



جامعة اليرموك

الخطة الدراسية لبرنامج الدبلوم المهني  
ادارة المستشفيات والخدمات الصحية

### أهداف البرنامج:

- رفد القطاع الصحي من مستشفيات وعيادات ومختبرات ومراكز صحية بالكوادر المؤهلة للعمل في مجال الشؤون الإدارية (أعمال سكرتاريا، المحاسبة، العلاقات العامة، الاستقبال.....الخ).
- إكساب المشاركين المهارات والمعارف في أعمال السجلات الطبية والمعلومات الإلكترونية.
- تعريف المشاركين بالمفاهيم الأساسية للرعاية الصحية، والإدارة الصحية.
- تعزيز معارف المشاركين في فهم وتحليل العملية الإدارية والنموذج الإداري في المستشفيات.
- صقل قدرات المشاركين في تحليل ودراسة محيط المنظمة الصحية.
- تنمية مهارات المشاركين في ممارسة أدوارهم الإدارية بكفاءة وفاعلية.

### الفئة المستهدفة:

- الناجحين في الثانوية العامة والذين لم يحالفهم الحظ لاكمال دراستهم الجامعية ويرغبون بالحصول على شهاده دبلوم تدريبي.
- الذين لم يحالفهم الحظ في النجاح في الثانوية العامة ولديهم الرغبة في الحصول على مهارات ادارية تؤهلهم للعمل في سوق العمل المحلي.
- العاملون في هذا المجال والراغبين بتطوير مهاراتهم الادارية والفنية.



جامعة اليرموك

الخطة الدراسية لبرنامج الدبلوم المهني  
ادارة المستشفيات والخدمات الصحية

عدد الساعات التدريبية	المساق	#	الفصل
٤٠	مبادئ في إدارة المستشفيات والخدمات الصحية	.١	الفصل الأول
٤٠	السلوك التنظيمي في المنشآت الصحية	.٢	
٤٠	إدارة المعلومات والسجلات الطبية	.٣	
٤٠	المصطلحات الطبية والتحليل الإحصائي للخدمات الصحية	.٤	
٤٠	إدارة نظم المعلومات الصحية	.٥	
٤٠	إدارة الخدمات المساندة	.٦	
٢٤٠	مجموع الساعات		
٤٠	تسويق الخدمات الصحية	.١	الفصل الثاني
٤٠	إدارة القوى البشرية	.٢	
٤٠	مبادئ الإدارة المالية والتأمين الصحي	.٣	
٤٠	سياسات وقوانين وأنظمة وأخلاقيات العمل الصحي	.٤	
٤٠	مهارات الاتصال	.٥	
٤٠	إدارة الجودة في المستشفيات والخدمات الصحية	.٦	
٢٤٠	مجموع الساعات		
١٦٠	تدريب عملي		



جامعة البرموك

## وصف مساقات برنامج الدبلوم المهني في ادارة المستشفيات و الخدمات الصحية

### الفصل الأول

#### ١. مبادئ في إدارة المستشفيات والخدمات الصحية

يتناول هذا المساق العملية الإدارية في التنظيمات الصحية المتعددة الوظائف بما فيها المفاهيم والمبادئ والأدوار والتنظيمية والإدارية وتطبيقها على المؤسسة الصحية. و يبين الاتجاهات المستقبلية لإدارة الخدمات الصحية على ضوء التغيرات المتسارعة والمتوقعة في بيئة المدير الصحي.

كما تركز هذه المادة على إدارة وتنظيم المستشفى العام باعتباره المركز الرئيسي لصحة المجتمع المحلي، مع التركيز على المفهوم الحديث للمستشفى والأنظمة والأنشطة الإدارية، والواجبات والمسؤوليات المناطة فيه، والعلاقات المكانية والوظيفية في دوائر المستشفى. ويعرف بالنظام الصحي الأردني ومؤسساته والخدمات الصحية المختلفة واهدافه.

#### ٢. السلوك التنظيمي في المنشآت الصحية

هذا المساق يتناول تحليل سلوك المنظمات الصحية من خلال دراسة السلوك الفردي للعاملين فيها وكذلك السلوك الجماعي لما لهذه السلوكيات من تأثير على فعالية المنظمة ومستقبلها، كما أن معدلات الأداء في أية منظمة يعتمد ويتوقف على تفاعل كافة العوامل السلوكية للأفراد واتجاهاتهم وشخصياتهم وكيفية إشباع دوافعهم المتعددة ولا يأتي ذلك إلا من خلال توافر القيادات الإدارية القادرة على تحقيق الإتصالات الكاملة داخل إدارت المنظمة. ويهتم كذلك بدراسة العوامل البيئية واثرها في السلوك التنظيمي.

لذا توضح هذه المادة الركائز والأبعاد والمستويات الثلاث الأساسية للسلوك التنظيمي وهي: البعد الفردي (الإدراك،القيم،التعلم، الشخصية، الاتجاهات، الدافعية) - البعد الجماعي (هيكلية الجماعة، الجماعات الرسمية وغير الرسمية)- البعد التنظيمي (الهيكل التنظيمي والاتصال، القيادة والحفز) بهدف أن تكون دراسة السلوك الإنساني داخل المنظمات صحيحة ومتكاملة.

#### ٣. إدارة المعلومات والسجلات الطبية

تناقش هذه المادة تطبيق واستخدام تكنولوجيا المعلومات لدعم واتخاذ القرارات الادارية والطبية في مجال الرعاية الصحية. كما تركز هذه المادة على السجلات الطبية كونها حلقة الوصل ومصدر المعلومات الاساسي لمقدمي خدمات الرعاية الصحية، فهي تؤكد على اهمية السجلات الطبية في عملية الرعاية الصحية للمرضى، وتستعرض اهمية الملف الطبي من الناحية القانونية، والحاجة الى اعمال التحسين في محتوى وطرق التخزين وسرية المعلومات الصحية.

كما تستعرض أهمية السجلات الطبية ودورها في إدارة المستشفيات والمؤسسات الصحية . وكذلك تنظيم قسم السجلات الطبية وإدارته ، ومحتويات السجل الطبي والنماذج الأساسية والخاصة والبيانات والمعلومات الطبية وغير الطبية التي يتضمنها ونظم الفهرسة والترقيم والحفظ والتصنيف، ومجالات استخدام التكنولوجيا الحديثة والحاسب الآلي في السجل الطبي.

#### ٤. المصطلحات الطبية والتحليل الإحصائي للخدمات الصحية

يتناول هذا المساق المصطلحات الانجليزية الطبية والصحية والإدارية المستخدمة في مجال العمل ويشمل ذلك المفردات والمصطلحات المتعلقة بالأمراض والعمليات الجراحية وترجمتها العربية وتوضيح معانيها ومفاهيمها.

وكذلك يتطرق هذا المساق الى مفهوم ونشأت وأهمية الاحصاء والاحصاء الحيوي، كما يبين المفاهيم الأساسية للإحصاءات التي تشمل طرق جمع البيانات وكيفية عرضها وتنظيمها جدوليا وبيانا. مع شرح وحساب المؤشرات الوصفية والاستدلالية كمقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت ومبادئ الاحتمالات والتوزيعات العشوائية.

وتتوسع هذه المادة الى مفهوم ومراحل التخطيط الصحي مع بيان اهم المعدلات والنسب المستخدمة في نظام الاحصاءات الطبية لمعظم المستشفيات. وكذلك كيفية اعداد التقارير الإحصائية للإحصائيات المستخدمة في المستشفيات ودورها في اتخاذ القرارات الادارية.

#### ٥. إدارة نظم المعلومات الصحية

تتناقش هذه المادة تطبيق واستخدام تكنولوجيا المعلومات لدعم واتخاذ القرارات الادارية والطبية في مجال الرعاية الصحية. ويقدم هذا المساق مدخل الى نظم المعلومات الصحية بما فيها هيكلية و مكونات نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات. ويركز على الانظمة الفرعية لنظام المعلومات الصحية، مصادر المعلومات والمشاكل الشائعة في الانظمة. كذلك يتطرق الى تحديد الاحتياجات المعلوماتية والمؤشرات وطرق تعزيز استعمال المعلومات في اخذ القرار والتخطيط.

كما يزود هذا المساق الطلبة بتعريف وصفي وعملي لمبادئ البيانات والمعلومات ويجري التطرق إلى التحليل المنطقي والطبيعي ومعالجة للبيانات للوصول إلى المعلومات من اجل تسهيل اتخاذ القرارات المتعلقة بالخدمات الصحية من حيث الاستفادة من المزايا التي تقدمها نظم المعلومات المعتمده على الحاسوب من حيث السرعة والدقه والسهولة.

#### ٦. إدارة الخدمات المساندة:

يتناول هذا المساق الخدمات والتسهيلات التي يقدمها المستشفى للمرضى عند ادخالهم، كخدمات الإيواء وحيث تشمل خدمات ادخال واخراج المرضى وتشمل الخدمات الفندقية والعامه وخدمات شؤون المرضى، ويتناول المساق ادارة خدمات التغذية من حيث تنظيم وادارة قسم خدمات التغذية والعاملين فيه وتخطيط الوجبات الغذائية للمرضى والعاملين في المستشفى وتقييم الوجبات وتطويرها وأنواع الوجبات العلاجية الخاصة والحميات الغذائية وكيفية طلب المواد الغذائية الخام ووضع مواصفاتها وطرق توزيع الوجبات على المرضى والعاملين وتجميعها ثانية والشروط الصحية التي يجب مراعاتها ويتناول المساق أيضا خدمات الرعاية طويلة الأمد، والخدمات المنزلية، والمغسله، والحركه، والصيانه.

## الفصل الثاني

### ١. تسويق الخدمات الصحية

تهدف هذه المادة الى التعريف بأهمية التسويق ، ووظائفه ودراسة البيئة التسويقية وسلوك الشرائيين ونظم المعلومات التسويقية، كما تزود الطالب بالمفاهيم والخبرات والممارسات التسويقية في مجال الخدمات الصحية والمستشفيات. كذلك يركز المقرر على بيان أهمية التسويق الصحي وسلوك المنتفعين بالمنتج الصحي مع شرح وتفصيل سبل تصميم وتطوير الخدمات الصحية وتسعيرها وترويجها وتوزيعها.

### ٢. ادارة القوى البشرية

يغطي هذا المساق المفاهيم الأساسية في إدارة الموارد البشرية للقطاع الصحي وعلى جوانب تخطيط وتطوير وإدامة العاملين. كم وتشتمل على مواضيع مختلفة كالتهيئة على المستوى الوطني والمؤسسي، تحليل وتصنيف الوظائف، التوظيف والاختيار، تقويم الأداء، التحفيز والرضا الوظيفي، التطوير والتدريب، ومهارات التواصل في المؤسسات الصحية.

### ٣. مبادئ الإدارة المالية والتأمين الصحي

يتناول هذا المساق المفاهيم الاقتصادية الأساسية وتطبيقاتها في الادارة والخدمات الصحية ويتناول موضوعات رئيسية كالعرض والطلب على الخدمات الصحية وخدمات المستشفيات وعلاقة ذلك بالتأمين الصحي وتهدف هذه المادة الى تزويد الطالب بالمعارف والمعلومات والاساليب الضرورية لادارة الموارد المالية اللازمة لتشغيل المؤسسات الصحية العامة والخاصة بطريقة اكثر فعالية وكفاءة عن طريق دراسة الموضوعات المختلفة كالمبادئ المحاسبية في المستشفيات، التنظيم المالي للمؤسسات الصحية، مصادر الدخل الخاصة، تحليل التكلفة في المستشفيات، طرق تحديد اجور واسعار الخدمات الصحية، الاتجاهات المستقبلية في الادارة المالية. كم وتهدف هذه المادة ايضا إلى تعريف الطالب بمفهوم التأمين الصحي الخاص العام والضمان الاجتماعي وأهميتها في المجتمعات المعاصرة.

### ٤. سياسات وقوانين وانظمة واخلاقيات العمل الصحي

يقدم هذا المساق للطالب الادوات والتقنيات المستعملة في وضع السياسات والاستراتيجيات الصحية وكيفية تطبيق هذه السياسات في المنظمات الصحية المختلفة وأثرها على تقديم الخدمات الصحية، ويبين أهمية التشريعات الصحية وتأثيرها على المؤسسات الصحي. ويتضمن كذلك المراحل التي تمر بها التشريعات والقوانين الصحية ومصادرها ، ومحدداتها المختلفة مثل التكنولوجيا الطبية واتجاهات الأمراض في المجتمع، والمؤتمرات الديمقراطية والاجتماعية والاقتصادية.

ويقدم هذا المساق تعريفاً بأخلاقيات المهنة والسلوك الوظيفي مع تبيان الأخلاقيات الحميدة التي يجب أن يتحلى بها الموظف، والسلوكيات الغير حميدة والانحرافات الوظيفية. كذلك يشرح واجبات الكادر الصحي، والعلاقات المهنية، والمسؤوليات والواجبات. كما ويتم التطرق إلى الصفات الشخصية والقدرات والمهارات الفنية التي يجب أن تتوفر في كادر الخدمات الصحية، وأهمية المحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالمرضى، وعلاقة الكادر الصحي بالمرضى والتي تعتبر القضية الرئيسية في أخلاقيات المهنة وتتمحور حولها كافة المسائل الأخلاقية الأخرى ذات الصلة بالسلوك المهني والمحظورات.

## ٥. مهارات الاتصال:

إن القدرة على التواصل مع الآخرين سواء وجها لوجه أو من خلال العالم الافتراضي يعد واحداً من عوامل النجاح الحاسمة لكل من الفرد والجماعة. وحيث أن كل تفاعل مع الآخرين يحدد كيفية إدراك الآخرين لك، فإنه يشكل فرصة لتطوير الثقة وممارسة تأثير إيجابي لك على الآخرين.

اما بالنسبة للقطاع الصحي يوضح هذا المساق أهم المهارات التي يجب الإلمام بها من قبل موظفي القطاع الصحي وخاصة اولئك الذين على اتصال مباشر مع المراجعين والمرضى، وكذلك لبيان أهمية مهارات الاتصال في ارضاء حاجات ورغبات المرضى، ودور مهارات الاتصال في عكس صورته ايجابية عن الخدمات الصحية المقدمة.

## ٦. إدارة الجودة في المستشفيات والخدمات الصحية

تهدف هذه المادة لتعريف الطلبة بمفهوم الجودة في المستشفيات والخدمات الصحية، وتقديم معلومات أساسية حول جودة الرعاية الصحية في مواضيع مثل: التعريفات الأساسية، الأداء في المنشآت الصحية، عناصر وأسس الجودة، دور الهيئات والقوانين الداعمة لتطبيق الجودة والتميز في الرعاية الصحية، وضمان الامتثال للمعايير التنظيمية لضبط الجودة والاعتماد. كذلك سوف يتم استعراض الاساليب المختلفة اللازمة للتعرف على احتياجات المرضى وزيادة رضاهم عن الخدمات المقدمة في المستشفيات.

## ٧. التدريب العملي

يهدف هذا التدريب الى اكساب الطالب المهارة التخصصية وصقل مهاراته باستخدام الأدوات المطلوبة لإتمام العمل الميداني بما يؤهله للقيام بالعمل في مجال تخصصه مستقبلاً.