



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 ۲

گروه شغلی

بهداشت و ایمنی

کد ملی شغل

۳ - ۹۴/۳۸/۲/۳

تاریخ تدوین استاندارد: ۱۳۹۰ / ۵ / ۱

تا تاریخ ۱۳۹۵ / ۵ / ۱

مدت اعتبار استاندارد: از تاریخ ۱۳۹۰ / ۵ / ۱



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

کد ملی شناسایی شغل: ۳-۹۴/۳۸/۲/۳

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 حرفه‌ای کشور ، پلاک

۲۵۹

تلفن ۹ - ۶۶۵۶۹۹۰۰

دورنگار ۶۶۹۴۴۱۱۷

آدرس الکترونیکی : 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: ۴۴۶۳۲۲۸۷ - ۰۲۱ تلفن همراه: ۴۹۲۳ - ۹۸۱ - ۰۹۳۸ ایمیل: A_sadeghy2008@yahoo.com آدرس: تهران-خیابان جمهوری-مرکز اورژانس تهران
۲	پریسا مختاری اقدمی	لیسانس	پرستاری	پرستار	۵ سال	تلفن ثابت: ۴۴۶۳۲۲۸۷ - ۰۲۱ تلفن همراه: ۳۹۸۳ - ۱۴۶ - ۰۹۱۴ آدرس: تهران-شهرک غرب-بلوار فرحزادی-بیمارستان آتیه
۳	پریناز مختاری اقدمی	لیسانس	حسابداری	حسابدار	۱ سال	تلفن ثابت: ۲۲۵۱۲۷۷ - ۰۴۴۱ تلفن همراه: ۲۴۶۹ - ۸۱۱ - ۰۹۱۴ آدرس: ارومیه- خیابان باکری- شرکت پروارنوید کبودان
۴	آبتین ایزدپناه قهرمانی	فوق لیسانس	کشاورزی	مسئول HSE	۷ سال	تلفن ثابت: ۶۶۶۹۳۵۰۸ - ۰۲۱ تلفن همراه: ۸۹۳۷ - ۲۰۵ - ۰۹۱۹ ایمیل: Paramedic_response@yahoo.com آدرس: خ جمهوری- ساختمان آلومینیوم- طبقه ۳ جنوبی - واحد ۳۴۴
۵	اکرم رستگار	فوق لیسانس	مطالعات خانواده	مری هلال احمر و دانشجو	۳ سال	تلفن ثابت: ۲۲۵۲۰۸۰۸ - ۰۲۱ تلفن همراه: ۷۲۴۱ - ۷۳۲ - ۰۹۳۷ آدرس: تهران- خ پاسداران- بوستان ۲- خ عراقی- کوچه بنفشه - پ ۲۴



نام شغل :
منشی پزشکی درجه ۲
شرح شغل^۱ :
منشی پزشکی درجه ۲ شغلی است درحوزه بهداشت و ایمنی که درآن 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 ، آرشیو کردن پرونده بیماران مطب ، کنترل امور مالی مطب به عنوان یک واحد درمانی ، اجتماعی و اقتصادی را دارا بوده و با مشاغلی از قبیل منشی پزشکی درجه ۱ در ارتباط می باشد.
ویژگی های کارآموز ورودی :
حداقل میزان تحصیلات : دیپلم متوسطه حداقل توانایی جسمی : دارا بودن سلامت کامل جسمانی و روانی مهارت های پیش نیاز این استاندارد : ندارد
طول دوره آموزش :
طول دوره آموزش : ۵۲ ساعت - زمان آموزش نظری : ۱۸ ساعت - زمان آموزش عملی : ۳۴ ساعت - کارورزی : -- ساعت - زمان پروژه : -- ساعت
بودجه بندی ارزشیابی (به درصد)
* آزمون نظری : ۲۵٪ * آزمون عملی : ۶۵٪ * اخلاق حرفه ای : ۱۰٪
صلاحیت های حرفه ای مربیان :
دارا بودن مدرک لیسانس پرستاری یا لیسانس حسابداری



* 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^۱

- شایستگی ها / کارها^۲

ردیف	توانایی ها
۱	بکارگیری ملزومات منشی گری 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
۸	
۹	
۱۰	

1. Occupational / Competency Standard
2. Competency / task



	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۶	۴	۲	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
تلفن، فکس، میز منشی کازیو، فایل، کمد صندلی ساده دسته دار کاغذ، خودکار، مداد، دفتر، پوشه، دستگاه مگنه، نوار چسب				دانش : - ابزار و وسایل مورد نیاز منشی . - روشهای چیدمان وسایل منشی .
منابع : کتاب مسئول دفتری (منشی)	۲			مهارت : - چیدمان مطلوب وسایل منشی. - استفاده صحیح از ملزومات منشی.
				نگرش : ۱ - حفظ و نگهداری وسایل ۲ - مرتب بودن مطب
				ایمنی و بهداشت : ۱- پوشیدن روپوش سفید و کفش مناسب ۲- نشستن صحیح در پشت میز منشی
				توجهات زیست محیطی : دفع مواد زائد بطور صحیح



	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 ، خودکار، میز، صندلی، منبع: کتاب مدارک پزشکی ۳			۰/۲۵	دانش : - روشهای تقسیم بندی بیماران مراجعه کننده به مطب، درمانگاه. - انواع مطب. - انواع درمانگاه. - انواع بیمارستانها. - انواع فرمهای اداری موجود در مطب، درمانگاه.
			۰/۲۵	
			۰/۲۵	
			۰/۲۵	
			۰/۲۵	
				مهارت : - تقسیم بندی انواع مطب. - تقسیم بندی انواع مراکز درمانی. - پر کردن فرمهای اداری مورد نیاز مطب، درمانگاه.
		۱		
		۱		
		۱		
	نگرش : راهنمایی صحیح بیماران به مراکز مربوطه			
	ایمنی و بهداشت : ۱- پوشیدن روپوش سفید و کفش مناسب ۲- رعایت مسائل بهداشتی در انواع مراکز درمانی			
	توجهات زیست محیطی : -----			



	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۹	۶	۳	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
میز ، صندلی ، کاغذ خودکار ، تلفن دفتر نوبت د هی به بیماران منبع: کتاب مسئول دفتری (منشی)			۱	دانش :
			۱	- مبانی برخورد با افراد مختلف.
			۰/۵	- مبانی اولیه روانشناسی.
			۰/۵	- مبانی رعایت حقوق بیمار.
				- اصطلاحات پزشکی رایج در مطب.
				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			
	توجهات زیست محیطی :			



	زمان آموزش			عنوان :
	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 : - نحوه تنظیم برنامه روزانه مطب. - نحوه تنظیم برنامه های رایج روزانه مسئول خود. - روش 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 : ۱- پوشیدن روپوش سفید و کفش مناسب ۲- طرز صحیح نشستن در پشت میز ۳- تامین نور مناسب محیط مطب				
توجهات زیست محیطی : تفکیک و دفع صحیح زباله های مطب				



	زمان آموزش			عنوان :
	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)			۱	دانش : - مبانی برقراری ارتباط تلفنی.
			۰/۵	- مبانی ارسال پیام.
			۰/۵	- مبانی دریافت پیام.
				مهارت : - 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 : ۱- پوشیدن روپوش سفید و کفش مناسب ۲- صحیح نشستن در پشت میز ۳- استفاده صحیح از تلفن به منظور جلوگیری از آسیب های شنوایی
				توجهات زیست محیطی : دفع صحیح مواد زائد دستگاه فکس



	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 پرونده بیماران مطب
خودکار ، کاغذ ، پوشه کمد ، زونکن ، گیره پوشه، دستگاه منگنه دستگاه پانچ، ماژیک ، چسب نواری مداد ، طلق کاغذ منبع: کتاب مسئول دفتری کتاب مدارک پزشکی			۱	دانش :
			۰/۵	- مبانی بایگانی.
			۰/۵	- روشهای دسترسی آسان به پرونده بیماران.
				- مبانی حفظ اطلاعات بیماران.
				مهارت :
		۱/۵		- بایگانی صحیح پرونده بیماران.
		۱		- حفظ اطلاعات شخصی بیماران.
		۱/۵		- مرتب کردن محتوای پرونده بیماران.
		۱		- دسترسی آسان به پرونده بیماران.
				نگرش :
	صرفه جوئی در وقت جهت دسترسی به پرونده بیماران			
	ایمنی و بهداشت :			
	بایگانی اصولی پرونده ها به منظور پیشگیری از آتش سوزی پوشیدن روپوش سفید و کفش مناسب			
	توجهات زیست محیطی :			
	تفکیک کاغذ جهت بازیافت مجدد آن			



استاندارد آموزش
- برگه‌ی تحلیل آموزشی

	زمان آموزش			عنوان :
	جمع	عملی	نظری	
	۱۰	۶	۴	
تجهیزات ، ابزار ، مواد مصرفی و منابع آموزشی	دانش ، مهارت ، نگرش ، ایمنی توجهات زیست محیطی مرتبط			
کاغذ		۱	دانش :	<ul style="list-style-type: none"> - مبانی اولیه حسابداری. - اصول صرفه جوئی اقتصادی در مطب. - روشهای کاهش هزینه ها. - روشهای دسته بندی هزینه ها.
خودکار		۱	مهارت :	- کاهش هزینه های رایج در مطب.
دفتر حساب روزانه		۱		- صرفه جوئی در مواد مورد نیاز مطب.
ماشین حساب		۱		- کنترل روزانه حساب مالی مطب.
میز				- استفاده از ماشین حساب جهت جمع بندی هزینه ها.
صندلی				
مداد	۱/۵		نگرش :	کاهش هزینه های مطب و افزایش میزان سود آن
مداد پاک کن	۱/۵		ایمنی و بهداشت :	<ul style="list-style-type: none"> ۱- پوشیدن روپوش سفید و کفش مناسب ۲- صحیح نشستن در پشت میز هنگام کار ۳- تامین مناسب نور محیط با حداقل هزینه
لاک غلط گیر	۱/۵			
ماژیک	۱/۵			توجهات زیست محیطی :
منبع:				تفکیک کاغذ جهت بازیافت
کتاب اصول حسابداری ۱				



- برگه استاندارد تجهیزات

ردیف	نام	مشخصات فنی و دقیق	تعداد	توضیحات
۱	میز	چوبی	۱	عدد
۲	صندلی مربی	چرخدار	۱	عدد
۳	صندلی کار آموز	چوبی دسته دار	۱۵	عدد
۴	کپسول آتش نشانی	پودر خشک	۱	عدد
۵	تخته وایت برد	اندازه 150×100 CM	۱	عدد
۶	دستگاه فکس	رو میزی	۱	دستگاه
۷	دستگاه تلفن	رو میزی	۱	دستگاه
۸	فایل	کشوئی ۴ طبقه	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	۱	جعبه
۱۲	ماشین حساب	متوسط	۱	دستگاه
۱۳	دستگاه منگنه	متوسط	۱	دستگاه
۱۴	کازیو	چوبی یا پلاستیکی	۱	عدد
۱۵	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	ماژیک	مخصوص وایت برد در ۳ رنگ	۳ عدد	
۲	خودکار	آبی و قرمز	۲ عدد	
۳	تخته پاک کن	ابری مخصوص وایت برد	۱ عدد	
۴	کاغذ A4	۸۰ گرمی	۱ بسته	
۵	پوشه	کاغذی یا پلاستیکی	۵ عدد	
۶	مداد	سیاه نرم	۱ عدد	
۷	مداد پاک کن	کوچک	۱ 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	

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)	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

- 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