

مدیریت در پرستاری

درسنامه‌ی تشریحی

گردآورندگان 

حمیدرضا صادقی گندومانی

محمد سجاد لطفی

عابد عسگری ترازوج

سهیلا حسینی

SANABOOK.COM

مقدمه:

امروزه با توجه به افزایش داوطلبان دکتری آموزش پرستاری و گستردگی حوزه مدیریت در رشته پرستاری و همچنین عدم وجود منابع جامع مشخص به زبان فارسی جهت فراگیری درس مدیریت پرستاری، مولفین را بر آن داشت تا در این رابطه کتابی تالیف و گردآوری نمایند. این کتاب تلفیقی از اکثر کتب مدیریت پرستاری به انضمام سوالاتی چهار گزینه ای در این زمینه جهت مرور نکات فراگرفته شده می باشد. همچنین با توجه به اهمیت مباحث مدیریت پرستاری و مفاهیم پیش نیاز و برای درک بهتر، در فصول مختلف کتاب، مواردی از محتوا به سبک های مختلف تکرار گردیده است.

امیدواریم این مجموعه بعنوان یکی از غنی ترین منابع در حوزه مدیریت پرستاری مورد قبول اساتید پرستاری، دانشجویان پرستاری و پرستاران قرار گیرد.

شما می توانید نظرات، پیشنهادات و انتقادات خود را به آدرس ذیل ارسال نمایید.

Hamidsadeghi1366@gmail.com

گروه مولفین

SANABOOK.COM

فهرست:

۱	فصل اول: اخلاق در پرستاری و مامائی
۹	فصل دوم: نظریه های مدیریت
۱۸	فصل سوم: نگرش سیستمی (نگرش نظام گرا)
۳۰	فصل چهارم: برنامه ریزی
۴۱	فصل پنجم: مشکل گشائی و تصمیم گیری
۵۵	فصل ششم: سازماندهی
۷۱	فصل هفتم: هدایت و کنترل
۸۲	فصل هشتم: رهبری و مدیریت
۹۳	فصل نهم: انگیزش
۱۰۴	فصل دهم: فرایند تامین نیروی انسانی در پرستاری و مامائی
۱۲۴	فصل یازدهم: بودجه بندی
۱۳۵	فصل دوازدهم: استاندارد فعالیت های پرستاری
۱۳۹	فصل سیزدهم: مصاحبه و مشاوره
۱۴۳	فصل چهاردهم: تغییر
۱۵۱	فصل پانزدهم: مفهوم مدیریت زمان
۱۵۴	فصل شانزدهم: تشکیل گروه های کاری
۱۶۱	فصل هفدهم: محیط
۱۶۶	فصل هجدهم: آموزش و پرورش نیروی انسانی
۱۷۴	فصل نوزدهم: ارتباطات
۱۸۰	فصل بیستم: مدیریت ریسک
۱۸۸	فصل بیست و یکم: قوانین انضباطی و حقوقی در پرستاری
۲۰۱	نمونه سوالات
۲۶۳	منابع

SANABOOK.COM



فصل اول: اخلاق در پرستاری و مامائی



فصل اول:

اخلاق در پرستاری و مامائی

SANABOOK.COM





- اخلاق شاخه‌ای از فلسفه است که به ارزش‌های مربوط به چگونگی سلوک انسان در رابطه با صحت و سقم برخی از اقدامات و خوبی و بدی انگیزه‌ها و نتایج اقداماتی می‌پردازد.
- اخلاق در مورد بدی و خوبی وظایف بحث می‌کند (مهم).
- اخلاق در یک جامعه مبتنی بر باورها، ارزش‌ها، تعهدها و نگرش‌های آن جامعه و لذا نمی‌توان لاقلاً در حد رضایت بخش پاسخگوی نیازهای مدیران و کارکنان بهداشتی درمانی اعم از پرستار، ماما و بهیار باشد.
- **قانون** عبارتست از یک نظام اجتماعی که به مرور زمان توسط جوامع جهت نگهداری و تثبیت فرهنگ، ارزش‌ها و رسوم و آداب به وجود آمده و شکل می‌گیرد.
- هدف اصلی در سیستم قانون گذاری برقراری نظم و کنترل رفتارهای انسان‌ها و پیشگیری از زورگویی و حل مشکلات و تضادها و کشمکش‌های بین افراد است.

نظریه‌ها

دیدگاه‌های مختلف نسبت به خوبی و بدی (اخلاق)

الف) نظریه عملی و یا تجربی

- فقط هر چیزی که قابل مشاهده و اندازه‌گیری کمی باشد واقعیت دارد.
- آنچه با تجربه و آزمایش به ثبت رسیده باشد و مورد قبول عموم قرار گیرد اخلاقی محسوب می‌شود.
- این گروه برای آنچه که با تجربه به دست آمده ارزش قائلند.
- اخلاق بیشتر جنبه‌های ایده آلی مسائلی را مطرح می‌نماید تا واقعیت‌ها را (مهم).

ب) نظریه منطقی

- از طریق استدلال و بر مبنای منطق، خوبی‌ها و بدی‌ها مشخص می‌شوند و این نگرش مبتنی بر تجربه نیست.
- از پیشگامان این نظریه می‌توان افلاطون، ارسطو، فروید و اسپینوزا را نام برد.
- در سال‌های اخیر «اخلاق وضعیتی» نیز معمول گشته که در این نگرش عقیده بر آن است که هر وضعیتی با مشخصات منحصر به فرد خود اخلاقیاتی را بر رفتار انسان‌ها حاکم می‌کند که با وضعیت و موقعیت خاص منطبق می‌باشد.

پ) نظریه‌های غیرمستدل یا حسی و ادراکی

- الزاماً خوبی و بدی و ارزش‌های حاکم بر جوامع بر مبنای منطق یا تجربه به وجود نمی‌آید بلکه انسان‌ها به طور خودکار خوب و بد را از یکدیگر تشخیص می‌دهند.
- کاربرد اصطلاح «قانون طبیعت» مؤید این نظریه است.

نکته: افراد در مورد اخلاق و باورها اندیشه‌های یکسان دارند و رفتار همگی مشابه است مگر اینکه:

۱. محیط نامساعد و نامطلوب باشد.
۲. سیاست‌های نامطلوب بر سازمان‌ها حاکم باشد.
۳. آموزش نامساعد باشد.
۴. آموزش مذهبی نادرست ارائه شود.

ت) نظریه الهامی

- اخلاق ماوراء فهم و درک انسان است و خوب و بد، اصولی است که از طرف خداوند به بشر الهام می‌شود که با کاربرد آن انسان‌ها به عالی‌ترین درجات خواهند رسید.





اخلاق در پرستاری

- جوابگوی اصلی در مقابل کلیه نارسائی‌های واحد پرستاری اهم از اینکه نارسائی‌ها در رابطه با مسائل اخلاقی و یا سایر مشکلات سازمان و واحد پرستاری و مامائی باشد، **رئیس خدمات پرستاری و مامائی** است (مهم).
- پرستاران باید از جوانب سیاسی و اخلاقی برآورده کردن نه تنها نیازهای مراقبت بهداشتی افراد، بلکه برآورده کردن نیازهای مراقبت بهداشتی جامعه با منابع در حال تحلیل آگاه باشند.
- **پاسخگویی**: یک مسئولیت اخلاقی است. مدیر می‌تواند مسئولیت را تفویض کند اما همیشه پاسخگو باقی می‌ماند.
- **پایبندی**، یک اصل اخلاقی که اشاره به مسئولیت عملی کردن قول و قرارها و مسئولیت‌هایی دارد که فرد تقبل کرده است.
- **مسئولیت**، فرایند پاسخگویی به آنچه که اتفاق می‌افتد مبتنی بر یک منطق اخلاقی و قانونی می‌باشد.
- یکی از مشخصات رئیس خدمات پرستاری و مامائی بایستی پیروی از اصول اخلاقی حاکم بر حرفه و اجتماع باشد.
- قانون پرستاری بر طبیعت افراد، پرستاری، سلامت و جامعه تکیه دارد.
- پرستاری اعتلاء و برگرداندن سلامت، پیشگیری از بیماری‌ها و تسکین درد و آلام می‌باشد.

مبانی فلسفی: مسائل اخلاقی زیست پزشکی

۱. وظیفه شناسی^۳

- وظیفه شناسی از واژه یونانی دئون به معنی وظیفه مشتق شده که تمرکز آن بر وظایف و مسئولیت‌ها است.
 - چگونگی اقدامات خود مشخص می‌نمایند که کدام اقدام درست و کدام نادرست است.
 - اصول و مقررات جهانی وجود دارد که صرفنظر از نتایج آنها ذاتاً خوب و صحیح هستند.
- مثال: «راستگو باش»، «قاتل نباش» و «به قولت وفادار باش».

۲. غائی شناسی^۴

- حکمت علل غائی یا تلئولوژی نیز واژه‌ای یونانی تلوس به معنی نهایت مشتق شده و آن را سودمندی نیز می‌نامند.
- قضاوت درباره درستی و نادرستی اقدامی را مبتنی بر **نتایج** بدست آمده از آن است.
- هدف از معنویات و اخلاق دستیابی به حداکثر نفع تا حداقل ضرر به تعداد بیشتری از افراد است (مهم).

اصول اخلاق زیست پزشکی

۱. اصل استقلال

- هر فرد بالغ طبق قانون اکثریت کشورها مجاز است برای خود تصمیم گرفته و آن طوری که مایل است بدون محدودیت و موانعی که بر اثر اقدامات دیگری یا به علت محدودیت جسمی و روانی خود زندگی کند.
- پرستاران و ماماها موظفند برای استقلال بیمار احترام قائل شده و اقداماتی که منجر به محدودیت او از نظر جسمی یا روانی می‌شود انجام ندهند.

¹ Fidelity

² Responsibility

³ Deontology

⁴ Teotology



➤ رعایت حریم و حفظ اسرار بیمار نیز جزء اصل استقلال است (مهم).

۲. اصل کار بدون خط

- برای انجام این تعهد پرستاران و ماماها نیاز به دانش و مهارت کافی دارند تا بتوانند درمان و مراقبت ایمن به بیمار ارائه دهند.
- پرستاران باید صلاحیت و شایستگی خود را در مراقبت‌های پرستاری حفظ نمایند.
- آسیب نرساندن که جزئی از اصل کار خطا نکردن است شامل آسیب‌های جسمی و روانی، خسارات مالی، همچنین درد، معلولیت و مرگ می‌باشد (مهم).

۳. اصل نیکوکاری

- نیکوکاری را می‌توان با نظریه منطقی منطبق دانست (مهم).
- به وسیله استدلال و منطق خوبی‌ها و بدهی‌ها مشخص می‌شوند، ولی همان تشخیص خوبی از بدی و در نظر گرفتن دیدگاه‌ها و نگرش‌ها متفاوت کار ساده‌ای نیست.
- گرچه این اصل و اصل آسیب نرساندن هر دو در دو انتهای یک طیف قرار دارند، ولی در این اصل خوبی کردن و خیرخواهی بیمار را در نظر گرفتن نکات مهمی همچون پیشگیری و از بین بردن خطرات، مهربانی و کارهای خیر را نیز شامل می‌شود.
- پرستار در ارائه خدمات پرستاری بایستی حرمت انسان و فردیت افراد را در نظر گرفته و خدمات خود را به نحوه مطلوب ارائه دهد.
- نکته مهم: در دستورات اخلاقی پرستاران گفته شده که تحت هیچ شرایطی پرستار مجاز به ترک بیمار نیست.

۴. اصل عدالت

- انصاف، عدالت یا به عبارت دیگر به هر کسی حق او را دادن همگی دارای یک مفهوم هستند.
- مثال: صدور پروانه کار برای یک پرستار یا ماما رعایت انصاف و عدالت است؛ زیرا آنها پس از سال‌ها تحصیل حق دارند چنین مدرکی را دریافت نمایند.
- تقسیم کار بین پرسنل واحد پرستاری، تعیین نوبت کاری، دادن پاداش اعم از مادی و معنوی همگی باید بر اصل انصاف عدالت استوار باشد.
- یکی از تعهداتی که ما نسبت به حرفه و جامعه دادیم تبعیض قائل نشدن است، تبعیض برابر است با سقوط انصاف و عدالت (مهم).

وظایف رئیس خدمات پرستاری و مامائی در رابطه با اخلاق زیست پزشکی

۱. تأمین مراقبت‌های ایمن، و مبتنی بر اصول علمی

- رئیس خدمات پرستاری مامائی موظف است در به کار گیری، انتصاب و جابجایی پرسنل دقت کرده و مراقبت‌های پرستاری را به ترتیبی بین رده‌های مختلف تقسیم کند که هر یک بتوانند وظایف محوله را به خوبی و با رعایت اصول علمی انجام دهند.





فصل اول: اخلاق در پرستاری و مامائی

➤ رئیس خدمات پرستاری مامائی به وسیله هدایت و راهنمائی پرسنل و تدوین خط مشی‌های دقیق، آموزش مستمر به پرسنل و بیماران را سر لوجه اقدامات خود قرار دهد تا بدین ترتیب موفق به ارائه مراقبت‌های ایمن شود.

۲. پیشگیری از مراقبت‌های نامطلوب

➤ رئیس خدمات پرستاری مامائی بایستی مراقبت‌های ایمن را در واحد خود ترویج دهد و از ارائه خدمات نامطلوب که سبب بروز خطرانی از هر نوع برای بیماران می‌شود پیشگیری نماید.

۳. حمایت از استقلال کارکنان و بیماران

➤ اگر رئیس خدمات پرستاری مامائی دارای بلوغ اجتماعی و کاری بوده و به اصول مدیریت آشنا باشد، حس استقلال را در زیر دستان پرورش داده و حامی آنان باشد.

جنبه‌های اخلاقی تصمیم‌گیری

- موفقیت سازمان مبتنی بر کیفیت تصمیماتی است که توسط مدیران گرفته می‌شود.
- دقت در تصمیم‌گیری یکی از اصول مهم اخلاقی، وجدانی و اداری مدیران محسوب می‌شود.
- در فرایند تصمیم‌گیری مدیر باید از تجاوز به حقوق دیگران اعم از فرادست و زیردست اجتناب کند.
- مدیر تصمیمات خود را باید به چهارچوب قوانین، مقررات و آئین‌نامه‌های سازمان محدود نماید که این خود نیز پیروی از اصول اخلاقی محسوب می‌شود.
- حفظ شئونات منافع سازمان و خوبی کردن و پیشگیری از آسیب جزء دستورات اخلاقی پرستاران محسوب می‌شود.
- در تصمیم‌گیری‌های اخلاقی بایستی وسیله و هدف توأمأ مورد بررسی قرار گیرند.
- اخلاق عبارتست از علم داوری در مورد رابطه وسیله و هدف (مهم).
- اخلاق هنری است برای کنترل وسیله به طوری که بتوان به انسان‌ها که به عنوان هدف تعیین شده‌اند ارائه خدمت نمود.

نکته: در موقع بروز تضاد می‌توان گزینه‌ای از بین شقوق انتخاب کرد، انتخاب ما مبتنی بر ارزش‌های حاکم بر ما است. نکته: گرچه مسئولیت‌های قانونی مدون و مشخص است؛ ولی ممکن است جنبه اخلاقی نداشته باشد و زمانی به مسئله و فاجعه اخلاقی و معنوی منجر خواهد شد که گزینه‌های مورد استفاده همگی نتایج نامطلوب داشته باشند.

نگرش اخلاقی سودمندی

➤ دیدگاهی جامعه‌نگر است که در این دیدگاه نتایج حاصله از هر فعالیت و عملکردی مورد توجه قرار می‌گیرد و ترجیح داده می‌شود که افراد جامعه به حداکثر خوبی و خرسندی دست یافته و حداقل صدمه و آسیب را تحمل کنند.

نگرش اگوتیسم یا خود محوری

➤ در این دیدگاه راه‌حلی در نظر گرفته می‌شود که شخص بیشترین نفع را به دست آورد و به گفته دیگر فقط خوشی خود را تامین نماید.



فورمالیسم

در این نوع نگرش، فقط طبیعت عمل و اصول مربوطه به آن بررسی شده و به نگرش‌های فردی و نتایج کار توجه نمی‌شود.
مثال: «صادق باش» و «قانون طلائی را فراموش نکن».

نکته: مقررات؛ پیروی از مقررات در اصول اخلاقی مطرح می‌باشد.

نکته: انصاف و عدالت یکی از اصول مهم اخلاقی است. در این اصل تقسیم منافع و مسئولیت‌ها بایستی با توجه به کسانی که کمترین امکانات را دارند مطرح گردد. حفظ منافع ضعیف‌ترین اساس و پایه این اصل محسوب می‌شود.

الگوهای مارینر

۱. الگوی کشیش وار

- در این الگو مدیر رفتاری پدرانۀ داشته و تصمیمات را در هر رابطه بدون مشارکت و در نظر گرفتن ارزش‌های دیگران اتخاذ می‌نماید.
- در رهبری استبدادی ممکن است از الگوی کشیش وار استفاده شود.

۲. الگوی مهندسی

- پیشنهاد می‌شود که فردی اطلاعات و آگاهی لازم را به دیگری ارائه داده با کنار گذاشتن عقاید اخلاقی خود آنچه را که دیگری می‌خواهد انجام می‌دهد.
- کارکنانی که دارای اختیارات صَف هستند ممکن است از این روش استفاده نمایند (مهم).

۳. الگوی قراردادی

- در این الگو قراردادی تنظیم می‌گردد که در آن مسئولیت‌ها و منافع طرفین قرارداد یا افراد بیشتری مشخص می‌گردد.
- این قرارداد حاوی معنویات هر دو طرف می‌باشد.
- این الگو برای برقراری مناسبات بین فرادستان و زیردستان می‌تواند مفید واقع شود (مهم).

۴. مدل کالجی

- در این الگو افراد از مقاصد مشترک استفاده کرده و به تصمیم مورد نظر به وسیله بحث و گفتگو و کسب اکثریت آراء دست می‌یابند.
- یکی از مزایای این الگو این است که اگر شرکت کنندگان دارای ارزش‌های مشابه و مشترک باشند تضادها به حداقل رسیده و تیم به وجود می‌آید.

استدلال اخلاقی

سطوح مختلف معنویات و اخلاق

۱. سطح ماقبل اخلاق که مربوط به زمانی می‌شود که رفتار بر اثر محرکات زیستی یا اجتماعی بدون توجه به قوانین و مقررات برانگیخته می‌شود.
۲. سطح سنتی، این زمانی است که افراد استانداردهای گروهی را بدون نگرشی انتقادی پذیرفته و از مقررات به طور ظاهری و صبورانه پیروی کرده و نسبت به آن احساس تعهد می‌کردند.





فصل اول: اخلاق در پرستاری و مامائی

۳. سطح مستقل، زمانی که فرد شخصاً فکر و قضاوت کرده و شخصاً درباره آن داوری می‌نماید و مقصود و نتایج مقررات و استانداردهای گروهی را در صورتی می‌پذیرد که شخصاً بررسی کرده و پذیرفته باشد و مقاصد مقررات و نتایج حاصله از آن را در نظر گرفته و سپس آن را قبول کند، به عبارت دیگر بدون تفکر انتقادی استانداردهای گروهی را مردود می‌شمارد. زمانی گزینش اخلاقی محسوب می‌شود که از بین ارزش‌ها یک یا دو ارزش یا چند ارزش که با یکدیگر در تضادند انتخاب نماید.



SANABOOK.COM





نکات تکمیلی فصل اول

- تدوین خط‌مشی، روش‌ها و تامین امکانات آموزشی و حمایت از کارکنان بخشی از مسئولیت‌های رهبران را تشکیل می‌دهد.
- فوریت کارها را الزامی می‌کنند لذا رفع نیازهای جسمی مقدم بر رفع نیاز به خودیابی است.
- بایستی قبل از اتخاذ نتایج آن در نظر گرفته شود، یک نتیجه منفی بر یک نتیجه احتمالی خوب ارجحیت دارد.
- **ارزش‌ها**، عبارتند از اعتقادات و طرز فکر در مورد حقیقت، زیبایی یا بهای هر فکر، شیئی و یا رفتار .
- ارزش‌ها عبارتست از چیزهایی که به قدری برای انسان مهم است که انسان‌ها آرزومندند با آنها بمانند و برای آنها بپذیرند.
- اخلاق شامل خصوصیات رفتاری هر فردی است که از معتقدات، ارزش‌ها، تعهدات و ایمان و تقوی درونی او سرچشمه گرفته و نگرش او را به انسان‌ها و ارزشی که برای آنان قائل است روشن می‌نماید.
- مدیران اخلاق را مقررات و استانداردهای حاکم بر سلوک اعضاء سازمان و حرفه مدیریت تعریف می‌نمایند.
- اخلاق عبارتست از تجزیه و تحلیل منظم، درستی و یا نادرستی اقدامات فرد مبتنی بر نقش‌هایی که دارد، تعهداتی که پذیرفته، نتایج کاری که انتخاب کرده و فعالیت آنها بر زندگی و سلامت دیگران، یا مجموعه‌ای از آنچه ذکر شد.
- معنویات عبارتست از سازش بین گزینه خاص یا اقدام فرد در رابطه با احساس و درک او در مورد ارزش معنویات و هنجارهای اخلاقی.
- اخلاق علمی است برای داوری در مورد ارتباط وسیله و هدف و هنری است برای کنترل وسیله‌ها، به طوری که به اهداف انسانی بتوان دست یافت.
- کار غلط نکردن یا خطا نکردن اصلی است که «آسیب نرساندن» را الزامی می‌نماید.
- نیکی کردن در طیف خطا نکردن قرار دارد با این تفاوت که در این اصل پرستار یا ماما فعالانه در جهت آسایش و رفاه بیمار یا مددجو دخالت می‌نماید.

SANABOOK.COM

