
مدیریت و رهبری عملی در پرستاری

النور جی. سولیوان و گیل گالند

عزیزاله اربابی سرجو

عضو هیأت علمی دانشگاه علوم پزشکی
کارشناس ارشد آموزش مدیریت پرستاری
دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت آموزشی



سرشناسه	: سالیوان، انور ج.
عنوان و نام پدیدآور	: Sullivan, Eleanor J مدیریت و رهبری عملی در پرستاری / انور جی سولیوان و گیل گالند؛ عزیزاله اربابی سرچو.
مشخصات نشر	: تهران: جامعه نگر، ۱۳۹۰.
مشخصات ظاهری	: ۲۶۸ص:، جنول .
شابک	: 978-600-101-128-3 : ۱۱۹۰۰۰ ریال
وضعیت فهرست نویسی	: فیا
یادداشت	: عنوان اصلی: Practical Leadership and management in nursing, 2010
موضوع	: پرستاری - مدیریت
موضوع	: پرستاری - انگلستان
شناسه افزوده	: گارلند، گیل
موضوع	: Garland, Gayle
شناسه افزوده	: اربابی سرچو، عزیزاله، ۱۳۴۴ - مترجم
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۰ م ۴ / س ۸۹ / RT
رده بندی دیویی	: ۳۶۲/۱۷۳-۶۸
شماره کتاب شناسی ملی	: ۲۴۵۶۴۹۰

- مدیریت و رهبری عملی در پرستاری
- تألیف: انور جی. سولیوان و گیل گالند
- ترجمه: عزیزاله اربابی سرچو
- ناشر: جامعه نگر
- نویت و سال چاپ: اول / ۱۳۹۰، شمارگان: ۱۵۰۰ نسخه
- صفحه آرای: تقی زاده؛ طرح جلد: مجید شمعی
- لیتوگرافی، چاپ، صحافی: دانش
- بها: ۱۱۹۰۰ تومان
- شابک: ۳-۱۲۸-۱۰۱-۶۰۰-۹۷۸

مراکز پخش و فروش

- نمایشگاه و فروشگاه مرکزی جامعه نگر و نشر سالمی
- تهران: خ انقلاب - مقابل درب اصلی دانشگاه تهران - خ فخر رازی - خ نظری غربی - شماره ۸۴ تلفن: ۶۶۴۹۳۷۱۶ - ۶۶۴۹۴۱۸۷

• فروش اینترنتی: www.jameenegar.com

• کتاب‌فروشی‌های معتبر پزشکی سراسر کشور

- اردبیل: خیام - ارومیه: شاهد ایشارگران - اصفهان: رازی - پزواک: اهواز: رشد - بین‌الملل: بابل: علی زاده - بجنورد: بهمنشیر
- بروجرد: ولایت - بندرعباس: استاد - یوشهر: نمایشگاه دایمی محمدپور - بیرجند: آذین - تالش: جلیعه نگر - تبریز: پایک - صندق زاده - رستخیز: تنگابن: میرچی - جهرم: کلبه کتاب - خرم‌جهره: معلم ۲ - خرم‌آباد: نشر دانشگاهیان - رشت: دانشگاه آزاد یل طائیفان - ارجمند - مرده: زاهدان: کالج - زنجان: شهر کتاب - ساری: هدف - ساوه: کوثر - سمنان: نسیم - شیراز: جمالی - مرکز نشر دانشگاهی - قم: فاضل
- کاشان: خانه کتاب - گرمان: پایروس - حاجی پور - گرماتشاه: دانشمند - گرگان: دانشجو - مشهد: دانشجو - نمایشگاه علوم پزشکی جهاد
- دانشگاهی: همدان: روزاندیش - دانشجو

فهرست مطالب

۱۵	بخش ۱ دورنمایی از رهبری و مدیریت
۱۷	فصل ۱ اهمیت رهبری و مدیریت برای پرستاران
۱۷	واژه‌های کلیدی
۱۷	مقدمه
۱۸	تصور کنید
۱۸	خدمات بهداشت ملی
۲۰	افزایش هزینه‌ها، افزایش تقاضا
۲۱	سیمای در حال تغییر انگلستان
۲۳	نیازهای بهداشتی آینده
۲۴	پرستاری متحول می‌شود
۲۵	چالش‌های مدیران پرستاری
۲۷	آن چه شما اکنون می‌دانید
۲۸	سوالات چالش برانگیز برای شما
۲۹	فصل ۲ شناخت مدیریت و رهبری
۲۹	واژه‌های کلیدی
۲۹	مقدمه
۳۰	تصور کنید
۳۰	نظریه‌های مدیریت و رهبری
۴۰	رهبری و مدیریت
۴۴	پرستاران به عنوان مدیران و رهبران
۵۰	رهبری در خدمات بهداشت ملی
۵۲	آن چه شما اکنون می‌دانید
۵۲	سوالات چالش برانگیز برای شما
۵۳	فصل ۳ چگونه سازمان‌ها، رهبری و مدیریت را شکل می‌دهند؟
۵۳	واژه‌های کلیدی

۵۳	مقدمه
۵۴	تصور کنید
۵۴	نظریه‌ها و مدل‌های سازمانی
۶۰	سازمان‌های مدرن کارآمد
۶۸	انواع سازمان‌های مراقبت بهداشتی در انگلستان
۷۶	اهمیت حق‌العمل کاری
۷۷	آن چه شما اکنون می‌دانید
۷۷	سؤالات چالش‌برانگیز برای شما

۷۹	فصل ۴ شناخت قدرت، خط مشی و سیاست
۷۹	واژه‌های کلیدی
۷۹	مقدمه
۸۰	تصور کنید
۸۰	چرا قدرت؟
۸۰	قدرت و رهبری
۸۴	کاربرد قدرت
۹۰	خط مشی و سیاست
۹۲	سیاست: هنر نفوذ
۹۶	عمل سیاسی در سازمان
۹۸	آن چه شما اکنون می‌دانید
۹۸	سؤالات چالش‌برانگیز برای شما

۹۹	بخش ۲ مهارت‌های کاربردی برای رهبری و مدیریت
----	---

۱۰۱	فصل ۵ رهبری کردن و مدیریت کردن در تیم‌ها
۱۰۱	واژه‌های کلیدی
۱۰۱	مقدمه
۱۰۲	تصور کنید
۱۰۲	تمایز گروه‌ها از تیم‌ها
۱۰۵	ارزش کار تیمی بر ای مراقبت بیمار و رفاه کارکنان
۱۰۶	فرآیندهای گروهی و تیمی
۱۰۸	خصوصیات گروه
۱۱۰	ارتباط در گروه‌ها
۱۱۱	چگونه گروه‌ها روی افراد تأثیر می‌گذارند؟

۱۱۱	بهره‌وری و انسجام گروهی
۱۱۳	ارزیابی عملکرد تیمی
۱۱۳	رهبری کمیته‌ها و گروه‌های کاری
۱۱۹	کنفرانس‌های مراقبت بیمار
۱۲۰	آن چه شما اکنون می‌دانید
۱۲۰	سؤالات چالش‌برانگیز برای شما

فصل ۶

۱۲۱	رهبری از طریق ارتباط
۱۲۱	واژه‌های کلیدی
۱۲۱	مقدمه
۱۲۱	تصور کنید
۱۲۲	ارتباط
۱۲۲	نقش ارتباط در مدیریت و رهبری
۱۲۵	شیوه‌های ارتباط
۱۲۶	جهت‌های ارتباط
۱۳۲	رویکردهای ارتباط
۱۳۳	شرایطی که ارتباط اثربخش را به چالش می‌کشاند
۱۴۲	آن چه شما اکنون می‌دانید
۱۴۳	سؤالات چالش‌برانگیز برای شما

فصل ۷

۱۴۵	تفویض اختیار موفقیت‌آمیز
۱۴۵	واژه‌های کلیدی
۱۴۵	مقدمه
۱۴۶	تصور کنید
۱۴۶	تعریف تفویض اختیار
۱۴۶	مسئولیت، پاسخگویی و اختیار
۱۴۸	تمایز تفویض اختیار از تخصیص کار
۱۵۰	فواید تفویض اختیار
۱۵۰	فرایند تفویض اختیار
۱۵۵	موانع تفویض اختیار
۱۶۰	اهمیت تفویض اختیار برای رهبری و مدیریت
۱۶۰	آن چه شما اکنون می‌دانید
۱۶۱	سؤالات چالش‌برانگیز برای شما

۱۶۳	برانگیختن و توسعه‌ی دیگران	فصل ۸
۱۶۳	واژه‌های کلیدی	
۱۶۳	مقدمه	
۱۶۴	تصور کنید	
۱۶۴	انگیزش	
۱۶۴	نظریه‌های انگیزشی	
۱۷۴	توسعه‌ی کارکنان	
۱۷۷	نظریه‌های یادگیری	
۱۷۹	برنامه‌های توسعه کارکنان	
۱۸۶	آن چه شما اکنون می‌دانید	
۱۸۶	سوالات چالش برانگیز برای شما	
۱۸۷	کار کردن با تضاد و تفاوت	فصل ۹
۱۸۷	واژه‌های کلیدی	
۱۸۷	مقدمه	
۱۸۸	تصور کنید	
۱۸۸	پیچیدگی تضاد	
۱۸۹	پاسخ‌های به تضاد	
۱۹۱	پیامدهای موقعیت‌های تضاد	
۱۹۸	مدیریت تضاد	
۱۹۹	راهبردهای مدیریت تضاد	
۲۰۲	نقش رهبر / مدیر در مدیریت تضاد: ایجاد یک محیط تضاد مثبت	
۲۰۳	آن چه شما اکنون می‌دانید	
۲۰۳	سوالات چالش برانگیز برای شما	
۲۰۵	تفکر انتقادی، تفکر خلاق، تصمیم‌گیری، مشکل‌گشایی	فصل ۱۰
۲۰۵	واژه‌های کلیدی	
۲۰۵	مقدمه	
۲۰۶	تصور کنید	
۲۰۶	تفکر انتقادی	
۲۰۸	تفکر خلاق	
۲۰۸	تصمیم‌گیری	
۲۱۸	مشکل‌گشایی	
۲۲۶	آن چه شما اکنون می‌دانید	
۲۲۶	سوالات چالش برانگیز برای شما	

۲۲۷	فصل ۱۱ رهبری و مدیریت تغییر و تحول
۲۲۷	واژه‌های کلیدی
۲۲۷	مقدمه
۲۲۷	تصور کنید
۲۲۷	انواع تغییر
۲۲۹	نظریه‌های تغییر
۲۳۳	فرآیند تغییر
۲۳۷	استراتژی‌های عامل تغییر
۲۳۹	مقاومت به تغییر
۲۴۱	نقش مدیر در اجرای تغییر
۲۴۴	آن چه شما اکنون می‌دانید
۲۴۴	سؤالات چالش برانگیز برای شما

۲۴۷	فصل ۱۲ مراقبت از خود: مدیریت استرس و مدیریت زمان
۲۴۷	واژه‌های کلیدی
۲۴۷	مقدمه
۲۴۷	تصور کنید
۲۴۸	ماهیت استرس
۲۴۹	علل استرس در محل کار
۲۵۲	عوامل فردی استرس
۲۵۶	نشانه‌ها و عواقب استرس
۲۵۷	مدیریت و مهار استرس
۲۵۸	مدیریت زمان
۲۶۴	گروه‌بندی فعالیت‌ها و به حداقل رساندن کار روتین
۲۶۴	سازماندهی فردی و خودانضباطی
۲۷۰	آن چه شما اکنون می‌دانید
۲۷۰	سؤالات چالش برانگیز برای شما

۲۷۱	بخش ۳ مدیریت سطح اول کاربردی (عملی)
-----	-------------------------------------

۲۷۳	فصل ۱۳ بودجه‌بندی، کارگزینی و مدیریت منابع
۲۷۳	واژه‌های کلیدی
۲۷۳	مقدمه
۲۷۴	بودجه‌ها و بودجه‌بندی

۲۷۵	رویکردهای بودجه
۲۷۶	بودجه‌های ثابت و بودجه‌های متغیر
۲۷۶	بودجه‌ی عملیاتی
۲۷۶	بودجه‌ی درآمد
۲۷۷	انعقاد قراردادهای
۲۷۷	پرداخت براساس پیشرفت کار
۲۷۸	بودجه‌ی هزینه‌ی
۲۷۹	تعیین بودجه‌ی حقوقی
۲۸۱	مدیریت کردن بودجه‌ی پشتیبانی و هزینه غیرحقوقی
۲۸۲	بودجه‌ی سرمایه‌ی
۲۸۲	جدول زمانی برای فرایند بودجه
۲۸۳	نظارت و پایش عملکرد بودجه در طی سال
۲۸۳	تحلیل واریانس
۲۸۵	برقراری کنترل
۲۸۵	تأثیر کارکنان در عملکرد بودجه
۲۸۵	گرایش‌های آینده
۲۸۶	آنچه شما اکنون می‌دانید
۲۸۶	سؤالات چالش برانگیز برای شما

۲۸۷	فصل ۱۴ استخدام و گزینش کارکنان
۲۸۷	واژه‌های کلیدی
۲۸۷	مقدمه
۲۸۷	فرایند استخدام و گزینش
۲۹۳	کجا را نگاه کنیم
۲۹۴	چگونه نگاه کنیم
۲۹۵	چه موقع نگاه کنیم
۲۹۵	چگونه سازمان را بفروشیم
۲۹۶	فرایند تقاضا
۲۹۸	اصول انجام مصاحبه‌ی کارآمد
۳۰۳	روایی و پایایی مصاحبه
۳۰۴	یکپارچه نمودن اطلاعات
۳۰۵	هشت زمینه‌ی مساوات و برابری در استخدام
۳۰۷	آنچه شما اکنون می‌دانید
۳۰۸	سؤالات چالش برانگیز برای شما

فصل ۱۵ نظارت بالینی، بررسی قابلیت و پیشرفت

۳۰۹	واژه‌های کلیدی
۳۰۹	مقدمه
۳۰۹	نظارت بالینی
۳۱۰	چارچوب دانش و مهارت
۳۱۲	ارزیابی توسعه فردی
۳۱۴	خطاهای معمول ارزیابی توسعه
۳۱۵	ارزیاب
۳۱۵	ثبت عملکرد
۳۱۷	تشخیص مشکلات عملکردی
۳۱۸	آمادگی برای جمله‌ی ارزیابی توسعه فردی
۳۲۰	انگیزه ارزیاب
۳۲۱	قوانین مبتنی بر تجربه
۳۲۲	آنچه شما اکنون می‌دانید
۳۲۲	سوالات چالش‌برانگیز برای شما

فصل ۱۶ بهبود کیفیت و مدیریت ریسک

۳۲۳	واژه‌های کلیدی
۳۲۳	مقدمه
۳۲۴	استانداردهای کیفیت
۳۲۵	برنامه‌های مدیریت کیفیت
۳۲۶	برنامه‌های ارتقای کیفیت
۳۲۹	ارتقای فرایند نظام‌مند
۳۳۱	پرورش نوآوری
۳۳۱	مدیریت خطر
۳۳۱	یک برنامه‌ی مدیریت خطر
۳۳۲	مؤسسه‌ی ملی ایمنی بیمار
۳۳۶	بررسی خطر
۳۳۶	نقش مدیر بخش / رهبر تیم در مدیریت خطر
۳۳۷	کنترل شکایات
۳۳۸	یک نگرش مراقبتی
۳۳۹	آنچه شما اکنون می‌دانید
۳۳۹	سوالات چالش‌برانگیز برای شما

واژه‌های کلیدی

مقدمه

سیستم‌های اطلاعات

فن‌آوری اطلاعات در نظام ملی سلامت

پیوند نظام ملی سلامت برای سلامت

پرونده‌های الکترونیکی کارکنان

قانون محافظت داده‌ها

قانون آزادی اطلاعات

موانع استفاده از فن‌آوری اطلاعات

فن‌آوری‌های مراقبت بیمار

فن‌آوری در آموزش و پژوهش

اطلاعات سلامت مشتری

متخصص پرستار انفورماتیک

آن‌چه شما اکنون می‌دانید

سؤالات چالش‌برانگیز برای شما

واژه‌نامه

سایت www.pearsoned.co.uk/garland را برای پیدا کردن منابع با ارزش آنلاین ببینید.

وبسایت‌های همراه برای یادگیرندگان

- منابعی برای حمایت و پشتیبانی یادگیرندگان دانشگاهی و نیز افرادی هستند که تمایل دارند رهبران و مدیران بهتری در عمل بشوند. چالش‌های رهبری و مدیریت از عمل با رویکردهایی که منجر به موفقیت می‌شوند، شرح داده می‌شوند.

برای مربیان و اساتید

- برای کمک به شما در نیل به اهداف‌تان در کمک کردن به دانشجویان تا خود را به عنوان رهبر و مدیر تصور کنند و موارد ضروری برای حمایت و پشتیبانی نقش آن‌ها، گروه و فعالیت‌های فردی آنان در هر بخش، پیشنهاد شده است.

برای اطلاعات بیشتر، لطفاً به نمایندگی محلی فروش آموزش پیرسون تماس بگیرید و یا این سایت را ببینید: www.pearsoned.co.uk/garland

کتاب مدیریت و رهبری در پرستاری اقتباسی از کتاب امریکایی، مدیریت و رهبری/ اثربخش برای پرستاران بود که توسط سولیوان و ذکر نوشته شده و سالیان متمادی برای راهنمایی پرستاران در توسعه مهارت‌های رهبری و مدیریت نقش‌های‌شان مورد استفاده قرار گرفته است.

رهبری و مدیریت بخشی از شغل هر پرستار، از پرستار ساده گرفته تا پرستاران در نقش اجرایی می‌باشد. برنامه‌ریزی، سازماندهی، ارایه و ارزیابی مراقبت از مسؤولیت‌های مدیریتی هستند که هر روز برای پرستاری که سرکار است، رخ می‌دهند. کشف روش‌های بهتر برای مراقبت بیماران، پیش‌بینی نیازهای آینده، تأثیر گذاشتن بر دیگران تا بهبودی‌هایی در مراقبت ایجاد کنند و رفتار کردن به شیوهی اخلاقی و مسؤولانه مثال‌هایی از رهبری می‌باشند. رهبری توسط پرستاران در تمامی سطوح در سازمان و همه‌ی مراحل مسیر حرفه‌ای‌شان، اکنون خیلی مهم‌تر از گذشته شده است. انگلستان با تغییرات اجتناب‌ناپذیر و غیرقابل پیش‌بینی در جامعه و در انتظارات عموم مردم مواجه شده که پرستاران را به چالش خواهد کشید تا خدمات آینده را پاسخگو باشند و آن‌ها را شکل دهند. رابطه‌ی بنیادی بین بیماران و افراد حرفه‌ی سلامتی از یک «دکتر بهتر می‌داند» به «بیماران به‌عنوان مشارکت‌کنندگان برابر» تغییر می‌کند و این تغییر که باید به آن خوش‌آمد گفت، به رهبری نیاز خواهد داشت. پرستاران به چالش کشیده می‌شوند تا به‌طور مؤثری با منابع کم‌تر مدیریت کنند و استانداردهای مراقبتی لازم، خدمات مورد نظر و انتظارات بیماران را تأمین نمایند. تیم‌های بالینی به‌طور فزاینده‌ی متنوع شده و سازمان‌های مراقبت بهداشتی در حال تغییر و تحول هستند تا نیازهای فزاینده و پیچیده‌ی خدمات بهداشتی را تأمین نمایند؛ این تغییرات نیاز به مدیریت خواهند داشت.

سازماندهی کتاب

کتاب در سه بخش سازماندهی شده که اطلاعات ضروری مورد نیاز را برای توسعه‌ی مهارت‌های رهبری و مدیریت فراهم نموده که پرستاران برای موفقیت در دنیای امروزی مراقبت بهداشتی باید یاد بگیرند.

بخش ۱: دورنمایی از رهبری و مدیریت

بخش یک چارچوبی از اطلاعات مهم که برای ساختن مهارت‌های شما در رهبری و مدیریت ضروری است، فراهم می‌کند.

فصل ۱ اهمیت رهبری و مدیریت را برای آینده و بعضی از تغییرات که پرستاران با آن‌ها روبه‌رو می‌شوند، بیان می‌کند.

فصل ۲ نگاهی به تکامل نظریه‌های مدیریت از روزهای اولیه‌ی انقلاب صنعتی تا زمان معاصر می‌اندازد. این فصل نیز شما را به‌عنوان رهبر و مدیر، مسؤولیت‌هایی را که شما برای اداره کردن خود و مراقبت بیمار

ارایه می‌کنید و نیز مهارت‌های مورد نیاز در نقش‌های گوناگون پرستاری مورد بررسی قرار می‌دهد.

فصل ۳ به ماهیت سازمان‌ها و چگونگی تحت تأثیر قراردادن آن‌ها و رهبری و هدایت مردم می‌پردازد. انواع جدید سازماندهی و در حال پدیدارشدن درون خدمات بهداشت ملی را شامل می‌شود.

فصل ۴ ماهیت قدرت، سیاست و خط مشی را مورد بررسی قرار می‌دهد که بر روی مراقبت بهداشتی در معیار بزرگ اثر می‌گذارد. قدرت و سیاست، همراهان پیوسته مراقبت بهداشتی سرمایه‌گذاری شده از بخش عمومی، بررسی می‌شود چون شناخت قدرت و سیاست برای پرستاران جهت موفقیت و شکوفایی ضروری است.

بخش ۲: مهارت‌های عملی برای رهبری و مدیریت

این بخش مفاهیم و مهارت‌های همراه با رهبری و مدیریت کارآمد را توضیح می‌دهد.

فصل ۵ به ماهیت تیم‌ها و پویایی تأثیرگذاری و سازماندهی گروه‌هایی که خدمات پیچیده‌ی مورد نیاز را ارایه می‌دهند، می‌پردازد.

فصل ۶ ارتباط، یکی از مهم‌ترین ابزارها برای مدیریت و رهبری را توضیح می‌دهد.

فصل ۷ تفویض اختیار کارآمد: تخصیص مسئولیت به دیگران به روشی که مراقبت ایمن و کارآمد را تضمین می‌کند، مورد بحث و گفت‌وگو قرار می‌دهد.

فصل ۸ انگیزش و مهارت مورد نیاز را بررسی می‌کند تا به شما و سایرین کمک کند در کاری که انجام می‌دهید متمرکز، علاقه‌مند و مشتاق باشید.

فصل ۹ روش‌هایی را برای مهار و کنترل تعارضی که ناشی از تفاوت‌ها در چگونگی انجام‌دادن کارها توسط افراد است، توضیح می‌دهد.

فصل ۱۰ مهارت‌های تفکر انتقادی و تفکر خلاق، مشکل‌گشایی، تصمیم‌گیری را شرح می‌دهد. این مهارت‌ها برای تجزیه و تحلیل و طراحی خدمات ضروری هستند تا نیازهایی را که به‌وجود می‌آیند رفع نمایند.

فصل ۱۱ مهارت‌های لازم را برای رهبری و مدیریت تغییر به‌دقت مورد بررسی قرار می‌دهد.

فصل ۱۲ روی مهارت‌های فردی خودمراقبتی متمرکز شده و توضیح می‌دهد شما چگونه می‌توانید استرس و زمان را مدیریت کنید تا در نقش خود سالم و کارآمد بمانید.

بخش ۳: مدیریت عملی سطح اول

بخش ۳ راهنمایی را برای انجام مسئولیت‌های توأم با نقش‌های مدیریت سطح اول مثل مدیریت بخش یا رهبری تیم در بیمارستان‌ها و جوامع فراهم می‌کند.

فصل ۱۳ اطلاعاتی را درباره مدیریت مالی و بودجه و مسئولیت مدیر / رهبر تیم برای کارکنان بودجه‌های موجود فراهم می‌کند.

فصل ۱۴ فرآیند استخدام و به‌کارگیری کارکنان را توضیح می‌دهد.

فصل ۱۵ مسئولیت‌های نظارت بالینی، مدیریت عملکرد و شایستگی و همه‌ی آن‌چه را که یک بخش و جزء حیاتی نقش‌های هر مدیر بخش و یا رهبر تیم را تشکیل می‌دهد، توضیح می‌دهد.

فصل ۱۶ چشم‌انداز کلی از مدیریت کیفیت را فراهم می‌کند.

فصل ۱۷ به مسئولیت‌های در حال پدیدارشدن برای مدیریت اطلاعات در سطح تیم بالینی می‌پردازد.