



سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت کار و امور اجتماعی

بسمه تعالی  
معاونت آموزش  
دفتر طرح و برنامه های درسی

## استاندارد شغل و آموزش

# عنوان شغل

منشی پزشکی درجه ۱

# گروه شغلی

بهداشت و ایمنی

کد ملی شغل

۳-۹۴/۳۸/۱/۳

تاریخ تدوین استاندارد: ۱۳۹۰/۵/۱

مدت اعتبار استاندارد: از تاریخ ۱۳۹۰/۵/۱ تا تاریخ ۱۳۹۵/۵/۱



نظارت بر تدوین محتوا و تصویب : دفتر طرح و برنامه های درسی

کد ملی شناسایی آموزش شغل : ۳-۹۴/۳۸/۱/۳

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی رشته بهداشت و ایمنی :

حوزه های حرفه ای و تخصصی همکار برای تدوین استاندارد شغل و آموزش :  
- اورژانس تهران

فرآیند اصلاح و بازنگری :  
- با توجه به درخواست متقاضیان رشته مورد نظر و به روز رسانی آن مورد بازنگری قرار گرفت .

آدرس دفتر طرح و برنامه های درسی

تهران - خیابان آزادی ، خیابان خوش شمالی ، نبش خیابان نصرت ، ساختمان شماره ۲ ، سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور ، پلاک

۲۵۹

تلفن ۹ - ۶۶۵۶۹۹۰۰

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷

آدرس الکترونیکی : [Barnamehdarci@yahoo.com](mailto:Barnamehdarci@yahoo.com)



تهیه کنندگان استاندارد شغل و آموزش  شایستگی

ردیف	نام و نام خانوادگی	آخرین مدرک تحصیلی	رشته تحصیلی	شغل و سمت	سابقه کار مرتبط	آدرس ، تلفن و ایمیل
۱	امیر صادقی سنابادی	لیسانس	پرستاری	پرستار	۸ سال	تلفن ثابت: ۰۲۱ - ۴۴۶۳۲۲۸۷ - ۰۲۱ تلفن همراه: ۰۹۳۸ - ۹۸۱ - ۴۹۲۳ - ۰۹۳۸ ایمیل: A_sadeghy2008@yahoo.com آدرس: تهران-خیابان جمهوری-مرکز اورژانس تهران
۲	پریسا مختاری اقدمی	لیسانس	پرستاری	پرستار	۵ سال	تلفن ثابت: ۰۲۱ - ۴۴۶۳۲۲۸۷ - ۰۲۱ تلفن همراه: ۰۹۱۴ - ۱۴۶ - ۳۹۸۳ - ۰۹۱۴ آدرس: تهران-شهرک غرب-بلوار فرحزادی-بیمارستان آتیه
۳	یاسر محمدی	لیسانس	پرستاری	پرستار	۸ سال	تلفن ثابت: ۰۲۱ - ۸۲۰۳۲۵۶۵ - ۰۲۱ تلفن همراه: ۰۹۱۲ - ۷۱۱ - ۷۰۴۳ - ۰۹۱۲ آدرس: تهران- بزرگراه شهید همت- بیمارستان میلاد
۴	اکرم رستگار	کارشناس ارشد	مطالعات خانواده	مریبه هلال احمر و دانشجوی	۳ سال	تلفن ثابت: ۰۲۱ - ۲۲۵۲۰۸۰۸ - ۰۲۱ تلفن همراه: ۰۹۳۷ - ۷۳۳ - ۷۲۴۱ - ۰۹۳۷ آدرس: تهران- خ پاسداران - بوستان ۲- خ عراقی - کوچه بنفشه - پ ۲۴
۵	آبتین ایزدپناه قهرمانی	فوق لیسانس	کشاورزی	مسئول HSE	۷ سال	تلفن ثابت: ۰۲۱ - ۶۶۶۹۳۵۰۸ - ۰۲۱ تلفن همراه: ۰۹۱۹ - ۲۰۵ - ۸۹۳۷ - ۰۹۱۹ ایمیل: Paramedic_response@yahoo.com آدرس: خیابان جمهوری- ساختمان آلومینیوم- طبقه ۳ جنوبی - واحد ۳۴۴



<b>نام استاندارد شغل :</b>
<b>منشی پزشکی درجه ۱</b>
<b>شرح استاندارد شغل<sup>۱</sup> :</b>
منشی پزشکی درجه ۱ شغلی است در حوزه بهداشت و ایمنی که در آن فرد شایستگی برقراری ارتباط مطلوب با ارباب رجوع، تفکیک فرم های اداری بیمارستانی، انجام امور اداری مربوط به بیمار، برقراری ارتباط با سایر بخش های بیمارستان و مراکز ذیربط ، برقراری ارتباط تلفنی مطلوب با مراجعین ، ترسیم چارت و بخش های بیمارستانی ، انجام امور روزانه بخش ، انبارداری بخش بیمارستانی ، اجرای مقررات و آئین نامه های اداری را داشته باشد و با مشاغلی از قبیل منشی پزشکی درجه ۲ در ارتباط است.
<b>ویژگی های کارآموز ورودی :</b>
حداقل میزان تحصیلات : دیپلم متوسطه حداقل توانایی جسمی : دارا بودن سلامت کامل جسمانی و روانی مهارت های پیش نیاز این استاندارد : گذراندن دوره ICDL و منشی پزشکی درجه ۲
<b>طول دوره آموزش :</b>
طول دوره آموزش : ۱۴۶ ساعت
- زمان آموزش نظری : ۲۰ ساعت
- زمان آموزش عملی : ۵۴ ساعت
- کارورزی : ۷۲ ساعت
- زمان پروژه : - ساعت
<b>بودجه بندی ارزشیابی ( به درصد )</b>
* آزمون نظری : ۲۵٪
* آزمون عملی : ۶۵٪
* اخلاق حرفه ای : ۱۰٪
<b>صلاحیت های حرفه ای مربیان :</b>
دارا بودن مدرک لیسانس پرستاری یا لیسانس حسابداری



\* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

منشی پزشکی درجه ۱ شغلی است که در آن فرد شایستگی اجرای مسئولیتهای کلی مربوط به اداره امور مربوط به منشی بخش، پذیرش و ترخیص بیمار، تحویل بیماران به بخش های دیگر بیمارستانی، مرتب نمودن پرونده بیماران، آماده سازی پرونده های بیماران جهت ویزیت پزشکان، آماده کردن لیست غذائی بیماران، انبارداری بخش و برخورد محترمانه با ارباب رجوع را داشته باشد

\* اصطلاح انگلیسی استاندارد (و اصطلاحات مشابه جهانی) :

1. Medicine Secretary grade I

2. Hospital Secretary

\* مهم ترین استانداردها و رشته های مرتبط با این استاندارد :

- منشی پزشکی درجه ۲

-

-

\* جایگاه استاندارد شغلی از جهت آسیب شناسی و سطح سختی کار :

الف : جزو مشاغل عادی و کم آسیب  طبق سند و مرجع .....

ب : جزو مشاغل نسبتاً سخت  طبق سند و مرجع .....

ج : جزو مشاغل سخت و زیان آور  طبق سند و مرجع .....

د : نیاز به استعلام از وزارت کار



استاندارد شغل / شایستگی<sup>۲</sup>

- شایستگی ها / کارها<sup>۳</sup>

ردیف	توانایی ها
۱	برقراری ارتباط مطلوب با ارباب رجوع
۲	تفکیک فرمهای اداری بیمارستان
۳	انجام امور اداری مربوط به بیمار
۴	برقراری ارتباط اداری با سایر بخشهای بیمارستان و مراکز ذیربط
۵	برقراری ارتباطات تلفنی مطلوب
۶	ترسیم چارت و بخشهای بیمارستانی
۷	انجام امور روزانه بخش بیمارستانی
۸	انبارداری بخشهای مختلف بیمارستان
۹	اجرای مقررات و آئین نامه های اداری
۱۰	
۱۱	
۱۲	

1. Occupational / Competency Standard

3 . Competency / task



	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۲	۸	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
میز صندلی خودکار کاغذ   منابع: کتاب مسئول دفتري کتاب مدارک پزشکی			۱	دانش : - نحوه برخورد با افراد مختلف. - مبانی اولیه روانشناسی. - مبانی رعایت حقوق بیمار. - اصطلاحات پزشکی رایج در بیمارستان.
				مهارت : - برقراری ارتباط مطلوب با بیمار. - برقراری ارتباط مطلوب با همراهان بیمار. - برقراری ارتباط مطلوب با پزشکان. - برقراری ارتباط مطلوب با سرپرستار و پرستاران.
		۲		
		۲		
		۲		
		۲		
				نگرش : صرفه جوئی در وقت بیمار. تکریم ارباب رجوع. رعایت حقوق بیمار، تامین بهداشت روانی بیمار.
				ایمنی و بهداشت : پوشیدن لباس فرم بیمارستان و استفاده از کفش مناسب
				توجهات زیست محیطی : -----



	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۷	۵	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی				تفکیک فرمهای اداری بیمارستان
				دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط
				دانش :
پوشه، میز، صندلی			۰/۵	- کاردکس بیماران.
گیره، دستگاہ منگنه			۱	- برگه های موجود در پرونده بیماران.
نمونه فرم اداری			۰/۵	- دفاتر موجود در بخش، مربوط به بیماران.
دستگاه پانچ، کاغذ				مهارت :
خودکار، لاک غلط گیر				- آماده سازی پرونده اولیه جهت پذیرش بیمار.
دفتر، ماژیک	۱			- مرتب کردن برگه فرمهای بیمارستانی موجود در بخش.
نوار چسب، مداد	۱			- اضافه نمودن کمبود برگه فرمهای پرونده بیمار.
مداد پاک کن	۱			- مرتب و آماده کردن دفاتر موجود در بخش.
	۱			- تفکیک برگه فرمهای بیمارستانی .
منابع:				نگرش :
کتاب مدارک پزشکی				آماده بودن دفاتر و پرونده های بیماران جهت ویزیت پزشکان و صرفه جوئی در وقت.
کتاب پرستاری بالینی				کاهش تولید کاغذ باطله
				ایمنی و بهداشت :
				قرار دادن پرونده های فلزی در جای مناسب جهت جلوگیری از آسیب به پرسنل
				توجهات زیست محیطی :
				تفکیک کاغذهای باطله جهت بازیافت مجدد





	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۲	۸	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
پوشه، میز، صندلی گیره، دستگاه منگنه نمونه فرم اداری دستگاه پانچ، کاغذ خودکار، لاک غلط گیر دفتر، ماژیک نوار چسب، مداد مداد پاک کن منابع:			۱	دانش : - نحوه پذیرش و تشکیل پرونده بیماران. - نحوه ترخیص بیماران. - امور قابل پیگیری بیماران.
			۱/۵	
			۱/۵	
				مهارت : - تشکیل پرونده برای بیماران ارجاع شده به بخش . - ارسال اصولی پرونده بیماران ترخیصی به حسابداری. - پیگیری امور مربوط به بیماران.
		۲/۵		
		۲/۵		
		۳		
کتاب پرستاری بالینی کتاب مدارک پزشکی	نگرش : صرفه جوئی در وقت بیماران و پرسنل درمانی و تامین آسایش روانی بیماران حین ترخیص. کاهش تولید زباله های اداری.			
	ایمنی و بهداشت : طرز صحیح نشستن در پشت میز منشی و تامین نور مناسب محیط و پوشیدن کفش مناسب			
	توجهات زیست محیطی : تفکیک کاغذهای باطله جهت بازیافت مجدد			



	زمان آموزش			عنوان :  برقراری ارتباط اداری با سایر بخشهای بیمارستان و مراکز ذیربط
	جمع	عملی	نظری	
	۹	۷	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تلفن ، میز صندلی ، خودکار ، کاغذ ،  منابع : کتاب پرستاری بالینی کتاب مدارک پزشکی			۱	دانش : - روابط عمومی مناسب. - نحوه هماهنگی با مراکز خارج از بیمارستان را بداند. - نحوه تحویل بیمار به بخشهای دیگر .
			+ / ۵	
			+ / ۵	
				مهارت : - با سایر بخشها ارتباط برقرار نماید. - با سایر مراکز خارج از بیمارستان ارتباط برقرار نماید. - بیمار ارجاع خورده به بخشهای دیگر را تحویل دهد.
		۲ / ۵		
		۲ / ۵		
		۲		
	نگرش : جلوگیری از مفقود شدن وسایل و پرونده بیماران.			
	ایمنی و بهداشت : نشستن صحیح منشی روی صندلی پوشیدن کفش مناسب			
	توجهات زیست محیطی : -----			



	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۶	۴	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
میز، صندلی کاغذ خودکار تلفن فکس  منابع: کتاب پرستاری بالینی کتاب مدارک پزشکی کتاب مسئول دفتری			۱	دانش : - نحوه برقراری ارتباط تلفنی.
			۰/۵	- نحوه دریافت و ارسال پیام به تیم درمانی.
			۰/۵	- نحوه دریافت و ارسال پیام به بیماران.
				مهارت : - برقراری ارتباط مطلوب تلفنی.
		۲		- پیغام محول شده را به تیم درمانی برساند.
		۱		- پیغام خانواده بیمار را به بیمار اطلاع دهد.
		۱		
	نگرش : برقراری ارتباط تلفنی مطلوب بین تیم درمانی و بیمار و خانواده اش. کم کردن زمان مکالمه.			
	ایمنی و بهداشت : نشستن صحیح در پشت میز. پوشیدن کفش مناسب			
	توجهات زیست محیطی : -----			



	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۴	۳	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کاغذ پوشه خودکار میز صندلی  منابع: کتاب تدوین چارت بیمارستانی کتاب مدارک پزشکی			۰/۲۵	دانش : - مبانی چارت بیمارستانی.
			۰/۲۵	- مبانی چارت اداری بیمارستانی.
			۰/۲۵	- بخشهای موجود در بیمارستان.
			۰/۲۵	- وظایف بخشهای مختلف بیمارستانی.
				مهارت : - ترسیم چارت بیمارستانی.
		۱		- ترسیم چارت اداری.
		۰/۵		- ترسیم بخشهای مختلف بیمارستانی.
		۰/۵		- ترسیم وظایف بخشهای بیمارستانی.
		۱		نگرش : صرفه جوئی در زمان
				ایمنی و بهداشت : طرز صحیح نشستن در پشت میز منشی و تامین نور مناسب محیط مطب پوشیدن کفش مناسب
			توجهات زیست محیطی : تفکیک کاغذ جهت بازیافت مجدد	



استاندارد آموزش  
- برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۲	۸	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			انجام امور روزانه بخش
پوشه، میز، صندلی گیره، دستگاه منگنه نمونه فرم اداری دستگاه پانچ، کاغذ خودکار، لاک غلط گیر دفتر، ماژیک نوار چسب، مداد مداد پاک کن منابع: کتاب پرستاری بالینی کتاب مدارک پزشکی کتاب مسئول دفتری			۱	دانش :
			۱	- موارد کنترل پرونده بیمار.
			۱	- مبانی آمار گیری و ارائه به مراجع ذیصلاح.
			۱	- نحوه هماهنگی بین بیمار و تیم درمانی.
			۱	- نحوه جمع آوری لیست غذائی بیماران.
				مهارت :
		۲		- کنترل پرونده بیماران در طول روز.
		۲		- ارائه آمار روزانه بیماران به دفتر پرستاری.
		۲		- جمع آوری لیست غذائی روزانه بیماران.
		۲		- هماهنگی لازم بین بیمار و تیم درمانی.
			نگرش :	
	صرفه جوئی در زمان و کم کردن آن			
	ایمنی و بهداشت :			
	طرز صحیح نشستن در پشت میز منشی پوشیدن کفش مناسب			
	توجهات زیست محیطی :			
	دفع صحیح موادزائد			



	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۶	۵	۱	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
خودکار کاغذ پوشه میز صندلی دفتر ثابت  منابع: کتاب مسئول دفتری کتاب مدارک پزشکی			۰/۵	دانش : - مبانی انبارداری. - روشهای درخواست تجهیزات برای بخش های مختلف.
			۰/۵	
		۱		مهارت : - درخواست کسورات داروئی و تجهیزات بخش. - موجود گیری از انبار. - کنترل ورود و خروج وسایل انبار.
		۲		
		۲		
	نگرش : صرفه جوئی در زمان.			
	ایمنی و بهداشت : وسایل و تجهیزات موجود در انبار را به روش ایمن بچیند			
	توجهات زیست محیطی : دفع مناسب مواد زائد			



	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۶	۴	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کاغذ خودکار میز صندلی			۰/۵	دانش : - مقررات بیمارستانی.
			۰/۵	- مقررات رایج در بخش.
			۱	- مقررات وزارت کار.
				.
				مهارت : - اجرای مقررات بیمارستانی .
منبع : کتاب مسئول دفتری		۱		- اجرای مقررات رایج در بخشها.
		۱		- اجرای قوانین کاری وزارت کار.
		۱		- اطلاع رسانی مقررات و آئین نامه های جدید به کارمندان.
		۱		نگرش : اطلاع رسانی به موقع در رابطه با مقررات و آئین نامه های بیمارستانی.
			ایمنی و بهداشت :	-----
			توجهات زیست محیطی :	-----



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	میز	چوبی ثابت	۱	عدد
۲	صندلی مربی	ثابت یا چرخدار	۱	عدد
۳	صندلی کار آموز	چوبی دسته دار	۱۵	عدد
۴	تخته وایت برد	اندازه ۱۵۰ × ۱۰۰ CM	۱	عدد
۵	کاردکس	کاغذی یا فلزی	۱	عدد
۶	کپسول آتش نشانی	پودری	۱	دستگاه
۷	سطل زباله	در دار متوسط	۱	عدد
۸	جعبه کمکهای اولیه	در ب دار دیواری	۱	جعبه
۹	تلفن	ثابت رو میزی	۱	دستگاه
۱۰	دستگاه منگنه	متوسط	۱	دستگاه
۱۱	دستگاه پانچ	متوسط	۱	دستگاه

توجه :

- تجهیزات برای یک کارگاه به ظرفیت ۱۵ نفر در نظر گرفته شود .





- برگه استاندارد مواد

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	پوشه	کاغذی یا پلاستیکی	۱	عدد
۲	گیره کاغذ	فلزی	۱	عدد
۳	کاغذ A4	۸۰ گرمی	۱	بسته
۴	خودکار	آبی و قرمز	۲	عدد
۵	لاک غلط گیر	سفید	۱	عدد
۶	دفتر	۱۰۰ برگ	۱	جلد
۷	ماژیک	وایت برد در ۳ رنگ	۳	عدد
۸	نوار چسب	شیشه ای	۱	عدد
۹	مداد	سیاه نرم	۱	عدد
۱۰	مداد پاک کن	کوچک	۱	عدد
۱۱	تخته پاک کن	مخصوص وایت برد	۱	عدد

توجه :

- مواد به ازاء یک نفر کارآموز محاسبه شود .



- برگه استاندارد ابزار

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
	ندارد			

توجه :

- ابزار به ازاء هر سه نفر محاسبه شود .



- منابع و نرم افزار های آموزشی ( اصلی مورد استفاده در تدوین و آموزش استاندارد )

ردیف	عنوان منبع یا نرم افزار	مؤلف	مترجم	سال نشر	محل نشر	ناشر یا تولید کننده
۱	مسئول دفتری (منشی) (فصل ۲ و ۴ و ۹ و ۱۳ و ۱۴)	دکتر منوچهر امیر شاهی	--	۱۳۸۴	تهران	موسسه دیباگران
۲	نگاهی بر روش تدوین چارت تشکیلاتی بیمارستان (صفحات ۱ الی ۱۷)	دکتر سعیده مهدی پور	--	۱۳۸۹	تهران	انتشارات جعفری
۳	پرستاری بالینی (فصل ۳)	مریم عالیخانی	--	۱۳۷۷	تهران	انتشارات شهرآب
۴	مدارک پزشکی ۳ (فصل ۴)	اباذر حاجوی و همکاران	--	۱۳۸۱	تهران	جهان رایانه
۵	مدارک پزشکی ۴ (فصل ۵ و ۱۱)	اباذر حاجوی و همکاران	--	۱۳۸۱	تهران	جهان رایانه

- سایر منابع و محتواهای آموزشی ( پیشنهادی گروه تدوین استاندارد ) علاوه بر منابع اصلی

ردیف	نام کتاب یا جزوه	سال نشر	مؤلف / مؤلفین	مترجم / مترجمین	محل نشر	ناشر	توضیحات