیریت خدمات کشوری، مصوب سال ۱۳۸۶ عنوان شده که مدیران و کارمندان دستگاه‌های اجرایی، خدمتگزاران مردم هستند و باید با رعایت موازین اخلاق اسلامی و اداری و طبق سوگندی که در بدو ورود آدا کرده و منشور اخلاقی و اداری که امضا می‌کنند، وظایف خود را به نحو احسن در راه خدمت به مردم و با در نظر گرفتن «حقوق و خواسته‌های قانونی» آن‌ها انجام دهند. همچنین مصوبه مورخ ۱۳۸۱/۲/۲۲ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و به استناد اصل «یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران» در خصوص طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع نیز با ذکر چندین تبصره در تمامی ارگان‌ها و سازمان‌های اقتصادی و درمانی رعایت این اصل را ضروری و عدم رعایت آن را شامل آثار حقوقی نیز دانسته است. مسئولان صاحب نظر با پرداختن به موضوع رفتار شایسته و حُسن رفتار مدیران و کارکنان، قصد تشریح آن و ارتقای شاخص‌های عملکردی مدیران و کارکنان در دستگاه‌های دولتی و غیردولتی را دارند. مهم‌ترین اصل نیز رضایت‌مندی بیماران است که یکی از مشخصه‌های اثربخشی بیمارستان‌ها محسوب خواهد شد و لازمه‌ی دستیابی به این رضایت‌مندی رعایت حقوق بیماران است که در این پژوهش با هدف بررسی رابطه‌ی بین میزان آگاهی بیماران نسبت به حقوق‌شان و میزان رضایت‌مندی آن‌ها از خدمات درمانی در بیمارستان میلاد تهران در بازه زمانی حدوداً دو سال بدان می‌پردازیم.

واژگان کلیدی:

- عدم مدیریت صحیح
- اخلاق حرفه‌ای
- قوانین مدون تکریم ارباب رجوع
- ضعف در دانش مدیریت در بیمارستان میلاد (بهمن ماه سال ۱۳۹۸ لغایت دی ماه سال ۱۴۰۰)
- عملکرد و بازده کارکنان بخش‌های کلینیکی و پاراکلینیکی (درمان‌های سرپایی)
- قانون مدیریت خدمات کشوری مصوب سال ۱۳۸۶