

فهرست

۷	پیشگفتار: ترجمه یا اقتباس
۱۱	مقدمه مترجم
۱۷	فصل نخست: آمادگی
۲۹	فصل دوم: حوزه‌های مدیریت
۳۱	بخش اول: مدیریت بیماران
۳۲	برنامه ارائه خدمات و مراقبت از بیمار
۳۳	یک بروشور مخصوص مطب طراحی کنید
۳۶	نوشتن منشور مطب
۳۹	میزان دسترسی بیماران به پرونده‌های شخصی
۴۰	مدیریت شکایات بیماران
۴۷	بخش دوم: مدیریت کارکنان
۴۸	یافتن افراد مناسب
۵۳	استخدام دندانپزشکان، بهداشتکاران و دیگر متخصصان
۵۶	پرونده‌ی پرسنلی
۵۷	کار گروهی
۵۸	برنامه‌ریزی برای پیشرفت کارکنان
۵۹	ارزیابی آموزش و میزان پیشرفت
۶۱	تنظیم آئین‌نامه‌ی انضباطی
۶۳	چگونگی رسیدگی به نارضایتی پرسنل
۶۳	مدیریت شرایط بخرنج و پیچیده
۶۵	جایگزینی کارکنان
۶۶	مدیریت استعفا و خروج پرسنل از محیط کار
۶۹	بخش سوم: مدیر داخلی
۶۹	سبک مدیریت
۷۰	مدیریت وقت
۷۱	حل مسائل و مشکلات
۷۲	سروسامان دادن به مسائل
۷۲	مدیر داخلی و ایجاد رابطه‌ی مناسب
۷۳	مدیر داخلی و مدیریت مالی
۷۴	مدیر داخلی به عنوان مدیر بازرگانی و بازاریابی
۷۵	مدیر داخلی و مسئله سلامت و امنیت
۷۵	مدیریت پذیرش بیماران
۷۹	بخش چهارم: موارد متفرقه
۸۰	استخدام از دیگر مطب‌ها
۸۰	اعتبار بخشی و گرفتن ISO ۹۰۰۰
۸۱	جلسه با پرسنل و حداکثر استفاده از آنها
۸۲	مدیریت کردن رئیس
۸۵	فصل سوم: برنامه‌ریزی
۸۷	بخش پنجم: برنامه‌ریزی بازرگانی
۸۸	تعیین اهداف
۸۹	نقاط ضعف و قوت، فرصت‌ها و تهدیدها (SWOT)
۹۳	بخش ششم: برنامه‌ریزی استراتژیک

فهرست

۹۴	پاسخ دادن به سؤال‌های سخت
۹۷	مشکلات بر سر راه برنامه‌ریزی استراتژیک
۱۰۳	بخش هفتم: برنامه‌ریزی مالی
۱۰۴	بالا رفتن، درجا زدن و یا پس رفت
۱۰۵	بودجه سالانه و تأمین نقدینگی
۱۰۵	موانع توسعه کار چه چیزهایی هستند
۱۰۶	محاسبه هزینه‌ها
۱۰۸	برنامه‌ریزی برای سود بیشتر
۱۰۸	کنترل مالی به یک روش ساده
۱۱۱	بخش هشتم: بازاریابی
۱۱۷	بخش نهم: آیا امکان بهتر شدن وجود دارد؟
۱۱۷	TQM
۱۱۸	رقابت و پیشرفت
۱۲۰	برنامه‌ریزی برای افزایش بهره‌وری
۱۲۵	بخش دهم: برنامه‌ریزی برای حوادث غیرمترقبه
۱۲۹	فصل چهارم
۱۳۳	بخش یازدهم: سیاست‌ها
۱۳۴	چگونه سند سیاست‌گذاری بنویسیم؟
۱۳۷	بخش دوازدهم: روندها و آئین‌نامه‌های اجرایی
۱۳۸	چگونه یک آئین‌نامه اجرایی بنویسیم؟
۱۳۸	الگوریتم را توضیح دهیم
۱۴۱	بخش سیزدهم: چگونه یک دستورالعمل اجرایی بنویسیم؟
۱۴۱	برای گنجاندن این چهار مورد، قدم‌های زیر را باید برداشت:
۱۴۵	بخش چهاردهم: بازرسی و نظارت
۱۴۹	مؤخره
۱۵۲	سخن آخر
۱۵۵	ضمیمه اول: کنترل عفونت و چک لیستهای مرتبط با آن
۱۵۵	بررسی همه جانبه مطب یا درمانگاه
۱۶۷	ضمیمه دوم
۱۶۷	شرایط نگهداری و بررسی دوره‌ای وسایل و تجهیزات پزشکی
۱۷۳	ضمیمه سوم
۱۷۳	نمونه‌هایی از الگوریتم‌ها و توصیه‌های پزشکی کلینیک فولاد به بیماران
۱۷۴	مراقبت از پروتزهای دندانی
۱۷۹	الگوریتم و فلوجارتهای مدیریتی
۱۸۳	ضمیمه حقوقی
۱۸۳	قوانین مدنی مربوط به قصور و مسئولیت کیفری پزشکی
۱۸۵	قانون سازمان نظام پزشکی
۱۸۵	قانون اختصاصی مطبهای پزشکی و دندانپزشکی
۱۹۳	مسائل قانونی مربوط به حقوق پرستاران و دیگر پرسنل
۱۹۸	متن قانون کار مصوب ۲۹ آبان ۱۳۶۹ فصل دوم- قرارداد کار و شرایط اساسی انعقاد آن
۲۰۵	