





# القيادة الفعّالة والإدارة في علم التمريض

تأليف

**Eleanor J. Sullivan**

ترجمة

د. ألفت عطية سالم

أستاذ مشارك

كلية التمريض-جامعة الملك سعود

أستاذ إدارة تمريض

كلية التمريض-جامعة المنوفية

جمهورية مصر العربية

د. فاطمة مصطفى بدار

أستاذ مشارك

كلية التمريض-جامعة الملك سعود

أستاذ إدارة

كلية التمريض-جامعة الإسكندرية

جمهورية مصر العربية

دار جامعة  
الملك سعود للنشر  
KING SAUD UNIVERSITY PRESS



ص.ب. ٦٨٩٥٣ - الرياض ١١٥٣٧ المملكة العربية السعودية

ح) دار جامعة الملك سعود للنشر، ١٤٣٩هـ (٢٠١٨م)

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

سوليفان ، اليانور جيه.

القيادة الفعالة والإدارة في علم التمريض / اليانور جيه سوليفان ؛ فاطمة مصطفى  
بدار؛ ألفت عيطة سالم - الرياض، ١٤٣٩هـ.

٦٦١ ص؛ ١٧ سم × ٢٤ سم

ردمك: ٢-٦٥٦-٥٠٧-٦٠٣-٩٧٨

١- التمريض-تنظيم وإدارة أ. بدار، فاطمة مصطفى (مترجم) ب. سالم،  
ألفت عطية (مترجم) ج. العنوان

١٤٣٩/٧٠٣٩

ديوي ٣٥٠,٨٤١

رقم الإيداع: ١٤٣٩/٧٠٣٩

ردمك: ٢-٦٥٦-٥٠٧-٦٠٣-٩٧٨

هذه ترجمة عربية محكمة صادرة عن مركز الترجمة بالجامعة لكتاب:

Effective Leadership and Management in Nursing

By: Eleanor J. Sullivan

© 2013 Pearson Education.

Eighth Edition

وقد وافق المجلس العلمي على نشرها في اجتماعه الرابع للعام الدراسي ١٤٣٨/١٤٣٩هـ المنعقد

بتاريخ ١٠/٢/١٤٣٩هـ الموافق ٣٠/١٠/٢٠١٧م.

جميع حقوق النشر محفوظة. لا يسمح بإعادة نشر أي جزء من الكتاب بأي شكل وبأي وسيلة سواء كانت إلكترونية أو  
آلية بما في ذلك التصوير والتسجيل أو الإدخال في أي نظام حفظ معلومات أو استعدادها بدون الحصول على موافقة  
كتابية من دار جامعة الملك سعود للنشر.

دار جامعة  
الملك سعود للنشر  
KING SAUD UNIVERSITY PRESS



## مقدمة المترجمتين

لقد قامت المترجمتان باختيار هذا الكتاب لما له من أهمية كبيرة في مساعدة الطلاب الدارسين، والممرضات الممارسات، والقيادات التمريضية في اكتساب المهارات الضرورية التي تضمن لهم النجاح في مجال الرعاية الصحية على الصعيدين الخدمي والإداري؛ فالقيادة الإدارية الحديثة في التمريض من أهم المهارات الإدارية التي يجب أن تتميز بها القيادة التمريضية، في ظل المتغيرات السريعة والمتلاحقة في مجال إدارة التمريض وتقديم الرعاية الصحية، مما يؤهل الممارسين (الممرضين والممرضات) للتصدي للتحديات التي تُواجه هذه المهنة، وتحقيق أهداف الإدارة بفعالية وكفاءة، من حيث ترشيد استخدام الموارد المادية والبشرية المتاحة.

مؤلفة الكتاب هي د. إلينور جاي. سوليفان حاصلة على دكتوراه وممرضة مسجلة، وزميلة بالأكاديمية الأمريكية للتمريض. وكانت العميدة السابقة لكلية التمريض بجامعة كانساس، والرئيسة السابقة لجمعية سيجما ثيتا الدولية، والمحرة السابقة لمجلة التمريض المهني، كما كانت أحد أعضاء مجلس إدارة الجمعية الأمريكية لكليات التمريض، وأحد أعضاء مجلس المعاهد القومية الصحية، كما قدمت أوراق بحثية للقراء حول العالم، ونشرت في مجلة شيكاغو تريبيون، سانت لويس بوسط - ديسباتش، مجلة رولينج ستون، وأطلقت مجلة الأعمال بمدينة كنساس عليها لقب "مَن هو من الرعاية الصحية" (Who's Who in Health Care). حصلت على شهادات من: كلية سانت لويس الاجتماعية، وجامعة سانت لويس، وجامعة إلينوي الجنوبية، وتحمل درجة الدكتوراه من جامعة سانت لويس.

ويتضمن هذا الكتاب أربعة أجزاء رئيسة، حيث يعرض الباب الأول منها مقدمة عن مفهوم الإدارة والقيادة في التمريض، والفرق بين القائد والإداري، كما يتناول مفهوم المؤسسة من حيث هيكلها التنظيمي، وسياساتها المختلفة، ومفهوم السلطة والمسؤولية، وإدارة الجودة وتحسين الرعاية الصحية المقدمة للمرضى، وإدارة التغيير بأنواعه المخطط، وغير المخطط له داخل المؤسسة. ويعرض

الباب الثاني عددًا من المهارات السلوكية والتنظيمية اللازمة للقيادة الإدارية ومن أهمها التفكير الناقد، وكيفية اتخاذ القرار، وحل المشكلات، هذا إلى جانب مهارة الاتصال الفعال والتفويض الناجح، وبناء وإدارة الفريق، وكذلك مهارة إدارة الوقت، وإدارة ضغوط العمل، وإدارة الصراع (الخلافات). ويتناول الباب الثالث من الكتاب كيفية إدارة الموارد المادية والبشرية ابتداءً من مرحلة التوظيف بجميع خطواته، وكيفية تحديد العدد والنوع من أفراد القوى التمريضية بالوحدات وأقسام التمريض وكيفية عمل جدول توزيع ساعات العمل وأهدافه وأنواعه ومبادئ إعداده، هذا بجانب استخدام الطرق المختلفة في توزيع العمل على الهيئة التمريضية بالطرق التقليدية والطرق الحديثة، وتحفيز وتقييم أداء الأفراد والبرامج المتعلقة بتطوير القوى العاملة وأهدافها وكيفية إعداد وتنفيذ وتقييم هذه البرامج، كما يتناول المشكلات الناجمة عن إدارة الموارد البشرية، وكيفية التعامل معها إيجابياً كالغياب، وزيادة معدل التدوير في العمل، وكيفية الإعداد لمواجهة الطوارئ. ويشتمل هذا الباب أيضاً على طرق اجتذاب القوى العاملة بالمؤسسة، وخلق البيئة الجاذبة للعمل، وكيفية التعامل ومنع العنف في مكان العمل، وأسباب ضغوط العمل وكيفية إدارتها، كما يشمل التعامل مع مشاكل المفاوضات الجماعية (النقابات المهنية) داخل العمل أما الباب الرابع فيتناول إدارة الذات، من حيث كيفية التعامل مع ضغوط العمل، والتطوير المهني للفرد.

وقد تمت ترجمة هذا الكتاب وفقاً للمصطلحات المؤدية للمعاني الواردة في الكتاب باللغة العربية، وذلك لإثراء المحتوى العربي بالمكتبات بنسخة باللغة العربية من هذا الكتاب، الذي هو ثمرة خبرات مجموعة من معلمين أكاديميين وممرضين ذوي خلفيات تعليمية متنوعة، وخاصةً من متخصصي علم الإدارة الذين أصبح عملهم مستخدماً في مجال التمريض، فقليلة هي كتب التمريض التي جمعت بين خبرات معلمي الإدارة بكليات الأعمال، وخبرات مديري التمريض المتمرسين، وهذا المزج الفريد سيمكن الطلاب من الحصول على المهارات والمعلومات اللازمة عن الإدارة والقيادة في التمريض، كما أنه سيساعد الممرضين الذين يدرسون، والممرضين الذين يعملون في المؤسسات الصحية في الحصول على المهارات المطلوبة لتحقيق النجاح في ظل البيئة الديناميكية للرعاية الصحية.

ملحوظة: تم التدقيق في كل المعلومات التي تم ذكرها في هذا الكتاب، ولكن المؤلفين والمحررين والناشرين لا يتحملون المسؤولية عن الأخطاء أو النتائج المترتبة على المعلومات التي تم ذكرها بالكتاب، ولا يقدمون أية ضمانات، سواء ضمنية أو صريحة، في هذا الشأن.

وقد بذل المؤلف والناشر كل الجهود اللازمة للتأكد من أن أسماء وكميات الأدوية المذكورة في سياق الكتاب هي الأسماء والكميات التي يتم استخدامها والنصح بها في الوقت الذي كتب ونشر فيه هذا الكتاب، ولكن مع توالي صور الأبحاث، وتغير القوانين الحكومية وتغير المعلومات المتعلقة بالأدوية وتفاعلاتها، فإن القارئ يجب أن ينتبه إلى التغيرات والتحذيرات والتحفظات التي قد يتم اكتشافها بشأن الأدوية التي تم ذكرها. يعد هذا الأمر مهمًا بشكل خاص للقراء الذين يعملون حديثًا، أو لا يتعاملون بشكل مباشر مع الأدوية العلاجية.





## عن الكاتبة

إلينورجاي. سوليفان حاصلة على دكتوراه وممرضة مسجلة، وزميلة بالأكاديمية الأمريكية للتمريض، وكانت العميدة السابقة لكلية التمريض بجامعة كانساس، والرئيسة السابقة لجمعية (سيجما ثيتا تاو) الدولية، والمحرة السابقة لمجلة التمريض المهني. كما كانت أحد أعضاء مجلس إدارة الجمعية الأمريكية لكليات التمريض، وأحد أعضاء مجلس المعاهد القومية الصحية، كما قدمت أوراق بحثية للقراء حول العالم، ونشرت في مجلة شيكاغو تريبيون، سانت لويس بوسط -ديسباتش، مجلة رولينج ستون، وأطلقت مجلة الأعمال بمدينة كنساس عليها لقب "مَن هو من الرعاية الصحية" (Who's Who in Health Care). حصلت على شهادات من كلية سانت لويس الاجتماعية، جامعة سانت لويس، جامعة إلينوي الجنوبية، وتحمل درجة الدكتوراه من جامعة سانت لويس.

وتعرف د/ سوليفان بمؤلفاتها في مجال التمريض ومن هذه المؤلفات هذا الكتاب الحائز على جوائز، والقيادة الفعالة والإدارة في علم التمريض، وكيف تصبح ممرضاً فعالاً: كتاب إرشادي للممرضين (الطبعة الثانية)، دار برينتس هال للنشر. من مؤلفاتها بناء مستقبل التمريض: الحقائق، الفرص، والتحديات، وكتاب الرعاية التمريضية للمرضى أصحاب مشكلات الإدمان.

تعمل اليوم د/ سوليفان ككاتبة أدبية متخصصة في قصص الغموض. أول ثلاثية لها كانت (الموت المضاعف Twice Dead، انحراف قاتل Deadly Diversion، وموت وهمي Assumed Dead) تدور أحداثها حول مونيكايغرف هارت، الممرضة في الشرطة السرية.

آخر كتبها، غط جثتها Cover Her Body ، ولغز القرية الوحيدة A Singular Village Mystery ،  
وتعد هذه المؤلفات هي مجموعاتها الجديدة عن عدد من الأحداث التاريخية الغامضة التي تقع في القرن  
التاسع عشر في إحدى قرى (أوهايو الشمالية). وتوضح مدونة الكاتبة السبب في خيالها التاريخي  
([www.EleanorSullivan.com](http://www.EleanorSullivan.com)).

تواصل مع د/ سوليفان على مدونتها ([www.EleanorSullivan.com](http://www.EleanorSullivan.com))

أهدي هذا الكتاب إلى عائلتي  
أشكركم على دعمكم وحبكم الدائم لي  
إلينور جاي. سوليفان

## شكر وتقدير

نوجه الشكر إلى كل زملائنا في كليات التمريض بالبلاد، الذين تكرموا بوقتهم لمساعدتنا في إخراج هذه النسخة الجديدة من الكتاب. لقد جنينا ثمار خبراتكم الجماعية كمرمضين ومعلمين، وقمنا بكثير من التعديلات بناءً على مجهوداتكم الثمينة. ومن الذين قدموا لنا الدعم والتشجيع والتعليق.

### المراجعون

**Karen Joris, MSN, RN**

Assistant professor, Lorain County Community College Full-time  
instructor, Chippewa Valley Technical College  
Eau Claire, WI

كارين جوريز

**Rorey Pritchard, EdS, MSN, RN, CNOR**

**Jean M. Klein, PhD, PMHCNS, BC**  
Associate professor, Widener University Chester, PA

روريبريتشرد

جين ام كلين

**Jemimah Mitchell-Levy, MSN, ARNP**

Professor, Miami Dade College

جيميما ميتشل ليفي

**Miamikendall, FL**

Lind Stone Other Cambridge, MA

ميامي كاندل

**Heather Saifman, MSN, RN, CCRN**

Assistant professor, Nova Southeastern University

هيسير سيفمان

**Sandra Swearingen**

Part-time/adjunct instructor, UCF  
Orlando, FL

ساندرا سويرنجين

**Diane Whitehead, EdD, RN, ANEF**

Department chair, Nova Southeastern University  
Fort Lauderdale, FL

ديان وايت هيد

**Theresa Ameri**

Part-time/adjunct instructor,  
Marymount University  
Arlington, VA

تيريسا اميري

**Becky Brown, MSN, RN**

Full-time instructor, College of Southern Idaho  
Twin Falls, ID

بيكي براون

**Candace Burns, PhD, ARNP**

Professor, University of South Florida College of Nursing  
Tampa, FL

كانداسبيرنس

**Sandra JanashakCadena, PhD, APRN, CN**

Professor, University of South Florida  
Tampa, FL

ساندرا جانا شاك

كاديننا

**Margaret Decker**

Full-time instructor, Binghamton University  
Binghamton, NY

مارجريتديكر

**Denise Eccles, MSN/Ed, RN**

Professor, Miami Dade College  
Miami, FL

دينس ايكليس

**Barb Gilbert, EdD, MSN, RN, CNEO**

Part-time/adjunct instructor, Excelsior College  
Albany, NY

باربجيلبرت

## استهلال

تعد مهارات الإدارة والقيادة من المهارات الضرورية التي يجب أن يحوزها كل الممرضين في نظام الرعاية الصحية الحالي المتسم بالتغيير السريع، فإن الممرضين المتخرجين حديثاً يجدون أنفسهم يقودون المساعدين، كما يجد الممرضون المتمرسون أنفسهم يديرون كثيرًا من الفئات ذات الخلفيات التعليمية المختلفة، والتي تعمل في نظام الرعاية الصحية. وقد أجبر انخفاض الإيرادات وارتفاع التكاليف وزيادة المطالبات بتحقيق سلامة المرضى وإصلاحات قوانين نظام الرعاية الصحية المؤسسات لتستخدم مواردها بكفاءة.

ويواجه الممرضون اليوم تحديًا حول كيفية إدارة الموارد النادرة بكفاءة، لذا فالمعلومات الواردة في هذا الكتاب ضرورية من أجل التعامل مع التغيرات السابق ذكرها. إن هذا الكتاب سيساعد الممرضين الذين يدرسون، والذين يعملون في المؤسسات الصحية في الحصول على المهارات المطلوبة لتحقيق النجاح في ظل البيئة الديناميكية للرعاية الصحية.

### سہات الطبعة الثامنة

ساهمت الطبعات السبع الماضية للكتاب في تعليم كل من الممرضين ومديري التمريض بطريقة فعالة ومستديمة. وفي هذه الطبعة، يقدم الكتاب المنشور على مستوى العالم، والحاصل على عدة جوائز، معلومات محدثة ودقيقة تعكس التغيرات التي حدثت في نظام الرعاية الصحية، ويستجيب للمقترحات التي قدمها قراء هذا الكتاب. وتأتي هذه الطبعة الثامنة عبر مجهودات العديد من المشاركين في الكتابة، وذلك بغرض تقديم حزمة تعليمية محدثة ومتكاملة للطلاب والممرضين المشغولين.

لقد أصبح هذا الكتاب ناجحًا لعدة أسباب منها: أنه يربط بين الممارسة والمفاهيم التمريضية، وهو ما يلبي حاجات الطلبة والكليات ومديري التمريض، كما يجمع بين خبرات عديد من المساهمين القادمين من خلفيات تعليمية متنوعة، خاصة من متخصصي علم الإدارة الذين أصبح عملهم

مستخدمًا في مجال التمريض، فقليلة هي كتب التمريض التي جمعت بين خبرات معلمي الإدارة بكليات الأعمال وبين خبرات مديري التمريض المتمرسين. وهذا المزج الفريد سيمكن الطلاب من الحصول على المهارات والمعلومات اللازمة.

وتحتوي الطبعة الثامنة على محتويات جديدة جاءت على النحو التالي:

- معلومات عن قانون حماية المريض والرعاية المسورة التكلفة.
- التأكيد على أهمية مبادرات الجودة، وتشمل السيجما الست، والسيجما الست المرنة وأسلوب ديميك DMAIC .
- المستشفيات الجاذبة.
- مبادئ القيادة العاطفية.
- استخدامات وسائل الإعلام الاجتماعية في الإدارة.
- التأكيد على أهمية أساليب القيادة المتنوعة والعلاقات الاجتماعية بين المهنيين.
- تحديث المحتويات القانونية والتشريعية.
- نصائح للتعامل مع السلوكيات الشائنة لطاقم العمل التي منها التنمر.
- دليل لكيفية الاستعداد للطوارئ والكوارث.
- معلومات لمنع وقوع حوادث عنف في مكان العمل.
- أدوات التعلم التي يحتاجها المتعلمون.

يهتم هذا الكتاب بكيفية تطبيق المحتوى الذي ذكر فيه، كما يقدم إرشادات مفصلة للتعرف على كيفية تطبيق المهارات التي تمت مناقشتها بالكتاب، للتوضيح وللتأكيد على النقاط المهمة، ويشمل كل فصل في هذه النسخة السمات الآتية:

١. نبذة عن الفصل ومحتوياته، وما ستتعلمه منه.
٢. مصادر للأنشطة والمعلومات المتاحة على موقع مصادر التلميذ (nursing.pearsonhighered.com).
٣. المصطلحات الرئيسة التي ذكرت في معجم الكتاب.
٤. ملخص لما تعلمته في نهاية كل فصل.

٥. قائمة بالأدوات والسلوكيات الرئيسة التي تلخص المهارات الأساسية التي تمت مناقشتها في كل فصل.

٦. أسئلة لتساعد الطلبة على الربط بين المفاهيم التي تلقوها في كل فصل بالحياة العملية.

٧. مصادر ومواقع إنترنت محدثة.

٨. دراسات حالة تذكر الأدوات التي يجب أن يستخدمها مديرو التمريض لتطبيق ما تم ذكره في كل فصل.

### تنظيم الكتاب

يقسم هذا الكتاب إلى أربعة أبواب تناقش المعلومات والمهارات الرئيسة التي يجب على الممرض تعلمها لمواجهة التغيرات المستمرة لنظام الرعاية الصحية.

### الباب الأول: فهم الإدارة بمجال التمريض والمؤسسات

يقدم الباب الأول تعريفاً للإدارة في مهنة التمريض، مع التأكيد على كيفية تصميم الهيكل التنظيمي للمؤسسات، وكيفية تقديم الخدمات التمريضية، ومفاهيم القيادة والإدارة، وكيفية قيام الممرض بطرح مبادرات التغيير وإدارتها، وكيفية تحقيق جودة الخدمات الصحية، وكيفية استخدام السياسة والسلطة، وكل ما يحتاجه الممرضون لينجحوا ويزدهروا في نظام الرعاية الصحية الحالي المتسم بالفوضى.

### الباب الثاني: تَعَلُّم المهارات الأساسية للإدارة في مجال التمريض

يقدم الباب الثاني المهارات الرئيسة التي يحتاجها المديرون اليوم ومنها: التفكير النقدي، واتخاذ القرارات، وحل المشكلات، والتواصل مع أفراد ذوي خلفيات مختلفة، والتفويض والعمل الجماعي وحل الصراعات، وإدارة الوقت.

### الباب الثالث: إدارة الموارد

التعرف على مدى أهمية إدارة الموارد بالنسبة للممرضين: وجوب التعامل مع الموارد المالية، وتوظيف واختيار الموظفين المناسبين، والتعامل مع الموظفين ووضع جداول عملهم، وتحفيز وتطوير الموظفين، وتقييم أداء الموظفين، وتوجيه ومعاقبة وإنهاء خدمة الموظفين، وإدارة الغياب وتقليل الاستقالات، والحفاظ على طاقم العمل في المؤسسة، والتعامل مع السلوكيات السيئة والتي منها

التمرير. بالإضافة لذلك، يتم تناول المفاوضات الجماعية والاستعداد للطوارئ، ومنع وقوع أحداث عنف في مكان العمل.

### الباب الرابع: الاهتمام بذاتك

إن الذات هي أهم مورد يملكه الممرض. والباب الرابع يوضح كيف يجب أن يتعامل الممرضون مع ضغط العمل، وكيف يطورون من مسيرتهم الوظيفية.

### مصادر التدريس والتعليم

يستطيع الطالب والمدرس أن يحصلوا على مصادر تعليمية من خلال الاشتراك في موقع (nursing.pearsonhighered.com).

### شكر وعرفان

نحجت الطبقات السابقة للكتاب بسبب خبرات العديد من المساهمين، فقد قدم مديرو التمريض ومدرسو علم الإدارة وكليات التمريض الكثير من المساهمات بالطبقات السابقة. أنا في غاية الامتنان لهم على مشاركتهم خبراتهم ومعارفهم لمساعدة الممرضين على معرفة مهارات القيادة والإدارة فبدون هؤلاء لما صدر هذا الكتاب.

أشكر دار بيرسون للنشر التعليمي، والمحرة باميليا فولر وسوزان جيرتي على مراجعتهم للكتاب من البداية للنهاية. كما أشكر مساعدة التحرير سينثيا جايتس.

ولأن الرعاية الصحية في تغير دائم، لذا قدم المراجعون الذين يستخدمون الكتاب في ممارسة علم الإدارة وفي شرح الكثير من التعليقات والمقترحات المهمة.

وأخص بالشكر مديرة التمريض المتمرسه راشيل بيبر على مساعدتها في البحث، عبر تقديم أمثلة واقعية، وتقديم سيناريوهات ودراسات حالة واقعية من أجل تسهيل الفهم. لقد أصبح هذا الكتاب، وكتاب كيف تصبح ممرضاً فعالاً؟ (الطبعة الثانية) أفضل كتابين من خلال مساعدتها.

إلى جميع من شاركوا في هذا الكتاب على مر السنوات، أشكركم.

إلينور جاي. سوليفان

www.EleanorSullivan.com



## المحتويات

|    |   |
|----|---|
| هـ | مقدمة المترجمين   |
| ط  | عن الكاتبة  |
| ك  | شكر وتقدير  |
| م  | استهلال   |
| ١  | الباب الأول: فهم الإدارة بمجال التمريض والمؤسسات        |
| ٣  | الفصل الأول: مقدمة في علم إدارة التمريض                 |
| ٥  | التغيرات في مجال الرعاية الصحية                         |
| ٥  | تمويل الرعاية الصحية:                                   |
| ٥  | كيف تدفع الولايات المتحدة الأمريكية تكاليف نظامها الصحي |
| ٦  | الدفع بناء على الأداء                                   |
| ٦  | المطالبة بتحقيق الجودة:                                 |
| ٦  | مبادرات تحقيق الجودة                                    |
| ٧  | المجموعات الوائية The Leapfrog Groups                   |
| ٧  | المقارنة المعيارية Benchmarking                         |
| ٨  | الممارسة القائمة على الأدلة                             |
| ٩  | الشهادات (الجاذبة)                                      |
| ١٠ | التكنولوجيا المتطورة                                    |
| ١١ | السجلات الصحية الإلكترونية (EHRs)                       |
| ١١ | الرعاية الافتراضية                                      |

|    |  |
|----|--|
| ١٢ | الأجهزة الآلية .....                                   |
| ١٢ | تكنولوجيا الاتصالات .....                              |
| ١٣ | الاختلافات الحضارية والنوعية والعمرية .....            |
| ١٤ | تجنب العنف والاستعداد للكوارث .....                    |
| ١٤ | تغير مستقبل التمريض .....                              |
| ١٥ | لمزيد من التطور .....                                  |
| ١٦ | التحديات التي تواجه الممرضين والمديرين .....           |
| ١٧ | الخلاصة .....  |
| ١٧ | التقويم .....  |
| ١٨ | المراجع .....  |
| ٢١ | الفصل الثاني: بناء المؤسسات .....                      |
| ٢٣ | نظريات التنظيم التقليدية: .....                        |
| ٢٣ | النظرية التقليدية .....                                |
| ٢٦ | النظرية الإنسانية .....                                |
| ٢٧ | نظرية النظم .....                                      |
| ٢٨ | النظرية الظرفية .....                                  |
| ٢٩ | نظرية الفوضى .....                                     |
| ٣٠ | نظرية التعقيد .....                                    |
| ٣٠ | الهيكل التنظيمية التقليدية .....                       |
| ٣٠ | الهيكل الوظيفي (Functional Structure) .....            |
| ٣١ | الهيكل المختلط أو المهجن (Hybrid structure) .....      |
| ٣١ | هيكل المصفوفة (Matrix structure) .....                 |
| ٣٢ | الهيكل الموازية (Parallel structure) .....             |
| ٣٢ | هيكل الخدمة الخطية (service – line structures) .....   |
| ٣٤ | الإدارة القائمة على المشاركة (shared governance) ..... |

## المحتويات

ق

|    |   |
|----|---|
| ٣٦ | ملكية مؤسسات الرعاية الصحية   |
| ٣٨ | مرافق الرعاية الصحية:   |
| ٣٨ | مؤسسات الرعاية الأولية (primary care)                               |
| ٣٩ | مستشفيات الرعاية الحرجة (Acute Care Hospitals)                      |
| ٣٩ | مؤسسات الرعاية الصحية المنزلية (Home Health Care)                   |
| ٤٠ | مؤسسات الرعاية طويلة الأجل (Long-Term Care)                         |
| ٤٠ | الرعاية الصحية المعقدة Complex Health Care Arrangement              |
| ٤٠ | شبكات الرعاية الصحية (Health Care Networks)                         |
| ٤١ | العلاقات المشتركة بين المؤسسات (Inter-organizational Relationships) |
| ٤٢ | التنوع (Diversification)  |
| ٤٣ | مؤسسات الرعاية الصحية المدارة (Managed Health Care Organizations)   |
| ٤٤ | مؤسسات الرعاية الضامنة (Accountable Care Organizations)             |
| ٤٤ | إعادة تصميم الرعاية الصحية  |
| ٤٦ | التخطيط الإستراتيجي   |
| ٤٨ | البيئة التنظيمية والثقافة التنظيمية                                 |
| ٤٩ | الخلاصة   |
| ٥٠ | التقويم   |
| ٥١ | المراجع   |
| ٥٣ | الفصل الثالث: تقديم الرعاية التمريضية                               |
| ٥٤ | نماذج الرعاية التقليدية   |
| ٥٤ | التمريض الوظيفي   |
| ٥٦ | فريق التمريض  |
| ٥٨ | الرعاية الكاملة للمريض  |
| ٥٩ | التمريض الأولي  |
| ٦١ | نماذج الرعاية المتكاملة:  |

|    |  |
|----|--|
| ٦١ | شراكة الممارسة                                   |
| ٦٢ | إدارة الحالة                                     |
| ٦٤ | المسارات الحرجة                                  |
| ٦٥ | الممارسة المتباينة                               |
| ٦٦ | نماذج الرعاية الحديثة:                           |
| ٦٦ | نموذج الرعاية المركزة للمريض                     |
| ٦٧ | نموذج الرعاية التآزرية                           |
| ٦٨ | الأنظمة الإكلينيكية المصغرة                      |
| ٦٩ | نموذج الرعاية المزمّنة                           |
| ٦٩ | الخلاصة  |
| ٧٠ | التقويم  |
| ٧١ | المراجع  |
| ٧٣ | <b>الفصل الرابع: القيادة، الإدارة، والمتابعة</b> |
| ٧٥ | القائد والمدير                                   |
| ٧٦ | القيادة  |
| ٧٦ | نظريات القيادة التقليدية                         |
| ٧٧ | النظريات الحديثة:                                |
| ٧٧ | القيادة الكمية (Quantum Leadership)              |
| ٧٨ | القيادة التبادلية (Transactional Leadership)     |
| ٧٨ | القيادة التحويلية (Transformational Leadership)  |
| ٧٩ | القيادة المشاركة (Shared Leadership)             |
| ٨٠ | القيادة الخدمية (Servant Leadership)             |
| ٨٠ | القيادة العاطفية (Emotional Leadership)          |
| ٨٢ | وظائف القيادة التقليدية:                         |
| ٨٢ | التخطيط  |

## المحتويات

ش

|     |   |
|-----|---|
| ٨٤  | التنظيم   |
| ٨٤  | التوجيه   |
| ٨٥  | المراقبة  |
| ٨٥  | واقع مديري التمريض                                    |
| ٨٦  | مهارات مدير التمريض                                   |
| ٨٧  | عضو هيئة التمريض (Staff Nurse)                        |
| ٨٧  | إدارة المستوى الأول (First-Level Management)          |
| ٨٩  | المررض المسؤول (Charge Nurse)                         |
| ٩٠  | قائد التمريض الإكلينيكي (Clinical Nurse Leader)       |
| ٩١  | التبعية ضرورية لنظرية القيادة                         |
| ٩٢  | ما الذي يصنع القائد الناجح؟                           |
| ٩٣  | الخلاصة   |
| ٩٤  | التقويم   |
| ٩٤  | المراجع   |
| ٩٧  | الفصل الخامس: طرح وإدارة التغيير                      |
| ٩٨  | لماذا التغيير؟  |
| ٩٩  | المرضون بوصفهم وكلاء تغيير                            |
| ١٠٠ | نظريات التغيير  |
| ١٠٣ | عملية التغيير   |
| ١٠٣ | تقدير الوضع   |
| ١٠٥ | التخطيط   |
| ١٠٦ | التنفيذ   |
| ١٠٨ | التقييم   |
| ١٠٨ | إستراتيجيات التغيير                                   |
| ١٠٨ | إستراتيجيات القوى القهرية (Power-Coercive Strategies) |

|     |   |
|-----|---|
| ١٠٩ | .....(Empirical–Rational Model) نموذج التطبيق العقلاني              |
| ١٠٩ | ..... (Normative–Reeducative Strategies) إستراتيجية التثقيف المركزة |
| ١١٠ | ..... مقاومة التغيير .  |
| ١١٣ | ..... دور الممرض  |
| ١١٣ | ..... طرح فكرة التغيير .  |
| ١١٥ | ..... التنفيذ   |
| ١١٧ | ..... التعامل مع التغيير المستمر .                                  |
| ١١٨ | ..... الخلاصة   |
| ١١٨ | ..... التقويم   |
| ١١٩ | ..... المراجع   |
| ١٢١ | ..... الفصل السادس: إدارة وتحسين الجودة                             |
| ١٢٣ | ..... إدارة الجودة  |
| ١٢٣ | ..... إدارة الجودة الشاملة  |
| ١٢٦ | ..... التحسين المستمر للجودة  |
| ١٢٧ | ..... مكونات إدارة الجودة   |
| ١٢٨ | ..... السيجما الست (Six Sigma)                                      |
| ١٢٩ | ..... السيجما الست المرنة (Lean Six Sigma)                          |
| ١٣٠ | ..... أسلوب تعريف مقياس تحليل تحسين المراقبة (DMAIC Method)         |
| ١٣١ | ..... تحسين جودة الرعاية:   |
| ١٣١ | ..... المبادرات القومية   |
| ١٣٣ | ..... كيف تؤثر التكلفة على الجودة                                   |
| ١٣٣ | ..... الممارسة القائمة على الأدلة                                   |
| ١٣٣ | ..... السجلات الطبية الإلكترونية                                    |
| ١٣٤ | ..... لوحات القياس (Dashboards)                                     |
| ١٣٤ | ..... كادر التمريض (Nurse Staffing)                                 |

|     |  |
|-----|--|
| ١٣٤ | تقليل الأخطاء الطبية.....                              |
| ١٣٥ | مراجعة النظراء (Peer Review) .....                     |
| ١٣٦ | إدارة المخاطر:.....                                    |
| ١٣٧ | دور التمريض في إدارة المخاطر .....                     |
| ١٣٨ | سجلات الحوادث .....                                    |
| ١٣٩ | نماذج للمخاطر .....                                    |
| ١٤١ | تحليل السبب الجذري (Root Cause Analysis) .....         |
| ١٤٢ | دور مدير التمريض .....                                 |
| ١٤٥ | خلق بيئة خالية من اللوم.....                           |
| ١٤٦ | الخلاصة .....  |
| ١٤٨ | التقويم .....  |
| ١٤٩ | المراجع .....  |
| ١٥١ | <b>الفصل السابع: السلطة والسياسة .....</b>             |
| ١٥٢ | تعريف السلطة .....                                     |
| ١٥٢ | السلطة والقيادة .....                                  |
| ١٥٣ | السلطة: كيف ينجز المديرون والقادة الأمور؟ .....        |
| ١٥٦ | استخدام السلطة: .....                                  |
| ١٥٧ | السلطة الصورية (Image as Power) .....                  |
| ١٦٠ | الاستخدام الصحيح للسلطة .....                          |
| ١٦١ | الرؤية المشتركة .....                                  |
| ١٦٢ | السلطة والسياسة والسياسات .....                        |
| ١٦٢ | التاريخ السياسي لمهنة التمريض .....                    |
| ١٦٤ | استخدام المهارات السياسية في رسم السياسات .....        |
| ١٦٦ | التأثير على السياسات العامة .....                      |
| ١٦٨ | تفعيل مهارات السلطة والسياسة للوصول لمستقبل أفضل ..... |

|     |   |
|-----|---|
| ١٦٩ | ..... الخلاصة   |
| ١٧٠ | ..... التقويم   |
| ١٧٠ | ..... المراجع   |
| ١٧١ | ..... الباب الثاني: تَعَلُّمُ المهارات الأساسية للإدارة في مجال التمريض |
| ١٧٣ | ..... الفصل الثامن: التفكير النقدي، واتخاذ القرارات، وحل المشكلات       |
| ١٧٤ | ..... التفكير النقدي:   |
| ١٧٥ | ..... استخدام التفكير النقدي في مهنة التمريض                            |
| ١٧٦ | ..... استخدام التفكير النقدي  |
| ١٧٨ | ..... الإبداع   |
| ١٧٩ | ..... اتخاذ القرارات  |
| ١٨٠ | ..... أنواع القرارات  |
| ١٨١ | ..... الظروف المؤثرة على اتخاذ القرارات                                 |
| ١٨٣ | ..... خطوات عملية اتخاذ القرار  |
| ١٨٦ | ..... أساليب اتخاذ القرارات   |
| ١٨٧ | ..... مجموعات اتخاذ القرار  |
| ١٨٨ | ..... حل المشكلات:  |
| ١٨٨ | ..... أساليب حل المشكلات  |
| ١٩٠ | ..... عملية حل المشكلات   |
| ١٩٤ | ..... مجموعة حل المشكلات  |
| ١٩٦ | ..... عقبات تطبيق عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات                     |
| ١٩٧ | ..... الابتكار  |
| ١٩٨ | ..... الخلاصة   |
| ١٩٩ | ..... التقويم   |
| ٢٠٠ | ..... المراجع   |



|     |   |
|-----|---|
| ٢٠١ | الفصل التاسع: كفاءة التواصل                     |
| ٢٠٢ | الاتصال   |
| ٢٠٢ | أنماط الاتصال                                   |
| ٢٠٤ | تشوه عملية الاتصال                              |
| ٢٠٧ | اتجاهات التواصل                                 |
| ٢٠٧ | الاستماع الفعال                                 |
| ٢٠٩ | أثر الاختلافات على عملية التواصل                |
| ٢٠٩ | الاختلافات النوعية وأثرها على التواصل           |
| ٢١٠ | الاختلافات العمرية والحضارية وأثرها على التواصل |
| ٢١١ | الاختلافات في الثقافة التنظيمية                 |
| ٢١١ | دور عملية التواصل في القيادة                    |
| ٢١٢ | الموظفون  |
| ٢١٣ | الإداريون                                       |
| ٢١٦ | زملاء العمل                                     |
| ٢١٧ | الطاقم الطبي                                    |
| ٢١٧ | الموظفون الآخرون بالمؤسسة                       |
| ٢١٨ | المرضى وذووهم                                   |
| ٢١٩ | التواصل التعاوني                                |
| ٢٢٣ | تعزيز مهاراتك التواصلية                         |
| ٢٢٣ | الخلاصة   |
| ٢٢٤ | التقويم   |
| ٢٢٥ | المراجع   |
| ٢٢٧ | الفصل العاشر: التفويض الناجح                    |
| ٢٢٨ | التفويض   |
| ٢٢٩ | فوائد التفويض                                   |

|     |   |
|-----|---|
| ٢٢٩ | فوائد التفويض للممرضين .....                      |
| ٢٣٠ | فوائد عملية التفويض للمفوض إليه .....             |
| ٢٣٠ | فوائد التفويض بالنسبة للمديرين .....              |
| ٢٣٠ | فوائد التفويض بالنسبة للمؤسسة .....               |
| ٢٣٠ | خمسة شروط للتأكد من نجاح عملية التفويض .....      |
| ٢٣٣ | خطوات عملية التفويض .....                         |
| ٢٣٦ | قبول التفويض .....                                |
| ٢٣٨ | التفويض غير الفعال .....                          |
| ٢٣٩ | الثقافة التنظيمية .....                           |
| ٢٣٩ | قلة الموارد .....                                 |
| ٢٤٠ | عدم الرغبة في التفويض .....                       |
| ٢٤١ | عدم رغبة المفوض إليه .....                        |
| ٢٤٢ | التفويض الناقص .....                              |
| ٢٤٣ | التفويض العكسي .....                              |
| ٢٤٣ | التفويض المبالغ فيه .....                         |
| ٢٤٤ | الخلاصة .....                                     |
| ٢٤٥ | التقويم .....                                     |
| ٢٤٦ | المراجع .....                                     |
| ٢٤٧ | <b>الفصل الحادي عشر: تكوين وإدارة الفرق .....</b> |
| ٢٤٨ | المجموعات والفرق .....                            |
| ٢٥٣ | عمليات المجموعات والفرق .....                     |
| ٢٥٦ | المبادئ .....                                     |
| ٢٥٧ | الأدوار .....                                     |
| ٢٥٩ | بناء الفرق .....                                  |
| ٢٥٩ | التقييم .....                                     |

## المحتويات

غ

|     |   |
|-----|---|
| ٢٦٠ | أنشطة بناء الفريق .....                             |
| ٢٦١ | إدارة الفرق .....                                   |
| ٢٦١ | المهام .....  |
| ٢٦٢ | حجم المجموعة وتكوينها .....                         |
| ٢٦٣ | الإنتاجية والتماسك .....                            |
| ٢٦٤ | التنمية والنمو .....                                |
| ٢٦٥ | الحكم بالمشاركة .....                               |
| ٢٦٥ | كيف يكون مدير التمريض قائدًا للفريق؟ .....          |
| ٢٦٥ | التواصل .....                                       |
| ٢٦٦ | تقييم أداء الفريق .....                             |
| ٢٦٨ | قيادة اللجان وقوات المهام .....                     |
| ٢٦٨ | إرشادات قيادة الاجتماعات .....                      |
| ٢٧١ | إدارة قوات المهام .....                             |
| ٢٧٣ | مؤتمرات رعاية المرضى .....                          |
| ٢٧٤ | الخلاصة .....                                       |
| ٢٧٤ | التقويم .....                                       |
| ٢٧٥ | المراجع .....                                       |
| ٢٧٧ | الفصل الثاني عشر: التعامل مع الصراعات .....         |
| ٢٧٨ | الصراع .....  |
| ٢٧٩ | الصراعات بين شاغلي المناصب المختلفة .....           |
| ٢٨٠ | نموذج إدارة الصراع .....                            |
| ٢٨١ | الظروف السابقة .....                                |
| ٢٨٤ | الصراعات الناتجة عن التصورات السابقة والعواطف ..... |
| ٢٨٥ | سلوكيات الصراع .....                                |
| ٢٨٥ | إحباط أو حل الصراعات .....                          |

|     |   |
|-----|---|
| ٢٨٦ | التناح  |
| ٢٨٦ | إدارة الصراعات                                      |
| ٢٨٨ | ردود الفعل الناتجة عن الصراع                        |
| ٢٩١ | إستراتيجيات فيلي (Filley's Strategies)              |
| ٢٩٣ | الإستراتيجيات البديلة للجدل                         |
| ٢٩٥ | الخلاصة   |
| ٢٩٥ | التقويم   |
| ٢٩٦ | المراجع   |
| ٢٩٧ | <b>الفصل الثالث عشر: إدارة الوقت</b>                |
| ٢٩٩ | عوامل إهدار الوقت                                   |
| ٣٠٠ | تحليل الوقت   |
| ٣٠١ | وقت المدير  |
| ٣٠١ | وضع الأهداف   |
| ٣٠٣ | تحديد الأولويات                                     |
| ٣٠٤ | التخطيط اليومي والجدولة                             |
| ٣٠٥ | تجميع الأنشطة وتقليص الأعمال الروتينية              |
| ٣٠٦ | التنظيم والالتزام الذاتي                            |
| ٣٠٨ | التحكم في المقاطعات                                 |
| ٣٠٩ | المكالمات الهاتفية، والبريد الصوتي، والرسائل النصية |
| ٣١١ | البريد الإلكتروني                                   |
| ٣١٢ | الزوار المفاجئون                                    |
| ٣١٣ | الأعمال الورقية                                     |
| ٣١٤ | التحكم في مواعيد الاجتماعات                         |
| ٣١٥ | احترام الوقت  |
| ٣١٥ | الخلاصة   |

|     |  |
|-----|--|
| ٣١٦ | التقويم  |
| ٣١٦ | المراجع  |
| ٣١٧ | الباب الثالث: إدارة الموارد                                    |
| ٣١٩ | الفصل الرابع عشر: الميزانيات وإدارة الموارد المالية            |
| ٣٢١ | عملية إعداد الميزانية  |
| ٣٢٣ | أنواع الميزانيات   |
| ٣٢٤ | الميزانية التراكمية (Incremental Budget)                       |
| ٣٢٥ | الميزانية المبنية على الأساس الصفري                            |
| ٣٢٥ | الميزانيات الثابتة والمتغيرة                                   |
| ٣٢٥ | الميزانية التشغيلية (Operating Budget)                         |
| ٣٢٦ | ميزانية الإيرادات (The Revenue Budget)                         |
| ٣٢٧ | ميزانية المصروفات (The Expense Budget)                         |
| ٣٢٨ | تحديد ميزانية مرتبات العاملين                                  |
| ٣٢٩ | المزايا  |
| ٣٢٩ | الفروقات بين الورديات  |
| ٣٣٠ | الوقت الإضافي  |
| ٣٣١ | الساعات تحت الطلب  |
| ٣٣١ | العلاوات   |
| ٣٣١ | الزيادة بالمرتب  |
| ٣٣١ | اعتبارات أخرى  |
| ٣٣٢ | إدارة ميزانيات تكاليف المعدات والتكاليف غير المرتبطة بالمرتبات |
| ٣٣٣ | الميزانية الرأس مالية  |
| ٣٣٤ | وضع الجدول الزمني لإعداد الميزانية                             |
| ٣٣٥ | مراقبه أداء الميزانية خلال العام المالي                        |
| ٣٣٦ | تحليل التباين  |

|     |  |
|-----|--|
| ٣٣٨ | التحكم في الوظائف                          |
| ٣٣٩ | المشكلات المؤثرة على أداء الميزانية        |
| ٣٣٩ | مشاكل السداد                               |
| ٣٤٠ | تأثير طاقم العمل على المؤسسة               |
| ٣٤٢ | الخلاصة                                    |
| ٣٤٣ | التقويم                                    |
| ٣٤٤ | المراجع                                    |
| ٣٤٥ | الفصل الخامس عشر: اختيار وتوظيف طاقم العمل |
| ٣٤٦ | عملية الاختيار والتوظيف                    |
| ٣٤٨ | توظيف المتقدمين للعمل                      |
| ٣٤٩ | أين نبحت عن الموظفين                       |
| ٣٥٠ | كيف نبحت عن الموظفين                       |
| ٣٥٢ | متى نبحت عن موظفين                         |
| ٣٥٢ | كيف نروج للمؤسسة                           |
| ٣٥٤ | التدريب بوصفه إحدى إستراتيجيات التوظيف     |
| ٣٥٥ | اختيار المرشحين                            |
| ٣٥٦ | المقابلة الشخصية مع المرشحين               |
| ٣٥٧ | مبادئ تحقيق كفاءة المقابلة الشخصية         |
| ٣٦٤ | إشراك الموظفين في المقابلة                 |
| ٣٦٥ | مصدقية وصلاحيّة المقابلة                   |
| ٣٦٦ | اتخاذ قرار التوظيف                         |
| ٣٦٦ | التعليم والخبرة والرخصة                    |
| ٣٦٨ | دمج المعلومات                              |
| ٣٦٨ | تقديم عرض توظيف                            |
| ٣٦٩ | القوانين الخاصة بالتوظيف                   |

## المحتويات

٣٣

|     |  |
|-----|--|
| ٣٧٥ | ..... الخلاصة  |
| ٣٧٦ | ..... التقويم  |
| ٣٧٦ | ..... المراجع  |
| ٣٧٧ | ..... الفصل السادس عشر: الجدولة وطاقم العمل                      |
| ٣٧٨ | ..... التخطيط لطاقم العمل  |
| ٣٧٩ | ..... أنظمة تصنيف المرضى (Patient Classification Systems (PCSs)) |
| ٣٨٠ | ..... تحديد عدد الساعات التمريضية                                |
| ٣٨١ | ..... تحديد معادل الدوام الكامل                                  |
| ٣٨٣ | ..... تحديد توليفة العاملين                                      |
| ٣٨٣ | ..... تحديد توزيع طاقم العمل                                     |
| ٣٨٥ | ..... الجدولة:   |
| ٣٨٥ | ..... الجدولة المتكررة والمرنة للعمال                            |
| ٣٨٨ | ..... الجدولة الآلية   |
| ٣٨٩ | ..... طاقم العمل الإضافي   |
| ٣٩١ | ..... الخلاصة  |
| ٣٩٢ | ..... التقويم  |
| ٣٩٢ | ..... المراجع  |
| ٣٩٥ | ..... الفصل السابع عشر: تحفيز وتطوير فريق العمل                  |
| ٣٩٦ | ..... نموذج الأداء الوظيفي                                       |
| ٣٩٧ | ..... تحفيز الموظفين   |
| ٣٩٨ | ..... نظريات التحفيز   |
| ٤٠٢ | ..... المهارات القيادية للمدير                                   |
| ٤٠٢ | ..... تطوير وتنمية طاقم العمل                                    |
| ٤٠٢ | ..... التوجيه  |
| ٤٠٣ | ..... التوجيه في أثناء أداء الوظيفة                              |

|     |  |
|-----|--|
| ٤٠٥ | المعلم Preceptor                                   |
| ٤٠٦ | الإرشاد  |
| ٤٠٧ | التدريب (Coaching)                                 |
| ٤٠٧ | برامج الممرضين المقيمين (Nurse Residency Programs) |
| ٤٠٨ | التطوير الوظيفي                                    |
| ٤٠٩ | تطوير القادة                                       |
| ٤١٠ | التخطيط المتتابع (Succession Planning)             |
| ٤١٢ | الخلاصة  |
| ٤١٢ | التقويم  |
| ٤١٣ | المراجع  |
| ٤١٥ | الفصل الثامن عشر: تقييم أداء طاقم العمل            |
| ٤١٦ | تقييم الأداء                                       |
| ٤١٨ | أنظمة التقييم                                      |
| ٤٢٣ | دليل الأداء  |
| ٤٢٨ | تقييم كفاءة ومهارة الموظف                          |
| ٤٢٩ | تشخيص مشكلات الأداء                                |
| ٤٣١ | مقابلة تقييم الأداء                                |
| ٤٣٥ | مشكلات التقييم                                     |
| ٤٣٥ | خطأ التساهل  |
| ٤٣٦ | خطأ الحدّاة  |
| ٤٣٧ | خطأ الهالة المحيطة                                 |
| ٤٣٧ | معايير التقييم المبهمة                             |
| ٤٣٨ | مشكلة التعليقات المكتوبة                           |
| ٤٣٩ | تحسين دقة التقييم                                  |
| ٤٣٩ | قدرات المقيّم                                      |



|     |   |
|-----|---|
| ٤٤٠ | حافز المقيّم  |
| ٤٤٢ | قواعد رئيسة   |
| ٤٤٣ | الخلاصة   |
| ٤٤٤ | التقييم   |
| ٤٤٥ | المراجع   |
| ٤٤٧ | الفصل التاسع عشر: التوجيه، والمعاقبة، وإنهاء الخدمة                       |
| ٤٤٨ | التوجيه اليومي  |
| ٤٥٠ | التوجيه الإيجابي  |
| ٤٥١ | التعامل مع المخالفين  |
| ٤٥٣ | معاقبة الموظفين   |
| ٤٥٧ | إنهاء خدمات الموظفين  |
| ٤٦١ | الخلاصة   |
| ٤٦٢ | التقييم   |
| ٤٦٣ | المراجع   |
| ٤٦٥ | الفصل العشرون: إدارة الغياب، ومعدل تدوير الموظفين، والحفاظ على طاقم العمل |
| ٤٦٦ | التغيب  |
| ٤٦٧ | نموذج حضور الموظفين   |
| ٤٧٢ | إدارة غياب الموظفين   |
| ٤٧٤ | سياسات الغياب   |
| ٤٧٥ | اختيار الموظفين ومراقبة الغياب  |
| ٤٧٦ | الإجازة المرضية والعائلية   |
| ٤٧٧ | تقليل معدل تدوير الموظفين   |
| ٤٧٧ | تكلفة تدوير المرضى  |
| ٤٧٩ | أسباب تدوير الموظفين  |
| ٤٨٠ | فهم التدوير الطوعي  |

|     |   |
|-----|---|
| ٤٨١ | الحفاظ على طاقم العمل                                       |
| ٤٨١ | ارتباط الموظفين   |
| ٤٨٢ | بيئة العمل الصحية   |
| ٤٨٢ | تحسين المرتبات  |
| ٤٨٣ | تقدير أداء الموظفين   |
| ٤٨٥ | إستراتيجيات أخرى للإبقاء على الموظفين                       |
| ٤٨٧ | الخلاصة   |
| ٤٨٨ | التقويم   |
| ٤٨٩ | المراجع   |
| ٤٩١ | الفصل الحادي والعشرون : التعامل مع مشكلات الموظفين الهدامين |
| ٤٩٢ | السلوكيات المزعجة :   |
| ٤٩٢ | التنمر  |
| ٤٩٣ | انعدام الكياسة  |
| ٤٩٥ | العنف   |
| ٤٩٦ | كيفية التعامل مع مشكلات السلوك                              |
| ٤٩٦ | الموظفون غير الأكفاء  |
| ٤٩٧ | الموظفون الساخطون   |
| ٤٩٩ | الموظف الذي يعاني من مشكلة تعاطي                            |
| ٥٠١ | مجالس الدولة المختصة بمهنة التمريض                          |
| ٥٠١ | إستراتيجيات التدخل  |
| ٥٠٥ | العودة للعمل  |
| ٥٠٦ | قانون المعاقين الأمريكيين وتعاطي المخدرات                   |
| ٥٠٧ | الخلاصة   |
| ٥٠٨ | التقويم   |
| ٥٠٨ | المراجع   |

|     |   |
|-----|---|
| ٥١١ | الفصل الثاني والعشرون: الاستعداد للطوارئ              |
| ٥١٢ | الاستعداد للطوارئ                                     |
| ٥١٣ | أنواع الطوارئ   |
| ٥١٣ | الكوارث الطبيعية                                      |
| ٥١٣ | الكوارث البشرية                                       |
| ٥١٤ | درجات الكوارث   |
| ٥١٤ | الجهود القومية للاستعداد للكوارث                      |
| ٥١٥ | استعداد المستشفيات للكوارث                            |
| ٥١٥ | خطة عمليات الطوارئ                                    |
| ٥١٦ | فرز مصابي الكوارث                                     |
| ٥١٧ | المهارات الأساسية التي يحتاجها الممرضون               |
| ٥١٨ | استمرار تقديم الخدمات                                 |
| ٥١٩ | أثر الحادثة على طاقم العمل                            |
| ٥٢١ | الخلاصة   |
| ٥٢٢ | التقويم   |
| ٥٢٣ | المراجع   |
| ٥٢٥ | الفصل الثالث والعشرون: تجنب العنف في مقر العمل        |
| ٥٢٦ | العنف في مؤسسات الرعاية الصحية                        |
| ٥٢٦ | وقائع العنف في مؤسسات العمل                           |
| ٥٢٧ | نتائج العنف بموقع العمل                               |
| ٥٢٧ | العوامل المساهمة في حدوث العنف بمؤسسات الرعاية الصحية |
| ٥٢٨ | تجنب العنف  |
| ٥٢٨ | سياسات غير متساهلة مع وقائع العنف                     |
| ٥٢٩ | البلاغ والتعلم  |
| ٥٢٩ | بنية المؤسسة  |

|     |   |
|-----|---|
| ٥٣٠ | التعامل مع العنف.....                                 |
| ٥٣٠ | التدخل الشفهي.....                                    |
| ٥٣١ | واقعة العنف.....                                      |
| ٥٣٢ | الوقائع الخطرة الأخرى.....                            |
| ٥٣٢ | المتابعة بعد حدوث وقائع العنف.....                    |
| ٥٣٤ | الخلاصة.....  |
| ٥٣٥ | التقويم.....  |
| ٥٣٦ | المراجع.....  |
| ٥٣٧ | الفصل الرابع والعشرون : إدارة المفاوضات الجماعية..... |
| ٥٣٧ | القوانين المؤسسة للاتحادات والتقابات.....             |
| ٥٣٩ | مراحل تنظيم الاتحادات.....                            |
| ٥٤٠ | التظلمات.....   |
| ٥٤١ | دور مدير التمريض.....                                 |
| ٥٤٢ | حالة المرضى الذين يجرون مفاوضات جماعية.....           |
| ٥٤٣ | الحالة القانونية للاتحادات التمريضية.....             |
| ٥٤٤ | مستقبل المفاوضات الجماعية بالنسبة للممرضين.....       |
| ٥٤٤ | الخلاصة.....  |
| ٥٤٥ | التقويم.....  |
| ٥٤٦ | المراجع.....  |
| ٥٤٧ | الباب الرابع : الاهتمام بذاتك.....                    |
| ٥٤٩ | الفصل الخامس والعشرون : إدارة ضغوط العمل.....         |
| ٥٥١ | طبيعة ضغط العمل.....                                  |
| ٥٥٢ | أسباب ضغط العمل.....                                  |
| ٥٥٢ | العوامل التنظيمية.....                                |
| ٥٥٣ | العوامل المهنية.....                                  |

|     |   |
|-----|---|
| ٥٥٤ | العوامل الشخصية                             |
| ٥٥٥ | نتائج ضغط العمل                             |
| ٥٥٧ | إدارة ضغوط العمل                            |
| ٥٥٧ | الوسائل الشخصية                             |
| ٥٥٨ | الوسائل التنظيمية                           |
| ٥٦١ | الخلاصة                                     |
| ٥٦٢ | التقييم                                     |
| ٥٦٣ | المراجع                                     |
| ٥٦٥ | الفصل السادس والعشرون: تطوير الحياة المهنية |
| ٥٦٦ | الرؤية المستقبلية لحياتك المهنية            |
| ٥٦٧ | إدارة الحياة المهنية                        |
| ٥٦٧ | الحصول على الوظيفة الأولى                   |
| ٥٦٨ | التقدم للوظيفة                              |
| ٥٧١ | المقابلة الشخصية                            |
| ٥٧٦ | قبول المنصب                                 |
| ٥٧٦ | رفض المنصب                                  |
| ٥٧٦ | بناء سيرتك الذاتية                          |
| ٥٨٠ | تابع سجل تطويرك المهني                      |
| ٥٨١ | تحديد الاحتياجات العلمية                    |
| ٥٨٥ | إيجاد واستخدام المرشدين                     |
| ٥٨٦ | التفكير في المنصب الثاني                    |
| ٥٨٦ | إيجاد المنصب الجديد                         |
| ٥٨٧ | ترك منصبك الحالي                            |
| ٥٨٧ | عندما تفشل خططك                             |
| ٥٨٨ | قبول الوظيفة الخطأ                          |

|     |                         |
|-----|-------------------------|
| ٥٨٨ | التكيف مع التغيرات      |
| ٥٨٩ | الخلاصة                 |
| ٥٩٠ | التقويم                 |
| ٥٩١ | المراجع                 |
| ٥٩٣ | معجم المصطلحات الأجنبية |
| ٦٢١ | ثبت المصطلحات           |
| ٦٢١ | أولاً: عربي-إنجليزي     |
| ٦٣٧ | ثانياً: إنجليزي-عربي    |
| ٦٥٣ | كشاف الموضوعات          |