



همایش ملی ارتقای کیفیت و تعالی خدمات در نظام سلامت

باز مهندسی فرآیند آشنایی کارکنان جدید الورد با سازمان

نام نویسندگان و افلیشین

۱. دکتر سجاد احمدی ، نویسنده اول
۲. دکتر مجتبی محمدزاده ، نویسنده دوم
۳. رضا رحمانی ، نویسنده سوم



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز
دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

پیشنهاد حاصل از تجربه

بسط و گسترش فرآیند آشنایی کارکنان جدید با فرآیندهای سازمان در کلیه مراکز بهداشتی و درمانی و باز مهندسی آن طبق نیازهای بومی هر مرکز

شرح تجربه

با بررسی نیاز سازمان، فرآیند فرم محوری طراحی گردید که واحد کارگزینی موظف به اجرای آن شد. کارکنان جدید طبق مراحل فرم طراحی شده، در ابتدای شروع بکار اقدام به گذراندن مراحل به ردیف و آشنایی با سیستم می کنند. در پایان آموزش، فرم توسط رئیس امور اداری بررسی و توضیحات و آموزش های نهایی داده می شود.

مساله

با توجه به الویت امور بهداشت و درمان در وزارت بهداشت و عامه توجه به حل مسائل مربوط به درمان، در بدو ورود کارکنان جدید اولویت توانایی و مهارت درمانی بوده و سریعاً در محل کار مشغول به فعالیت میشود. اصول اولیه و قوانین سیستم اداری را در گذر زمان توسط روشهای آموخته شده یاد میگیرد و گاهی روش کار اشتباهی را نیز یاد میگیرد که بر خلاف شیوه و فرآیند سازمان بوده و منجر به ایجاد تنش و یا سرخوردگی کارکنان جدید می شود.

نتایج اجرای تجربه

- احساس همبستگی و وابستگی سازمانی در کارکنان جدید
- شناسایی سریع و رفع نواقص پرونده و دریافت اطلاعات صحیح از کارمند توسط واحدهای مراجعه شده
- آرامش روحی و روانی کارمند با آشنایی حاصل شده از محیط و کارکنان و کاهش اضطراب و استرس

ورود

- افزایش کیفیت کارهای اداری و مالی
- دسترسی سریع کارمند به سرویس های قابل ارائه در سازمان
- آشنایی با سطوح سازمان و جایگاه فرد در سازمان
- انتقال فرهنگ سازمانی و کار گروهی
- بهبود عملکرد اداری و مالی و کارمند

آموزش فرآیندها و روشهای موجود در سیستم های پشتیبانی، اداری و رفع استرس محیط و آشنایی با محیط باید توسط سازمان به کادر جدید آموزش داده شود تا منجر به کاهش خطاهای کاری و ایجاد ارتباطات سازنده گردد.

