



دانشگاه علوم پزشکی تبریز  
دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

**فرم طرح درس روزانه**

نام درس : ارتباطات در سازمانهای بهداشتی و درمانی

کد درس : ۵۰

تعداد و نوع واحد (نظری/عملی) : ۲

رشته و مقطع تحصیلی : مدیریت خدمات بهداشتی . و درمانی - کاشناسی

ترم : ۷

دروس پیش نیاز : رفتار سازمانی

مدرس یا مدرسین : دکتر حسین جباری بیرامی

شماره تماس دانشکده : ۰۴۱۳۳۳۶۴۶۶۸

| شماره جلسه | هدف کلی :<br>اهداف اختصاصی: (فراگیر پس از پایان این جلسه قادر خواهد بود):                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | حیطه های اهداف<br>(شناختی ،<br>عاطفی،<br>روانی حرکتی) | فعالیت استاد<br>(سخنرانی، حل مسئله،<br>پرسش و پاسخ، ...) | فعالیت دانشجو                                       | عرصه یادگیری<br>(مکان آموزش) | زمان<br>(دقیقه) | رسانه کمک<br>آموزشی             | روش ارزیابی                                                |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------|-----------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------|
| جلسه اول   | هدف کلی: آشنایی کلی دانشجو با مفهوم و اهمیت ارتباطات موثر در سازمانهای بهداشتی<br>اهداف اختصاصی:<br>۱- دانشجو مفهوم و ماهیت ارتباطات را با ذکر موارد و شواهد بیان نماید<br>۲- دانشجو چارچوب WHO در برقراری ارتباطات در سازمان را بیان نماید<br>۳- دانشجو نقش های مدیران در سازمان از منظر ارتباطات بیان نماید<br>۴- دانشجو موانع ارتباطات و روشهای بهبود آن را لیست نماید | شناختی<br>عاطفی                                       | سخنرانی، پرسش و پاسخ،                                    | پاسخ به<br>سوالات -<br>انجام تکالیف<br>و ارائه مطلب | کلاس<br>دانشکده              | ۹۰<br>دقیقه     | کامپیوتر<br>، ویدئو<br>پروژکتور | فعالیت های<br>کلاسی و غیر<br>کلاسی -<br>آزمون پایان<br>ترم |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |              |                       |                                            |              |          |                          |                                                |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------|--------------------------------------------|--------------|----------|--------------------------|------------------------------------------------|
| جلسه دوم   | <p><b>هدف کلی:</b> آشنایی کلی دانشجویان با اهداف، کارکردها، چالش های فرا روی نظام سلامت و زیر سیستم های آن</p> <p><b>اهداف اختصاصی:</b> انتظار می رود که دانشجویان در پایان بحث بتوانند</p> <p>۱- نظام سلامت را تعریف، اهداف و کارکردهای آن را لیست نماید و شمای کلی ارتباط بین آنها را رسم نماید</p> <p>۲- چالش های فرا روی مدیران نظام سلامت را لیست نماید</p> <p>۳- زیر سیستم های شش گانه نظام سلامت را لیست نموده و زیر سیستم اطلاعات را توضیح دهد</p> <p>۴- نقش های مدیران در توسعه ارتباط بین زیر سیستم های شش گانه نظام سلامت بیان نماید</p> | شناختی عاطفی | سخنرانی، پرسش و پاسخ، | پاسخ به سوالات – انجام تکالیف و ارائه مطلب | کلاس دانشکده | ۹۰ دقیقه | کامپیوتر، ویدئو پروژکتور | فعالیت های کلاسی و غیر کلاسی – آزمون پایان ترم |
| جلسه سوم   | <p><b>هدف کلی:</b> آشنایی با تفکر سیستمی برای تقویت نظام سلامت</p> <p><b>اهداف اختصاصی:</b> انتظار می رود که دانشجویان در پایان بحث بتوانند:</p> <p>۱. تفکر سیستمی را تعریف نماید</p> <p>۲. وجوه مهم تمایز تفکر سنتی و سیستماتیک را لیست نماید</p> <p>۳. ویژگیهای سیستمهای پیچیده را برشمارد</p> <p>۴. مفاهیم، اجزاء و روابط حلقوی درون سیستم را تشریح نماید</p>                                                                                                                                                                                    | شناختی عاطفی | سخنرانی، پرسش و پاسخ، | پاسخ به سوالات – انجام تکالیف و ارائه مطلب | کلاس دانشکده | ۹۰ دقیقه | کامپیوتر، ویدئو پروژکتور | فعالیت های کلاسی و غیر کلاسی – آزمون پایان ترم |
| جلسه چهارم | <p><b>هدف کلی:</b> آشنایی با گام های ده گانه تفکر سیستمی برای حل مشکلات نظام سلامت</p> <p><b>اهداف اختصاصی:</b> انتظار می رود که دانشجویان در پایان بحث بتوانند:</p> <p>۱. گامهای ده گانه تفکر سیستمی برای حل مشکلات نظام سلامت را لیست نماید</p> <p>۲. گامهای چهارگانه طراحی مداخله را لیست نماید</p> <p>۳. گامهای شش گانه طراحی ارزیابی را لیست نماید</p> <p>۴. مثالهای عینی از کاربرد تفکر سیستمی در پیشگیری از گسترش کووید - ۱۹ را طراحی نماید</p>                                                                                              | شناختی عاطفی | سخنرانی، پرسش و پاسخ، | پاسخ به سوالات – انجام تکالیف و ارائه مطلب | کلاس دانشکده | ۹۰ دقیقه | کامپیوتر، ویدئو پروژکتور | فعالیت های کلاسی و غیر کلاسی – آزمون پایان ترم |
| جلسه پنجم  | <p><b>هدف کلی:</b> ارتباطات و سلامت در قرن ۲۱</p> <p><b>اهداف اختصاصی:</b> انتظار می رود که دانشجویان در پایان بحث بتوانند:</p> <p>۱. اهمیت ارتباطات و سلامت را در قرن ۲۱ بیان نماید</p> <p>۲. تاریخچه مختصر پژوهش در ارتباطات و سلامت را در جهان بیان نماید</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                    | شناختی عاطفی | سخنرانی، پرسش و پاسخ، | پاسخ به سوالات – انجام تکالیف و ارائه مطلب | کلاس دانشکده | ۹۰ دقیقه | کامپیوتر، ویدئو پروژکتور | فعالیت های کلاسی و غیر کلاسی – آزمون پایان ترم |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |                          |                                                                                        |                 |             |                                                                                                                                                       |                                                            |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |                          |                                                                                        |                 |             | ۳. چالش های فراروی نظام های سلامت از جنبه ارتباطات موثر را بیان نماید<br>۴. ارتباطات بین مراقبین سلامت در حرف و جایگاههای مختلف نظام سلامت را برشمارد |                                                            |
| جلسه<br>ششم  | هدف کلی: آشنایی با ابزار ارتباطی اتوماسین اداری<br>اهداف اختصاصی: انتظار می رود که دانشجو در پایان بحث بتواند:<br>۱. ویژگیهای اتوماسیون اداری کار آمد را بر شمارد<br>۲. نقاط قوت اتوماسیون اداری دانشگاه علوم پزشکی را بر شمارد<br>۳. نقاط ضعف اتوماسیون اداری دانشگاه علوم پزشکی را بر شمارد<br>۴. برای ارتقای عملکرد اتوماسین اداری دانشگاه پیشنهاداتی را ارائه نماید                                                                                                | شناختی<br>عاطفی | سخنرانی، پرسش و<br>پاسخ، | پاسخ به<br>سوالات –<br>انجام تکالیف<br>و ارائه مطلب                                    | کلاس<br>دانشکده | ۹۰<br>دقیقه | کامپیوتر<br>، ویدئو<br>پروژکتور                                                                                                                       | فعالیت های<br>کلاسی و غیر<br>کلاسی –<br>آزمون پایان<br>ترم |
| جلسه<br>هفتم | هدف کلی: آشنایی با ابزار ارتباطی فضای مجازی<br>اهداف اختصاصی: انتظار می رود که دانشجو در پایان بحث بتواند:<br>۱. ویژگیهای ابزار ارتباطی فضای مجازی را بر شمارد<br>۲. پتانسیل های ابزار ارتباطی فضای مجازی در بخش های ارائه خدمات سلامت بر<br>شمارد<br>۳. چالش های استفاده از ابزار ارتباطی فضای مجازی در بخش های ارائه خدمات<br>سلامت دانشگاه علوم پزشکی را بر شمارد<br>۴. برای ارتقای عملکرد واحدهای دانشگاه با ابزار ارتباطی فضای مجازی<br>پیشنهادهای را ارائه نماید | شناختی<br>عاطفی | سخنرانی، پرسش و<br>پاسخ، | پاسخ به<br>سوالات –<br>انجام تکالیف<br>و ارائه مطلب                                    | کلاس<br>دانشکده | ۹۰<br>دقیقه | کامپیوتر<br>، ویدئو<br>پروژکتور                                                                                                                       | فعالیت های<br>کلاسی و غیر<br>کلاسی –<br>آزمون پایان<br>ترم |
| جلسه<br>هشتم | هدف کلی: آشنایی با اهمیت و روش های برقراری ارتباط بین گیرنده<br>و ارائه کننده خدمات<br>اهداف اختصاصی: انتظار می رود که دانشجو در پایان بحث بتواند:<br>۱. ارتباط بین بیمار و بیمارستان را توضیح دهد<br>۲. ارتباط بین شهروند و خدمت گیرندگان بهداشتی را بیان نماید<br>۳. ارتباط بین بیمار و پرستار را توضیح دهد                                                                                                                                                          | شناختی<br>عاطفی | سخنرانی، پرسش و<br>پاسخ، | پاسخ به<br>سوالات –<br>انجام تکالیف<br>و ارائه مطلب<br>ارائه نقش و<br>تمرین در<br>کلاس | کلاس<br>دانشکده | ۹۰<br>دقیقه | کامپیوتر<br>، ویدئو<br>پروژکتور                                                                                                                       | فعالیت های<br>کلاسی و غیر<br>کلاسی –<br>آزمون پایان<br>ترم |
| جلسه<br>نهم  | هدف کلی: آشنایی با اهمیت و شیوه های برقراری ارتباط بین پزشک<br>و بیمار<br>اهداف اختصاصی: انتظار می رود که دانشجو در پایان بحث بتواند:<br>۱. منشور حقوق بیمار را توضیح دهد                                                                                                                                                                                                                                                                                              | شناختی<br>عاطفی | سخنرانی، پرسش و<br>پاسخ، | پاسخ به<br>سوالات –<br>انجام تکالیف<br>و ارائه مطلب                                    | کلاس<br>دانشکده | ۹۰<br>دقیقه | کامپیوتر<br>، ویدئو<br>پروژکتور                                                                                                                       | فعالیت های<br>کلاسی و غیر<br>کلاسی –<br>آزمون پایان<br>ترم |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |              |                       |                                                           |              |          |                          |                                                |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------|--------------|----------|--------------------------|------------------------------------------------|
|              | ۲. مصادیق حفظ محرمانگی و اسرار بیماران را برشمارد<br>۳. شیوه های اظهار و پی گیری شکایت و حقوق بیماران را بیان نماید<br>۴. نقش و وظیفه سازمان نظام پزشکی را در این رابطه نقد نماید                                                                                                                                                                                                                       |              |                       | ارائه نقش و تمرین در کلاس                                 |              |          |                          | ترم                                            |
| جلسه دهم     | هدف کلی: آشنایی با اهمیت و شیوه های برقراری ارتباط با telehealth & telemedicine<br>اهداف اختصاصی: انتظار می رود که دانشجو در پایان بحث بتواند:<br>۱. مفهوم تله هلت را بیان نماید<br>۲. روش های مختلف ارائه خدمات و برقراری ارتباط با telehealth & telemedicine را برشمارد<br>۳. نمونه هایی از گسترش خدمات و برقراری ارتباط با telehealth & telemedicine را ارائه نماید                                  | شناختی عاطفی | سخنرانی، پرسش و پاسخ، | پاسخ به سوالات – انجام تکالیف و ارائه مطلب                | کلاس دانشکده | ۹۰ دقیقه | کامپیوتر، ویدئو پروژکتور | فعالیت های کلاسی و غیر کلاسی – آزمون پایان ترم |
| جلسه یازدهم  | هدف کلی: آشنایی با اهمیت و شیوه های برقراری ارتباط از طریق برگزاری جلسات اثربخش در سازمان (۱)<br>اهداف اختصاصی: انتظار می رود که دانشجو در پایان بحث بتواند:<br>۱. ضرورت و لزوم برگزاری جلسات در سازمان را بیان نماید<br>۲. جلسه را تعریف و انواع آن را لیست نماید<br>۳. مشکلات و چالش های برگزاری جلسات را بیان نماید<br>۴. برگزاری جلسه ای اثر بخش را در کلاس تمرین نماید                             | شناختی عاطفی | سخنرانی، پرسش و پاسخ، | پاسخ به سوالات – انجام تکالیف و ارائه نقش و تمرین در کلاس | کلاس دانشکده | ۹۰ دقیقه | کامپیوتر، ویدئو پروژکتور | فعالیت های کلاسی و غیر کلاسی – آزمون پایان ترم |
| جلسه دوازدهم | هدف کلی: هدف کلی: آشنایی با اهمیت و شیوه های برقراری ارتباط از طریق برگزاری جلسات اثربخش در سازمان (۲)<br>اهداف اختصاصی: انتظار می رود که دانشجو در پایان بحث بتواند:<br>۱. مصادیقی از هزینه های قابل توجه صرف شده برای برگزاری جلسات را بیان کند<br>۲. توصیه های علمی برای برگزاری جلسات اثر بخش را بیان کند<br>۳. جزئیات دقیق تدوین دستور جلسه را ذکر نماید<br>۴. کلیات تدوین صورتجلسه را تشریح نماید | شناختی عاطفی | سخنرانی، پرسش و پاسخ، | پاسخ به سوالات – انجام تکالیف و ارائه نقش و تمرین در کلاس | کلاس دانشکده | ۹۰ دقیقه | کامپیوتر، ویدئو پروژکتور | فعالیت های کلاسی و غیر کلاسی – آزمون پایان ترم |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |                       |                                                                        |              |          |                          |                                                |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|--------------------------|------------------------------------------------|
| جلسه سیزدهم  | هدف کلی: آشنایی با مفهوم، اهمیت و شیوه های برقراری ارتباط برای مدیریت تعارض در سازمان (۱)<br>اهداف اختصاصی: انتظار می رود که دانشجو در پایان بحث بتواند:<br>۱. مفهوم، اهمیت تعارض در سازمان را بیان نماید<br>۲. انواع و علل بوجود آورنده آن تعارض در سازمان را نام ببرد<br>۳. شیوه های اداره تعارض در سازمان را بیان نماید                                                            | شناختی عاطفی | سخنرانی، پرسش و پاسخ، | پاسخ به سوالات – انجام تکالیف و ارائه مطلب                             | کلاس دانشکده | ۹۰ دقیقه | کامپیوتر، ویدئو پروژکتور | فعالیت های کلاسی و غیر کلاسی – آزمون پایان ترم |
| جلسه چهاردهم | هدف کلی: آشنایی با مفهوم، اهمیت و شیوه های برقراری ارتباط برای مدیریت تعارض در سازمان (۲)<br>اهداف اختصاصی: انتظار می رود که دانشجو در پایان بحث بتواند:<br>۱. مفهوم مهارت فرایند چانه زنی در حل تعارض و مدیریت ارتباطات بیان کند<br>۲. راههای توسعه ارتباط موثر را برشمرد<br>۳. شیوه های حل تعارض در سازمان را لیست نماید<br>۴. شیوه مدیریت تعارض خود را با ابزار مربوطه تعیین نماید | شناختی عاطفی | سخنرانی، پرسش و پاسخ، | پاسخ به سوالات – انجام تکالیف و ارائه مطلب و ارائه نقش و تمرین در کلاس | کلاس دانشکده | ۹۰ دقیقه | کامپیوتر، ویدئو پروژکتور | فعالیت های کلاسی و غیر کلاسی – آزمون پایان ترم |
| جلسه پانزدهم | هدف کلی: PARTICIPATORY MANAGEMENT & ارتباط مداوم با کارکنان و سایر ذینفعان<br>اهداف اختصاصی: انتظار می رود که فراگیر در پایان بحث بتواند:<br>۱. مدیریت مشارکتی را تعریف نماید<br>۲. شیوه های مدیریت مشارکتی را توضیح دهد<br>۳. اثرات اجرای مدیریت مشارکتی در سیستم را توضیح دهد                                                                                                       | شناختی عاطفی | سخنرانی، پرسش و پاسخ، | پاسخ به سوالات – انجام تکالیف و ارائه مطلب و ارائه نقش و تمرین در کلاس | کلاس دانشکده | ۹۰ دقیقه | کامپیوتر، ویدئو پروژکتور | فعالیت های کلاسی و غیر کلاسی – آزمون پایان ترم |
| جلسه شانزدهم | هدف کلی:<br>• آشنایی دانشجو با نظام پیشنهادات در راستای برقراری ارتباط جامع و دائم با کارکنان و سایر ذینفعان<br>اهداف اختصاصی:<br>• انتظار می رود که فراگیر در پایان بحث بتواند:<br>۱. نظام پیشنهادات را تعریف نماید                                                                                                                                                                  | شناختی عاطفی | سخنرانی، پرسش و پاسخ، | پاسخ به سوالات – انجام تکالیف و ارائه مطلب و ارائه نقش و تمرین در کلاس | کلاس دانشکده | ۹۰ دقیقه | کامپیوتر، ویدئو پروژکتور | فعالیت های کلاسی و غیر کلاسی – آزمون پایان ترم |

|      |     |   |  |      |  |  |                                                                                                                                                                                                      |  |
|------|-----|---|--|------|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|      |     |   |  | کلاس |  |  | ۲. چگونگی اجرای نظام پیشنهادات در سیستم های بهداشتی را با ذکر مصادیق توضیح دهد<br>۳. نظام پیشنهادات دانشگاه علوم پزشکی تبریز را تشریح کند<br>۴. نظام پیشنهادات دانشگاه علوم پزشکی تبریز را نقد نماید |  |
| جلسه | هدف | م |  |      |  |  | هدف کلی: ارزیابی نهایی دانشجو ( امتحان پایان ترم )<br>اهداف اختصاصی:                                                                                                                                 |  |

❖ لطفا به تفکیک برای هر جلسه ، این جدول به طور کامل تکمیل گردد و در صورت نیاز، به روزرسانی گشته و در وب سایت دانشکده بارگذاری شود.

❖ در صورت برگزاری جلسات مجازی (چهار هفدهم هر درس) ، در طرح درس مشخص شده و تعریف گردند.

❖ **سیاست مسئول دوره در مورد برخورد با غیبت و تاخیر دانشجو در کلاس درس :**  
با توجه به شرایط کرونایی کلاسها به صورت ترکیبی حضوری – مجازی برگزار می شوند

❖ **نحوه ارزشیابی دانشجو و بارم مربوط به هر ارزشیابی :**

( بودجه بندی ارزشیابی باید مشخص گردیده ، به اطلاع دانشجویان نیز رسانده شود.)

الف ) در طول دوره ( کوئیز ، تکالیف ، امتحان ، میان ترم ..... ) انجام و ارائه تکالیف خواسته شده در سامانه نوید ۴ نمره

کنفرانس کلاسی : ۴ نمره

بارم : ۸ نمره

ب ( پایان دوره ۱۲

بارم : ۱۲ نمره

از هر جلسه حدود ۸۰ نمره

✱ منابع اصلی درس ( رفرانس ) :

متناسب با بحث در هر جلسه در کلاس ارائه شده است