



## جامعة اليرموك

مركز الملكة رانيا للدراسات الأردنية وخدمة المجتمع

الخططة الدراسية لبرنامج الدبلوم التدريبي

ادارة المستشفيات والخدمات الصحية

### أهداف البرنامج:

يهدف البرنامج الى تزويد الملتحقين به بالمهارات التالية:

- 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 شهادة 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

الفصل	#	المساق	عدد الساعات التدريبية
-------	---	--------	-----------------------

الفصل الأول	.1	مبادئ في إدارة المستشفيات والخدمات الصحية	25
	.2	السلوك التنظيمي في المنشآت الصحية	25
	.3	إدارة المعلومات والسجلات الطبية	25
	.4	المصطلحات الطبية والتحليل الإحصائي للخدمات الصحية	20
	.5	إدارة نظم المعلومات الصحية	25
	.6	إدارة الخدمات المساندة	25
	.7	مهارات الحاسوب	15
		مجموع الساعات للفصل الاول	160

الفصل الثاني	.1	تسويق الخدمات الصحية	25
	.2	إدارة القوى البشرية	25
	.3	مبادئ الادارة المالية والتأمين الصحي	25
	.4	سياسات وقوانين و أنظمة واخلاقيات العمل الصحي	25
	.5	مهارات الاتصال	20
	.6	إدارة الجودة في المستشفيات والخدمات الصحية	25
	.7	مهارات اللغة الانجليزية	15
		مجموع الساعات للفصل الثاني	160
التطبيقات الجانبية		التدريب العملي الميداني	80
		المجموع الكلي	( 400 ) ساعة



جامعة اليرموك

وصف مساقات برنامج الدبلوم المهني في  
إدارة المستشفيات و الخدمات الصحية

## الفصل الأول

### 1. 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 وأهدافه.

### 2. 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 وإنتاجاتهم 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 وأثرها في السلوك التنظيمي.

لذا توضح هذه المادة الركائز والأبعاد والمستويات الثلاث الأساسية لسلوك 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.

### 3. إدارة المعلومات والسجلات الطبية

تناقش هذه المادة تطبيق واستخدام تكنولوجيا المعلومات لدعم واتخاذ القرارات الإدارية والطبية في مجال الرعاية الصحية. كما تركز هذه المادة على السجلات الطبية كونها حلقة الوصل ومصدر المعلومات الأساسي لمقدمي خدمات الرعاية الصحية، فهي تؤكد على أهمية السجلات الطبية في عملية الرعاية الصحية للمرضى، وتستعرض أهمية الملف الطبي من الناحية القانونية، والحاجة إلى أعمال 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.

#### 4- 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.

#### 5 - إدارة نظم المعلومات الصحية

تناقش 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.

#### 6- 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.

#### 7- مهارات الحاسوب:

يقدم المقرر مهارات أساسية في إدارة الحاسوب الشخصي وفي تحرير النصوص وإجراء الحسابات والتعبير عن المعلومات باستخدام أدوات مختلفة، وكذلك البحث في مصادر المعلومات، وذلك بهدف مساعدة الطالب على جعل الحاسوب أداة فعالة تخدم دراسته وفق نمط التعلم الإلكتروني. -الإلمام بمكونات الحاسوب الشخصي وكيفية عمله، ومعرفة كيفية استخدام أساسيات نظام التشغيل في حفظ وتنظيم المعلومات. - تمييز وتصنيف النصوص بمكوناتها المتنوعة والبيانات بأنواعها المختلفة وكيفية التعامل معها من حيث التنسيق والمعالجة والعرض باستخدام بعض تطبيقات حزمة - MS-Office فهم العلاقة بين الإنترنت وبعض الخدمات التي تقدمها كالويب وغيرها وكيفية التعامل معها بهدف البحث عن المعلومات وإدارة البريد الإلكتروني

## الفصل الثاني

### 1. 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 وتسعيها وترويجها وتوزيعها.

### 2. ادارة القوى البشرية

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

### 3. مبادئ الادارة 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. كما وتهدف هذه المادة ايضا إلى تعريف الطالب بمفهوم التأمين الصحي الخاص والعام والضمان الاجتماعي وأهميتها في المجتمعات المعاصرة.

### 4. 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 المختلفه 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 بالمريض، وعلاقة الكادر الصحي بالمريض والتي تعتبر القضية الرئيسية في أخلاقيات المهنة وتتمحور حولها كافة المسائل الأخلاقية الأخرى ذات الصلة بالسلوك المهني والمحظورات.

## 5. 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.

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

## 6. 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 الأساليب المختلفة اللازمة للتعرف على احتياجات المرضى وزيادة رضاهم عن الخدمات المقدمة في المستشفيات.

## 7. مهارات اللغة الانجليزية:

تنقسم مهارات اللغة الإنجليزية إلى أربع مهارات أساسية تُعرف بـ **Macro Skills**، وهي كالتالي:

\* - مهارات الاستماع

\* - مهارات المحادثة

\* - مهارات القراءة

\* - مهارات الكتابة

## 8. 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.

مع تمنياتنا للجميع بالتوفيق والنجاح