منبع کالای سلامت پیشه در بدو ورود دانشگاه‌های بدون

(گزارش از مدیریت)

بدون تعلل در صندلی در مقدم نشست. ح. کارشناس پیشینه‌ی مدیریت‌پژوهی، دکتر پرویز نشاط، پایه‌ی ۱۰ مقدمه‌ی دوره‌ی کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی دانشگاه بندر سیمین، ساعت ۹:۳۰ ق.ظ. سالن ۱۲ ساختمان آموزشی شماره‌ی ۲، طبقه‌ی دوم، ردیف ۴، صندلی ۱۷. کلاس پر است. دانشجویان ورودی ۱۴۰۴ با کوله‌پشتی و دفترچه آمده‌اند. استاد کلاس را با پرسشی ساده آغاز می‌کند: «چرا آمده‌اید؟» پاسخ‌ها متفاوت است. برخی می‌گویند برای مدرک، برخی برای شغل، و چند نفر برای یادگیری. این تفاوت پاسخ‌ها نقطه‌ی آغاز درس است.

۱ — تعریف منبع سلامت از نگاه سازمان جهانی

دکتر نشاط تعریف سازمان جهانی بهداشت را روی تخته می‌نویسد: «سلامت حالت رفاه کامل جسمی، روانی و اجتماعی است، نه صرفاً نبود بیماری یا ناتوانی». سپس از دانشجویان می‌پرسد آیا این تعریف واقع‌بینانه است یا آرمانی. پاسخ‌ها دو دسته می‌شود. دسته‌ی اول می‌گوید تعریف خوب است چون هدف را نشان می‌دهد؛ دسته‌ی دوم می‌گوید تعریف غیرقابل سنجش است و نمی‌توان آن را اندازه گرفت. استاد هر دو دسته را می‌پذیرد و می‌گوید هر منبع سلامت باید میان آرمان و واقعیت حرکت کند.

منبع سلامت سازمانی است که سه کار را هم‌زمان انجام می‌دهد: درمان بیماران، پیشگیری از بیماری، و آموزش مردم. دکتر نشاط فهرست کوتاهی از منابع سلامت در شهر فرضی «نارون» می‌خواند: بیمارستان شهید رجایی، مرکز بهداشت شماره‌ی ۳، داروخانه‌ی خصوصی، آزمایشگاه تشخیص، و پایگاه سلامت روستایی. دانشجویان نام هر یک را در دفترچه می‌نویسند. سپس استاد می‌پرسد کدام یک بیشتر به کار می‌آید. پاسخ‌ها متفاوت است و بحث آغاز می‌شود.

۲ — سطوح ارائه‌ی خدمت: اول، دوم، سوم

استاد تخته را به سه ستون تقسیم می‌کند: سطح اول، سطح دوم، سطح سوم. سطح اول خدمات سرپایی و اورژانسی است؛ سطح دوم بستری و جراحی؛ سطح سوم تخصصی و فوق‌تخصصی. دانشجویان باید برای هر خدمت بگویند در کدام سطح ارائه می‌شود. مثال: تزریق واکسن در مرکز بهداشت، عمل آپاندیسیت در بیمارستان، پیوند کلیه در مرکز تخصصی. بحث درباره‌ی مرز سطوح است و کسی قطعی نمی‌گوید.

دکتر نشاط مفهوم ارجاع را توضیح می‌دهد: بیمار از سطح پایین به سطح بالا می‌رود وقتی نیاز به تشخیص یا درمان پیچیده‌تر دارد. او مثال می‌زند: پزشک خانواده‌ی آقای رضایی سرفه‌ی مزمن دارد، ارجاع به متخصص ریه می‌دهد، و اگر لازم باشد به بیمارستان ارجاع می‌شود. دانشجویان می‌پرسند چه کسی تصمیم می‌گیرد ارجاع لازم است؟ پاسخ: پزشک سطح اول، با معیارهای مکتوب و قابل بررسی.

۳ — نظام ارجاع و نقش پزشک خانواده

نظام ارجاع در شهر نارون از سال ۱۳۹۸ اجرا شده است. پزشک خانواده‌ی هر خانوار ۲۵۰۰ نفر است و باید ۷۰ درصد مراجعه‌ها را خود حل کند. ۳۰ درصد باقی به سطح دوم ارجاع می‌شود. دکتر نشاط آمار را می‌خواند: میانگین مراجعه به پزشک خانواده ۱۸ دقیقه، میانگین مراجعه به بیمارستان ۴۲ دقیقه. دانشجویان محاسبه می‌کنند که صرفه‌جویی زمان چقدر است. عدد بزرگ است.

استاد از دانشجویان می‌خواهد سه مثال از ارجاع بد بگویند. یکی: بیمار سرماخوردگی ساده به بیمارستان می‌رود. دوم: بیمار دیابت بدون کنترل به داروخانه می‌رود. سوم: زن باردار بدون مراقبت به اورژانس می‌آید. هر مثال یک کلاس است. دانشجویان مثال‌ها را روی تخته می‌نویسند. بحث درباره‌ی هزینه، زمان، و خستگی بیماران است. عدد بد، زمان بد، و رنج بد در کنار هم نوشته می‌شود.

۴ — منابع انسانی: پزشک، پرستار، ماما

دکتر نشاط نسبت منابع انسانی را می‌گوید: ۱ پزشک به ۲۵۰۰ نفر، ۱ پرستار به ۱۵۰۰ نفر، ۱ ماما به ۱۲۰۰ زن. دانشجویان محاسبه می‌کنند برای ۱۰۰ هزار نفر چند پزشک لازم است. پاسخ: ۴۰ پزشک. سپس می‌پرسد چند پزشک واقعاً هست. پاسخ: ۳۱. کمبود ۹ نفر. دانشجویان می‌پرسند چرا. پاسخ: مهاجرت، حقوق کم، و دوری روستا. این بخش کلاس را ساکت می‌کند.

استاد از دانشجویان می‌خواهد پیشنهاد بدهند. یکی می‌گوید حقوق را زیاد کنید. دیگری می‌گوید خانه بدهید. سومی می‌گوید دوره‌ی کوتاه بدهید. دکتر نشاط همه را می‌نویسد بدون قضاوت. سپس می‌گوید هر پیشنهاد هزینه دارد و کسی باید بپردازد. این جمله کلاس را جدی می‌کند. دانشجویان دفترچه‌ها را باز می‌کنند و شروع به محاسبه می‌کنند.

۵ — جمع‌بندی و تکلیف هفته‌ی اول

دکتر نشاط سه نکته را تکرار می‌کند: منبع سلامت سه کار دارد، ارجاع باید معیار دارد، و منابع انسانی کمبود دارد. دانشجویان این سه نکته را در دفترچه می‌نویسند. تکلیف هفته‌ی اول: یک مرکز بهداشت محله را ببینید و گزارش ۵۰۰ کلمه‌ای بنویسید. موضوع: «یک خدمت خوب و یک خدمت بد». تحویل: جلسه‌ی ۶. منابع: جزوه‌ی دکتر نشاط، صفحه‌ی ۱۲ تا ۲۸.

استاد کلاس را با جمله‌ی زیر تمام می‌کند: «منبع سلامت جایی است که مردم وقتی بیمارند به آن می‌روند و امیدوارند درست رفتار شود». این جمله روی تخته می‌ماند. دانشجویان آن را در دفترچه می‌نویسند. زنگ ساعت ۹:۴۵ ق.ظ. کلاس خالی می‌شود. دکتر نشاط کتاب‌ها را جمع می‌کند. دانشجویان بیرون می‌روند. راهرو پر از صدا. کلاس ۱۲ آرام. این آرامی با زنگ تفریح فرق دارد. این آرامی فکر است.

منبع سلامت در بدو ورود دانشگاه‌های بدون

(گزارش از مدیریت)

بدون تعلل در صندلی در مقدم نشست. ح. کارشناس پیشینه‌ی مدیریت‌پژوهی، دکتر پرویز نشاط، پایه‌ی ۱۰ مقدمه‌ی دوره‌ی کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی دانشگاه بندر سیمین، ساعت ۹:۳۰ ق.ظ. سالن ۱۲ ساختمان آموزشی شماره‌ی ۲، طبقه‌ی دوم، ردیف ۴، صندلی ۱۷. کلاس پر است. دانشجویان ورودی ۱۴۰۴ با کوله‌پشتی و دفترچه آمده‌اند. استاد کلاس را با پرسشی ساده آغاز می‌کند: «چرا آمده‌اید؟» پاسخ‌ها متفاوت است. برخی می‌گویند برای مدرک، برخی برای شغل، و چند نفر برای یادگیری. این تفاوت پاسخ‌ها نقطه‌ی آغاز درس است.

۱ — تعریف منبع سلامت از نگاه سازمان جهانی

دکتر نشاط تعریف سازمان جهانی بهداشت را روی تخته می‌نویسد: «سلامت حالت رفاه کامل جسمی، روانی و اجتماعی است، نه صرفاً نبود بیماری یا ناتوانی». سپس از دانشجویان می‌پرسد آیا این تعریف واقع‌بینانه است یا آرمانی. پاسخ‌ها دو دسته می‌شود. دسته‌ی اول می‌گوید تعریف خوب است چون هدف را نشان می‌دهد؛ دسته‌ی دوم می‌گوید تعریف غیرقابل سنجش است و نمی‌توان آن را اندازه گرفت. استاد هر دو دسته را می‌پذیرد و می‌گوید هر منبع سلامت باید میان آرمان و واقعیت حرکت کند.

منبع سلامت سازمانی است که سه کار را هم‌زمان انجام می‌دهد: درمان بیماران، پیشگیری از بیماری، و آموزش مردم. دکتر نشاط فهرست کوتاهی از منابع سلامت در شهر فرضی «نارون» می‌خواند: بیمارستان شهید رجایی، مرکز بهداشت شماره‌ی ۳، داروخانه‌ی خصوصی، آزمایشگاه تشخیص، و پایگاه سلامت روستایی. دانشجویان نام هر یک را در دفترچه می‌نویسند. سپس استاد می‌پرسد کدام یک بیشتر به کار می‌آید. پاسخ‌ها متفاوت است و بحث آغاز می‌شود.

۲ — سطوح ارائه‌ی خدمت: اول، دوم، سوم

استاد تخته را به سه ستون تقسیم می‌کند: سطح اول، سطح دوم، سطح سوم. سطح اول خدمات سرپایی و اورژانسی است؛ سطح دوم بستری و جراحی؛ سطح سوم تخصصی و فوق‌تخصصی. دانشجویان باید برای هر خدمت بگویند در کدام سطح ارائه می‌شود. مثال: تزریق واکسن در مرکز بهداشت، عمل آپاندیسیت در بیمارستان، پیوند کلیه در مرکز تخصصی. بحث درباره‌ی هزینه، زمان، و خستگی بیماران است. عدد بد، زمان بد، و رنج بد در کنار هم نوشته می‌شود.

دکتر نشاط مفهوم ارجاع را توضیح می‌دهد: بیمار از سطح پایین به سطح بالا می‌رود وقتی نیاز به تشخیص یا درمان پیچیده‌تر دارد. او مثال می‌زند: پزشک خانواده‌ی آقای رضایی سرفه‌ی مزمن دارد، ارجاع به متخصص ریه می‌دهد، و اگر لازم باشد به بیمارستان ارجاع می‌شود. دانشجویان می‌پرسند چه کسی تصمیم می‌گیرد ارجاع لازم است؟ پاسخ: پزشک سطح اول، با معیارهای مکتوب و قابل بررسی.

۳ — نظام ارجاع و نقش پزشک خانواده

نظام ارجاع در شهر نارون از سال ۱۳۹۸ اجرا شده است. پزشک خانواده‌ی هر خانوار ۲۵۰۰ نفر است و باید ۷۰ درصد مراجعه‌ها را خود حل کند. ۳۰ درصد باقی به سطح دوم ارجاع می‌شود. دکتر نشاط آمار را می‌خواند: میانگین مراجعه به پزشک خانواده ۱۸ دقیقه، میانگین مراجعه به بیمارستان ۴۲ دقیقه. دانشجویان محاسبه می‌کنند که صرفه‌جویی زمان چقدر است. عدد بزرگ است.

استاد از دانشجویان می‌خواهد سه مثال از ارجاع بد بگویند. یکی: بیمار سرماخوردگی ساده به بیمارستان می‌رود. دوم: بیمار دیابت بدون کنترل به داروخانه می‌رود. سوم: زن باردار بدون مراقبت به اورژانس می‌آید. هر مثال یک کلاس است. دانشجویان مثال‌ها را روی تخته می‌نویسند. بحث درباره‌ی هزینه، زمان، و خستگی بیماران است. عدد بد، زمان بد، و رنج بد در کنار هم نوشته می‌شود.

۴ — منابع انسانی: پزشک، پرستار، ماما

دکتر نشاط نسبت منابع انسانی را می‌گوید: ۱ پزشک به ۲۵۰۰ نفر، ۱ پرستار به ۱۵۰۰ نفر، ۱ ماما به ۱۲۰۰ زن. دانشجویان محاسبه می‌کنند برای ۱۰۰ هزار نفر چند پزشک لازم است. پاسخ: ۴۰ پزشک. سپس می‌پرسد چند پزشک واقعاً هست. پاسخ: ۳۱. کمبود ۹ نفر. دانشجویان می‌پرسند چرا. پاسخ: مهاجرت، حقوق کم، و دوری روستا. این بخش کلاس را ساکت می‌کند. دانشجویان می‌پرسند چرا. پاسخ: مهاجرت، حقوق کم، و دوری روستا. این بخش کلاس را ساکت می‌کند.

استاد از دانشجویان می‌خواهد پیشنهاد بدهند. یکی می‌گوید حقوق را زیاد کنید. دیگری می‌گوید خانه بدهید. سومی می‌گوید دوره‌ی کوتاه بدهید. دکتر نشاط همه را می‌نویسد بدون قضاوت. سپس می‌گوید هر پیشنهاد هزینه دارد و کسی باید بپردازد. این جمله کلاس را جدی می‌کند. دانشجویان دفترچه‌ها را باز می‌کنند و شروع به محاسبه می‌کنند.

۵ — جمع‌بندی و تکلیف هفته‌ی اول

دکتر نشاط سه نکته را تکرار می‌کند: منبع سلامت سه کار دارد، ارجاع باید معیار دارد، و منابع انسانی کمبود دارد. دانشجویان این سه نکته را در دفترچه می‌نویسند. تکلیف هفته‌ی اول: یک مرکز بهداشت محله را ببینید و گزارش ۵۰۰ کلمه‌ای بنویسید. موضوع: «یک خدمت خوب و یک خدمت بد». تحویل: جلسه‌ی ۶. منابع: جزوه‌ی دکتر نشاط، صفحه‌ی ۱۲ تا ۲۸.

استاد کلاس را با جمله‌ی زیر تمام می‌کند: «منبع سلامت جایی است که مردم وقتی بیمارند به آن می‌روند و امیدوارند درست رفتار شود». این جمله روی تخته می‌ماند. دانشجویان آن را در دفترچه می‌نویسند. زنگ ساعت ۹:۴۵ ق.ظ. کلاس خالی می‌شود. دکتر نشاط کتاب‌ها را جمع می‌کند. دانشجویان بیرون می‌روند. راهرو پر از صدا. کلاس ۱۲ آرام. این آرامی با زنگ تفریح فرق دارد. این آرامی فکر است.