



نام مدرس(بلوک): مدیریت ارتباطات در سلامت	تعداد واحد و ساعت آموزشی: ۲ واحد نظری معادل ۳۴ ساعت آموزشی	رشته و مقطع تحصیلی دانشجویان: کارشناسی ارشد ناپیوسته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی	نام مسئول درس: دکتر لیلا کیکاوسی آرانی	نام مدرسان: دکتر لیلا کیکاوسی آرانی
کد درس: ۱۹	نوع درس: نظری			
دروس پیش نیاز: ندارد				
پست الکترونیک مدرس: Leila_keikavoosi@yahoo.com				

• هدف کلی درس:

آشنایی با روابط داخلی و خارجی بیمارستان
آشنایی دانشجویان با روابط انسانی (بین کارکنان)، روابط فیزیکی (ساختاری) و روابط سازمانی بیمارستانها (باسایر ارگانها) است.

• منابع مطالعاتی مدرس (بر اساس رفرنس نویسی ونگوور):

- 1) Darley, Mark. "Managing communication in health care". Bailliere Tindall, US.
- 2) Renata Schiavo. Health Communication: From Theory to Practice. Jossey-bass publisher.
- 3) Rick Iedema, Donella Piper, Marie Manidis. Communicating Quality and Safety in Health Care. Cambridge university press.
- 4) Gwen Van Servellen. Communication Skills for the Health Care Professional: Concepts, Practice and evidence. Jones and Bartlett publisher
- 5) Robert Stolt. Communication Management in Hospitals. Grin verlag.

• منابع امتحانی دانشجویان (بر اساس رفرنس نویسی ونگوور):

۱. محتوای ارائه شده از سوی مدرس
۲. سازمان و مدیریت از تئوری تا عمل / تألیف مهدی ایران نژاد پاریزی، پرویز ساسان گهر. مشخصات نشر: تهران: موسسه عالی بانکداری ایران، ۱۳۸۲.



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی البرز
معاونت آموزشی

بسمه تعالی

معاونت آموزشی (مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی دانشگاه علوم پزشکی البرز)

فرم طرح درس دانشکده بهداشت نیمسال اول سال تحصیلی ۱۴۰۳-۱۴۰۲

طرح درس روزانه آموزش تنوری

۳. کلیه منابع معرفی شده در قسمت منابع مطالعاتی استاد

- **توانمندی های مورد انتظار از دانشجو**

برقراری ارتباطات موثر مدیریتی



جدول طرح دوره :

شماره جلسه	محتوای آموزشی	تعداد سوال اختصاص یافته	مدرس (مدرسین)
۱	نقش و اهمیت ارتباطات در نظام سلامت	۱	دکتر لیلا کیکاوسی آرانی
۲	مفاهیم کلیدی ارتباطات سازمانی	۱	دکتر لیلا کیکاوسی آرانی
۳	مفاهیم کلیدی ارتباطات سلامت	۱	دکتر لیلا کیکاوسی آرانی
۴	ویژگی های کلیدی ارتباطات سلامت	۲	دکتر لیلا کیکاوسی آرانی
۵	رویکردهای ارتباطی سلامت و حوزه های اقدام	۱	دکتر لیلا کیکاوسی آرانی
۶	چگونگی ارتباط بیمارستان ها با هم و راهکارهای ارتقای آن	۱	دکتر لیلا کیکاوسی آرانی
۷	ارتباطات بین فردی در نظام سلامت	۱	دکتر لیلا کیکاوسی آرانی
۸	تحلیل موانع و شرایط برقراری ارتباطات سلامت	۱	دکتر لیلا کیکاوسی آرانی
۹	گروه و ارتباطات گروهی	۱	دکتر لیلا کیکاوسی آرانی
۱۰	ارتباطات گروهی و عملکرد گروه	۱	دکتر لیلا کیکاوسی آرانی
۱۱	ارتباط بیمارستان با سازمانهای بیمه ای موانع ارتباطی و راهکارها	۱	دکتر لیلا کیکاوسی آرانی
۱۲	ارتباط بیمارستان با سازمانهای دولتی و راهکارهای بهبود آن	۱	دکتر لیلا کیکاوسی آرانی
۱۳	ارتباط بیمارستان با گروه های مدنی خیریه و سازمانهای غیردولتی و راهکارهای بهبود آن	۱	دکتر لیلا کیکاوسی آرانی
۱۴	ارتباط بیمارستان با شرکتهای (برون سپاری) و ملاحظات آن	۱	دکتر لیلا کیکاوسی آرانی
۱۵	روابط درونی بین واحدهای بیمارستان	۱	دکتر لیلا کیکاوسی آرانی
۱۶	مدلها و سبک های ارتباطات سازمانی (بیمارستانهای آموزشی با سازمانهای بالادست، بیمارستانهای آموزشی با پزشکان و ارائه دهندگان خصوصی)	۱	دکتر لیلا کیکاوسی آرانی
۱۷	شبکه های ارتباطی در سازمانهای بهداشتی و درمانی	۱	دکتر لیلا کیکاوسی آرانی



• نحوه ارزشیابی دانشجو در طول دوره:

ردیف	شرح فعالیت	تاریخ آزمون/انجام تکلیف	نمره
۱	حضور و شرکت فعال در کلاس	در طول نیمسال	۲
۲	انجام تکلیف کلاسی	در طول نیمسال	۴
۳	آزمون در طول نیمسال تحصیلی	میان ترم	۴
۴	آزمون کتبی پایان نیمسال	پایان نیمسال	۱۰
	مجموع نمره:		۲۰

• سایر مقررات تدوین شده توسط مدرس، در طول دوره:

ردیف	شرح تکلیف
۱	مطالعه مطالب بارگذاری شده در سامانه نوید
۲	ارائه تکالیف در کلاس



جدول طرح درس:

شماره جلسه	اهداف اختصاصی (رئوس مطالب)	اهداف ویژه رفتاری	*حیطه (شناختی، عاطفی و روان حرکتی)	روش یاددهی/یادگیری	مواد و وسایل آموزشی
۱	نقش و اهمیت ارتباطات در نظام سلامت	دانشجو اهمیت ارتباط در مدیریت را درک کند. دانشجو با ایفای نقش ارتباطی مدیر در سطوح مختلف سازمان آشنا شود. دانشجو پیامدهایی که نقش ارتباطی مدیر در سازمان و جامعه دارد را درک کند.	شناختی، عاطفی	سخنرانی، فیلم، پرسش و پاسخ، بحث گروهی	کامپیوتر، اسلاید، ویدیو پروژکتور، مژیک، تخته وایت برد، سامانه نوید
۲	مفاهیم کلیدی ارتباطات سازمانی	دانشجو مفهوم ارتباط در سازمان را درک کند. دانشجو اجزا و عناصر و فراگرد ارتباط را درک کند.	شناختی، عاطفی	سخنرانی، پرسش و پاسخ، بحث گروهی	کامپیوتر، اسلاید، ویدیو پروژکتور، مژیک، تخته وایت برد، سامانه نوید
۳	مفاهیم کلیدی ارتباطات سلامت	دانشجو بتواند مفهوم ارتباط سلامت را بیان نماید. مفهوم "بیمار محوری" در ارتباطات سلامت را درک کند. مفهوم "رفتارمحوری" در ارتباطات سلامت را درک کند. با ارتباطات مبتنی بر شواهد آشنا شود.	شناختی، عاطفی	سخنرانی، پرسش و پاسخ، بحث گروهی، فیلم	کامپیوتر، اسلاید، ویدیو پروژکتور، مژیک، تخته وایت برد، سامانه نوید
۴	ویژگی های کلیدی ارتباطات سلامت	دانشجو ویژگی های زیر را در ارتباطات سلامت درک کند. • Audience-centered • Research-based • Multidisciplinary • Strategic • Process oriented • Cost-effective • Creative in support of strategy • Audience and media specific • Relationship building • Aimed at behavioral or social change	شناختی، عاطفی	سخنرانی، پرسش و پاسخ، بحث گروهی، بارش افکار	کامپیوتر، اسلاید، ویدیو پروژکتور، مژیک، تخته وایت برد، سامانه نوید



۵	رویکردهای ارتباطی سلامت و حوزه های اقدام	دانشجو با رویکردهای ارتباط سلامت آشنا شود. دانشجو با حوزه های اقدام در ارتباطات سلامت آشنا شود و بتواند توضیح دهد.	شناختی، عاطفی	سخنرانی، پرسش و پاسخ، بحث گروهی، فیلم	کامپیوتر، اسلاید، ویدیوپروژکتور، مژیک، تخته وایت برد، سامانه نوید
۶	چگونگی ارتباط بیمارستان ها با هم و راهکارهای ارتقای آن	دانشجو چگونگی ارتباط بیمارستانها با هم را توضیح دهد. دانشجو راهکارهای ارتقای ارتباط بیمارستانها با هم را برشمارد. دانشجو با پیامدهای انتقال بیمارستانی آشنا شود. دانشجو با تبادل اطلاعات سلامت در هنگام انتقال بیمار از یک بیمارستان به بیمارستان دیگر آشنا شود.	شناختی، عاطفی	سخنرانی، پرسش و پاسخ، بحث گروهی، حل مساله	کامپیوتر، اسلاید، ویدیوپروژکتور، مژیک، تخته وایت برد، سامانه نوید
۷	ارتباطات بین فردی در نظام سلامت	دانشجو پویایی رفتار بین فردی را درک کند دانشجو تأثیر بالقوه ارتباطات بین فردی بر رفتار را بداند. دانشجو به ارتباطات به عنوان یک شایستگی بالینی اصلی بنگرد.	شناختی، عاطفی	سخنرانی، پرسش و پاسخ، بحث گروهی، حل مساله	کامپیوتر، اسلاید، ویدیوپروژکتور، مژیک، تخته وایت برد، سامانه نوید
۸	تحلیل موانع و شرایط برقراری ارتباطات سلامت	دانشجو با شرایط برقراری ارتباطات سلامت آشنا شود و آن را درک کند. دانشجو بتواند محدودیت های شناختی را توضیح دهد. دانشجو عدم تعادل قدرت بیمار در مقایسه با ارائه دهندگان مراقبت های بهداشتی را درک نماید.	شناختی، عاطفی	سخنرانی، پرسش و پاسخ، بحث گروهی، سمینار موردی	کامپیوتر، اسلاید، ویدیوپروژکتور، مژیک، تخته وایت برد، سامانه نوید
۹	آزمون میان ترم، گروه و ارتباطات گروهی	دانشجو درباره فراگیر بودن تلاش گروهی در سیستم های ارائه مراقبت های بهداشتی بحث کند. دانشجو مراحل فرآیند گروهی و الگوهای ارتباطی مربوطه را مشخص کند. دانشجو الگوهای ارتباطی عملکردی و ناکارآمد را در گروه ها، به ویژه در گروه های حل مسئله توضیح دهد. دانشجو مشکلات ارتباطی مشترک گروهی (مانند تعارض و	شناختی، عاطفی، روانی حرکتی	سخنرانی، پرسش و پاسخ، بحث گروهی، سمینار موردی	کامپیوتر، اسلاید، ویدیوپروژکتور، مژیک، تخته وایت برد، سامانه نوید



			تاخیر در حل مشکلات) را شناسایی و توصیف کند. دانشجو چند راه حل که می توان ارتباطات در گروه ها را بهبود بخشید ارائه نماید. دانشجو درباره مشکلاتی که در بین گروه ها رخ می دهد و چگونگی تاثیر بر مراقبت از بیمار بحث کند.		
۱۰	عملکرد گروه	دانشجویان در خصوص بهبود ارتباطات در گروه های کاری مراقبت های بهداشتی بحث نمایند. دانشجو بتواند بیان کند چه موانع و نقاط قوت بر عملکرد گروه تأثیر می گذارد؟ دانشجویان در خصوص ارتقای عملکرد گروه از طریق برقراری ارتباطات موثر تبادل نظر نمایند. دانشجو بتواند در یک گروه کاری پیش فرض ایفای نقش نماید.	شناختی، عاطفی، روانی حرکتی	سخنرانی، پرسش و پاسخ، بحث گروهی، بارش افکار، سمینار موردی	کامپیوتر، اسلاید، ویدیوپروژکتور، مژیک، تخته وایت برد، سامانه نوید
۱۱	ارتباط بیمارستان با سازمانهای بیمه ای موانع ارتباطی و راهکارها	دانشجو درک کند که بیمارستان با چه سازمانهای بیمه ای و به چه منظور ارتباط برقرار می کند. دانشجو چالش ها و موانع ارتباطی بیمارستان و سازمانهای بیمه ای را شناسایی نماید و راهکارهایی برای بهبود آنها ارائه دهد.	شناختی، عاطفی	سخنرانی، پرسش و پاسخ، بحث گروهی، بارش افکار، آموزش وارونه	کامپیوتر، اسلاید، ویدیوپروژکتور، مژیک، تخته وایت برد، سامانه نوید
۱۲	ارتباط بیمارستان با سازمانهای دولتی و راهکارهای بهبود آن	دانشجو بداند که بیمارستان با کدام سازمانهای دولتی می تواند ارتباط برقرار کند؟ دانشجو چالش ها و موانع برقراری ارتباط بیمارستان با سازمانهای دولتی را شناسایی نماید و برای بهبود آن راهکار ارائه دهد.	شناختی، عاطفی	سخنرانی، پرسش و پاسخ، بحث گروهی، بارش افکار، آموزش وارونه	کامپیوتر، اسلاید، ویدیوپروژکتور، مژیک، تخته وایت برد، سامانه نوید
۱۳	ارتباط بیمارستان با گروه های مدنی خیریه و سازمانهای غیردولتی و	دانشجو بداند که بیمارستان با کدام گروه های مدنی خیریه و سازمانهای غیر دولتی می تواند ارتباط برقرار کند؟	شناختی، عاطفی	سخنرانی، پرسش و پاسخ، بحث گروهی، بارش افکار، آموزش	کامپیوتر، اسلاید، ویدیوپروژکتور، مژیک، تخته وایت برد، سامانه نوید



راهنماهای بهبود آن	دانشجو چالش ها و موانع برقراری ارتباط بیمارستان با گروه های مدنی خیریه و سازمانهای غیردولتی را شناسایی نماید و برای بهبود آن راهنما ارائه دهد.	وارونه	نوید
۱۴ ارتباط بیمارستان با شرکتها (برون سپاری) و ملاحظات آن	دانشجو بداند که بیمارستان با کدام شرکت ها و به چه منظور تواند ارتباط برقرار کند؟ دانشجو چالش ها و موانع برقراری ارتباط بیمارستان با شرکتها را شناسایی نماید و برای بهبود آن راهنما ارائه دهد.	شناختی، عاطفی	سخنرانی، پرسش و پاسخ، بحث گروهی، بارش افکار، آموزش وارونه
۱۵ روابط درونی بین واحدهای بیمارستان	دانشجو ارتباط مالی، ارتباط استخدامی، ارتباط اداری در بیمارستان را درک کند. دانشجو با نحوه ی برقراری ارتباط کارکنان با هم و با سطوح بالاتر آشنا شود.	شناختی، عاطفی	سخنرانی، پرسش و پاسخ، بحث گروهی، آموزش وارونه
۱۶ مدلها و سبک های ارتباطات سازمانی (بیمارستانهای آموزشی با سازمانهای بالادست، بیمارستانهای آموزشی با پزشکان و ارائه دهندگان خصوصی)	دانشجو با سبک های ارتباطی حمایتی، دفاعی، خود محور و آشنا شود. دانشجو تحلیل کند که برای برقراری ارتباط با بیمارستانهای آموزشی با سازمانهای بالادست، بیمارستانهای آموزشی با پزشکان و ارائه دهندگان خصوصی بهتر است از چه سبکهای ارتباطی استفاده کند.	شناختی، عاطفی	سخنرانی، پرسش و پاسخ، بحث گروهی، بارش افکار، فیلم و انیمیشن
۱۷ شبکه های ارتباطی در سازمانهای بهداشتی و درمانی	دانشجو با انواع شبکه های ارتباطی رسمی در سازمانهای بهداشتی و درمانی آشنا شود. دانشجو با انواع شبکه های ارتباطی غیر رسمی در سازمانهای بهداشتی و درمانی آشنا شود.	شناختی، عاطفی	سخنرانی، پرسش و پاسخ، بحث گروهی، بارش افکار
۱۸ آزمون پایان ترم			برگه امتحانی - خودکار



ردیف	شیوه ارزیابی بلوک/درس مدیریت ارتباطات در سلامت	بارم امتحانی دانشجو	ضریب محاسبه بر مبنای نمره ۲۰	نمره نهایی
۱	میان ترم (تشریحی)	۴	۰,۲	۴
۲	پایان ترم کتبی (تستی - تشریحی)	۱۰	۰,۵	۱۰
۳	ارزشیابی تکوینی	۶	۰,۱۶	۶

تعاریف:

* حیطه های یادگیری:

حیطه عاطفی :

در حوزه شناختی، دانش، معلومات و مهارت های ذهنی قرار گرفته اند. طبق طبقه بندی بلوم، هدف ها در حوزه شناختی شش نوع و عبارتند از : ۱-دانش، ۲ -فهمیدن، ۳ -کار بستن، ۴ -تحلیل، ۵ -ترکیب، ۶ -ارزشیابی

حیطه عاطفی :



شامل رفتارهایی است که به علایق، احساسات، ارزش ها، اخلاقیات و عواطف مربوط می شود و سطوح آن عبارتند از: توجه کردن، واکنش نشان دادن، ارزش گذاری، سازمان بندی کردن، متبلور ساختن.

حیطه روانی - حرکتی:

حیطه روانی حرکتی آن بخش از هدف های آموزشی را شامل می شود که در جهت افزایش توانایی های عضلات و ایجاد هماهنگی بین آن ها. به زبان دیگر این بخش از هدف های آموزشی به گونه ای است که انجام آن ها نیازمند همکاری اعصاب (سیستم عصبی) و ماهیچه ها است. مهارت هایی مانند: نوشتن، دویدن، خیاطی کردن، رانندگی کردن، کار آزمایشگاهی انجام دادن، نقاشی کردن و... سطوح آن عبارتند از: مشاهده و تقلید کردن، مستقل اجرا کردن، دقت کردن همراه با سرعت، با هماهنگی انجام دادن، عادی شدن.

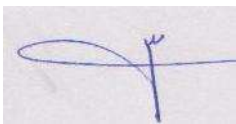
*روش های یاد دهی / یادگیری:

انواع روش های آموزش مشتمل بر - سخنرانی - سناریو - سیمولاسیون - یادگیری مبتنی بر حل مساله - یادگیری مبتنی بر کار تیمی - پرسش و پاسخ و ...

تاریخ:

چک لیست کیفی طرح درس

نام درس: مدیریت ارتباطات در سلامت
مقطع تحصیلی: کارشناسی ارشد
رشته تحصیلی: مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی
گروه آموزشی: مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی
نیمسال تحصیلی: نیمسال اول سال تحصیلی ۱۴۰۲-۱۴۰۳
نام و نام خانوادگی مدرس: دکتر لیلا کیکاوسی آرانی
دکتر لیلا کیکاوسی آرانی

ردیف	اجزا و عناوین طرح درس	خیر	بلی		نظر مدیر گروه
			کامل	ناقص	
۱	نام درس قید شده است		*		دکتر لیلا کیکاوسی آرانی مدیر گروه 
۲	رشته و مقطع تحصیلی لحاظ شده است		*		
۳	تعداد و نوع واحد بیان گردیده است		*		
۴	دروس پیش نیاز منظور شده است		*		
۵	اهداف کلی درس نوشته شده است		*		
۶	اهداف اختصاصی نوشته شده است		*		
۷	محتوی آموزشی هر جلسه نوشته شده است		*		
۸	تعداد سوالات هر محتوی آموزشی مشخص شده است		*		
۹	نوع حیطه ها مشخص شده است		*		
۱۰	شیوه تدریس بیان شده است		*		
۱۱	تکالیف دانشجویی مشخص شده است*		*		
۱۲	مواد و وسایل آموزشی استاد ذکر شده است		*		
۱۳	منابع مطالعاتی استاد قید شده است**		*		
۱۴	منابع امتحانی دانشجویان قید شده است***		*		
۱۵	نحوه ارزیابی دانشجویان بیان شده است		*		
۱۶	*تعداد کل سوالات آزمون مشخص شده است		*		
۱۷	طرح درس ارائه شده با سرفصل آموزشی مطابقت دارد		*		

*روشن و واضح بودن تکالیف مد نظر می باشد.

**طبق رفرنس نویسی و نکور بیان شود.

***دردسترس بودن منابع لحاظ گردد.