

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
معاونت آموزشی
مرکز ملی آموزش مهارتی و حرفه ای علوم پزشکی

استاندارهای
دوره آموزش مهارتی و حرفه ای

1-1 نام دوره :

مدیریت حرفه ای مطب و دفاتر کار پزشکی

فارسی :

Medical office clinic Management

انگلیسی :

1-2 تعریف دوره :

این دوره به منظور توانمندسازی پزشکان، پیراپزشکان (شنوایی سنجی، بینایی سنجی، کاردرمانی، مامایی، فیزیوتراپی و ...) و اعضای سازمان نظام پزشکی در تاسیس و مدیریت مطب ها و دفاتر کار جامعه پزشکی که مجاز به تاسیس دفتر کار مطابق قوانین کشور می باشند، طراحی شده است.

1-3 حداکثر ظرفیت پذیرش دوره : 50

استاندارد دوم: پیش نیاز ها و ویژگی های مهارت آموزان

2-1 مدرک تحصیلی : کارشناسی و بالاتر حرف پزشکی و پروانه دار

2-2 دوره ها و گواهینامه های معتبر : -

2-3 سایر شرایط : -

2-4 شیوه پذیرش مهارت آموزان : مصاحبه آزاد

2-4-1 شیوه پذیرش مهارت آموزان را توضیح دهید :

کلیه اعضای سازمان نظام پزشکی که دارای پروانه مطب باشند میتوانند در این دوره شرکت کنند.

سایر روش ها :

استاندارد سوم: شرایط اختصاصی اجرای دوره

1-3 استانداردهای منابع انسانی تخصصی :

ردیف	نیروی تخصصی	رشته تحصیلی	مقطع	ویژگی های مورد انتظار	تعداد
1	مسئول علمی دوره	دانش آموختگان گروه علوم پزشکی (دکترای حرفه ای و کارشناسی ارشد)	دکتری عمومی	3 سال سابقه مربیگری ، 2 سال سابقه آموزشی / گذراندن دوره های آموزشی مورد تایید مرکز ملی و حداقل 5 سال سابقه فعالیت مدیریتی در حوزه پزشکی برای گروه های پزشکی	1
2	مربی	معماری ترجیحا معماری داخلی	کارشناسی	حداقل 3 سال سابقه کار مرتبط و 3 سال سابقه آموزشی یا گذراندن دوره های آموزشی مورد تایید مرکز ملی	0

1-3 استاندارد های منابع انسانی تخصصی :

ردیف	نیروی تخصصی	رشته تحصیلی	مقطع	ویژگی های مورد انتظار	تعداد
3	مربی	گرایش های مدیریت	کارشناسی ارشد	حداقل 3 سال سابقه کار مرتبط و 3 سال سابقه آموزشی یا گذراندن دوره های آموزشی مورد تایید مرکز ملی / ا مربی به ازای هر 5 مهارت آموز	1
4	مربی	روانشناسی	کارشناسی ارشد	حداقل 3 سال سابقه کار مرتبط و 3 سال سابقه آموزشی یا گذراندن دوره های آموزشی مورد تایید مرکز ملی	1
5	مربی	حقوق	کارشناسی	حداقل 3 سال سابقه کار مرتبط و 3 سال سابقه آموزشی یا گذراندن دوره های آموزشی مورد تایید مرکز ملی / ا مربی به ازای هر 5 مهارت آموز	1
6	مربی	بهداشت محیط	کارشناسی	حداقل 3 سال سابقه کار مرتبط و 3 سال سابقه آموزشی یا گذراندن دوره های آموزشی مورد تایید مرکز ملی / ا مربی به ازای هر 5 مهارت آموز	1
7	مربی	فناوری اطلاعات و ارتباطات	کارشناسی	حداقل 3 سال سابقه کار مرتبط و 3 سال سابقه آموزشی یا گذراندن دوره های آموزشی مورد تایید مرکز ملی / ا مربی به ازای هر 5 مهارت آموز	1
8	مربی	مدیریت بیمه / مدیریت مالی	کارشناسی	سوابق کاری و تجربیات مورد تایید مرکز ملی که مستلزم 3 سال سابقه کاری مرتبط برای مقطع تحصیلی کارشناسی ارشد ، کارشناس حداقل با ده سال سابقه کار و کاردانی با حداقل 15 سال سابقه کار / ا مربی به ازای هر 5 مهارت آموز	1
9	مربی	پزشکی	دکتری عمومی	حداقل 3 سال سابقه کار مرتبط و 3 سال سابقه آموزشی یا گذراندن دوره های آموزشی مورد تایید مرکز ملی / ا مربی به ازای هر 5 مهارت آموز	1
10	مربی	پیراپزشکی	کارشناسی ارشد	حداقل 3 سال سابقه کار مرتبط و 3 سال سابقه آموزشی یا گذراندن دوره های آموزشی مورد تایید مرکز ملی / ا مربی به ازای هر 5 مهارت آموز	0
11	مربی	-	کارشناسی	کارشناس رسمی و حرفه ای وزارت بهداشت / حداقل 3 سال سابقه کار و تجربه و تخصص در مورد قوانین، مقررات و ضوابط مرتبط با فضای مطب داری و سابقه آموزشی یا گذراندن کارگاه های آموزشی مورد تایید مرکز ملی	0
12	مربی	پزشک قانونی	متخصص	حداقل 3 سال سابقه کار مرتبط و 3 سال سابقه آموزشی یا گذراندن کارگاه های آموزشی مورد تایید مرکز ملی	0

منابع انسانی تخصصی دوره با رعایت ضوابط و آیین نامه های اداری و استخدامی هیات علمی و غیر هیات علمی و متعهدین خدمت وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

2-3 استاندارد های فضای فیزیکی :

ردیف	عنوان مکان	کاربری در ساختار کلی دوره	مشخصات	تعداد
1	کلاس		دارای استاندارد لازم	1
2	کارگاه		دارای استاندارد لازم	1
3	سایر	دفتر کار/ مطب آموزشی	دارای استاندارد لازم	1

فضای فیزیکی اجرای دوره با رعایت ضوابط و استانداردهای فضاهای بهداشتی درمانی و آموزشی وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی و مرکز ملی و دارای مجوزهای مربوط

3-3 استاندارد های تجهیزات ویژه :

ردیف	نام دستگاه/وسیله	مشخصات	تعداد
1	-	-	0

دارای مجوز تولید/واردات از اداره کل تجهیزات پزشکی وزارت و سایر سازمانهای مربوط

4-3 استاندارد های ابزارهای ویژه :

ردیف	نام دستگاه/وسیله	مشخصات	تعداد
1	کامپیوتر	1 عدد به ازای هر مهارت آموز	1

دارای مجوز تولید/واردات از اداره کل تجهیزات پزشکی وزارت و سایر سازمانهای مربوط

5-3 استاندارد های مواد مصرفی ویژه :

ردیف	عنوان	مشخصات	تعداد
1	-	-	-

استاندارد چهارم: طرح دوره (esign)

1-4 اهداف یادگیری :

4-1-1 **هدف کلی :** ارتقای مهارت‌های حرفه‌ای و رفتاری همکاران شاغل در مطب هاو دفاتر کادر پزشکی با هدف ارائه خدمات بهتر به خدمت‌گیرندگان و کاهش شکایات ارائه شده به مراجع قضایی

4-1-2 اهداف ویژه در سه حیطه:

شناختی: - با همکاران/ بیماران و همراهان ارتباط مناسب و موثر ایجاد نماید و تعارض احتمالی ایجاد شده در محیط کار را مدیریت نماید.

- در سامانه الکترونیک فرم اظهار نامه مالیاتی را تکمیل نماید.

- تجزیه و تحلیل صورتهای مالی مطب یا دفتر کار و بر آورد سود و زیان و توجیه اقتصادی آن را به درستی انجام دهد.

- برای تحقق اهداف تبلیغات موثر و مناسب انجام دهد.

- بر اساس شناسایی عوامل محیطی و داخلی برنامه ریزی راهبردی مناسب و موثر انجام دهد

- به جذب، آموزش و نگهداشت منابع انسانی به نحو احسن برای انجام امور محوله معتقد باشد.

- قوانین و مقررات مالیاتی، پزشکی قانونی و بیمه ای را بطور دقیق اجرا کند.

- از تجهیزات به درستی نگهداری و عفونت کنترل را مدیریت نماید.

نگرشی: - مهارت آموز باید به امر مدیریت به عنوان یک علم و ضرورت یادگیری آن برای اداره بهینه مطب و دفاتر کار معتقد باشد.

به جذب، آموزش و نگهداشت منابع انسانی به نحو احسن برای انجام امور محوله معتقد باشد.

به رعایت - قوانین و مقررات ملتزم باشد.

رفتاری: - با همکاران/ بیماران و همراهان ارتباط مناسب و موثر ایجاد نماید و تعارض احتمالی ایجاد شده در محیط کار را مدیریت نماید.

- در سامانه الکترونیک فرم اظهار نامه مالیاتی را تکمیل نماید.

- تجزیه و تحلیل صورتهای مالی مطب یا دفتر کار و بر آورد سود و زیان و توجیه اقتصادی آن را به درستی انجام دهد.

- برای تحقق اهداف تبلیغات موثر و مناسب انجام دهد.

- بر اساس شناسایی عوامل محیطی و داخلی برنامه ریزی راهبردی مناسب و موثر انجام دهد

- به جذب، آموزش و نگهداشت منابع انسانی به نحو احسن برای انجام امور محوله معتقد باشد.

- قوانین و مقررات مالیاتی، پزشکی قانونی و بیمه ای را بطور دقیق اجرا کند.

- از تجهیزات به درستی نگهداری و عفونت کنترل را مدیریت نماید.

ردیف	بخش اصلی	محتوا-اقدامات	منابع انسانی	فضای فیزیکی	تجهیزات	ابزار	مواد مصرفی	آموزش / زمان به دقیقه	
								روش آموزش	زمان
1	مدیریت منابع انسانی و مهارت‌های رفتاری و رسیدگی به شکایات	انواع سبک های مدیریتی تبیین و شرح وظایف مدیران داخلی جذب نیروی جدید بر اساس مدل شایستگی آشنایی با ارزیابی پرسنل تبیین آیین نامه انضباطی مطب - کلینیک جایگزینی پرسنل مدیریت استعفا و اخراج پرسنل مدیریت زمان درمان و مدت زمان انتظار بیماران	گرایش های مدیریت، علو م پزشکی،	کلاس،				نظری	240
2	مدیریت منابع انسانی و مهارت‌های رفتاری و رسیدگی به شکایات	جذب نیروی جدید بر اساس مدل شایستگی آشنایی با فرآیند توانمندسازی پرسنل کارگاه تهیه مدل شایستگی بر اساس سایت و نمونه های معتبر دنیا ایجاد انگیزه برای کار گروهی (بازی) آشنایی با روشهای حل مسئله مدیریت استعفا و اخراج پرسنل ارائه برنامه طرح درمانی و مراقبت از بیماران اتخاذ روندی کلی در مواجهه با شکایات مراجعین آشنایی با سیستم های پیشگیری از شکایات مراجعین رسیدگی به نارضایتی پرسنل (کارگاه ایفا نقش) حل اختلاف مابین پرسنل (کارگاه ایفا نقش) حل اختلاف مابین خود و پرسنل (کارگاه ایفا نقش)	گرایش های مدیریت، علو م پزشکی،	کارگاه، سایر دفتر کار/ مطب آموزشی،				عملی	300
3	ارتباط موثر	مهارت‌های ارتباطی	روانشناسی،	کلاس،				نظری	60
4	کنترل عفونت، مدیریت پسماند (جنبه حرفه ای - جنبه قانونی) و نگهداری از وسایل و تجهیزات	لزوم رعایت کلیه اصول استریلیزاسیون و کنترل عفونت قابلیت به روزرسانی روش‌های نوین کنترل عفونت شیوه‌های افزایش سطح دانش با استفاده از فناوری‌های اطلاعاتی نوین	حقوق، بهداشت محیط، علوم پزشکی،	کلاس،				نظری	180

ردیف	بخش اصلی	محتوا-اقدامات	منابع انسانی	فضای فیزیکی	تجهیزات	ابزار	مواد مصرفی	آموزش / زمان به دقیقه	
								روش آموزش	زمان
5	کنترل عفونت، مدیریت پسماند (جنبه حرفه ای - جنبه قانونی) و نگهداری از وسایل و تجهیزات	لزوم رعایت چک لیست های کنترل عفونت روش های آموزش به پرسنل و مراجعین چگونگی امحاء پسماند پزشکی (ارائه عکس از مراحل مختلف کار) لزوم رعایت موارد زیست محیطی چگونگی حفظ و نگهداری تجهیزات	حقوق، بهداشت محیط، علوم پزشکی،	کارگاه، سایر دفتر کار/ مطب آموزشی،				عملی	300
6	مدیریت مالی - مالیات و حسابداری مطب و دفاتر کار	همخوان نمودن مسایل مالی مطب با شرایط روز (اقتصادی، اجتماعی و سیاسی) انبارگردانی آشنایی کامل با قوانین مالیات - اداره کار - بیمه و سازمان تامین اجتماعی	مدیریت بیمه / مدیریت مالی،	کلاس،				نظری	300
7	مدیریت مالی - مالیات و حسابداری مطب و دفاتر کار	انبارگردانی توجیه و تشخیص اقتصادی تاسیس مطب برآورد صحیح سود و زیان مطب انتخاب صحیح تجهیزات جهت خرید یا کرایه موردی (تمرین) روش های مناسب هزینه یابی ایجاد حس اعتماد در برآورد هزینه و فرآیند اعلام هزینه تمام شده به بیماران	مدیریت بیمه / مدیریت مالی،	کارگاه، سایر دفتر کار/ مطب آموزشی،				عملی	510
8	قوانین و مقررات فنی دفاتر کار و موسسات پزشکی	مراحل و مدارک مورد نیاز جهت تاسیس آموزش نسخ الکترونیک مشخصات مناسب پذیرش مشخصات مناسب اتاق انتظار مشخصات مناسب اتاق معاینه مشخصات مناسب محل کار مشخصات مناسب اتاق استرلیزاسیون انتخاب صحیح و کاربردی تجهیزات جهت خرید یا کرایه موردی	معماری ترجیحا معماری داخلی، علوم پزشکی،	کارگاه،				عملی	360
9	قوانین و مقررات فنی دفاتر کار و موسسات پزشکی	استحکام بنا - زلزله - آتش سوزی آشنایی با مقررات تبلیغات (ارائه طرح بهینه سازی مطب (عملی) بر اساس مطالب نظری ارائه شده	معماری ترجیحا معماری داخلی، علوم پزشکی،	کلاس،				نظری	240

ردیف	بخش اصلی	محتوا-اقدامات	منابع انسانی	فضای فیزیکی	تجهیزات	ابزار	مواد مصرفی	آموزش / زمان به دقیقه	
								زمان	روش آموزش
10	آموزش فناوری اطلاعات	مراحل و مدارک مورد نیاز جهت تاسیس آموزش نسخ الکترونیک	فناوری اطلاعات و ارتباطات، عمل و پزشکی، پیرا پزشکی، پزشکی،	کارگاه،				عملی	120
11	آشنایی با مسایل حقوقی	بند ها و تبصره های قانونی مربوط (تفکیک موارد بی مبالاتی، بی احتیاطی، عدم مهارت، عدم رعایت مقررات دولتی و ...) قوانین نظام پزشکی، پزشکی وزارت بهداشت انواع مجازات‌های انتظامی نظام پزشکی و نحوه رسیدگی به جرائم پزشکی آگاهی	حقوق،-					نظری	240
12	آشنایی با مسایل حقوقی	شیو هاهای حصول برائت و رضایت جمع‌آوری اطلاعات از بیمار و مستندسازی (Documentation)	حقوق،-	کارگاه، سایر دفتر کار/ مطب آموزشی،				عملی	300
13	مدیریت برنامه ریزی استراتژیک و بازاریابی	آشنایی با مفهوم رقابت پذیری هدف گذاری ارزیابی نقش ذی نفعان در دستیابی به اهداف مطب تحلیل نقاط ضعف و قوت مطب تحلیل فرصت‌ها و تهدیدهای محیطی شناخت فرصت‌ها و محصولات جدید آشنایی با روش‌های نوین ارائه خدمات اهمیت تبلیغات و بازاریابی برندینگ (مزایای منحصر به فرد بودن تکنیک‌های بازاریابی گسترش فعالیت مطب و افزایش مراجعان رقابت‌پذیری (برنامه عملی در قالب کارگاه برگزار میشود)	گرایش های مدیریت،	کلاس،				نظری	180

ردیف	بخش اصلی	محتوا-اقدامات	منابع انسانی	فضای فیزیکی	تجهیزات	ابزار	مواد مصرفی	آموزش / زمان به دقیقه	
								زمان	روش آموزش
14	تحويل پروژه	پیاده سازی نقاط ضعف و قوت مطب، فرصت‌ها و تهدیدهای محیطی، گزارش فرصتها و محصولات و خدمات جدید، برندینگ (مزایای منحصر به فرد بودن، پیاده سازی رقابت‌پذیری در بازار تکنیکهای بازاریابی گسترش فعالیت مطب و افزایش مراجعان	گرایش های مدیریت،	کارگاه، سایر دفتر کار/ مطب آموزشی،				عملی	390
								نظری	جمع
								عملی	2280
								نظری	1440

3-4 روش ارزیابی پایان دوره مهارت آموزان : آزمون کتبی | Observation | Logbook

1-3-4 شیوه ارزیابی مهارت آموزان دوره را توضیح دهید :

2.Management . Stephen P.ROBBINS Mary COULTER/11th Edition 2012
3.Human ResourceManagement. Gary Dessler/12thEdition2012

4-4 منابع آموزشی :

5-4 فهرست مهارت های تکنیکی (پروسیجرال) و غیر تکنیکی مهارت آموزان:

عنوان مهارت	دفعات مشاهده	دفعات کمک در انجام	دفعات انجام مستقل	کل دفعات
مدیریت پرسنل مطب با آگاهی از قوانین کار	3	1	1	5
مهارت نسخه نویسی الکترونیک	5	3	3	11
تکمیل فرم اظهارنامه مالیاتی	2	1	1	4
برآورد سود و زیان (صورت مالی) مطب	2	1	1	4
انجام تبلیغات موثر و مناسب	3	1	2	6
مهارت ارتباطی و مذاکره اصولی با بیماران	3	1	2	6
برنامه ریزی راهبردی مطب	1	1	1	3
برخورد با بیماران با آگاهی از قوانین نظام پزشکی	3	0	0	3
نگهداری تجهیزات	1	1	1	3
مهارت در انتخاب مناسب محل کار با استانداردهای ایمنی ساختمان	3	1	1	5

عنوان مهارت	دفعات مشاهده	دفعات کمک در انجام	دفعات انجام مستقل	کل دفعات
کنترل عفونت	1	1	3	5

استاندارد پنجم : طول مدت دوره

1-5 مدت برگزاری دوره :

ساعت : 62

روز : از 16 تا : 30

ماه : از 1 تا : 2

استاندارد ششم: شهریه دوره

1-6 شهریه دوره : 60000000 ریال

2-6 معادل ریالی 800 یورو برای مهارت آموزان خارجی

استاندارد هفتم :

1-7 گواهینامه پایان دوره :

مهارت آموز قادر خواهد بود:

- با همکاران/ بیماران و همراهان ارتباط مناسب و موثر ایجاد نماید و تعارض احتمالی ایجاد شده در محیط کار را مدیریت نماید.
- در سامانه الکترونیک فرم اظهار نامه مالیاتی را تکمیل نماید.
- تجزیه و تحلیل صورتهای مالی مطب یا دفتر کار و بر آورد سود و زیان و توجیه اقتصادی آن را به درستی انجام دهد.
- برای تحقق اهداف تبلیغات موثر و مناسب انجام دهد.
- بر اساس شناسایی عوامل محیطی و داخلی برنامه مناسب برای بازاریابی ارائه کند.
- قوانین و مقررات مالیاتی، پزشکی قانونی و بیمه ای را بطور دقیق اجرا کند.
- از تجهیزات به درستی نگهداری و فرایند کنترل عفونت را مدیریت نماید.

2-7 اعتبار گواهینامه 5 سال