



توصيف المقرر الدراسي

(الدراسات العليا)

اسم المقرر: إدارة جودة الخدمات الصحية

رمز المقرر: MHA670

البرنامج: ماجستير إدارة الخدمات الصحية والمستشفيات

القسم العلمي: إدارة الأعمال

الكلية: إدارة الأعمال

المؤسسة: جامعة المجمعة

نسخة التوصيف: ٢٠٢٤ م

تاريخ آخر مراجعة: ٢٦-١١-٢٠٢٤ م



جدول المحتويات

- أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي: ٣
- ب. نواتج التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسها وطرق تقييمها: ٤
- ج. موضوعات المقرر ٦
- د. أنشطة تقييم الطلبة ٧
- هـ. مصادر التعلم والمرافق: ٧
- و. تقويم جودة المقرر: ٨
- ز. اعتماد التوصيف: ٩



أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي:

١. التعريف بالمقرر الدراسي

١. الساعات المعتمدة: (٣)

٢. نوع المقرر

أ	<input type="checkbox"/> متطلب جامعة	<input type="checkbox"/> متطلب كلية	<input checked="" type="checkbox"/> × متطلب تخصص	<input type="checkbox"/> متطلب مسار	<input type="checkbox"/> أخرى
ب	<input checked="" type="checkbox"/> إجباري	<input type="checkbox"/> اختياري			

٣. السنة / المستوى الذي يقدم فيه المقرر: (المستوى الرابع)

٤. الوصف العام للمقرر

هذا المقرر يدعم معارف ومهارات وقدرات الطالب بالعوامل والمتغيرات الاقتصادية المؤثرة في قرارات المنظمات الصحية كوحدات خدمية إنتاجية. سواء كانت تعمل كوحدات عامة أو خاصة ، كبيرة أو صغيرة ، ربحية أو غير ربحية ، ودراسة حالات السوق المحتملة للخدمات الصحية. ومهدف إلى توضيح مفاهيم الخدمات الصحية في إطار أدوات التحليل الاقتصادي التي تتيحها النظرية الاقتصادية ودراسة العرض والطلب على الخدمات الصحية وتسعيها، وأسواقها وشرح الكفاءة والفعالية الاقتصادية للخدمات الصحية والمستشفيات

٥- المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت)

لا يوجد

٦- المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت)

لا يوجد

٧. الهدف الرئيس للمقرر

يهدف هذا المقرر، التعريف بالعوامل والمتغيرات الاقتصادية المؤثرة في قرارات المنظمات الصحية العامة والخاصة، كوحدات خدمية إنتاجية.

٢. نمط التعليم (اختر كل ما ينطبق)

م	نمط التعليم	عدد الساعات التدريسية	النسبة
١	تعليم تقليدي	٤٥	%١٠٠
٢	التعليم الإلكتروني	-	-
٣	التعليم المدمج • التعليم التقليدي • التعليم الإلكتروني	-	-
٤	التعليم عن بعد	-	-

٣. الساعات التدريسية (على مستوى الفصل الدراسي)

م	النشاط	ساعات التعلم	النسبة
١	محاضرات	٤٥	%١٠٠
٢	معمل أو إستوديو		
٣	ميداني		
٤	دروس إضافية		
٥	أخرى (عروض تقديمية)		
الإجمالي		٤٥	%١٠٠

ب. نواتج التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسها وطرق تقييمها:

الرمز	نواتج التعلم	رمز نتائج التعلم المرتبط بالبرنامج	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
1.0	المعرفة والفهم			
1.1	أن يصبح الطالب ملماً بالعوامل التي أدت إلى مزيد من التركيز على قياس الجودة والتحسين في المؤسسات الصحية.	١ع	<ul style="list-style-type: none"> المحاضرة. الحوار والنقاش. دراسة حالات 	<ul style="list-style-type: none"> الاختبار الشفوي الاختبار التحريري الملاحظة.
1.2	أن يصبح الطالب ملماً بالأدوات الحديثة التي تستخدم في قياس وتحسين الجودة في المؤسسات الصحية.	٢ع	<ul style="list-style-type: none"> المحاضرة. الحوار والنقاش. دراسة حالات 	<ul style="list-style-type: none"> الاختبار الشفوي الاختبار التحريري الملاحظة.
2.0	المهارات			
2.1	أن يصبح الطالب قادراً على تحديد وتصميم مداخل تأكد وتحكم الجودة في المؤسسات الصحية.	١م	<ul style="list-style-type: none"> الحوار والنقاش المحاضرة. مجموعات النقاش الصغيرة دراسة حالات 	<ul style="list-style-type: none"> الاختبار الشفوي . الاختبار التحريري . دراسة الحالة
2.2	أن يصبح الطالب قادراً على تطبيق برامج تحسين الجودة العالمية في المؤسسات الصحية.	١م	<ul style="list-style-type: none"> الحوار والنقاش المحاضرة. مجموعات النقاش الصغيرة دراسة حالات 	<ul style="list-style-type: none"> الاختبار الشفوي . الاختبار التحريري . دراسة الحالة
2.3	أن يصبح الطالب قادراً على	٢م	<ul style="list-style-type: none"> الحوار والنقاش 	<ul style="list-style-type: none"> الاختبار الشفوي .

الرمز	نواتج التعلم	رمز نواتج التعلم المرتبط بالبرنامج	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
	تقييم وحل مشكلات الجودة واختيار أدوات تحكم الجودة.		<ul style="list-style-type: none"> المحاضرة. مجموعات النقاش الصغيرة دراسة حالات 	<ul style="list-style-type: none"> الاختبار التحريري . دراسة الحالة
2.4	أن يصبح الطالب قادراً على تقييم اغلب مداخل تأكد وتحكم الجودة في الواقع العملي.	٢م	<ul style="list-style-type: none"> الحوار والنقاش المحاضرة. مجموعات النقاش الصغيرة دراسة حالات 	<ul style="list-style-type: none"> الاختبار الشفوي . الاختبار التحريري . دراسة الحالة
2.5	أن يصبح الطالب قادراً على تقييم والتحليل الكلي والمنطقي للقضايا العلمية والعملية في إدارة الجودة الشاملة.	٢م	<ul style="list-style-type: none"> الحوار والنقاش المحاضرة. مجموعات النقاش الصغيرة دراسة حالات 	<ul style="list-style-type: none"> الاختبار الشفوي . الاختبار التحريري . دراسة الحالة
2.6	أن يصبح الطالب قادراً على جمع المعلومات ويحللها إحصائياً كطريقة لاستمرارية تطوير الجودة.	٥م	<ul style="list-style-type: none"> الحوار والنقاش المحاضرة. مجموعات النقاش الصغيرة دراسة حالات 	<ul style="list-style-type: none"> الاختبار الشفوي . الاختبار التحريري . دراسة الحالة
3.0	القيم والاستقلالية والمسؤولية			
3.1	أن يصبح الطالب قادراً على اتباع اخلاقيات احترافية تتعلق بالعمل في المنظمات الصحية	١ق	<ul style="list-style-type: none"> إشراك الطلاب في النشاطات الجماعية. البحوث العلمية الفردية والجماعية . 	<ul style="list-style-type: none"> تقويم أداء الطالب أثناء عمل المجموعة . ملاحظة أداء الطلاب أثناء المناقشة والحوار . مراقبة مدى التزام الطالب بإنجاز المهام في الوقت المحدد .

الرمز	نواتج التعلم	رمز نتائج التعلم المرتبط بالبرنامج	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
3.2	أن يصبح الطالب قادراً على العمل الإيجابي مع زملائه في المجموعة في تنفيذ خطة الأعمال المقادة عن طريق إدارة الجودة الشاملة.	ق ٢	<ul style="list-style-type: none"> • إشراك الطلاب في المناشط الجماعية. • البحوث العلمية الفردية والجماعية. 	<ul style="list-style-type: none"> • تقويم أداء الطالب أثناء عمل المجموعة. • ملاحظة أداء الطلاب أثناء المناقشة والحوار. • مراقبة مدى التزام الطالب بإنجاز المهام في الوقت المحدد.

ج. موضوعات المقرر

م	قائمة الموضوعات	الساعات التدريسية المتوقعة
١	مبادئ وتطبيقات إدارة الجودة	٣
٢	مفاهيم الخدمات الصحية وخصائصها وأهميتها	٣
٣	عناصر نظام الخدمات الصحية	٣
٤	جودة الخدمات الصحية وتحقيق رضا المريض	٣
٥	خطوات تحقيق الجودة في الخدمات الصحية	٣
٦	قياس جودة الخدمات الصحية	٣
٧	مراقبة جودة الخدمات الصحية	٦
٨	جودة الخدمات الصحية وإبعادها وأهميتها	٣
٩	إدارة الجودة الشاملة للخدمات الصحية	٣
١٠	رضا الزبون وعلاقاته	٦
١١	قياس مستوى رضا المريض	٣
١٢	سلوك المريض والعوامل المؤثرة فيه	٦
المجموع		٤٥

د. أنشطة تقييم الطلبة

النسبة من إجمالي درجة التقييم	توقيت التقييم (بالأسبوع)	أنشطة التقييم	م
25 %	السادس	الاختبار الشهري الاول.	١
15 %	الحادي عشر	تقييم مهارات الإستقصاء والبحث- و/أو مهارة العرض التقديمي- و/أو المهارات التقنية والرقمية. مرفق لحضر <u>اتكم الروبركس في الرابط المرفق:</u> روبركس التقييم.pdf	٢
10%	مستمر	التكليفات والمشاركات	٣
50%	السادس عشر	الاختبار النهائي	٤

أنشطة التقييم (اختبار تحريري، شفهي، عرض تقديمي، مشروع جماعي، ورقة عمل وغيره).

هـ. مصادر التعلم والمرافق:

١. قائمة المراجع ومصادر التعلم:

عبدالله محمد الرشيد التميمي - ادارة جودة الخدمات والمنتجات- مكتبة جرير- ٢٠١٨ م.	المرجع الرئيس للمقرر
عائشة عتيق – جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية – المنهل:٢٠١٦ Core Curriculum for Medical Quality Management by Acmq and American College of Medical Quality Jones and Bartlett Publishers (Feb 2005). - هيووس كوش- ادارة الجودة الشاملة- ادارة الجودة الشاملة: تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الرعاية الصحية وضمان استمرار الالتزام بها – مركز البحوث- معهد الادارة العامة:٢٠٠١ ترجمة الأستاذ الدكتور/طلال عايد الأحمد Improving Healthcare Quality and Cost with Six Sigma by Brett E. Trusko, Carolyn Pexton, Jim Harrington, and Praveen Gupta. Financial Team Press (Apr. 20, 2007).	المراجع المساندة
1- www.acmls.org . 2-Saudi Arabia Liberalises Investment Rules In Healthcare Sector; Available at: http://gulfbusiness.com/2014/12/saudi-arabia-liberalises-investment-rules-healthcare-sector/#.VVdMG00cQdU قواعد الاستثمار الحر في المملكة العربية السعودية الخاصة بقطاع الرعاية الصحية. متوفر على الرابط الإلكتروني أعلاه. 3-PubMed: National Library of Medicine's medline and pre-medline database. Available at: http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/ قاعدة البيانات الطبية الوطنية المختصرة وقاعدة بيانات ما قبل الإدخال المختصرة. متوفر على الرابط الإلكتروني أعلاه. 4- POPLINE.org. Available at: http://www.popline.org . Available at: http://www.ebrary.com/corp///	المصادر الإلكترونية

المكتبة الرقمية السعودية	
المجلات العلمية والدوريات والمواقع الإلكترونية	أخرى

٢. المرافق والتجهيزات المطلوبة:

متطلبات المقرر	العناصر
قاعات تدريس سعة 15 طالب قاعات تفاعلية	المرافق النوعية (القاعات الدراسية، المختبرات، قاعات العرض، قاعات المحاكاة ... إلخ)
جهاز كمبيوتر محمول Data show جهاز عرض بيانات سبورة إلكترونية أقلام سبورة	التجهيزات التقنية (جهاز عرض البيانات، السبورة الذكية، البرمجيات)
لا يوجد	تجهيزات أخرى (تبعاً لطبيعة التخصص)

و. تقويم جودة المقرر:

مجلات التقييم	المقيمون	طرق التقييم
فاعلية التدريس	الطلاب	<ul style="list-style-type: none"> استبانة تقييم للمقرر من قبل الطلاب. استبانة تقييم رضا الطالب عن الاختبارات. قياس مخرجات التعلم على مستوى الاختبارات.
فاعلية طرق تقييم الطلاب	القسم العلمي	<ul style="list-style-type: none"> مراجعة الإختبارات من قبل منسق المقرر وأعضاء هيئة التدريس قبل الطباعة. تسليم كشف الأعمال الفصلية لعرض نتائج تقييم الطلاب خلال الفصل الدراسي. الإستعانة بعضو هيئة تدريس مستقل من داخل القسم لتصحيح عينة من إختبارات الطلاب بعد الانتهاء من عملية التصحيح. إستبانة تقييم المقررات والتي

مجالات التقويم	المقيمون	طرق التقييم
		<p>يتم قياس رضا الطلاب عن عدالة تصحيح الواجبات والإختبارات ومناسبتها.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ توحيد إمتحان المقرر لأكثر من عضو هيئة تدريس. ❖ إستبانة رضا الطلاب عن إختبار المقرر.
مصادر التعلم	<ul style="list-style-type: none"> ❖ الطلاب ❖ هيئة التدريس 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ إستبانة تقييم المرافق من قبل الطالب. ❖ استبانة تقييم المرافق من قبل هيئة التدريس. ❖ إستبانة تقويم البرنامج والتي يتم تقييم الطلاب من خلالها لجميع مصادر التعلم.
مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر	<ul style="list-style-type: none"> ❖ أستاذ المقرر ❖ القسم العلمي 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ تقرير قياس مخرجات التعلم للمقرر الدراسي. ❖ تقرير المقرر. ❖ تقرير المراجعة الداخلية. ❖ التقرير السنوي للبرنامج.
أخرى	<ul style="list-style-type: none"> ❖ منسق المقرر 	<p>الخطة التطويرية للمقرر والتي يضعها المنسق بناء على إقتراحات أعضاء هيئة التدريس وفي ضوء الملاحظات الواردة من الطلاب إن وجدت، وفي ضوء التعديلات التشريعية والتنظيمية التي تتم في الواقع العملي والتي تتطلب تعديلات هيكلية في المقررات.</p>

المقيمون (الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، قيادات البرنامج، المراجع النظير، أخرى (يتم تحديدها).
طرق التقييم (مباشر وغير مباشر).

ز. اعتماد التوصيف:

مجلس القسم	جهة الاعتماد
الرابعة عشرة	رقم الجلسة
26-11-2024م	تاريخ الجلسة