



## طرح دوره « درس کارآموزی در عرصه ۲ »

## مشخصات کلی درس

عنوان درس	درس کارآموزی در عرصه ۲	شماره درس	۶۱۲۲۰۳۸
تعداد واحد	۴ واحد	نیمسال تحصیلی	نیمسال دوم ۱۴۰۴-۱۴۰۵
نوع درس	عملی (۲۰۴ ساعت)	پیش نیاز	کارآموزی در عرصه ۱ مراقبت های بهداشتی و درمانی اولیه
زمان ارائه	شنبه تا دوشنبه ۸-۱۲	شیوه ارائه	سخنرانی، کار عملی
گروه آموزشی	مدیریت خدمات بهداشتی درمانی دانشجویان پایه کارشناسی	مسئول دوره	دکتر زهرا خاکدل
نماینده فراگیران		مدرسان	-
زمان دسترسی به مسئول دوره	روزهای سه شنبه	نحوه دسترسی به مسئول دوره	تلفن - ایمیل دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی - طبقه دوم - راهرو جنوبی - اتاق ۳۱۲
شماره تلفن	۰۳۱-۳۷۹۲۵۱۷۹	ایمیل	z.khakdel@yahoo.com z.khakdel@mui.ac.ir

## هدف ها، ارزشیابی و مسئولیت های فراگیران

## شرح مختصر دوره:

در این دوره دانشجویان ابتدا به صورت گروهی با حضور مربی مربوطه به بخش های پشتیبانی تشخیصی و درمانی تعیین شده (انتخاب بخش به عهده مربی می باشد) می روند و با فرایندهای اصلی و نحوه ارائه خدمت در آنها آشنا می شوند و استانداردهای مربوط به آن بخش ها را از منابع مختلف شناسایی می نمایند و با وضعیت موجود مقایسه می کنند (ممیزی). بعد از آشنایی با بخش ها دانشجویان طبق نظر مربی به تیم های دو نفره تقسیم می شوند و به بخشهای منتخب می روند و تا پایان کارآموزی در آنجا مستقر شده و تکالیف پیش بینی شده در کارپوشه را با راهنمایی مربی و کارکنان بخش ها انجام می دهند.

## هدف های یادگیری حوزه شناختی:

هدف کلی شناختی:

دانشجویان بتوانند ساختار، کارکرد، فرآیندها، شاخص‌ها و نظام‌های بهبود کیفیت در بخش‌های پشتیبانی، تشخیصی و درمانی بیمارستان را تحلیل نموده و بر اساس اصول مدیریت کیفیت و ممیزی بالینی، نقاط قوت و ضعف سیستم را شناسایی کنند.

### هدف های اختصاصی (رفتاری) حوزه شناختی:

#### از فراگیران انتظار می رود در پایان دوره بتوانند:

- ساختار و وظایف واحدهای تشخیصی (آزمایشگاه، رادیولوژی و سایر بخش‌های تشخیصی) را **توصیف و تبیین** کند.
- فرآیندهای اصلی در واحدهای پشتیبانی (تغذیه، رختشویخانه، CSR) را **ترسیم و تحلیل** نماید.
- ارتباط بین فرآیندهای بخش‌های پشتیبانی، تشخیصی و درمانی را **تحلیل سیستمی** کند.
- استانداردهای مرتبط با هر بخش را از منابع معتبر **استخراج و مقایسه** نماید.
- ممیزی بالینی یک فرآیند منتخب را طراحی و اجرا کند.
- شاخص‌های کلیدی عملکرد (Key Indicators) هر بخش را **تعیین و اولویت‌بندی** کند.
- مدل بهبود کیفیت **FOCUS-PDCA** را در یک فرآیند منتخب به کار گیرد.
- سیستم ایمنی (Safety System) بخش‌ها را بر اساس اصول مدیریت خطر تحلیل نماید.
- فرآیند آموزش به بیمار را از نظر ساختار، محتوا و اثربخشی ارزیابی کند.
- نتایج تحلیل فرآیند را به صورت مستند و علمی ارائه دهد.

### هدف های یادگیری حوزه نگرشی (عاطفی):

#### هدف کلی نگرشی:

دانشجویان نگرش حرفه‌ای، سیستم‌نگر و کیفیت‌محور نسبت به مدیریت فرآیندهای بیمارستانی و ایمنی بیمار کسب نمایند.

#### هدف های اختصاصی (رفتاری) حوزه نگرشی:

#### از فراگیران انتظار می رود در پایان دوره بتوانند:

- اهمیت استانداردسازی فرآیندها را در ارتقای کیفیت خدمات **درک و ارزش‌گذاری** کند.
- نسبت به ایمنی بیمار و مدیریت خطر **حساسیت حرفه‌ای** نشان دهد.
- مسئولیت‌پذیری در مستندسازی و ممیزی فرآیندها را **پذیرا باشد**.

- ۴) نگرش مثبت نسبت به کار تیمی در محیط بیمارستانی کسب کند.
- ۵) به بهبود مستمر کیفیت به عنوان یک اصل مدیریتی متعهد باشد.
- ۶) رضایت بیمار را به عنوان شاخص کلیدی عملکرد سازمانی ارزش گذاری کند.
- ۷) نسبت به تحلیل علمی مشکلات سیستم به جای رویکرد فردمحور، نگرش سیستمی داشته باشد.

### هدف های یادگیری حوزه روانی - حرکتی (مهارتی):

#### هدف کلی مهارتی:

دانشجویان بتوانند مهارت های عملی تحلیل، مستندسازی و بهبود فرآیندهای بیمارستانی را در محیط واقعی بیمارستان به کار گیرند.

#### هدف های اختصاصی (رفتاری) حوزه مهارتی:

##### از فراگیران انتظار می رود در پایان دوره بتوانند:

- ۱) یک فرآیند واقعی بیمارستانی را انتخاب و تعریف عملیاتی کند.
- ۲) نمودار قالبی (SIPOC) و فلوچارت فرآیند را ترسیم نماید.
- ۳) شکاف بین وضعیت موجود و استاندارد را شناسایی و مستند کند.
- ۴) ابزارهای ممیزی بالینی را طراحی و اجرا کند.
- ۵) تحلیل ریشه ای خطا (Root Cause Analysis) انجام دهد.
- ۶) چرخه FOCUS-PDCA را برای بهبود فرآیند منتخب پیاده سازی کند.
- ۷) شاخص های عملکردی را محاسبه و تحلیل نماید.
- ۸) ابزار رضایت سنجی را طراحی یا اجرا کند.
- ۹) نتایج کارآموزی را در قالب کارپوشه علمی و گزارش مدیریتی تنظیم و ارائه نماید.
- ۱۰) در محیط واقعی بیمارستان تعامل حرفه ای با کارکنان برقرار کند.

### هدف های کاربردی دوره:

##### از فراگیران انتظار می رود در پایان دوره بتوانند:

- ۱) توانایی ورود حرفه ای به محیط بیمارستان به عنوان مدیر آینده.
- ۲) قابلیت تحلیل فرآیندهای بیمارستانی با رویکرد کیفیت و ایمنی.

- ۳) توانایی طراحی و اجرای پروژه‌های کوچک بهبود کیفیت.
- ۴) مهارت شناسایی و مدیریت ریسک در بخش‌های بیمارستانی.
- ۵) توانایی طراحی نظام شاخص‌های عملکردی برای بخش‌ها.
- ۶) مهارت ارزیابی رضایت بیماران و استفاده از نتایج در بهبود خدمات.
- ۷) توانایی ارائه گزارش مدیریتی مبتنی بر شواهد.
- ۸) آمادگی ایفای نقش در کمیته‌های بهبود کیفیت و ایمنی بیمار.
- ۹) تقویت نگاه سیستم‌محور در مدیریت خدمات سلامت.
- ۱۰) آمادگی برای انجام پژوهش‌های کاربردی در حوزه مدیریت بیمارستان.

### ارزشیابی فراگیران:

ارزشیابی در این درس به صورت مستمر (Formative) و پایانی (Summative) انجام می‌شود و بر اساس میزان تحقق اهداف شناختی، نگرشی و مهارتی دانشجویان طراحی شده است.

ارزشیابی مستمر در طول دوره توسط مربیان

ارزشیابی نهایی: تکمیل کارپوشه طبق اهداف در نظر گرفته شده

### روشهای یادگیری

فرایند محور بودن تدریس، حضور مربی، برگزاری کارگاه‌های مقدماتی قبل از شروع دوره، مستندسازی فرایند (انتخاب فرایند، ترسیم نمودار قالبی و فلوجارت، تحلیل فرایند، ترسیم بهترین نمودار جریان فرایند) تکمیل کارپوشه و رضایت‌سنجی

### شیوه ارزشیابی دانشجو

- ✓ حضور و مشارکت فعال در عرصه
- ✓ تهیه و تدوین کارپوشه

### مسئولیت‌های فراگیر:

انتظار می‌رود فراگیر در طول اجرای این درس:

- ✓ حضور منظم و فعال در عرصه
- ✓ مشارکت در فعالیت‌های محوله
- ✓ مطالعه منابع معرفی شده
- ✓ رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای و آموزشی

### منابع دوره:

#### منابع اصلی درس (آخرین چاپ)

۱- لامعی، ا. خودآموز کارگاه مقدماتی ارتقای کیفیت ارومیه انتشارات شاهد و ایثارگر دانشگاه علوم پزشکی ارومیه

۲- تبریزی ج. ص. مستند سازی فرآیند روشی برای استاندارد سازی و ارتقای کیفیت فرآیند تبریز انتشارات الوین با همکاری دانشگاه علوم پزشکی تبریز

۳- عرب م و همکاران گریفین بیمارستان چیست چه نوع سازمانی است و چگونه کار می. کند ترجمه محمد عرب . روانگرد لیلا والی، زهرا کاوسی و رحیم استوار انتشارات دانشگاه علوم پزشکی ارتش جمهوری اسلامی ایران جهاد دانشگاهی واحد تهران) تهران ؛ آخرین چاپ

### سایر منابع

- ۱) لامعی، ا. مدیریت جامع کیفیت، اصول، کاربرد و درسهایی از یک تجربه تهران انتشارات طب نوین
- ۲) تبریزی، ج فرح، بخش م. اسکویی، ع. ممیزی بالینی. تبریز، انتشارات الوین با همکاری دانشگاه علوم پزشکی تبریز

### سرفصل ها (۲۰۴ ساعت کارآموزی در عرصه)

#### ۱. آشنایی با واحدهای تشخیصی

- ✓ کارآموزی در بخش آزمایشگاه
- ✓ کارآموزی در بخش رادیولوژی
- ✓ کارآموزی در یک بخش تشخیصی به انتخاب مربی
- ✓ تحلیل فرآیند

#### ۲. آشنایی با واحدهای پشتیبانی

- ✓ کارآموزی در واحد تغذیه
- ✓ کارآموزی در واحد رختشویخانه
- ✓ کارآموزی در واحد استرلیزاسیون (CSR)

#### ۳. آشنایی با بخش های درمانی

- ✓ کارآموزی در بخش (۱)
- ✓ کارآموزی در بخش (۲)
- ✓ کارآموزی در بخش اورژانس
- ✓ تحلیل فرآیند

#### ۴. ارتقای فرآیند به روش FOCUS PDCA

۵. بررسی سیستم ایمنی (Safety) در بخش ها
۶. مدیریت خطر (Risk management)
۷. رضایت سنجی (Satisfaction Assessment)
۸. تعیین شاخصهای اصلی (key indicators)
۹. فرآیند آموزش به بیمار (Patient Education)