

## پیام اداری هفته

هفته نامه الکترونیک کلامی از جادوی مدیریت



شنبه (۹۵/۸/۲۲)

سه شنبه

جمعه (۹۵/۸/۲۸)

شماره پیام: ۲۰۹

سال پنجم - سری ج

کد پیام: ۹/ج

## تشخیص مسئله و مشکل ✓

### How To Find Problems In Health Systems ?

مسئله یا مشکل پدیده ای غیر عادی است که در روند کار سیستم وجود دارد و چون اختلال و بی نظمی ایجاد میکند، سبب افت یا کاهش کمی و کیفی جریان کارها و بازدهی سیستم میگردد. بروز مسئله در یک سیستم میتواند در فعالیت سیستم های مرتبط دیگر نیز مشکل ساز باشد. فرض کنید فردی دچار بیماری در یکی از اجزای دستگاه گوارش خود شود، مثلاً به زخم معده مبتلا گردد. بنابراین بروز این مشکل فعالیت عادی معده شخص را مختل میسازد و بر فعالیت سیستم گوارش تأثیر میگذارد و از طرف دیگر عملکرد ناکافی سیستم گوارش بر سایر سیستم ها نیز تأثیر سوء برجای گذاشته و **کل سیستم بدن او** دچار ناراحتی خواهد شد. در سازمانهای اجتماعی و بهداشتی - درمانی نیز همین حالت وجود دارد، پس بهتر است ما برای تشخیص مسئله یا مسئله یابی از دیدگاه سیستماتیک به پدیده ها بنگریم و بتوانیم مسائل و مشکلات را به درستی شناسایی کنیم.

پیش از حل مسئله ابتدا باید آن را فهمید و ابعاد آن را روشن ساخت. برای تشخیص یک مسئله ابتدائاً چهار پرسش مطرح میشود:

۱. آیا مسئله/مشکل مربوط به فرآیندها و یا فراگردهای کاری مرتبط به یک فرآیند در سیستم است؟
۲. آیا مسئله/مشکل بر اثر ارتباطات و مداخلات سیستم های محیطی دیگر پدیدار گشته است؟
۳. آیا مسئله/مشکل یا پدیده غیر عادی، در داده ها (ورودی سیستم) رخ داده است؟
۴. آیا مسئله/مشکل در ستانده (خروجی سیستم) روی داده است؟