



مقيم ومحكم علميا

# إدارة منظمات الرعاية الصحية

MANAGEMENT OF HEALTH CARE  
ORGANIZATIONS

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 .....