



Corresponding author:
Reza Kavian Pour; MA

Email: Reza.kavianpour@gmail.com

نویسنده مسئول: رضا کاویان پور؛

کارشناسی ارشد حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، دهدشت، ایران

Reza Kavian Pour, Fatemeh Abadi, Maryam Ramezani

رضا کاویان پور، فاطمه آبادی^۲، مریم رمضانی^۳

^۱کارشناسی ارشد حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، دهدشت، ایران

^۲کارشناسی ارشد مدیریت ساختی، دانشگاه خلیج فارس، بوشهر، ایران

^۳کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی، نیشابور، ایران

How to cite this article: Kavian Pour R, Abadi F, Ramezani M. Hospital Management and Human Resource Development Processes Based on PCF. J Mashhad Med Counc 2018;22:52-3.

فرآیندهای مدیریت و توسعه منابع انسانی بیمارستان بر اساس چهار چوب طبقه‌بندی فرآیندها

Hospital Management and Human Resource Development Processes Based on PCF

غالباً در سازمان‌ها دو پرسش حائز اهمیت است؛ آیا کارهای انجام گرفته درست انجام شده است، و این که آیا روش اجرای آن کارها درست است. یک فرآیند، تبدیل مجموعه‌ای از ورودی‌هایی است که شامل فعالیت‌ها، روش‌ها و عملیات است. لذا پایش فرآیند و کنترل بر آن برای پاسخ به پرسش‌های فوق، الزامی است. بدین‌منظور باید در جستجوی چهارچوبی باشیم که سازمان‌ها ابتدا فرآیندهایشان را شناسایی و سپس فرآیندهای مذکور را اندازه‌گیری و فاصله خود را با هدف تجزیه و تحلیل کنند. یکی از فرآیندهای مهم در هر سازمانی، مدیریت سرمایه انسانی است که از لحاظ تأثیر بر عملکرد سازمانی بسیار مهم است زیرا انسان‌ها بهترین و با ارزش‌ترین سرمایه‌های هر سازمان هستند که نباید به عنوان هزینه در سازمان نگریسته شوند، بلکه باید به عنوان سرمایه تلقی شوند. مدیریت منابع انسانی یکی از فرآیندهای مدیریتی و پشتیبانی در همه سازمان‌ها است که هدف آن کمک به سازمان مربوطه به منظور دستیابی به اهداف استراتژیک

است. از طرف دیگر، چالش اصلی سازمان‌ها همواره انتخاب مهمترین وکلیدی‌ترین فرآیندهایی است که ارزش تخصیص منابع سازمان را داشته باشند لذا برای بهبود مستمر فرآیند مذکور در سازمان، لازم است یک سیستم ارزیابی عملکرد برای آن پیاده سازی شود و سپس به دلیل کمبود منابع، فرآیندها و فعالیت‌های قابل بهبود اولویت‌بندی شوند.

مدیریت منابع انسانی

در سال‌های اخیر، مدیریت منابع انسانی نقش مهمی در عملکرد شرکت‌ها ایفا کرده است. نیروی انسانی مهم‌ترین عامل اثربخش‌ترین هر کسب و کار، با ارزش‌ترین عامل تولید و مهم‌ترین سرمایه‌های سازمان به شمار می‌آید، به گونه‌ای که صاحبان و مدیران کسب و کارهای کوچک و متوسط، اقدام‌های مدیریت منابع انسانی را به عنوان دو میان فعالیت پر اهمیت و مهم مدیریت (در کنار مدیریت عمومی) تلقی می‌کنند. مدیریت منابع انسانی یعنی مدیریت کارکنان سازمان، به عبارتی مدیریت منابع انسانی معطوف به سیاست‌ها، اقدامات و سیستم‌هایی است که رفتار، طرز فکر و عملکرد کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. اهداف اساسی مدیریت منابع انسانی، حصول نتایج مطلوب از تلاش‌های جمعی کارکنان سازمان است و می‌تواند سازمان را به اهداف اصلی آن برساند. منابع انسانی، اصل اساسی مزیت رقابتی و ایجاد کننده قابلیت‌های اساسی در سازمان است، لذا یکی از عمدۀ ترین برنامه‌ریزی‌های سازمانی، برنامه‌ریزی توسعه منابع انسانی است. افزایش بهره‌وری نیروی کار می‌تواند به افزایش بهره‌وری اقتصادی و در نهایت ارتقای رشد اقتصادی شرکت‌ها و سازمان‌ها منجر شود. همچنین، سبب افزایش کارایی کارکنان و رضایت شغلی آنان و کاهش هزینه‌های مدیریت می‌شود. امروزه در برخی از سازمان‌های بهداشتی و درمانی کاهش بهره‌وری و رکود نیروی انسانی به یک چالش تبدیل شده است؛ این امر می‌تواند ناشی از عدم استفاده بهینه از منابع انسانی سازمان باشد. منابع انسانی در سازمان‌های بهداشتی و درمانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است زیرا آن‌ها علاوه بر وظایف روزمره خود، مأموریت‌های ویژه‌ای دارند و می‌بایست از آمادگی و توان لازم برای رویارویی با بحران‌ها برخوردار شوند. شناخت و توجه به نیروی انسانی در سازمان‌ها و عوامل مؤثر بر توزیع و چرخش شغلی آن نیز، به منظور برنامه‌ریزی و برآورد نیازهای سازمان از دیرباز برای مدیران امری ضروری بوده است. جایه‌جایی‌های عمودی (ترفیع و تنظیل) و جایه‌جایی‌های افقی (انتقال) اگر به طور صحیح انجام شود، نه تنها سطح اثربخشی و کارآمدی در نیروی انسانی را ارتقا می‌دهد، بلکه سازمان‌های ارائه خدمات بهداشتی و درمانی را از رکود و یکنواختی خارج کرده، باعث افزایش رضایت کارکنان و در نتیجه افزایش کارایی و اثربخشی سازمان می‌شود. بنابراین، برنامه‌ریزی بسیار به نیروی انسانی در بخش بهداشت و درمان که با حیات انسان سروکار دارد، موضوعی بسیار مهم می‌باشد.

چهار چوب طبقه‌بندی فرآیندهای سازمان بهره‌وری و کیفیت آمریکا سازمان بهره‌وری و کیفیت آمریکا، سازمانی تحقیقاتی است که یکی از محصلات آن چهارچوب طبقه‌بندی فرآیندهای است. این چهارچوب یکی از اصلی‌ترین منابع فرآیند و فرآیندگرایی در سازمان‌ها است و به عنوان یک استاندارد باز، توسعه یافته تا به تسهیل بهبود فرآیند مدیریت و الگوبرداری، صرف‌نظر از نوع صنعت، ابعاد یا عوامل جغرافیایی، کمک کند. چهارچوب فوق الذکر به طور ابتکاری به عنوان یک علم طبقه‌بندی فرآیندهای کسب و کار از سال ۱۹۹۱ طراحی شد که اجرای آن در ساماندهی‌ها به ما کمک می‌کند تا اولاً بهترین تجارت را شناسایی و اجرا کنیم، ثانیاً روش‌های اثربخش بهبود را کشف کنیم

فعالیتی اجتناب‌ناپذیر و الزام‌آور برای زندگی فردی، گروهی و سازمانی در تمام جوامع بشری است. در سازمان‌های امروزی، نظریه پردازان و مدیران با تجربه به این حقیقت دست یافته‌اند که ارتباط مؤثر عامل دستیابی آن‌ها به اهداف سازمانی، بالا رفتن میزان بهره‌وری و رضایتمندی کارکنان و ذی‌نفعان راهبردی است.

پاداش‌دهی و ارتقای کارکنان

وجود نظام پاداش، مهم‌ترین بعد افزایش بهره‌وری در هر سازمان است. بنابراین، استفاده از پاداش به عنوان یک ساز و کار مشوق و انگیزانده از طریق استقرار یک نظام معین و مشروط به عملکرد مؤثر در سازمان الزامی است. در مراقبت‌های سلامت، نظام پاداش‌دهی بخشی جدید تلقی می‌گردد که از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است زیرا ایجاد نظام پاداش و قدردانی منصفانه در این حیطه، منجر به حفظ و تداوم رفتارهای مناسب می‌شود و اثرات مثبت یا منفی بر کیفیت خدمات رسانی، کاهش خطاهای پژوهشی و سلامت جامعه خواهد داشت.

مدیریت اطلاعات و روانکاوی کارکنان

مدیران سازمان‌ها نیاز دارند که با سرعت بیشتری بر نحوه انجام امور نظرت کنند. در این صورت، تعاملات روزمره سازمان و حجم تبادل اطلاعات در دوره‌های کاری فشرده به اندازه‌ای افزایش پیدا می‌کند که انجام دادن آن‌ها به صورت دستی، در عمل خارج از توان نیروی انسانی است.

نتیجه‌گیری

نتایج مطالعات نشان داده است اولویت‌های فرآیندهای مدیریت و توسعه منابع انسانی در بیمارستان‌ها فرآیندهای مدیریت روابط کارکنان، برنامه‌ریزی منابع انسانی، جذب، بررسی و گزینش کارکنان، توسعه و نگهداری کارکنان، نقل و انتقال و بازنیستگی کارکنان و مدیریت ارتباط است. با توجه به نتایج بدست آمده، ضروری است که مدیران و مسئولین ضمن توجه به این فرآیندها زمینه را برای بهبود این فرآیندها فراهم نموده تا بهره‌وری منابع انسانی به بالاترین سطح ممکن رسیده، زمینه رشد منابع انسانی سازمان فراهم و همچنین حمایت‌های سازمانی با توجه به اولویت‌ها در جهت رشد این فرآیندها افزایش یابد. فرآیندهای مذکور در بررسی‌های مختلف نشان از افزایش عملکرد و بهره‌وری در بیمارستان‌ها دارند. بنابراین، برنامه‌ریزی ارشد خدمات بهداشت و درمانی نیز باید به این فرآیندها توجه و زمینه رشد مراکز درمانی را با تعیین شاخص‌ها و برنامه‌هایی جهت ارتقای فرآیندهای مذکور فراهم نمایند.

و نهایتاً روش‌های اثربخش بهبود را به دست آوریم. هدف از به کارگیری این چهارچوب این است تا سازمان‌ها را تغییب کند که یک دیدگاه فرآیند برون صنعتی به فعالیت‌هایشان داشته باشند.

فرآیندهای مدیریت و توسعه منابع انسانی

اولویت‌های فرآیندهای مدیریت و توسعه منابع انسانی در بیمارستان‌ها فرآیندهای مدیریت روابط کارکنان، برنامه‌ریزی منابع انسانی، جذب، بررسی و گزینش کارکنان، توسعه و نگهداری کارکنان، نقل و انتقال و بازنیستگی کارکنان، مدیریت ارتباط کارکنان، پاداش‌دهی و ارتقای کارکنان و مدیریت اطلاعات و روانکاوی کارکنان می‌باشد. در بررسی‌هایی که در این زمینه صورت گرفته است، مؤلفه‌های رهبری، انگیزش، تجربه، خلاقیت و نوآوری، آموزش، روحیه رقابت‌پذیری و ویژگی‌های جمعیت مهم‌ترین فاکتورهای مؤثر در حوزه مدیریت معرفی شدند.

فرآیند مدیریت روابط کارکنان

مدیریت روابط کارکنان، روند نوظهوری را در رابطه با مدیریت منابع انسانی با ساخت و حفظ روابط فردی و متقابل با کارکنان بر مبنای فناوری اطلاعات تشکیل می‌دهد. در حقیقت، مدیریت روابط کارکنان به عنوان یک راهکار، برنامه و فناوری کارآمد در مدیریت شناخته می‌شود.

فرآیند برنامه‌ریزی منابع انسانی

عمده‌ترین مشکل بیمارستان‌های کشور کمبود نیروی انسانی یا توزیع نامناسب آن می‌باشد. نیروی انسانی در زمرة مهم‌ترین منابع بیمارستانی به حساب می‌آید و کمبود و مازاد آن نقش مؤثری بر کاهش کیفیت ارائه خدمات به بیماران دارد.

فرآیند جذب، بررسی و گزینش کارکنان

انتخاب صحیح کارکنان اهمیت زیادی دارد، زیرا انتخاب غلط یا ناصحیح، یعنی انتخاب کسانی که توانایی و شایستگی انجام دادن کار را ندارند یا کسانی که پس از مدتی سازمان را ترک می‌کنند و زیان و هزینه‌های گرافی به سازمان تحمیل می‌کنند.

فرآیند توسعه و نگهداری کارکنان

نیروی انسانی توانمند در همه ابعاد توسعه نقش محوری داشته و عنصری انکار نشدنی است. توانمندسازی، فرآیند نیل به بهبود مستمر در عملکرد سازمانی است که از طریق توسعه و گسترش نفوذ افراد و تیم‌های شایسته و با صلاحیت دست‌یافتنی است.

مدیریت ارتباط کارکنان

ارتباطات مؤثر نه تنها کلید فتح تمام درهای بسته در جهان است، بلکه

References

- 1-Alvani SM, Ahmadi Parviz. Designing a Comprehensive Pattern of Managing Factors Affecting Human Resource Efficiency. *Modarres* 2001;5:1-20. (In Persian)
- 2-Mehravian F, Nasiripour A, Faramanber R, Keshavarz MS. Determining the Factors Promoting the Productivity of Manpower from the Viewpoint of Faculty Members and Non-Faculty Members of Gilan University of Medical Sciences. *Res Med Edu* 2011;3:58-63. (In Persian)
- 3- Strohmeier s. Employee Relationship Management Realizing Competitive Advantage through Information Technology? *Hum Res Manag Rev* 2013;23:93-104
- 4- Lopez-Cabralles A, Pérez-Luño A, Cabrera RV. Knowledge as a Mediator between HRM Practices and Innovative Activity. *Hum Res Manag* 2009;48:485-503.
- 5- Stone L, Lukaszewski K. An Expanded Model of the Factors Affecting the Acceptance and Effectiveness of Electronic Human Resource Management Systems. *Hum Res Manag Rev* 2009;2:134-40.
- 6-Bahadury J, Rdovilsky Z. Job Rotation Using the Multi-Period Assignment Model Problem. *Int J Product Res* 2006;44:4431-44.

لطفاً به این مقاله از ۱ تا ۲۰ امتیاز دهید و به شماره پیامک مجله (۳۰۰۰۷۸۳۸) ارسال فرمایید.

نحوه امتیازدهی: امتیاز-شماره مقاله

کد مقاله: ۷۷۰۲