س1- عرف الادارة

ج1- هي عملية تحقيق الأهداف المرسومة باستغلال الموارد المتاحة، وفق منهج مُحدّد، وضمن بيئة معينة.

هي فرع من العلوم الاجتماعية، هي عملية التخطيط والتنظيم والتنسيق والتوجيه والرقابة على الموارد المادية والبشرية للوصول إلى أفضل النتائج بأقصر الطرق واقل التكاليف المادية.

فردريك تايلور: الإدارة هي القيام بتحديد ما هو مطلوب عمله من العاملين بشكل صحيح ثم التأكد من أنهم يؤدون ما هو مطلوب منهم من أعمال بأفضل وأرخص الطرق.

هي عملية التوجيه والتخطيط والتنظيم والتنسيق ودعم العاملين وتشجيعهم، والرقابة علي الموارد المادية والبشرية بهدف الوصول إلى أقصي النتائج بأفضل الطرق وأقل التكاليف.

س2- من هي التي تصدر وتطابق على المؤهلات الصحية؟

ج2- هيئة التخصصات الصحية

س3- أفضل مدير قيادي ؟

ج3- الديموقراطية أو المشاركة

س4- ممرضه تاهت وضاعت بالممرات وتبحث عن عملها وكانت مرهقه.

ما هو المفترض على الموارد البشرية ان تعمل ؟

ج4- تدريبها

" وظائف ادارة الموارد البشرية: تدريب – تخطيط – تحديد الاحتياجات – تحليل الوظائف – الاختيار والتعيين – تصميم الهيكل التنظيمي – تقييم الاداء – الاجراءات التأديبية والجزاءات – دراسة شكاوي الموظفين وحل مشاكلهم – تحفظ سجلات العاملين - تصميم هيكل الأجور والرواتب والحوافز والمكافات - اعداد التقارير الدورية- تطبيق أحكام القانون وسياسات الشركة - وضع أنظمة السلامة والعمل على توفير بيئة آمنة ومستقرة للعاملين - صرف الرواتب والاستحقاقات- تسجيل الاجازات والسلف - انتهاء الخدمة والتسوية - الأشراف على عمليات حضور وانصراف العاملين - تسوية معاشات ومكافآت العاملين الذين تنتهى خدمتهم وإرسال ملفاتهم إلى هيئة التأمينات الاجتماعية لإتمام التسوية - مباشرة إجراءات أصابة العمل - اتخاذ الاجراءات الخاصة بسفر العاملين الى الخارج

س5- ممرضه تاهت وضاعت بالممرات وتبحث عن عملها وكانت مرهقه.

من المسؤول في توجيهها للقسم ؟؟

ج5- شؤون الموظفين

س6- رجل كبير في السن منوم في المستشفى على التأمين بعد فتره.

رفض التأمين طلبه

ج6 – أستهلك الرصيد " عادة كبير السن لا يتم التأمين عليه الا بشروط "

س7- مثال على الوسيط

مثال : 2 .5.3 .7 . 9

ج7- أولا : ترتيب الاعداد تصاعديا او تنازليا

2-3-5-7-9

تشطب الارقام 2 مع 9 و3 مع 7

الوسيط = 5

اذا كان الوسيط رقمين

مثال : 2 4 6 8 3 9

اولا: ترتيب الارقام ( 2-3-4-6-8-9)

ثانيا: نشطب وراح يبقى ( 4+6 ) نجمعها

= 10 تقسيم 2

المنوال

هو الرقم المتكرر او الرقم الاكثر تكرار
مثال : 22 66 77 999
المنوال هنا هو 9 لانه اكثر رقم تكرر
مثال
222 666 4 7
المنوال هنا 2 و 6 لانهم بنفس العدد ولكن لنفرض المثال التالي
2222 66 7 8
بيكون المنوال هنا هو 2
وهناك اكثر من منوال في المثال التالي
22 44 66 9 7
هنا يكون اكثر من منوال الجواب
اما اذا كانت 22445577
تكون عديمة المنوال ـ
المدى = اكبر قيمة - اصغر قيمه =

مثال : 2 5 7 9 5

اكبر قيمة 9 - اصغر قيمة 2 = 7

المدى 7

الوسط الحسابي

= مجموع قيم البيانات / عددها

مثال : 2 . 4. 5. 2. 6

نجمع الاعداد مع بعض جمع عادي = 19 وبعدها نحسب كم رقم موجود عندنا = 5

ونقسم ال 19 على ال5 بيعطينا الوسط الحسابي = 3.8

س8- طبيب اسنان كان مصخن واتصل على مديره الطبي يعتذر ما راح يداوم اليوم والمدير حوله الى قسم الموارد البشرية وأعطوه الازم.

ماذا كان يريد الطبيب ؟

ج8- اجازة مرضية

س9- غياب المناوب في قسم الطوارئ.

المسؤول من؟

ج9- المدير المناوب " وقت دوام المناوبات لا يوجد مدير طبي"

س10- غياب مدير المناوب في قسم الطوارئ.

المسؤول من؟

ج10- رئيس التمريض بالطوارئ

س11- ماهي وظائف الادارة؟

ج11- التخطيط والتوجيه والتنفيذ والرقابة

س12- أشياء مشتركه بين الادارة والقيادة ؟

ج12- التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة

 " كلاهما صحيح"

س13- مستشفى ربح 6 مليون ومصروفاته 4 مليون كم صافي الدخل؟

ج13 - 6-4=2 مليون

س14- مسئوليات ومهام المدير المناوب؟

ج14- 1- متابعة سير العمل 2- مراقبة العاملين

3- قصور الموظف يقوم بتوجيه الموظف وان لم يصاع يكبت الى ادارة المستشفى في تقريره اليومي

4- المعرفة التامة بخطة الطوارئ والمسؤولية عن تطبيقها أثناء مناوبته وتولي قيادة فريق الطوارئ
لحين وصول رئيس الفريق واستدعاء مدير المستشفى

5- إبلاغ مدير المستشفى فوراً عند حدوث حالات طوارئ داخل المستشفى أو خارجها

6- التعاون مع الجهات الأمنية.

7- لإشراف على سير العمل في قسم الإسعاف والطوارئ ومراقبة العاملين وأدائهم لعملهم

8- الإشراف على سير العمل في أقسام التنويم وحل ما يطرأ من مشاكل بالتنسيق مع المدير الطبي
المناوب وجهاز التمريض وطبقاً للنظام المتعارف عليه مع مراعاة الأنظمة والتعليمات الخاصة
بالأقسام النسائية

9- متابعة استدعاء الأطباء الاستشاريين والأخصائيين المناوبين لتغطية العمل بأقسام المستشفى المختلفة

10- متابعة أعمال الصيانة الطارئة الطبية وغير الطبية الطارئة

11- التحقق الدائم من توفر الماء والكهرباء ووسائل الاتصال داخل المستشفى والعمل على حل
المشاكل المتعلقة بذلك ومتابعة أعمال الصيانة الطبية وغير الطبية الطارئة

12- متابعة الحالة الأمنية بالمستشفى وذلك بالتنسيق مع مشرف الأمن

13- التواجد الدائم في مقر العمل والإجابة على الاتصالات الهاتفية والفاكسات العاجلة من المسوؤلين
بمديرية الشئون الصحية المرتبط بها والمسوؤلين في الوزارة مع مراعاة التسلسل الوظيفي

14- الرفع عن أية ملاحظات تتعلق بالإهمال أو الغياب أو النقص في الأدوية والمستلزمات الضرورية
والأجهزة المعطلة وغيرها من الأمور الهامة الأخرى

15- الإشراف على حضور وانصراف العاملين أثناء النوبة

16- مقابلة المرضى والمراجعين الذين لديهم شكاوي أو ملاحظات والعمل على حلها ضمن الإمكانيات
والصلاحيات المتوفرة لديه

17- التنسيق بين المستشفى والمستشفيات الأخرى ( عند الحاجة ) فيما يخص تحويل وقبول المرضى
بعد موافقة الطبيب المختص

18- التوقيع على ( بلاغات الشرطة وطلبات الإحالة بين المستشفيات والتقارير الطبية العاجلة وتبليغ
الوفاة ونموذج إدخال جثمان للحفظ بثلاجة الموتى ) خلال مناوبته

19- متابعة خروج الزوار بعد انتهاء مواعيد الزيارة الرسمية بمساعدة رجال الأمن

20- رفع تقرير لمدير المستشفى بالملاحظات عن المناوبة صباح اليوم التالي

21- تقديم الاقتراحات التي يراها مناسبة لتطوير عمل المدير المناوب مستقبلاً

س15- يمتاز القائد عن غيره من المدراء بكونه؟

ج15- متجه لحل المشاكل بطريقة منهجيه

س16- الفرق بين القائد والمدير ؟؟

|  |  |
| --- | --- |
| المدير | القائد |
| 1. قبول الوضع القائم كما هو
2. يستخدم أسلوب الرئيس والمرؤوس
3. يحافظ على عمل الأشياء بنفس الطريقة
4. يعتمد على الرقابة
5. يعمل من خلال قوانين وقواعد وسياسات وإجراءات
6. يسأل كيف ومتى
7. يبتعد عن المشاكل والأخطاء
8. يركز على النظام والقوانين
9. يبحث عن التوقعات والمتكهنات

10-يركز على الخطوات والجداول الزمنية تخطيطه قصير و يعتمد على الوقت الحاضر ينتظر من الآخرين الالتزام بالقوانين 11-المدير يعمل الأشياء بطريقة صحيحة12-العنصر البشري : الهياكل والسياسات والاجراءات13- يحكم المجموعات 14-يبقي على الأوضاع على ما هي عليه اهتماماته عادة ما تكون الخطوات التنفيذية والبرامج مخرجاته هي النظام و الدق قراراته مبنية على الماضي و على التجارب 15- يترأس بعض الموظفين يحاول أن يكون بطلاً | 1-كثير الإبداع 2-يكثر من التطوير و التغيير 3-يعمل أصح الأشياء في أغلب الأوقات 4-يركز على العنصر البشري و الإنسان5-يتميز ببعد النظر المستقبلي و القدرة على التخطيط 6-يعتمد على الثقة .7-يسأل ماذا ولماذا .8- يبحث عن التغيير .9-يتحمل الأخطاء والمشاكل .10يعمل خارج القوانين والسياسات والإجراءات .11-التأثير من خلال المشاركة .12-يركز على النظرة والخطط الاستراتيجية .13-يكسب اتباعاً14- يطبق الأفكار .15-يصنع الأبطال .16-يرقى بالمؤسسة إلى آفاق عالية . 17-يستخدم أسلوب زميل إلى الزميل . 18-يعمل بنفسه . 19-يتعامل بحكمه ويشرك الآخرين في الإدارة .20-يقنع اتباعه .21-التخطيط وبعد النظر المستقبلي .22-يحفز و يلهم من يتبعه23-يهتم بالاستراتيجيات و الرؤية المستقبلية24-يغير في الأوضاع إلى أن يصل لما يراه مناسباً25-يحظى بعلاقات طيبة مع من يتعامل معهم 26-يهتم بروح الفريق و معنوياته 27-يستغل الفرص فيما يراه مناسباً |

الفرق ايضا بين المدير والقائد

|  |  |
| --- | --- |
| القائد | المدير |
| القائد يعتمد على الارادة-12-القائد يعلم موظفيه 3-القائد يبعث فيهم الحماسالقائد يسأل يقول " نحن "-4القائد ينسب الفضل لغيره- 5القائد يطور الناس-6 القائد يبين كيف تفعل الاشياء-7  القائد يبتكر-8  القائد يبادر-9 القائد أصل-10  القائد ينمي-11  القائد يثق-12 القائد لا متناهي النظرة-13  14-القائد يسأل : لماذا  القائد يطلب الحد الأقصى -15 القائد يعمل الصحيح-16  | المدير يقود موظفيه-1 المدير يعتمد على السلطة-2المدير يبعث فيهم الخوف-3 المدير يأمر يقول " أنا "-4المدير يستخدم الناس-56-المدير ينسب الفضل لنفسهالمدير يعلم كيف تفعل الاشياء-7  8-المدير ينفذ9- المدير يديرالمدير صورة-10المدير يصون ويحافظ-1112-المدير يراقبالمدير يعمل بطريقة صحيحة-13 14-المدير يسأل : كيف15-المدير يطلب الحد الأدنى المدير محدود النظرة-16 |

س17- ما الفرق بين المستشفى والمنظمات الاخرى ؟؟

ج17- 1- التعقيد 2- الدقيق في أنشطتها 3- كبر حجم المنظمة 4 - كثرة العاملين 5- استخدام اساليب تقنية ومعارف متنوعه 6- تكاليف عالية التشغيل

7- وجود سلطتين 8- كثرة اللجان

س18- من هو الفريق الذي يتولى مهام مكافحة العدوى في المستشفى وعدم انتشارها ؟ ج18- لجنة مكافحة العدوى

تشكيل اللجنة :- 1) مدير إدارة الأمراض المعدية 2) رئيسة قسم مكافحة العدوى

3) منسقة مكافحة العدوى 4) رئيس الصحة المهنية 5) رئيسة التمريض

6) رئيس قسم الأسنان 7) المشرفين الفنيين بالقطاعات 8) مشرفات التمريض

9) ممثلين في المراكز الصحية الأولية

المهام :-

1) تعريف العاملين بالمراكز الصحية الأولية بقسم مكافحة العدوى

2) تنفيذ توصيات لجن مكافحة العدوى

3) الإشراف المتابعة على المراكز الصحية الأولية

4) العمل على توافر المستلزمات الضرورية لتطبيق أنشطة مكافحة العدوى Disposable container- Mouth piece )) ))

5) الاتصال والتعاون مع قسم مكافحة العدوى

6) الالتزام بالإبلاغ الفوري عن أي مشاكل أو معوقات تحول دون التطبيق الأمثل لأنشطة مكافحة العدوى إلى قسم مكافحة العدوى بالرعاية

7) تحسين ومتابعة الممارسات الخاصة اليومية بتقديم الرعاية للمريض والتي تهدف الى الوقاية من العدوى

8) الإبلاغ عن وقوع أي إصابة بالعدوى بالمراكز الصحية الأولية

اضافة إلى

1-المراقبة، إما مستهدفة أو على مستوى المستشفى.

2-التعليم حول الوقاية من الأمراض المعدية وطرق انتشارها.

3-متابعة حالات تفشي الأمراض ومعرفة مصادرها وطرق الحد من انتشارها.

4-الاشراف على طرق التنظيف والتطهير والتعقيم والتخلص من النفايات المعدية.

5-الحفاظ على صحة موظفين المستشفى خصوصا بعد تعرض الموظف لحوادث معدية مثل حوادث الابر الملوثة لا قدر الله

6-متابعة ورقابة استخدام المضادات الحيوية وأنماط المقاومة.

7-تطوير سياسات وإجراءات مكافحة العدوى.

8-الرقابة على استخدام المنتجات الجديدة التي تتصل بشكل مباشر أو غير مباشر لخطر عدوى المستشفيات.

الإجابة الصحيحة في الاختبار ( الممرضين والممرضات – عمال النظافة – الاطباء – ادارة شئون المرضى )

س19- ايجابيات الرسائل الكتابية ؟

ج19 - الكتابي :– ثابته – حفظ الرسالة لمده زمنيه – سهولة قراءتها – أفضل من حيث التوثيق من اللفظية – وامكانية التعديل والحذف والاضافة واللفظية لا يمكن تعديلها ولا التوثيق

 الإلكتروني أسرع في الارسال والانجاز – وأقل تكلفه – وسهله في تصحيح العبارات والكلمات مقارنه بالكتابية

س20- من يقيم جودة الخدمة في المستشفى ؟

ج20 - ادارة الجودة او ما يسمى بسباهي أو المرضى “ ملاحظه راجع مسئوليات علاقات المرضى اخر 3 صفحات "

س21- انتشر مرض في منظمة صحية.كيف يتم تبليغ المرضى ؟

ج21- قسم التوعية الصحية

س22- من يقوم بعملية التخطيط الاستراتيجي ؟

ج22- مدير المستشفى

س23- الادارة التي تقوم بتنفيذ السياسات العامة للدولة بما يحقق خدمة لصالح العام هي؟

ج 23- الادارة العامة

س24- وزير حديث التعيين قام بجوله على احد المستشفيات وابدى لهم اهتمامه وتحقيق مطالبهم ؟

ج24- زياره رقابية

 " لان الوزير حديث نستبعد زيارة توجيه لأن اول زياره تكون رقابية لمعرفة كيف تسير الامور "

س25- مدير الموارد البشرية في المستشفى ابداء الموظفين له تذمرهم من العمل وضغط العمل وقدمو استقالتهم بعض من الموظفين مدير الموارد البشرية خاف من بقية الموظفين.أستخدم نظرية SWOT ماهي الطريقة التي أستخدمها؟ ج 25- ضعف

" الفرص والتهديدات بيئة خارجيه وهو يتكلم عن البيئة الداخلية الي هم الموظفين فأما تكون قوة او ضعف "

س26- يعرف المؤثر البيئي الذي يهدف الى أثارة الدوافع وتحقيق الاستجابة لها ؟ ج26 - حافز

س27- طبيب يكشف على طفل والطفل يبكي.ماذا يعمل لسلامته ؟

ج27 - الخيار الرابع " الغير مذكور من الخيارات "

المذكور ( محاولة اسكات الطفل – غسل يديه – مساعدة الممرضة في الطفل – غير مذكور للأسف)

على كلام موظف اداري خبره 9 سنوات " أن الاداري ليس له اصلاحيات بعمل الطبيب او الممرضة ونفس الحكاية مع اسكات الطفل ولكن اذا الثلاثة الخيارات فقط ف مساعدة الممرضة الاقرب لصواب بنظري "

س28- ممرضة طلب منها الطبيب عمل تحليل وطبيب اخر طلب منها غسل مفارش الاسرة ولم تغسل المفارش وغضب منها الطبيب.كيف تعالج غالبا هذي المشكلة ؟

ج28- تنظيم العمل أو تحديد المسؤوليات وما الى ذلك

" لان الخيارات غير مذكورة الا زيادة عدد الممرضات "الإجابة من موظف ادارة

س29- الوزير أستقبل اطباء الاسنان وطلب منهم مباشرة وظائفهم أين يتوجهون ؟ ج29- ادارة الموارد البشرية

" لأن هي المسئولة عن توزيع القوى العاملة حسب خططها الاستراتيجية والاحتياج "

مسئوليات ومهام علاقات المرضى بالعيادات

" ملاحظه: لم يذكر من العيال ولكن لو جانا من المسؤوليات نعرف حاجاتها "

\* فتح ملفات للفئات المستفيدة من الخدمة .

• \* تحديث بيانات الفئات المستفيدة من الخدمة .

• \* طلب ملف الفئات المستفيدة من الخدمة في عيادة الكشف المبدئي

• \* تسجيل مواعيد Routine لعائلات الفئات المستفيدة من الخدمة .

• \* التنسيق بين الفئات المستفيدة من الخدمة والطاقم الطبي عند الحاجة .

• \* إستقبال الشكاوي والملاحظات وتوجيهها حسب النظام المتبع في ذلك .

• \* تعريف وشرح لائحة الحقوق والواجبات الخاصة بالمرضى والمرافقين والزوار .

• \* تسجيل مواعيد Over للفئات المستفيدة من الخدمة ووضع الختم الخاص بهم .

• \* الرد على إستفسارات وتساؤلات المستفيدين من الخدمة سواء هاتفيا او بشكل مباشر

مهام وواجبات مكتب علاقات المرضى " المنومين "

\* التواصل مع أهل المريض وطمأنتهم بحالة مريضهم عند الحاجة .

• \* عمل إستفتاء للمرضى عن مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم .

• \* إصدار كروت المرافقة بعد التنسيق مع رئيسة التمريض بالقسم المعني .

• \* التنسيق والتواصل مع موظفي علاقات المرضى في المكاتب الأخرى عند الحاجة .

• \* شرح لائحـة حقوق وواجبات المرضى للمرضى وتعريـف الـزوار والمرافقين بواجباتهم وحقوقهم .

• \* الرد على إستفسارات وتساؤلات المرضى والزوار وإرشادهم وتوجيههم للمكان المراد الوصول إليه

\* التنسيق المستمر بين المرضى وذويهم والطاقم الطبي عند طلب ذلك .

\* المراقبة المستمرة وتعزيز جودة الخدمة المقدمة والمحافظة على ثقة وكرامة المرضى والزوار والمرافقين .

\* استقبال الشكاوي والملاحظات والعمل على حلها وإنهاء جميع المشاكل التي قد تحدث في القسم .

\* تقديم كل ما يمكن تقديمه للمرضى والزوار والمرافقين وخاصة كبار السن ومن هم من ذوي الإحتياجات الخاصة .

\* ُ متابعة خروج المرضى المنومين ممن كتب لهم خروج ومتابعة شئون المرضى المنومين الذين لهم فترة في المستشفى

مكتب علاقات المرضى المدخل الرئيسي

مهام وواجبات

• \* الرد على إستفسارات وتساؤلات المرضى .

• \* عمل مواعيد المرضى المنومين في جميع أقسام المستشفى .

• \* التنسيق بين المرضى وذويهم والطاقم الطبي عند طلب ذلك .

• \* إرشاد وتوجيه المرضى والمراجعين والزوار للمكان المراد الوصول إليه .

• \* التواصل مع المرضى الذين تقدموا بطلبات علاج وإبلاغهم بما تم في ذلك .

• \* تعريف وشرح لائحة الحقوق والواجبات الخاصة بالمرضى والمرافقين والزوار

\* التنسيق لإصدار كروت المرافقة مع ممثلي علاقات المرضى المتواجدين بأقسام التنويم .

\* القيام بجميع الإتصالات الخارجية التي ترد من قبل الفريق الطبي المعالج على المرضى وذويهم

\* تقديم كل ما يمكن تقديمه للمرضى والمراجعين والزوار وخاصة كبار السن وذوي الإحتياجات الخاصه

\* إستلام الأمانات ( العلاجات، التقارير الطبية ، الملابس ، الأشياء الضرورية ) مـن قبل اهل المريض وتسليمها للمريض في أوقات الدوام الرسمية .

\* التنسيق مع ( المستشفيات – دور النقاهة – دور الرعاية الاجتماعية – الأقسام ذو العلاقة فالمستشفى ) في حال وجود حالة تحتاج لنقل من وإلى المستشفى

\* إستقبال شكاوي المرضى وتوجيهها حسب النظام المتبع لسياسات الشكاوي ومتابعتها مع تلك الجهات

• ومن ثم إفادة المتقدم بالشكوى بما تم على ضوء ذلك .

مهام وواجبات مكتب علاقات المرضى بالطوارئ :

• \* التواصل مع أهل المريض وطمأنتهم بحالة مريضهم .

• \* عمل إستفتاء للمرضى عن مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم .

• \* التنسيق مع الشئون الصحية ( طوارئ جـدة ) عند الحاجة لذلك .

• \* التنسيق مع موظفي إستقبال الطوارئ في حال وجود حالة تحتاج للتنويم .

• \* شرح أهلية قبول الحالات بالطوارئ وشرح لائحة حقوق وواجبات المرضى .

• \* الرد على إستفسارات المرضى وإرشادهم وتوجيههم للمكان المراد الوصول إليه .

• \* التنسيق المستمر بين المرضى والطاقم الطبي وجميع العاملين بالطوارئ عند الحاجة .

• \* المراقبة المستمرة وتعزيـز جـودة الخدمـة والمحافظة على ثقـة وكرامة المرضى والمراجعين .

• \* إستقبال الشكاوي والملاحظات والعمل علـى حلها وإنهاء جميع المشاكل التي قد تحدث

موظفي الإدارة

• المهام الاساسية:

• استقبال طلبات العلاج من خارج المستشفى

• معرفة وتطبيق سياسات إجراءات المرضى والمراجعين داخل وخارج المستشفى

• تنسيق حصول المرضى والمراجعين على الخدمات المستحقة لهم

• تنسيق إحالة المرضى لمنشآت صحية خارج المستشفى

• تنسيق إحالة المرضى إلى الإدارة العليا أو الجهات الطبية الموجودة في المستشفى

• تنسيق تحقيقات المرضى والمراجعين الطبية أو الادارية

• إنشاء ملفات المرضى

• تحويل المرضى للخدمات الداخلية أو الخارجية

الأقسام التابعة لإدارة شؤون المرضى:

1- السجلات الطبية 2- قسم علاقات المرضى 3- قسم التنويم والطوارئ

4- قسم المواعيد 5- قسم الخدمة الاجتماعية 6- مكتب العلاج الخيري

7- وحدة العناية بالمرضى

كل الاجابات صح بأذن الله

" وجاري التحديث "

حل الاسئلة من مجهود الطلاب بالقروب في سؤال راجعوه وهي تقييم الخدمة بالمستشفى قالو الطلاب مسئولية ادارة الجودة والمرضى ولكن مكتوب انها من مسئوليات علاقات المرضى تجدها اخر 3 صفحات مسئوليات علاقات المرضى "