



طرح درس "مدیریت ارتباطات در سلامت"

نوع درس: نظری

گروه هدف: دانشجویان کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی

تعداد واحد درسی: ۲ واحد (نظری) پیش نیازها: -

مشخصات مدرسین:

نام	نام خانوادگی	رتبه	گروه	تلفن	ایمیل
کمال	قلی پور	دانشیار	مدیریت و سیاستگذاری سلامت	۰۴۱- ۳۱۷۷۵۹۹۳	Dr.gholipourk@gmail.com
حسین	جباری	استاد	پزشکی اجتماعی		hosseinhosseinj@yahoo.com

معرفی واحد درسی :

ارتباطات بعنوان یکی از مهم ترین ارکان مدیریت نقش مهمی در اثربخشی و دستیابی به اهداف سازمان دارد. از سوی دیگر با توجه به ماهیت چند بعدی مفهوم بهداشت و بخش سلامت و سازمان های بهداشتی و درمانی توجه به هماهنگی بین اجزاء سیستم سلامت و بازیگران مختلف در بخش سلامت توجه به ارتباطات و هماهنگی بین آنها یکی از کلیدی ترین عوامل موثر در موفقیت سازمان ها می باشد.

در این راستا بیمارستان به عنوان واحدی استراتژیک در سطح بندی شبکه های بهداشت و درمان وظیفه ارائه خدمات درمانی تخصصی، اورژانس، سرپایی و بستری را بر عهده داشته و در حوزه دانشگاه های علوم پزشکی عهده دار آموزش و بازآموزی نیروی انسانی پزشکی و پیرا پزشکی میباشد. از سوی دیگر بیمارستانها محل پذیرش بیماران ارجاع شده از سطوح پایین سیستم شبکه (خانه های بهداشت، مراکز بهداشتی درمانی روستائی و شهری) بوده و وظیفه بستری، درمان و ارسال پس خوراند و توصیه های بهداشتی درمانی به واحدهای ارجاع دهنده را به عهده دارند.

از این رو، بیمارستان یکی از واحد های بسیار حیاتی در امر مدیریت خدمات بهداشتی درمانی محسوب شده و به لحاظ جایگاه و وظایف حساس آن در کانون توجه همه عناصر سیستم سلامت از قبیل گیرندگان خدمات (مردم)، سیاستگذاران، مدیران ارشد، تدارک کنندگان، سازمانهای بیمه گر و ارائه کنندگان خدمات (پزشکان، پرستاران، کارکنان سیستم بهداشتی و ...) قرار دارد.

بر اساس قوانین وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی کلیه بیمارستان ها برای انجام وظایف مقرر از اختیارات کامل اداری، مالی و پشتیبانی برخوردار بوده و نه تنها برای خدمات فنی در بخش های درمانی نظیر اورژانس، سرپایی، بستری، تشخیصی و

... بلکه برای خدمات پشتیبانی از قبیل کارگزینی، مالی، حسابداری، ترخیص و ... نیز باید برنامه کامل داشته و در جهت مدیریت جامع (آموزش، برنامه ریزی، سازماندهی، رهبری، کنترل و ارزشیابی) کوشا باشند.

در همین راستا درس روابط درون بخشی و برون بخشی بیمارستان بر آن است تا ضمن آشنا کردن دانشجویان رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی با مفاهیم ارتباطات در سازمان های بهداشتی و درمانی و با تاکید بر بیمارستان، راهکارها و روش های ارتقای همکاری و بهبود ارتباطات را در سازمان ها معرفی و دانشجویان را در این زمینه توانمند نماید. بطوریکه در انتهای دوره، دانشجویان بتوانند توانایی مقدماتی لازم برای تحلیل وضعیت ارتباطات درون سازمانی و برون سازمانی و همچنین تدوین برنامه های بهبود سلامت بر مبنای رویکردهای همکاری و هماهنگی را کسب نمایند.

اهداف:

هدف کلی:

آشنایی کامل دانشجویان با سیستم بیمارستان و روابط متقابل اجزای آن، ربط متقابل سیستم بیمارستان و اجزای آن با سیستم های بزرگ تر محیط پیرامون، آشنایی با اجزاء سیستم سلامت و ارتباطات درون بخشی و برون بخشی در سیستم سلامت.

اهداف اختصاصی: دانشجویان در پایان ترم تحصیلی

1. با سیستم سلامت و اجزاء سیستم سلامت آشنا شوند.
2. با ارتباطات و همکاری های درون بخشی و برون بخشی آشنا شوند
3. با اجزاء بیمارستان و روابط بین آنها آشنا شوند.
4. ربط متقابل بیمارستان و اجزای آن با اجزاء سیستم سلامت و بخش سلامت و سایر بخش های اجتماعی را بشناسد.
5. با ارتباطات درون بخشی و برون بخشی در سیستم سلامت آشنا شوند.

(رفتار های ویژه عینی): اهداف کاربردی

۲. آشنایی با سیستم سلامت و اجزاء آن؛ دانشجو در پایان ترم تحصیلی قادر باشد:

۱-۱ بخش سلامت و سیستم سلامت را تعریف کند

۱-۲ اهداف و عملکردهای اجزاء بخش سلامت و سیستم سلامت را شرح دهد

۲. آشنایی با ارتباطات و همکاری های درون بخشی و برون بخشی ؛ دانشجو در پایان ترم تحصیلی قادر باشد:

۲-۱ مفاهیم و اصطلاحات رایج در ارتباطات را تعریف کند

۲-۲ با مفاهیم مشارکت اجتماعی و مشتری مداری آشنا شوند.

۲-۳ همکاری های بین بخشی را توضیح دهد

۲-۴ رویکردهای جلب همکاری های بین بخشی را شرح دهد

۲-۵ مفهوم رابطه با جامعه و پاسخگویی اجتماعی را شرح دهد

۳. آشنایی با اجزاء بیمارستان و روابط بین آنها؛ دانشجو در پایان ترم تحصیلی قادر باشد:

۳-۲ مشخصات سازمانی کلیه بخشهای فنی بیمارستان را توضیح دهد

۳-۳ مشخصات سازمانی کلیه بخشهای پشتیبانی بیمارستان را توضیح دهد

۳-۴ مشخصات و اختیارات کلیه کمیته های فنی بیمارستان را توضیح دهد

۳-۵ مشخصات و اختیارات کلیه کمیته های پشتیبانی بیمارستان را توضیح دهد

۳-۶ راههای ارتباطی بخش ها و کمیته ها با مدیریت بیمارستان را شرح دهد.

۴. آشنایی با روابط متقابل بیمارستان و اجزای آن با اجزاء سیستم سلامت و بخش سلامت و سایر بخش های اجتماعی؛ دانشجو در پایان ترم تحصیلی قادر باشد:

۴-۱ روابط بیمارستان با سازمان های های درون بخش سلامت و سیستم سلامت را توضیح دهد.

۴-۲ روابط بیمارستان با سازمان های موثر بر سلامت را شرح دهد.

۴-۳ رابطه بیمارستان و نهادهای خیریه و مردم نهاد را شرح دهد

۴-۴ رابطه بیمارستان و سازمان های پرداخت کننده (بیمه ها) را توضیح دهند

۵. آشنایی با ارتباطات درون بخشی و برون بخشی در سیستم سلامت؛ دانشجو در پایان ترم تحصیلی قادر باشد:

۵-۱ رابطه بین بیمارستان و سازمان های ارائه کننده خدمات با دانشکده های علوم پزشکی را توضیح دهد

۵-۲ رویکرد کل دولت (Whole of Government) و مشارکت بین بخشی در سلامت را شرح دهد

۵-۳ راهکارها و رویکردهای جلب حمایت تصمیم گیرندگان و سیاست گذاران را شرح دهد

۵-۳ مکانیسم های جلب مشتریان بین المللی و چالش های پیش روی این موضوع را شرح دهد

روش آموزش:

شیوه آموزش بر محوریت دانشجو استوار بوده و کلاس درس با استفاده از منابع و سرفصل های تعیین شده در چارچوب ضوابط دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز به صورت مشارکتی، کار گروهی، بحث جمعی، سخنرانی و ارائه گزارش دانشجویان در ارتباط با سرفصل ها و پرسش و پاسخ اداره خواهد شد.

راهنمای مطالعاتی دانشجو:

انتظار می رود دانشجویان عزیز مطابق طرح درس ارائه شده قبل از حضور در کلاس، مطالب درسی را مرور کرده و در بحث ها مشارکت فعال داشته باشند، چرا که حضور ذهن عزیزان منجر به یادگیری عمیق تر خواهد گردید. انتظار داریم دانشجویان مطابق برنامه توافق شده در کلاس و برنامه اجرایی مندرج در طرح درس، سخنرانی و گزارش خود رت آماده نموده و بر اساس برنامه ریزی انجام شده در هر جلسه ارائه فرمایند، بطوریکه محوریت آموزش متوجه دانشجویان گردیده و به طور مداوم دانشجو و مدرس در نقش یکدیگر ظاهر شوند.

امید آن داریم تا ضمن بهره گیری از آموخته ها در زندگی فردی و بکار گیری آنها در موقعیت های شغلی آینده، مشاوره آگاه و امین برای دیگران باشیم تا با تکیه بر بینش صحیح، آگاهی و بهره جستن از خرد جمعی فردایی نیکوتر برای ایران عزیزمان ترسیم نمائیم.

برنامه اجرایی:

جلسه (۲ ساعت)	تاریخ	محتوی	مدرس
اول		معارفه، معرفی درس و ارائه طرح درس، تعاریف مفاهیم و اصطلاحات رایج در سیستم سلامت و ساختار سیستم سلامت ایران (گروه بندی دانشجویان برای ارائه گزارش گروهی؛ و زمان بندی برای سخنرانی)	دکتر قلی پور
دوم		مروری بر جایگاه، نقش و کارکردهای بیمارستان	دکتر قلی پور
سوم		مبانی ارتباطات و همکاری بین بخشی در سیستم سلامت	دکتر قلی پور
چهارم		مسئولیت پذیری اجتماعی و پاسخگویی در سیستم سلامت	دکتر قلی پور
پنجم		همکاری های بین بخشی و درون بخشی و حمایت طلبی در سیستم سلامت	دکتر قلی پور
ششم		جلب مشارکت اجتماعی در سیستم سلامت	دکتر قلی پور
هفتم		ارتباطات درون و برون سازمانی بخش های تشخیصی و درمانی (اورژانس، بستری، آزمایشگاه، رادیولوژی، اتاق عمل، مراقبت های ویژه) *	دانشجویان
هشتم		ارتباطات درون و برون سازمانی بخش های اداری و پشتیبانی (بهبود کیفیت، اداری و مالی، روابط عمومی، دفتر پرستاری، تاسیسات، مدارک پزشکی، استریلیزاسیون و لنزری) *	دانشجویان
نهم		کمیته های بیمارستانی و ارتباط با مدیریت بیمارستان *	دانشجویان
دهم		مروری بر کارکردهای بیمارستان های فردا	دکتر جباری
یازدهم		اصلاحات ساختاری بیمارستان- ارتباط بیمارستان با بخش دولتی	دکتر جباری
یازدهم		انواع مدل های مشارکت دولتی - خصوصی در بیمارستان	دکتر جباری
دوازدهم		ساختار و ارتباطات در بیمارستان های مستقل	دکتر جباری
سیزدهم		ادغام و کوچک سازی بیمارستان ها	دکتر جباری
چهاردهم		بیمارستان و شبکه های بهداشت	دکتر جباری
پانزدهم		ارتباط بیمارستان با مردم	دکتر جباری
شانزدهم		ارتباط بیمارستان با نهاد های قضایی انتظامی شرکت ها و...	دکتر جباری
هفدهم		آزمون پایان ترم	

* سخنرانی گروهی دانشجویان، کارگاهی

ارزشیابی:

ارزشیابی نهایی دانشجویان شامل موارد زیر خواهد بود:

۱. فعالیتهای کلاسی (شرکت منظم در کلاس و مشارکت در بحثها (۱ نمره) ، سخنرانی (۲ نمره) و ارائه گزارش (۵ نمره) : ۸ نمره
۲. آزمون میان ترم (ارائه گزارش موردی بصورت تیمی): ۴ نمره
۳. آزمون پایان ترم (مطابق برنامه امتحانات دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی): ۸ نمره

منابع:

۱. فرانسس، سی. ام، " مدیریت بیمارستان" ترجمه کبریایی، علی، انتشارات فروزان روز، تهران، ۱۳۷۸
۲. گریفین، دان، "بیمارستان چه نوع سازمانی است و چگونه کار می کند"، ترجمه محمد عرب، انتشارات جهاد دانشگاهی واحد تهران، ۱۳۸۸.
۳. قلی پور، کمال؛ تبریزی، جعفرصادق؛ ایزدی، شبنم. حمایت طلبی و مشارکت اجتماعی در سلامت؛ مدیریت سلامت شهرستان. انتشارات ستوده، تبریز، ۱۳۹۷.
4. Wrench JS, Punyanunt-Carter N. An Introduction to organizational communication. Available at: lardbucket.org/pdfs/an-introductionto-organizational-communication.pdf. [Accessed 11 November 2015]. 2012.

اطلاعات تماس:

مدرس دوره (تلفن ، ایمیل و ...):

دکتر کمال قلی پور تلفن : 041-31775993 ایمیل : Dr.gholipourk@gmail.com

دکتر حسین جباری ایمیل : hosseinhosseinj@yahoo.com

کارشناس آموزشی (تلفن ، ایمیل و): سرکارخانم صائمی : ۳۱۷۷۵۹۸۶

با آرزوی موفقیت روز افزون