

## استاندارد آموزش شغل

# منشی پزشکی درجه ۲

## گروه شغلی بهداشت و ایمنی

کد ملی آموزش شغل

۳	۳	۴	۴	۳	۰	۴	۷	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۱
ISCO-۰۸				سطح مهارت	شناسه گروه			شناسه شغل			شناسه شایستگی			نسخه

۳۳۵۷-۴۷-۰۰۶-۱

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

کد ملی شناسایی شغل: ۱-۰۶-۴۷-۳۲۵۷

اعضاء کمیسیون تخصصی برنامه ریزی درسی :  
علی موسوی مدیرکل دفتر طرح و برنامه های درسی  
حمیدرضا خانپور مدیرکل اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران  
رامک فرح آبادی معاون دفتر طرح و برنامه های درسی  
زیبا یآوری مسئول گروه بهداشت و ایمنی  
امیر صادقی سنابادی

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

- شرکت سلامت تفریح کوروش
- اورژانس تهران
- اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران

فرآیند اصلاح و بازنگری :

- با توجه به نیاز سنجی و درخواست متقاضیان رشته مورد نظر مورد بازنگری قرار گرفت.
- 

کلیه حقوق مادی و معنوی این استاندارد متعلق به سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور بوده و هرگونه سوء استفاده مادی و معنوی از آن موجب پیگرد قانونی است .

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 ۹۷

تلفن ۶۶۵۶۹۹۰۷ - ۶۶۹۴۴۱۲۰

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷

آدرس الکترونیکی: [Daftar\\_tarh@irantvto.ir](mailto:Daftar_tarh@irantvto.ir)



تهیه کنندگان استاندارد شغل و آموزش شغل

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	۱۲ سال	تلفن همراه: ۰۹۳۸ - ۹۸۱ - ۴۹۲۳ ایمیل: A_sadeghy2008@yahoo.com آدرس: تهران-خیابان جمهوری-مرکز اورژانس تهران
۲	پریسا مختاری اقدمی	لیسانس	پرستاری	پرستار	۷ سال	تلفن همراه: ۰۹۱۴ - ۱۴۶ - ۳۹۸۳ آدرس: تهران-شهرک غرب- بلوار فرحزادی- بیمارستان آتیه
۳	پریناز مختاری اقدمی	لیسانس	حسابداری	حسابدار	۳ سال	تلفن همراه: ۰۹۱۴ - ۸۱۱ - ۲۴۶۹ آدرس: ارومیه- خیابان باکری- شرکت پروارنوید کیودان
۴	آبتین ایزدپناه قهرمانی	فوق لیسانس	کشاورزی	مسئول HSE	۱۰ سال	تلفن همراه: ۰۹۱۹-۲۰۵-۸۹۳۷ ایمیل: Paramedic_response@yahoo.com آدرس: خ جمهوری- ساختمان آلومینیوم- طبقه ۳ جنوبی - واحد ۳۴۴
۵	اکرم رستگار	فوق لیسانس	مطالعات خانواده	مربی هلال احمر	۵ سال	تلفن همراه: ۰۹۳۷-۷۳۲-۷۲۴۱ آدرس: تهران- خ پاسداران- بوستان ۲- خ عراقی- کوچه بنفشه



<b>نام استاندارد آموزش شغل:</b>	
منشی پزشکی درجه ۲	
<b>شرح استاندارد آموزش شغل:</b>	
<p>منشی پزشکی درجه ۲ شغلی است درحوزه بهداشت و ایمنی که در آن فرد شایستگی بکارگیری ملزومات منشی گری در مطب، تقسیم بندی انواع مطب و مراکز درمانی، برقراری ارتباط مطلوب با ارباب رجوع، تنظیم برنامه روزانه مطب، برقراری ارتباط تلفنی مطلوب در مطب، آرشيو کردن پرونده بیماران مطب، کنترل امور مالی مطب بعنوان یک واحد درمانی، اجتماعی و اقتصادی رادارا بوده و با مشاغلی از قبیل منشی پزشکی درجه ۱ در ارتباط می باشد.</p>	
<b>ویژگی های کارآموز ورودی:</b>	
<p>حداقل میزان تحصیلات: دیپلم متوسطه  حداقل توانایی جسمی: دارا بودن سلامت کامل جسمانی و روانی  مهارت های پیش نیاز این استاندارد: ندارد</p>	
<b>طول دوره آموزش:</b>	
طول دوره آموزش	: ۵۰ ساعت
- زمان آموزش نظری	: ۱۷ ساعت
- زمان آموزش عملی	: ۳۳ ساعت
- کارورزی	: -- 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 یا لیسانس روانشناسی با ۲ سال سابقه کار مرتبط	



\* تعریف دقیق استاندارد (اصطلاحی) :

منشی پزشکی درجه ۲ شغلی است که فرد باید در آن شایستگی برخورد محترمانه با ارباب رجوع و رسیدگی به امور ارباب رجوع را داشته باشد و بتواند مسئولیتهای کلی مربوط به اداره مطب را بعنوان یک واحد درمانی، اجتماعی و اقتصادی از قبیل دادن نوبت به بیماران، کنترل امور مالی مطب، تنظیم روزانه برنامه های مطب را انجام دهد.

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

1. Medicine Secretary grade II

2. Clinic Secretary

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

- استاندارد منشی پزشکی درجه ۱

\* 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 ها

ردیف	توانایی ها
۱	بکارگیری ملزومات و وسایل کار منشی درمطب
۲	تقسیم بندی انواع مطب و مراکز درمانی
۳	برقراری ارتباط مطلوب با ارباب رجوع
۴	تنظیم برنامه روزانه مطب
۵	برقراری ارتباط تلفنی مطلوب درمطب
۶	آرشیو کردن پرونده بیماران مطب
۷	کنترل امور مالی مطب



## استاندارد آموزش

### - برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			
	جمع	عملی	نظری	
	۴	۳	۱	
منابع آموزشی و تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی			بکارگیری ملزومات و وسایل کار منشی در مطب
منابع آموزشی	توجهات زیست محیطی مرتبط			
تلفن، فکس، میز منشی				دانش:
کازيو، فایل، کمد			۰/۵	- ابزار و وسایل کار
صندلی ساده دسته دار			۰/۵	- روشهای چیدمان وسایل کار
کاغذ، خودکار، مداد،				مهارت:
دفتر، پوشه، دستگاه منگنه، نوار				- چیدمان مطلوب وسایل کار
چسب	۱			- استفاده صحیح از ملزومات و وسایل کار
میز کار آموز	۲			نگرش:
میز مربی				- حفظ و نگهداری وسایل
صندلی مربی				- مرتب بودن محل کار
جعبه کمک های اولیه				ایمنی و بهداشت:
کپسول اطفاء حریق				- پوشیدن روپوش سفید و کفش مناسب
تخته وایت برد				- رشتن صحیح در پشت میز
ماژیک وایت برد				توجهات زیست محیطی:
تخته پاک کن وایت برد				- تفکیک صحیح مواد زائد و دفع مناسب آن
منابع:				
کتاب مسئول دفتری (منشی)				



## استاندارد آموزش

### – برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۴	۳	۱	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			تقسیم بندی انواع مطب و مراکز درمانی
کاغذ خودکار میز کار آموز میز مربی صندلی مربی جعبه کمک های اولیه کپسول اطفاء حریق تخته وایت برد ماژیک وایت برد تخته پاک کن وایت برد			۰/۵ ۰/۵	دانش : – روشهای تقسیم بندی بیماران مراجعه کننده به مطب و درمانگاه. – انواع مراکز درمانی
منبع: کتاب مدارک پزشکی ۳		۱ ۱ ۱		مهارت : – تقسیم بندی انواع مطب – تقسیم بندی انواع مراکز درمانی – پر کردن فرمهای اداری مورد نیاز مطب و درمانگاه.
				نگرش : – راهنمایی صحیح بیماران به مراکز مربوطه
				ایمنی و بهداشت : – پوشیدن روپوش سفید و کفش مناسب – رعایت مسائل بهداشتی در انواع مراکز درمانی
				توجهات زیست محیطی : –





## استاندارد آموزش

### – برگی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان : برقراری ارتباط مطلوب با بیمار
	نظری	عملی	جمع	
	۳	۶	۹	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
میز، صندلی، کاغذ خودکار، تلفن دفتر نوبت دهی به بیماران منبع: کتاب مسئول دفتری (مشی)				دانش :
			۱	- روش های مناسب برخورد با افراد بیمار
			۱	- مبانی اولیه روانشناسی
			۱	- مبانی رعایت حقوق بیمار
				مهارت :
		۱/۵		- برقراری ارتباط مطلوب با بیمار
		۱/۵		- برقراری ارتباط مطلوب با همراهان بیمار
		۱/۵		- برقراری ارتباط مطلوب با پزشک
		۱/۵		- رعایت حقوق بیماران مراجعه کننده به مطب
				نگرش :
			داشتن صبر و حوصله کافی، رعایت نوبت و تکریم ارباب رجوع. آسایش بیماران مراجعه کننده به مطب	
			ایمنی و بهداشت :	
			پوشیدن روپوش سفید و کفش مناسب - رعایت بهداشت فردی و عمومی در محیط کار	
			توجهات زیست محیطی :	
			- تفکیک صحیح مواد زائد و دفع مناسب آن	



## استاندارد آموزش

### – برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان : تنظیم برنامه روزانه مطب
	جمع	عملی	نظری	
	۱۰	۶	۴	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
خودکار، کاغذ، میز صندلی، دفتر روزانه مطب، تلفن منابع: کتاب مسئول دفتری کتاب مدارک پزشکی ۳			۱	دانش : - روش های تنظیم برنامه روزانه مطب - روش های تنظیم برنامه های رایج روزانه مسئول خود (پزشک) - روش های نوبت دهی - اولویت بندی بیماران
			۱	
			۱	
			۱	
				مهارت : - تنظیم برنامه روزانه مطب - نوبت دهی صحیح به بیماران - تنظیم جلسات پزشک
		۲		
		۲		
		۲		
	نگرش : صرفه جوئی در وقت بیمار، تکریم ارباب رجوع، آسایش بیماران مراجعه کننده به مطب			
	ایمنی و بهداشت : - پوشیدن روپوش سفید و کفش مناسب - طرز صحیح نشستن در پشت میز - تامین نور مناسب محیط مطب - رعایت بهداشت فردی و عمومی در محیط کار			
توجهات زیست محیطی : - تفکیک مناسب پسماند و دفع مناسب آن				



## استاندارد آموزش

### – برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان: برقراری ارتباط تلفنی مطلوب در مطب و درمانگاه با بیماران
	جمع	عملی	نظری	
	۶	۴	۲	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
خودکار، کاغذ، میز صندلی، تلفن، دفتر فکس، منبع: کتاب مسئول دفتر (منشی)				دانش:
			۱	- روش های برقراری ارتباط تلفنی
			۰/۵	- روش های ارسال پیام
			۰/۵	- روش های دریافت پیام
				مهارت:
		۱		- برقراری ارتباط تلفنی مطلوب
		۱		- ارسال و دریافت فکس
		۱		- ارسال و دریافت پیامهای تلفنی
		۱		- برقراری ارتباط بیماران خاص با پزشک
				نگرش:
			صرفه جوئی در وقت مکالمه و رضایت بیماران	
			ایمنی و بهداشت:	
			- پوشیدن روپوش سفید و کفش مناسب	
			- رعایت ارگونومی هنگام کار و صحیح نشستن در پشت میز	
			- استفاده صحیح از تلفن به منظور جلوگیری از آسیب های شنوایی	
			- رعایت بهداشت فردی و عمومی در محیط کار	
			توجهات زیست محیطی:	
			- فکیک مناسب پسماند دستگاه فکس و دفع مناسب آن	



## استاندارد آموزش

### – برکگی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۷	۵	۲	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			آرشیو و نگهداری پرونده بیماران در مطب و درمانگاه
خودکار، کاغذ، پوشه کمد، زونکن، گیره پوشه، دستگاه منگنه دستگاه پانچ، ماژیک، چسب نواری مداد، طلق کاغذ			۱ ۰/۵ ۰/۵	دانش : - روش های بایگانی و آرشیو - روشهای دسترسی آسان به پرونده بیماران - مبانی حفظ اطلاعات بیماران
منبع: کتاب مسئول دفتری کتاب مدارک پزشکی		۱/۵ ۱ ۱/۵ ۱		مهارت : - بایگانی صحیح پرونده بیماران - حفظ اطلاعات شخصی بیماران - مرتب کردن محتوای پرونده بیماران - دسترسی آسان به پرونده بیماران
				نگرش : - صرفه جوئی در وقت جهت دسترسی به پرونده بیماران
				ایمنی و بهداشت : - رعایت ایمنی بایگانی پرونده ها به منظور پیشگیری از آتش سوزی - پوشیدن روپوش سفید و کفش مناسب - رعایت بهداشت فردی و عمومی در محیط کار
				توجهات زیست محیطی : - تفکیک مناسب پسماند کاغذ جهت بازیافت مجدد آن



## استاندارد آموزش

### – برگی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان: کنترل امور مالی مطب
	جمع	عملی	نظری	
	۱۰	۶	۴	
تجهیزات، ابزار، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش، مهارت، نگرش، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کاغذ				دانش:
خودکار			۱	- مبانی اولیه حسابداری
دفتر حساب روزانه			۱	- اصول صرفه جوئی اقتصادی در مطب
ماشین حساب			۱	- روشهای کاهش هزینه ها
میز			۱	- روشهای دسته بندی هزینه ها
صندلی				
مداد				مهارت:
مداد پاک کن		۲		- کاهش هزینه های رایج در مطب
لاک غلط گیر		۲		- صرفه جوئی در مواد مورد نیاز مطب
ماژیک		۲		- کنترل روزانه حساب مالی مطب
منبع: کتاب اصول حسابداری ۱				نگرش:
				- کاهش هزینه های مطب و افزایش میزان سود دهی آن
				- صرفه جویی در زمان
				- رعایت اخلاق حرفه ای
				ایمنی و بهداشت:
				- پوشیدن روپوش سفید و کفش مناسب
				- رعایت ارگونومی در محیط کار و صحیح نشستن در پشت میز
				- رعایت بهداشت فردی و عمومی در محیط کار
				توجهات زیست محیطی:
				- تفکیک مناسب پسماند کاغذ جهت بازیافت مجدد آن



## – برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	میز مربی	چوبی	۱ عدد	
۲	صندلی مربی	چرخدار	۱ عدد	
۳	صندلی کار آموز	چوبی دسته دار	۱۵ عدد	
۴	کپسول اطفاء حریق	پودر خشک	۱ دستگاه	
۵	تخته وایت برد	اندازه ۱۵۰ × ۱۰۰ CM	۱ عدد	
۶	فکس	رو میزی	۱ دستگاه	
۷	تلفن	رو میزی	۱ دستگاه	
۸	فایل	کشویی ۴ طبقه چوبی	۱ عدد	
۹	سطل زباله	در دار متوسط	۱ عدد	
۱۰	زیر پائی	چوبی یا پلاستیکی	۱ عدد	
۱۱	جعبه کمکهای اولیه	درب دار دیواری - استاندارد	۱ جعبه	
۱۲	ماشین حساب	متوسط	۱ دستگاه	
۱۳	کازیو	چوبی یا پلاستیکی	۱ عدد	
۱۴	دستگاه پانچ	متوسط	۱ دستگاه	
۱۵	کامپیوتر	P4 با تمام متعلقات آن	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	ماژیک	مخصوص وایت برد در ۳ رنگ	۳ عدد	
۲	خودکار	آبی و قرمز	۲ عدد	
۳	تخته پاک کن	وایت برد	۱ عدد	
۴	کاغذ	A4	۱ عدد	
۵	پوشه	کاغذی یا پلاستیکی	۵ عدد	
۶	مداد	سیاه	۵ عدد	
۷	مداد پاک کن	کوچک	۵ عدد	
۸	دفتر	۱۰۰ برگ	۲ عدد	
۹	نوار چسب	شیشه ای	۱ عدد	
۱۰	طلق کاغذ	مخصوص کاغذ	۱ بسته	
۱۱	لاک	غلط گیر سفید	۱ عدد	
	کیسه زباله	متوسط	۱ بسته	

توجه:

– مواد به ازاء یک نفر کارآموز محاسبه شود.

### – برگه استاندارد ابزار

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	منگنه	متوسط	۱ دستگاه	
۲	پانچ	متوسط	۱ دستگاه	

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 )	منوچهر امیر شاهی	--	۱۳۸۴	تهران	موسسه دیباگران
۲	مدارک پزشکی ۳ (فصل ۴ و ۵)	اباذر حاجوی و همکاران	--	۱۳۸۱	تهران	جهان رایانه
۳	اصول حسابداری ۱ ( فصلهای ۱ و ۴ و ۶ )	دکتر عزیز نبوی	--	۱۳۸۹	تهران	کتابخانه فروردین