



جامعة وارث الأنبياء (ع)
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة المؤسسات الصحية

نموذج وصف المقرر

1. اسم المقرر		التواصل في المؤسسات الصحية Communication In Health Institutions	
2. رمز المقرر			
3. الفصل	الاول	العام الدراسي	2025-2026
4. تاريخ اعداد هذا الوصف	2025/ 10 / 1		
5. اشكال الحضور	حضور		
6. عدد الساعات الدراسية / الكلي	4 ساعة / 60 ساعة		
7. اسم مسؤول المقرر الدراسي	الاسم	الايميل	
	م.د ابتسام سرحان صيهود	ebtesam.sa@uowa.edu.iq	
8. اهداف المقرر	<p>- فهم طبيعة عمل المؤسسات الصحية كأنظمة معقدة وكيف يؤثر الهيكل التنظيمي على تدفق المعلومات وسرعة اتخاذ القرار .</p> <p>- تمكين المتعلم من تطبيق استراتيجيات قائمة على الثقة والتعاطف داخل المؤسسة الصحية ، وصولاً الى إدارة الصورة الذهنية للمؤسسة خارجياً مع التأكيد على التعامل الاحترافي مع الشكاوى لضمان ولاء المرضى اولاً وتنافسية المؤسسة ثانياً.</p> <p>- اعداد قادة قادرين على إدارة تدفق المعلومات اثناء الازمات وتوظيف التقنيات الحديثة في التواصل مع الحفاظ على المعايير الأخلاقية والقانونية للمعلومات الصحية .</p>		
9. استراتيجيات التعلم والتعليم	<p>- تقديم مفاهيم نظرية حول التواصل في المؤسسات الصحية عبر الحوار والمناقشة من خلال استخدام تقنيات مثل العصف الذهني -تحليل السيناريوهات الواقعية من خلال أسلوب دراسة الحالة .</p> <p>- تقسيم الطلاب الى مجموعات عمل افتراضية ولمختلف التخصصات لتمكينهم من فهم اللغة المشتركة داخل المؤسسة.</p>		
10. بنية المقرر			
الاسبوع	الساعات	مخرجات التعلم المطلوبة	اسم الوحدة او الموضوع
		طريقة التعلم	طريقة التقييم

درجة على مشاركة	محاضرة + مناقشة + امثلة عملية	نظرة عامة عن التواصل في المؤسسات الصحية	تأسيس قاعدة معرفية تمكن الطالب من رؤية المؤسسة الصحية ليس كمبنى يضم أطباء ومرضى فحسب، بل كـ "نظام معلوماتي معقد"، حيث يُعتبر التواصل الفعال هو الأداة الاستراتيجية الأولى لضمان انسيابية العمليات، تقليل المخاطر، وتحقيق التكامل بين الجوانب الطبية والإدارية لخدمة المريض.	4	1
درجة على المشاركة	محاضرة + مناقشة + امثلة عملية	بيئة العمل في المؤسسات الصحية	تمكين الطالب من تشخيص بيئة العمل الصحية كنظام معقد يتسم بالضغط العالي والتحديات، وفهم كيفية تأثير هذه العوامل على سلوك الأطباء والموظفين، مع الاطلاع على كيفية انسيابية المعلومات لضمان قدرة الفريق على اتخاذ قرارات آمنة ومشاركة وتحقيق النفع العام .	4	2
امتحان يومي	محاضرة + مناقشة	نماذج وانماط وأساليب التواصل في المؤسسات الصحية	تزويد الطالب بـ "بوصلة" فهم عن كيفية تحرك المعلومات داخل أروقة المؤسسة الصحية، بدءاً من الأوامر الرسمية التي ضمن الهيكل التنظيمي، وصولاً إلى الشبكات الاجتماعية غير الرسمية، أي تحدد له مع من يتحدث (النمط)، وكيف يرتب أفكاره (النموذج)، وبأي وسيلة ينقلها (الأسلوب)، لضمان أن تصل المعلومة الصحيحة للشخص الصحيح بالطريقة الأسرع والأكثر أماناً.	4	3
درجة على المشاركة	محاضرة + مناقشة من خلال استخدام أسلوب العصف الذهني	التواصل الفعال بين الفرق الصحية	تمكين الطالب من بناء وقيادة فرق عمل صحية متناغمة من خلال إزالة الحواجز بين التخصصات، وتطبيق أدوات اتصال معيارية تضمن دقة نقل المعلومات، مع القدرة على إدارة النزاعات المهنية وتوضيح الأدوار لضمان سلامة المريض وكفاءة العمل الجماعي.	4	4

امتحان يومي	محاضرة +مناقشة	معوقات التواصل في المؤسسات الصحية	تمكين الطالب من تفكيك وتحليل شبكة المعوقات المعقدة داخل المؤسسة، بدءاً من الحواجز المادية واللغوية وصولاً إلى الحواجز النفسية والهرمية، وتزويده بالأدوات اللازمة لتصميم بيئة اتصال مرنة تسمح بتدفق المعلومات بوضوح وتزليل العقبات التي تهدد سلامة المريض وسير العمل.	4	5
واجب بيئي	محاضرة +مناقشة من خلال الأسئلة المتبادلة بين مجموعات الطلبة	جودة التواصل في المؤسسات الصحية	نقل الطالب من مفهوم التواصل كمهارة فطرية إلى مفهومه كـ "عملية إدارية قابلة للقياس"، من خلال تمكينه من وضع معايير دقيقة لجودة تدفق المعلومات، واستخدام مؤشرات الأداء لرصد الخلل، وتطبيق أدوات التحسين، لأن أي خلل في جودة المعلومة يعني خطراً مباشراً على حياة المريض وسلامة المؤسسة.	4	6
تقرير	محاضرة +مناقشة	القيادة والتواصل في المؤسسات الصحية	إعداد قادة يمتلكون المهارة لتكييف أسلوب تواصلهم لقيادة فرق متنوعة الخلفيات، مع التركيز على دورهم المحوري في بناء ثقافة "السلامة النفسية" التي تشجع الشفافية، وإدارة عمليات التغيير المؤسسي بمرونة مع التركيز على تقليل مقاومة التغيير وتعزيز الانتماء للمؤسسة.	4	7
امتحان الشهر الأول					8
واجب بيئي	محاضرة +مناقشة	استراتيجيات تحسين التواصل في المؤسسات الصحية	تزويد الطالب بمجموعة أدوات استراتيجية تمكنه من نقل التواصل من "اجتهاد شخصي" إلى "نظام مؤسسي منضبط"، وذلك عبر فرض بروتوكولات التوحيد القياسي، وتفعيل أنظمة التأكد من الوصول والفهم، ودمج التكنولوجيا الحديثة مع التدريب	4	9

			المستمر لخلق بيئة تواصل "محصنة" ضد الأخطاء البشرية.		
درجة على المشاركة	محاضرة +مناقشة	الكفاءة الثقافية والتنوع المؤسسي	إعداد كوادر صحية وإدارية تمتلك الوعي والأدوات اللازمة للعمل في بيئة عالمية ومتنوعة، من خلال إدارة الفروقات الثقافية واللغوية بين الموظفين والمرضى بذكاء وحساسية، وضمان أن خلفية المريض أو الموظف لا تشكل عائقاً أمام حصوله على الخدمة الجيدة أو أدائه لعمله بكفاءة، مما يعزز العدالة والولاء للمؤسسة .	4	10
درجة على المشاركة	المحاضرة + مناقشة (فديو توضيحي) لحالة عملية	إدارة الازمات والتعامل مع الشكاوى	تزويد الطالب بالقدرة على تحويل النزاعات الروتينية في المؤسسة من "عقبات معطلة" إلى "فرص للتحسين"، وذلك عبر تمكينه من تشخيص أسباب الخلاف بدقة، واستخدام تقنيات التفاوض الذكي والذكاء العاطفي للوصول إلى توافقات تضمن توفير الموارد اللازمة وسلامة المريض دون الإضرار بالعلاقات المهنية بين أعضاء الفريق.	4	11
درجة على المشاركة	محاضرة +مناقشة	الاخلاقيات المهنية والمسؤولية القانونية	تخريج مسؤولين يدركون الخط الفاصل الدقيق بين التواصل الإنساني والالتزام القانوني، قادرين على حماية المؤسسة من المسؤولية القانونية عبر التوثيق الدقيق والامتناع لضوابط الخصوصية، مع التمسك بالمعايير الأخلاقية الرفيعة عند التعامل مع أسرار المرضى وحقوقهم.	4	12
واجب بيئي	محاضرة +مناقشة بعض الحالات العملية	العلاقات العامة والتسويق الصحي	تمكين الطالب من استخدام أدوات التسويق والعلاقات العامة ليس كأدوات "دعاية" سطحية، بل كأدوات استراتيجية لبناء	4	13

			"رصيد من الثقة" لدى المجتمع، من خلال التواصل بشفافية، مع تعزيز العلامة التجارية للمؤسسة، واستخدام المنصات الرقمية لتقديم قيمة توعوية حقيقية تحترم أخلاقيات المهنة .		
تقرير	محاضرة + المناقشة	التوجهات الحديثة والمستقبلية في إدارة التواصل في المؤسسات الصحية	إعداد قادة مستقبلين يمتلكون الرؤية لدمج التقنيات الثورية (مثل الذكاء الاصطناعي والطب الاتصالي) في استراتيجيات التواصل المؤسسي، قادرين على الموازنة بذكاء بين "الأتمتة" لزيادة الكفاءة و"اللمسة الإنسانية" الضرورية للشفاء، مع الالتزام بالضوابط الأخلاقية التي تضمن الخصوصية والعدالة في العصر الرقمي.	4	14
امتحان الشهر الثاني					15
11. تقييم المقرر					
<ul style="list-style-type: none"> الاختبارات التحريرية الاختبارات اليومية - الحضور - المشاركات - واجبات بيتية - تقارير 					
12. مصادر التعلم والتدريس					
<ul style="list-style-type: none"> "الاتصال التنظيمي في المؤسسات الصحية"، أ.د رؤوف بوقفة . "Communication in Health Organizations" ، Julie Apker 			المراجع / المصادر		
			اسم رئيس القسم		
			توقيعه		
2025/ /			التاريخ		