

اصول منشی‌گری حرفه‌ای

در مراکز درمانی

مؤلفین:

دکتر مینا سادات هاشمی پورست

عضو هیئت علمی دانشکده علوم پزشکی مراغه

مهناز افشاری

دانشجوی دکتری تخصصی سیاست‌گذاری سلامت

سرشناسه	: هاشمی پرست، میناسادات، ۱۳۶۲ -
عنوان و نام پدیدآور	: اصول منشی‌گری حرفه‌ای در مراکز درمانی/ مولفین میناسادات هاشمی پرست، مهناز افشاری.
مشخصات نشر	: تهران: نشر و تبلیغ بشری: تحفه، ۱۳۹۶.
مشخصات ظاهری	: ۱۵۶ ص.
شابک	: 9789643994693
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
موضوع	: منشی‌های پزشکی
موضوع	: Medical assistants
موضوع	: منشی‌های پزشکی -- راهنمای آموزشی
موضوع	: Medical secretaries -- Study and teaching
شناسه افزوده	: افشاری، مهناز، ۱۳۶۷ -
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۶ ۶ الف ۸/۷۲۸ RV
رده بندی دیویی	: ۶۵۳/۱۸
شماره کتابشناختی هلی	: ۴۸۹۸۳۵۰

این اثر با حمایت دانشکده علوم پزشکی مراغه چاپ شده است



نام کتاب:	 اصول منشی‌گری حرفه‌ای در مراکز درمانی
مولفین:	 دکتر میناسادات هاشمی پرست، مهناز افشاری
ناشر:	 نشر بشری با همکاری تحفه
تنظیم و صفحه‌آرایی:	 م. آقاییاری
ناظر چاپ:	 سپیده کفاشی
نوبت چاپ:	 اول/ ۱۳۹۶
شمارگان:	 ۱۰۰ نسخه
چاپ و صحافی:	 ارشد
قیمت:	 ۱۱۹۰۰۰ ریال

فروشگاه: تهران - خیابان انقلاب - ضلع شرقی دانشگاه تهران - خیابان قدس - پلاک ۳ - واحد ۴ و ۵
 تلفن: ۶۶۴۶۵۸۰۶، ۶۶۴۰۶۴۱۵ فکس: ۶۶۴۹۷۸۵۴
 دفتر مرکزی: تهران - خیابان انقلاب - ضلع شرقی دانشگاه تهران - خیابان قدس - پلاک ۳ - واحد ۵
 تلفن: ۶۶۴۹۸۲۸۵، ۶۶۴۱۰۲۵۶ فکس: ۶۶۹۵۵۹۱۶
 خرید اینترنتی از سایت www.mspc.ir مقدور می‌باشد.

این اثر، مشمول قانون حمایت مؤلفان و مصنفان و هنرمندان مصوب ۱۳۴۸ است. هر کس تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه مؤلف (ناشر) نشر یا پخش یا عرضه کند مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.

پیشگفتار

کارکنان اداری شاغل در بخش‌های بالینی بیمارستان (منشی بخش‌ها) به عنوان رابط بین واحدهای مختلف موجود در یک بیمارستان، از جایگاه حساس و ویژه‌ای برخوردارند. منشی بخش‌ها، نقش مهمی را در متعادل سازی شرایط سازمان و ایجاد هماهنگی در بین بخش‌های گوناگون ایفا می‌نمایند. از این جهت اجرای صحیح و کارآمد این نقش، به عنوان حلقه پیوند پزشکان، پرستاران، بیماران و سایر کارکنان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار بوده و مستلزم آموزش‌های کاربردی در جهت افزایش توانمندی‌های فرد نیاز سازمان می‌باشد. لذا آموزش و توسعه مستمر دانش کارکنان در راستای دستیابی به اهداف نظام سلامت ضروری به نظر می‌رسد.

لازم به ذکر است که عناوین و موضوعات مندرج در این کتاب بر مبنای شرح وظایف اختصاصی منشی مراکز درمانی که مطابق با مصوبات وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی می‌باشد نوشته شده است. از آنجایی که این مجموعه حاصل تجارب مولفین در کار با منشیان بیمارستان‌ها در قالب فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی بوده و ممکن است برخی از حرفه‌ای این قشر خاص تدوین شده است می‌تواند به عنوان راهنمای برای عمل مورد استفاده کلیه کارکنان اداری شاغل در بخش‌های بالینی بیمارستان‌ها قرار گیرد. مولفین با توجه به سابقه تدریس محتوای این کتاب در دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان، اقدام به تدوین کتاب در ۴ فصل مشتمل بر بخش‌های متعدد نمودند. امید است این مجموعه گام مؤثری در راستای ارتقاء کیفیت ارائه خدمات در نظام سلامت باشد.

فهرست مطالب

فصل اول - کلیات و مفاهیم.....	۷
بخش اول: کلیات و تعریف مفاهیم.....	۸
بخش دوم: آشنایی با شرح وظایف عمومی و حیطه اختیارات منشی بیمارستان.....	۱۰
بخش سوم: صفات و ویژگی های لازم برای منشی.....	۱۴
سوالات پایانی فصل اول.....	۱۶
فصل دوم - مدیریت ارتباط با بیمار و همراهان بیمار.....	۱۷
بخش اول: ارتباط شناسی و اصول ارتباط مؤثر در سازمان.....	۱۸
بخش دوم: نحوه برخورد با انواع ارباب رجوعان (بیمار و همراهان بیمار) در سازمان.....	۲۴
بخش سوم: مدیریت بحران در سازمان.....	۲۶
سوالات پایانی فصل دوم.....	۳۲
فصل سوم - آشنایی با امور اداری و مهارت های مورد نیاز منشی گری حرفه ای در مراکز درمانی.....	۳۳
بخش اول: اصول مکاتبات اداری نامه سازی، پاسخگویی به تلفن و مکاتبات الکترونیک.....	۳۴
بخش دوم: آشنایی با مسئولیت های بیمارستان.....	۴۲
بخش سوم: آشنایی با سازمان های ارائه دهنده خدمات سلامت در ایران.....	۵۴
سوالات پایانی فصل سوم.....	۷۳
فصل چهارم - دانش مورد نیاز منشی گری حرفه ای در مراکز درمانی.....	۷۷
بخش اول: آشنایی با میانی حاکمیت بالینی، استانداردهای اعتبار بخشی.....	۷۸
اعتبار بخشی.....	۸۳
بخش دوم: شناخت زنجیره عفونت و بیماری های عفونی.....	۸۸
مکانیسم های انتقال عفونت.....	۹۳
راه های انتقال مستقیم.....	۹۳
بخش سوم: عفونت های بیمارستانی و روش های کنترل آن ها.....	۱۰۴
بخش چهارم: آشنایی با بخش اورژانس و اصول اولویت بندی بیماران.....	۱۰۹
بخش پنجم: آشنایی با روش های پاراکلینیکی آزمایشات و تفسیر آن.....	۱۱۳
آزمایشات ادار و عملکرد کلیه.....	۱۱۶
نگهداری نمونه ادرار.....	۱۱۷
بخش ششم: مفاهیم دارو شناسی و شناخت داروهای اساسی.....	۱۲۵
بخش هفتم: اصول و مبانی تغذیه و رژیم های غذایی درمانی بیماران.....	۱۳۷
مواد مغذی غیر انرژی زا.....	۱۳۹
سوالات پایانی فصل چهارم.....	۱۴۴
منابع.....	۱۴۹
پیوست.....	۱۵۱