



نظام ایده، خلاقیت و پیشنهادها در سازمان های بهداشتی و درمانی

مهدی نیکودل^۱، گیتی افروز پوراحمدی^۲

^۱مدیر برنامه ریزی سازمان بهداشت و درمان صنعت نفت

Dr.Nikoodel@gmail.com

^۲مسئول امور بهره وری سازمان بهداشت و درمان صنعت نفت. دانشجوی دکترای DBA با گرایش مدیریت استراتژیک

Ga_Pourahmadi@yahoo.com

چکیده

سازمان های ارائه دهنده خدمات سلامت یکی از پیچیده ترین و پر چالش ترین محیط های سازمانی هستند که بواسطه وجود متغیرهای فراوان؛ متنوع و گاه مداخله گر؛ کیفیت خدمات ارائه شده را تحت الشعاع قرار می دهند. وجود برنامه ریزی استراتژیک در یک سازمان این فرصت را ایجاد می نماید که کلیه اقدامات و فعالیت ها در راستای اهداف استراتژیک؛ استراتژی ها، طرح ها و پروژه های سازمان اجرا و تحقق پذیرد و با نظارت و کنترل بهبود مستمر را بوجود آورد. در محیط های درمانی و بهداشتی با توجه به تنوع خدمات ارائه شده به مراجعین و از سویی پیچیده بودن بیماری ها و متفاوت بودن سطح انتظارات مراجعین و کارکنان؛ نظام پیشنهادها میتواند، نوآوری، ارتقا و تغییر را در راستای تعالی بدنبال داشته باشد. با استفاده از نظرات و تجارب بیماران، همراهان، مراجعین و کارکنان میتوان از منظری متفاوت، مسائل را بررسی کرد و با ارزیابی و کارشناسی علمی گامی بزرگ در جهت ارزش آفرینی برداشت. ارزش آفرینی منتج از کیفیت است؛ گستره پرداختن به کیفیت در یک سازمان به وسعت سیستم ها و فرآیندهای آن سازمان است. بنابراین کیفیت در کل سیستم ها و فرایندهای یک سازمان و توسط همه اعضای یک سازمان تولید می شود. در سازمان های چابک، تعالی از مسیر شنیدن "صدای مشتری" و "صدای فرایند" و نحوه ارتباط این دو ابزار شکل می گیرد و با استفاده از ایده ها و پیشنهادها کلیه ذینفعان میتوانند سلامت سازمانی در کلیه ابعاد استراتژیک را پایش و کنترل نمایند. در این میان، بیماران و همراهان با ارائه تجارب؛ پیشنهاد و ارائه راهکارهای بهبود، سازمان را به چالش می کشند جایگاهی ویژه دارند و مهم ترین منبع یادگیری محسوب می شوند.

در این مقاله؛ دستورالعمل اجرایی نظام ایده؛ خلاقیت و پیشنهادها با رویکرد بهداشتی درمانی و با بهره گیری نه تنها از کارکنان بلکه از نظرات بیماران و همراهان و مراجعین طراحی گردیده که میتواند به عنوان یک الگو جهت کلیه مراکز درمانی و بهداشتی کشور مورد استفاده قرار گیرد.

کلمات کلیدی: سازمان؛ استراتژی؛ سلامت؛ کارکنان؛ بیماران؛ ذینفعان؛ ایده؛ پیشنهاد؛ الگو؛ نوآوری



دوازدهمین همایش و نهمین جشنواره ملی نظام پیشنهادها

۱- مقدمه

در یک سازمان ارائه دهنده خدمات سلامت؛ شش هسته عملکردی تعریف می شود که شامل: کیفیت، بهره وری، مطلوبیت؛ دسترسی، یادگیری، پایداری و ارائه معیارهایی که برای اندازه گیری عملکرد سازمانی از آنها استفاده می شود. با استفاده از این شش حوزه عملکردی؛ هفت حوزه استراتژی عمده را میتوان تعریف کرد: (۱) استانداردها و دستورالعمل ها، (۲) طراحی سازمانی، (۳) آموزش و توانمند سازی (۴) بهبود فرایندها و توسعه ابزار و فن آوری ها (۵) انگیزه ها، (۶) فرهنگ سازمانی، و (۷) رهبری و مدیریت که کلیه این حوزه ها و عملکردها در برنامه ریزی استراتژیک سازمان وجود دارد و باید منتج به سلامت بیمار گردد. [۱] که طبق تصویر شماره ۱ کلیه ابعاد عملکردی یک سازمان ارائه دهنده خدمات سلامت تعریف شده است:

| هسته های عملکردی | ابعاد | نمونه اندازه گیری ها |
|------------------|--|---|
| • کیفیت | <ul style="list-style-type: none"> ➤ کیفیت بالینی ➤ مدیریت کیفیت ➤ تجربه بیمار | <ul style="list-style-type: none"> ➤ پایبندی به دستورالعمل های بالینی ➤ اجتناب از خطاهای پزشکی ➤ در دسترس بودن تجهیزات پزشکی ➤ سیستم پرونده پزشکی کاربردی ➤ رضایت مندی بیمار |
| • بهره وری | <ul style="list-style-type: none"> ➤ -نسبت هزینه به خدمات ➤ نسبت کارکنان به خدمات ➤ تعداد بیماران یا پروسیجرها | <ul style="list-style-type: none"> ➤ تعداد کارکنان به تخت ➤ ویزیت روزانه بیماران سرپایی و بستری به تخت و یا کارکنان |
| • مطلوبیت | <ul style="list-style-type: none"> ➤ حجم بیماران یا پروسیجرها به ظرفیت ➤ حجم بیماران یا پروسیجرها به ویژگی های سلامت جامعه | <ul style="list-style-type: none"> ➤ درصد اشغال تخت ➤ ویزیت بیماران سرپایی به کارکنان ارائه دهنده خدمات ➤ درصد مادران باردار دریافت کننده خدمات دوران بارداری |
| • دسترسی | <ul style="list-style-type: none"> ➤ دسترسی فیزیکی ➤ دسترسی به منابع مالی ➤ دسترسی زبانی ➤ دسترسی به اطلاعات ➤ در دسترس بودن خدمات ➤ در دسترس بودن خدمات غیر تبعیض آمیز (رفتار عادلانه بدون در نظر گرفتن سن، جنس، نژاد، قومیت، مذهب، طبقه، و غیره) | <ul style="list-style-type: none"> ➤ دسترسی جغرافیایی به مرکز ➤ در دسترس بودن حمل و نقل به مرکز ➤ وجود تسهیلات ساعت های قبل از عمل ➤ غیبت کارکنان مراقبت های بهداشتی ➤ توانایی ارائه خدمات ➤ در دسترس بودن خدمات مناسب فرهنگی و زبانی |
| • یادگیری | <ul style="list-style-type: none"> ➤ ممیزی داده ها و انتقادات و پیشنهادهای ➤ فرآیندهای پذیرش نوآوری ➤ آموزش / آموزش مداوم برای کارکنان بهداشت و درمان | <ul style="list-style-type: none"> ➤ استفاده از کارت امتیازی متوازن برای عملکرد سازمان ➤ حضور صندوق پیشنهادات بیمار ➤ وجود سیستم گزارش خطا برای پرستاران به مدیریت بیمارستان ➤ روش های بهبود کیفیت |
| • پایداری | <ul style="list-style-type: none"> ➤ حمایت سیاسی ➤ حمایت از بیمار و جامعه ➤ حمایت مالی ➤ تامین منابع انسانی ➤ تعهد کارکنان ➤ برنامه ریزی استراتژیک | <ul style="list-style-type: none"> ➤ مشارکت رهبران جامعه در نظارت و برنامه ریزی مرکز ➤ استفاده از فرایند مدیریت استراتژیک به توجه به تناسب سازمانی با شرایط محیطی ➤ اطلاعات به موقع، قابل استفاده، و نظارتی بر وضعیت مالی مرکز ➤ اتصال قوی کارکنان با چرخه آموزشی |



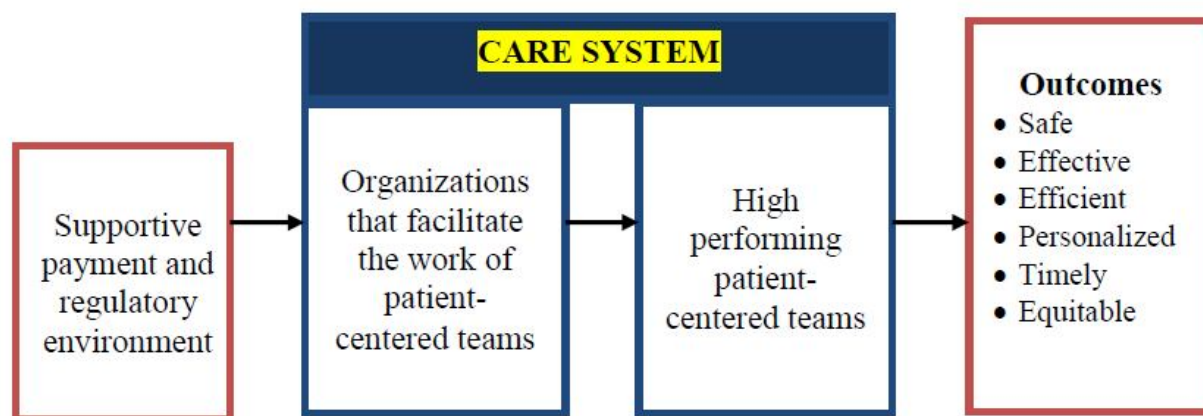
دوازدهمین همایش و نهمین جشنواره ملی نظام پیشنهادها

سازماندهی ارائه مراقبت های سلامت جهت رفع نیازهای بیمار ممکن است ساده به نظر رسد؛ اما در عین ظاهری ساده؛ دارای پیچیدگی های فراوانی است. در واقع سی سال پیش ایده مراقبت بیمار محور؛ به عنوان ریشه جامع مراقبت های سلامت مطرح گردید و بیمار و ترجیحات او؛ خانواده اش و نیاز های او در الویت قرار گرفت و این فلسفه غنی از یک ایده شروع شد. امروزه مشارکت بیماران و همراهان در کلیه مراحل درمانی یکی از با ارزش ترین و اثر بخش ترین حلقه های کلیدی درمان و باز گشت به سلامت می باشد که محورهای ایمنی و کیفیت را تضمین می کند. رضایت مندی بیماران و همراهان؛ آیین رضایت مندی کارکنان است و ضروری است که سرمایه های انسانی را در سازمان ها به عنوان با ارزش ترین ثروت و دارایی دانسته و از مدیریت استراتژیک منابع انسانی برای راهبری آنان استفاده گردد زیرا این کارکنان هستند که باید متعهد به اجرای مراقبت بیمار محور باشند [۲].

بیمار مهم ترین شخص در فلسفه وجودی سازمان های ارائه دهنده خدمات سلامت است. بیماران به ما وابسته نیستند؛ این ما هستیم که به آنان وابسته ایم و آنان ما را بر می گزینند. بیماران محل کار ما نیستند بلکه هدف کارهای ما هستند. بیماران خارج از حوزه عملکرد ما نیستند و در حقیقت کسب و کار واقعی ما هستند. بیماران انسان هستند و آمار و مستندات نیستند و در حقیقت خاستگاه نهایی ما؛ رضایت مندی و سلامت آنان می باشد. بیماران به طور فزاینده ای بر اساس درک خود از "کیفیت" در حال تصمیم گیری در خصوص مراقبت های سلامت خود هستند [۳].

موسسه پزشکی ایالات متحده آمریکا چارچوب سیستم های مراقبتی را ترسیم نموده است و نقش توجه به بیمار و قرار دادن بیمار در مرکزیت را نشان داده است طبق تصویر شماره ۱، ۲ [۱].

Institute of Medicine Care System Framework



بنابراین به عنوان بهترین و غنی ترین منبع جهت ارتقا سیستم میتوان از تجارب؛ ایده ها و پیشنهادهای آنان میتوان بهره گرفت تا کارآمدی سیستم را شاهد بود. اجرایی نمودن ایده های خلاق و ایجاد نوآوری سازمانی، همواره به عنوان یکی از اهداف اصلی هر نظام مدیریتی مبتنی بر مشارکت کارکنان نیز در نظر گرفته می شود. در این رهگذر نظام پیشنهادها روش مدیریتی مشتری مداری است که در آن کلیه افراد به شکل مستمر در جهت بهبود فرآیند های کاری خود تلاش می کنند. این مقوله می تواند نقش مهمی را در امر تبدیل خلاقیت از حالت بالقوه به بالفعل (نوآوری) ایفا نماید [۱].

اهداف:

نظام ایده، خلاقیت و پیشنهادهای سازمان های بهداشتی و درمانی با بهره گیری از ایده ها و پیشنهادهای کلیه ذینفعان (کارکنان؛ بیماران؛ همراهان و مراجعین) در راستای اهداف استراتژیک سازمانی با عطف به چشم انداز و ماموریت سازمان تدوین شده است. با استفاده از نظرات؛ تجارب بیماران، همراهان، مراجعین و کارکنان میتوان از منظری متفاوت، مسائل را بررسی کرد و با ارزیابی و کارشناسی علمی گامی بزرگ در جهت ارزش آفرینی برداشت. ارزش آفرینی منتج از کیفیت است؛ گستره پرداختن به کیفیت در یک سازمان به وسعت سیستم ها و فرآیندهای آن سازمان است. بنابراین کیفیت در کل سیستم ها و فرایندهای یک سازمان و توسط همه اعضای یک سازمان تولید می شود. زمانی که گفته می شود کیفیت یک مسؤولیت همگانی است، این مسؤولیت تحمیلی نیست بلکه یک مسؤولیت کاملاً طبیعی است. مشتری کیفیت، ارتقای مستمر کیفیت و سیستم ها و فرایندهای یک سازمان همه به هم مرتبط هستند و هیچ یک جدا از دیگری قابل طرح، و بحث و



دوازدهمین همایش و نهمین جشنواره ملی نظام پیشنهادها

اقدام نمی باشد. نهادینه سازی فرهنگ نظام ایده؛ خلاقیت و پیشنهادهای از سوی کلیه ذینفعان (کارکنان، بیماران و همراهان و...) سبب ارتقای مستمر کیفیت می گردد و این رویکرد با سنجش و ارزیابی عملکرد، کار تیمی و یادگیری امکان پذیر می گردد. مسلماً تداوم این رویکرد دوطرفه سبب ارتقا رضایت مندی و بهره وری و ارزش آفرینی سلامت برای ذینفعان خواهد شد. [۲]

اثر بخش ترین افراد و سازمان ها، آنهایی هستند که مشکلات فهمیدن را تحمل می کنند و درک کردن و فهمیدن هویت، مقاصد و نیت بلند مدت را پرورش می دهند. عناصر ایده پردازی، اساس توانایی فرد برای یافتن یک معنا و مفهوم از موقعیت یا اساس توانایی سازمان برای ایجاد و حفظ ارزش است. [۳]

یافته ها:

در سازمان های چابک، تعالی از مسیر شنیدن "صدای مشتری" و "صدای فرایند" و نحوه ارتباط این دو ابزار شکل می گیرد. [۵] با استفاده از ایده ها و پیشنهادهای کلیه ذینفعان می توانند سلامت سازمانی در کلیه ابعاد استراتژیک را پایش و کنترل نمایند. در این میان، بیماران و همراهان با ارائه پیشنهاد و ارائه راهکارهای بهبود، سازمان را به چالش می کشند جایگاهی ویژه دارند و مهم ترین منبع یادگیری محسوب می شوند. سازمان های ارائه دهنده خدمات سلامت که در آنها فرهنگ مثبت اندیشی و مراقبت از کارکنان وجود دارد، تمایل به همکاری و ارتباط درازمدت و پایدار با بیماران و همراهان را دارند. آنها به راحتی مشتریان (بیماران و همراهان) را نیز در حل مسائل دخالت می دهند. حمایت از کارکنان، در اصل حمایت از مشتری و انتقال باور و رفتار به هر دو گروه کارکنان و مشتریان و در حوزه مراکز درمانی بیماران و همراهان و تامین کنندگان خدمات است. در سیستم های سلامت ما نیاز به نظر همه ذینفعان داریم. در شکل ذیل خطرات در محیط های سلامت ترسیم شده است

[۴] تصویر شماره ۲

افزایش ایمنی خدمات سلامت

بیمارستان ها و پزشکان باید برای کاهش خطاها و آسیب ها به طور مداوم عملکرد خودشان را ارزیابی کنند و از تجربیات خودشان یاد بگیرند

در خدمات سلامت...



یک سوم از بیماران در طول اقامت در بیمارستان دچار آسیب می شوند



یک پنجم بیماران نظام خدمات درمانی (مدیکیر) تا ۳۰ روز پس از ترخیص مجدداً بستری می شوند

در صنایع دیگر...



صنعت هوانوردی

از عملکردهای گذشته یاد می گیرد و برای اطمینان از ایمنی پرواز دائماً برنامه ها را بازبینی می کند

منبع: Institute of Medicine (IOM)

www.healthcareimprovement.ir
پژوهش ایرانی پژوهش خدمات سلامت



با استفاده از ایده ها و نظرات کارکنان و همچنین بهره گیری از سیستم گزارش خطا در سازمان های خدمات سلامت و استفاده از تجارب و ایده های بیماران و همراهان می توان به عنوان کنترل کنندگان کیفیت از خود مراقبت نموده و به عنوان کمک کننده ها به سیستم درمانی از وقوع خطا و حوادث جلوگیری نمود.

در محیط های درمانی مشکل ایده پردازی وجود ندارد بلکه انتشار این ایده ها است که بارور نمی گردد و یکپارچه نمی شود. مسلماً در صورت استفاده مفید و انتشار از ایده های موفق؛ ما شاهد ارتقا کیفیت و افزایش بهره وری و کاهش هزینه ها خواهیم بود. "گاهی اوقات بهترین ایده ها در مورد چگونگی بهبود فرایندی است که قبلاً وجود داشته از ایده دهنده ای که در این زمینه تجربه ای نداشته است. لذا بهترین ایده ها از آن کسانی است که دانش اندکی داشته و نگاه بیرونی دارند." دانش به علاوه سادگی ترکیب بسیار خوبی برای نوآوری است. [۵]



در حال حاضر در سیستم سلامت ملی انگستان، اندازه گیری داده های حاصل از تجارب بیماران برای شناسایی نقاط قوت و ضعف مراقبت های سلامت، بهبود مستمر کیفیت؛ حمایت از انتخاب بیماران اجباری است. از این طریق نیز حوزه های ایمنی بیمار و دریافت ابعاد مختلف خدمات مناسب مانند عزت و احترام، شفقت و مشارکت در تصمیم گیری نیز ارزیابی می شود. و در چار چوب نوآوری و کیفیت برای هر مرکز درمانی انتشار می یابد. [۶]

مدل مفهومی ایده خلاقیت و نظام پیشنهادها در سازمان های بهداشتی و درمانی:

لزوم توجه به کسب و کار اصلی سازمان ها در اجرای سیستم های ایده یابی و نوآوری یکی از اصلی ترین و کلیدی ترین عوامل موفقیت در سازمان محسوب می شود؛ لذا طراحی یک سیستم مدیریت ایده با کسب و کار اصلی مربوط به بهبود خدمات حوزه سلامت تمرکز بر این واقعیت دارد که می تواند اثرات مطلوبی را در نحوه خدمت رسانی در حوزه سلامت ایجاد نماید. از طرف دیگر با توجه به اینکه نظام پیشنهادها سنتی بدلیل مختلف از جمله ضعف طراحی در اغلب سازمانهای کشور با شکست مواجه گردیده است. لزوم بازنگری و مهندسی مجدد آن در سازمانها و بکارگیری آخرین تحولات روز دنیا در رابطه با این سیستم بیش از پیش اهمیت می یابد.

مدیریت ایده ها یکی از سیستم های مرتبط با مدیریت نوآوری است و در واقع به فرایند خلق، دریافت و جمع آوری پیشنهادها، ایده ها و نظرات و سازماندهی و عملی ساختن آنها در سازمان اطلاق می شود. مدیریت ایده فضایی را فراهم می کند که در آن، ایده ها جمع آوری شوند، در شبکه ای با تمام پرسنل و ذینفعان تسهیم شود، مورد ارزیابی و تجزیه و تحلیل متخصصان قرار گیرند و سپس برترین ها انتخاب شده، در صورت لزوم توسط تیم های بهبود تصحیح و عیب یابی گردند و به اجرا در آیند.

مدیریت ایده به سازمان اطمینان می دهد که هیچ ایده، نظر و پیشنهادی در سازمان مفقود نمی شود و از حافظه سازمان پاک نمی شود و تمام آن ها، در راستای ایجاد بهبود و نوآوری و درآمدزایی در سازمان بکار گرفته می شوند. پروسه نوآوری در مدیریت ایده طبق فرایند ذیل است.

مزایای اجرای مدیریت ایده ها/پیشنهادها در سازمانهای ارائه دهنده خدمات سلامت:

- ارتباط نزدیک و دو سویه و شنیدن صدای ذینفعان سازمان خارج از بروکراسی اداری
- ایجاد بانک ایده ها و اتاق فکر
- امکان طرح مشکلات سازمان و جمع آوری سریع ایده ها جهت حل مسائل
- صرفه جویی و کاهش هزینه های سازمان با اجرای ایده های مفید
- جلوگیری از بروز خطا در سازمان های ارائه دهنده خدمات سلامت
- توسعه بهبود های انجام شده به سایر قسمت ها
- اصلاح دائمی فرایند ها و شنیدن "صدای سلامت فرایند"
- اجرایی شدن اکثر ایده های مفید
- کنترل و مانیتور لحظه ای مسائل سازمانی
- ارتقا شاخص های کلیدی در راستای اهداف سازمانی
- ایجاد محیطی ایمن برای بیماران؛ همراهان و کارکنان [۷] [۴]

کلیات آیین نامه اجرایی نظام ایده، خلاقیت و پیشنهادها در سازمان های سلامت:

نظام ایده، خلاقیت و پیشنهادها را می توان ابزاری در جهت برانگیختن، تقویت و بهره مندی از سرمایه های فکری و گنجینه عقول جمعی در راستای افزایش بهره وری و بهبود مستمر فعالیتها و فرآیندهای سازمان دانست و آن را به عنوان اولین مرحله در استقرار مدیریت مشارکتی تلقی نمود. بر مبنای این نظام، کارکنان و کلیه صاحبان اندیشه از جمله بیماران؛ همراهان و مراجعین، نسبت به ارائه ایده و پیشنهاد در جهت بهبود امور و نیل به وضعیت مطلوب اقدام می نمایند و به این ترتیب امکان مشارکت آنان در روند تصمیم سازی، تصمیم گیری و حل مسائل سازمان فراهم می گردد.

ایده پردازی، خلاقیت و مشارکت کارکنان؛ بیماران و همراهان در عین حال که از الزامات توسعه منابع انسانی است به منزله یک شاخص سنجش میزان توسعه یافتگی سازمان نیز مطرح میگردد بر این اساس و به منظور ساری و جاری نمودن یکپارچه این بینش و راهکار در سازمان های بهداشتی و درمانی، دستورالعمل اجرایی نظام ایده، خلاقیت و پیشنهادها به شرح ذیل تدوین گردیده است:



دوازدهمین همایش و نهمین جشنواره ملی نظام پیشنهادها

سیاست‌های کلان آیین نامه اجرایی نظام ایده، خلاقیت و پیشنهادها در سازمان های سلامت:

- ۱- هدفمند نمودن فرآیند یا روش ارائه ایده، خلاقیت و پیشنهادها
- ۲- توسعه فرهنگ خلاقیت، مشارکت و توانمندسازی کارکنان
- ۳- ایجاد و ساماندهی کانونهای تفکر و حل مسئله
- ۴- ایجاد فرهنگ استفاده از تجارب بیماران و همراهان و پذیرش ایده ها و پیشنهادات آنان
- ۵- ایجاد فرهنگ یادگیری و مشارکت در ایده ها (learn & Share)

اهداف آیین نامه اجرایی نظام ایده، خلاقیت و پیشنهادها در سازمان های سلامت:

- ۱- فرهنگ سازی جهت نهادینه نمودن برنامه استراتژیک سازمان
- ۲- ارج نهادن به شأن و منزلت انسانی کارکنان و بهره گیری از توانایی ها و سرمایه های فکری آنان در محیط کار
- ۳- ارج نهادن به شأن و منزلت انسانی بیماران و همراهان و سایرین و بهره گیری از تفکرات و پیشنهاد های آنان
- ۴- بهبود روابط انسانی و ایجاد نشاط روحی و همدلی بین کارکنان و بیماران
- ۵- بهبود مستمر کیفیت و نو آوری
- ۶- گسترش فرهنگ کار گروهی و کار تیمی
- ۷- ارتقاء سطح بهره وری سازمان از طریق استفاده بهینه از منابع انسانی؛ تجهیزات و اطلاعات و...

محورهای اصلی ایده ها و پیشنهادها بر اساس اهداف و استراتژی های سازمان های ارائه دهنده خدمات سلامت:

تصویر شماره ۳

| اهداف | استراتژی ها |
|---|--|
| ارتقای سطح سلامت | ترویج فعالیتهای و خدمات بهداشتی و محیط زیست سالم |
| ارتقای کیفیت خدمات | تعالی بخشی به خدمات سازمان متناسب سازی خدمات سازمان با نیازها و انتظارات ذی نفعان |
| بهبود پاسخگویی و افزایش رضایت مندی گیرندگان خدمات | تقویت پاسخگویی و فرهنگ مشتری مداری در سازمان |
| ارتقای کارآمدی سازمان | کارآمدسازی مدیریت هزینه و بهره گیری از اصول اقتصاد سلامت بازآرایی فرآیندها و ساختارهای سازمان انسجام بخشی به سطوح و زنجیره خدمات سلامت سازمان بهره برداری موثر از پتانسیل های سازمانی و گسترش دامنه گیرندگان خدمت بهبود مدیریت تقاضا و اصلاح الگوی رفتار دریافت کنندگان خدمت |
| تعالی و رشد سرمایه های انسانی | سامان بخشی و بهبود مدیریت سرمایه های انسانی در سازمان بهینه سازی روش انتخاب مدیران بر مبنای مهارت و شایستگی ها |
| روز آمدی فناوری و تحقیقات سلامت | بهینه سازی خدمات سلامت مبتنی بر فناوریهای اطلاعات و ارتباطات بهره گیری از نظام مدیریت دانش در سازمان ساماندهی و توانمندسازی مدیریت تحقیقات و فناوری سازمان |
| بهبود رابط فرا سازمانی | جلب حمایت و همکاری مدیران صنعت نفت و سایر ذی نفعان کلیدی |

شورای نظام ایده؛ خلاقیت و پیشنهاد سازمان های بهداشتی و درمانی؛ به منظور ایجاد نوآوری، خلاقیت سازمانی و اجرای نظام پیشنهادها، ارتقاء پویایی و بهبود کیفیت استقرار و اجرای نظام ایده، خلاقیت و پیشنهادها را در زیر مجموعه خود میتواند لحاظ نماید. ایده ها و پیشنهادها باید در راستای اهداف و استراتژی های سازمان باشد و با شاخص خاص خود قابل سنجش بوده و بعد از بررسی و تایید بوسیله پرسشنامه های علمی وضعیت قبل و بعد از اجرای ایده/پیشنهاد اعلام گردد.

ارکان اصلی نظام ایده، خلاقیت و پیشنهادها در سازمان های بهداشتی و درمانی عبارتند از:

۱. کمیته تحول اداری سازمان و شورای راهبری نظام خلاقیت و پیشنهادها ی سازمان
۲. دبیرخانه مرکزی
۳. شورای نظام ایده، خلاقیت و پیشنهادها در مناطق
۴. دبیرخانه شورای نظام ایده؛ خلاقیت و پیشنهادها در مناطق
۵. کمیته ها / تیمهای تخصصی / گروههای حل مسئله [۴،۵]



نتیجه گیری:

سازمان های ارائه دهنده خدمات سلامت ؛ تاثیر فوری و مستقیمی بر کیفیت زندگی بیماران خود دارند.. منابع انسانی نیز نقش بسیار مهمی در چگونگی عملکرد سازمان و مدیریت خدمات مناسب ارائه شده به بیماران را دارند. علاوه بر این، سود آوری یک مرکز در گرو، بخش منابع انسانی فعال و ماهر است که می تواند تاثیر مثبتی بر بهره وری بگذارد. [۸]

در دنیای کسب و کار امروز با توجه به سرعت تغییرات و ورود تکنولوژی و فناوری های جدید؛ سازمانی زنده و پویا است که بیشترین تعامل را با مشتریان خود و تجارب آنان داشته باشد و از سویی کارکنان خود را به عنوان سرمایه های آن سازمان بداند. با استفاده از ایده های کلیه ذینفعان میتوان امید وار بود که مزیت رقابتی پایدار را میتوان ایجاد نمود و ارزش آفرینی را در مجموعه انتظار داشت (۴)

مراجع:

- ۱- آیین نامه نظام ایده/ خلاقیت و پیشنهاد های شرکت ملی نفت
 - ۲- ابوالفتح لامعی. الفبای کیفیت. انتشارات قاضی جهانی تبریز. ۱۳۹۴
 - ۳- اعرابی. سید محمد و همکار. لارنج پیتر. کنترل استراتژیک دفتر پژوهش های فرهنگی. تهران. ۱۳۹۴
 - ۴- خبرنگار واحد نظام ایده /خلاقیت و پیشنهاد سازمان بهداشت و درمان صنعت نفت کشور
 - ۵- سند چشم انداز راهبردی سازمان بهداشت و درمان صنعت نفت کشور
- ۱-Bradley. Elizabeth H & Colegue. DEVELOPING STRATEGIES FOR IMPROVING EALTH CARE DELIVERY. ۲۰۱۰ The International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank ۱۸۱۸ H Street, NW, Washington, DC ۲۰۴۳۳
- ۲- Frampton Susan & colleague, Patient-Centered Care Improvement Guide. ۲۰۰۸ Planetree, Inc. and Picker Institute.
- ۳- Focus on the Patient Experience. Office of Patient Experience | Spring ۲۰۱۰.
- ۴- <http://healthcareimprovement.ir/wp-content/uploads/B.jpg>
- ۵- <http://hbswk.hbs.edu/item/have-a-better-idea-to-improve-health-care>
- ۶- Doyle Cathal & colleague. A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. BMJ Open ۲۰۱۳;۳:e۰۰۱۵۷۰. doi:۱۰.۱۱۳۶
- ۷- <http://www.aryanidea.com/>
- ۸- <http://smallbusiness.chron.com/human-resource-management-affect-success-health-care-organization-۷۲۶۳۱.html>