



www.massira.jo

# إدارة منظمات الرعاية الصحية

الأستاذ الدكتور  
فريد توفيق نصيرات  
كلية الأعمال - الجامعة الأردنية



رقم التصنيف : 362.11  
المؤلف ومن هو في حكمه : فريدة توفيق نصيرات  
عنـوان الكـتاب : ادارة منظمات الرعاية الصحية  
رقم الإيداع : 2007/5/1574  
الواصفـات : الرعاية الصحية/المنظمات  
بيانات النشر : عمان - دار المسيرة للنشر والتوزيع

تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية

## حقوق الطبع محفوظة للناشر

جميع حقوق الملكية الأدبية والفنية محفوظة لدار المسيرة للنشر والتوزيع عمان- الأردن  
ويحظر طبع أو تصوير أو ترجمة أو إعادة تنضيد الكتاب كاملاً أو مجزئاً أو تسجيله على اشرطة  
كاسيت أو إدخاله على الكمبيوتر أو برمجته على إسطوانات ضوئية إلا بموافقة الناشر خطياً

Copyright © All rights reserved

No part of this publication may be translated,  
reproduced, distributed in any form or by any means, or stored in a data base  
or retrieval system, without the prior written permission of the publisher

الطبعة الأولى 2008م - 1429هـ      الطبعة الثانية 2009م - 1430هـ  
الطبعة الثالثة 2011م - 1431هـ      الطبعة الرابعة 2012م - 1433هـ  
الطبعة الخامسة 2014م - 1435هـ      الطبعة السادسة 2015م - 1436هـ  
الطبعة السابعة 2016م - 1437هـ      الطبعة الثامنة 2017م - 1438هـ  
الطبعة التاسعة 2018م - 1439هـ      الطبعة العاشرة 2020م - 1441هـ

  
دار  
المسيرة  
للنشر والتوزيع والطباعة  
شركة جمال أحمد حيف وإخوانه

## عنوان الدار

الرئيسي : عمان - العبدلي - مقابل البنك العربي      هاتف : 962 6 5627049      فاكس : 962 6 5627059  
الفرع : عمان - ساحة المسجد الحسيني - سوق البتراء      هاتف : 962 6 4640950      فاكس : 962 6 4617640  
صندوق بريد 7218 عمان - 11118 الأردن

E-mail: Info@massira.jo . Website: www.massira.jo

التصميم والخراج بالدار - دائرة الانتاج

www.massira.jo

مقيم ومحكم علميا

# إدارة منظمات الرعاية الصحية

الأستاذ الدكتور

فريد توفيق نصيرات

كلية الأعمال - الجامعة الأردنية



## فهرس الكتاب

13 ..... مقدمة الكتاب

### الفصل الأول

#### الإدارة الصحية: المفهوم والأهمية والخصوصية

17 ..... مقدمة

18 ..... طبيعة الإدارة الصحية

20 ..... تعريف الإدارة الصحية

21 ..... خصوصية الإدارة الصحية

23 ..... مكونات نظام الإدارة الصحية

25 ..... العوامل البيئية المؤثرة على نظام الإدارة الصحية

### الفصل الثاني

#### العملية الإدارية في المنظمة الصحية

29 ..... مقدمة

30 ..... الخصائص المميزة للمدير الصحي

31 ..... أنواع المدراء في المنظمة الصحية

32 ..... العملية الإدارية في المنظمة الصحية

33 ..... الوظائف الإدارية في المنظمة الصحية

38 ..... ترابط وتداخل الوظائف الإدارية

39 ..... عمومية الوظائف الإدارية

40 ..... الأدوار الإدارية للمدير الصحي

42 ..... النموذج الإداري للمنظمة الصحية وعناصره

## الفصل الثالث

### نظام الرعاية الصحية

53 ..... مقدمة

54 ..... تعريف النظام الصحي

54 ..... مكونات النظام الصحي

62 ..... خدمات النظام الصحي

69 ..... العناصر المكونة لنظام الرعاية الصحية

73 ..... مستويات الرعاية الطبية

75 ..... أركان جودة الرعاية الطبية

## الفصل الرابع

### تنظيم المستشفى ووظائفه

85 ..... مقدمة

88 ..... العناصر المكونة للهيكل الإداري

88 ..... تنظيم إدارة المستشفى

89 ..... تنظيم وإدارة الهيئة الطبية

94 ..... وظائف الهيئة الطبية

95 ..... الدوائر الطبية

97 ..... لجان الهيئة الطبية

107 ..... برامج التدريب المستمر

108 ..... وظائف المستشفى

109 ..... الوظيفة العلاجية

113 ..... الوظيفة الوقائية

117	وظيفة التدريب والتعليم
120	الوظيفة البحثية
121	الخدمات الممتدة
122	أنواع المستشفيات

## الفصل الخامس

### التخطيط الاستراتيجي في المنظمة الصحية

129	مقدمة / أهمية التخطيط في المنظمات الصحية
130	مفهوم التخطيط وخصائصه
131	خصائص التخطيط
134	مداخل التخطيط
137	مخرجات عملية التخطيط
141	عملية التخطيط الاستراتيجي ومراحلها

## الفصل السادس

### حل المشاكل واتخاذ القرارات في المنظمة الصحية

151	مقدمة
151	حل المشاكل واتخاذ القرارات
152	أنواع القرارات
153	حل المشاكل الإدارية
155	حل المشاكل: العملية والنموذج
155	الخطوات الأساسية في حل المشاكل
159	العوامل المؤثرة على حل المشاكل واتخاذ القرارات
161	أساليب حل المشاكل واتخاذ القرارات

## الفصل السابع

### نظريات التنظيم وتصميم الهيكل التنظيمي للمنظمة الصحية

167	الخصائص المميزة للمنظمة الصحية كتنظيم معقد التركيب .....
177	المنظمة الصحية ونظريات التنظيم .....
178	النظرية التقليدية للتنظيم .....
178	النموذج البيروقراطي للتنظيم .....
182	النظريات الحديثة للتنظيم .....
186	المنظمة الصحية كتنظيم مصفوف .....
187	تصميم الهيكل التنظيمي للمنظمة الصحية .....
188	تكوين الدوائر .....
191	الهيكل المركب للمنظمة الصحية .....
194	علاقات السلطة في المنظمة الصحية .....
198	تفويض السلطة .....

## الفصل الثامن

### الرقابة في المنظمة الصحية

209	مقدمة .....
210	مفهوم الرقابة .....
211	أهمية الرقابة في المنظمة الصحية .....
213	عناصر العملية الرقابية .....
219	متطلبات نظام الرقابة الفعال .....
221	مجالات الرقابة في المنظمة الصحية .....
225	طرق وأساليب الرقابة في المنظمة الصحية .....
231	رقابة جودة الرعاية الصحية .....

231	..... مفهوم الجودة
233	..... رقابة جودة خدمات الأطباء
235	..... متطلبات نظام تقييم الرعاية الطبية
238	..... رقابة جودة خدمات التمريض
240	..... رقابة جودة خدمات الدوائر الأخرى

## الفصل التاسع

### تحفيز الموارد البشرية في المنظمة الصحية

245	..... مقدمة
245	..... حاجات العاملين
246	..... مغالطات شائعة حول التحفيز
250	..... نظريات التحفيز
250	..... * نظريات المحتوي
252	..... - نظرية هرمية الحاجات
254	..... - نظرية العاملين
257	..... - نظرية الحاجات الثلاث
258	..... - نظريات تعلم الحاجات
259	..... * نظرية العملية
260	..... - نظرية العدالة
262	..... - نظرية التوقع
266	..... - نظرية وضع الأهداف
267	..... - نظرية التعزيز
268	..... - نظريات الحفز والمهنيين الصحيين



## الفصل العاشر

### القيادة في المنظمات الصحية

275	.....	مقدمة / طبيعة القيادة
276	.....	مصادر قوة القيادة
277	.....	أساليب القيادة
279	.....	نظريات القيادة
288	.....	المدير كقائد للمنظمة الصحية
289	.....	خصائص القيادة الناجحة
292	.....	ملخص

## الفصل الحادي عشر

### الاتصال في المنظمات الصحية

295	.....	مقدمة
295	.....	أسباب ضعف الاتصالات في المنظمة الصحية
297	.....	مبادئ عامة في الاتصال
300	.....	تحسين الاتصالات النازلة
301	.....	صعوبات الاتصال إلى أسفل
302	.....	متطلبات الاتصالات النازلة
303	.....	تحسين الاتصال الصاعد
304	.....	صعوبات الاتصال الصاعد
306	.....	تحسين الاتصالات ذات الاتجاهين
307	.....	الاجتماعات
308	.....	أسباب فشل الاجتماعات
309	.....	أسئلة ونقاط هامة تتعلق بالاجتماعات

## الفصل الثاني عشر

### التغيير التنظيمي في المنظمات الصحية

313	عملية التغيير .....
317	خصائص عملية التغيير والعوامل المؤثرة .....
318	- استراتيجيات التغيير .....
319	- استراتيجيات إعادة التعليم .....
320	- استراتيجيات الإقناع .....
323	- استراتيجيات التيسير .....
324	- استراتيجيات القوة .....
325	اختيار الاستراتيجية المناسبة .....
326	معوقات تنفيذ التغيير .....
329	المراجع العربية .....
330	المراجع الأجنبية .....