



مشخصات درس
عنوان درس: کارآموزی در عرصه ۴
شماره درس: ۶۱۲۲۰۷
تعداد و نوع واحد: ۴ واحد عملی
رشته و مقطع تحصیلی: کارشناسی مدیریت خدمات بهداشتی درمانی
روز و ساعت اجرا: شنبه، یکشنبه، دوشنبه ساعت ۸ تا ۱۲
پیش نیاز درس: دارد
مسئول درس
نام و نام خانوادگی: دکتر عظیمه قربانیان
آدرس دفتر و شماره تماس: طبقه دوم، اتاق ۳۱۳
آدرس پست الکترونیکی: Azimehghorbanian@gmail.com
اهداف و روش‌ها
هدف کلی درس: دانشجویان مهارت‌های لازم را برای اجرای اعتبار بخشی موسسات بهداشتی درمانی و ارتقای فراین آن‌ها کسب نمایند.
اهداف رفتاری: در این دوره دانشجویان با فعالیت‌های مدیران در زمینه‌های برنامه‌ریزی، ارزشیابی، اعتبار بخشی، بهبود کیفیت فرایندها، بودجه‌ریزی، مدیریت زمان و مدیریت تجهیزات پزشکی در محیط بیمارستان و فعالیت‌های مربوط به نظام پشتیبانی بودجه‌ریزی مدیریت امور عمومی، مدیریت امور مالی رسیدگی به شکایان آشنا می‌شوند. جلسه اول توجیهی: از دانشجویان در دوره کارورزی انتظار می‌رود در اقدامات زیر مشارکت داشته و در هر مورد تکلیف خواسته شده را انجام و تحویل دهند:
۱) آشنایی با فرایند اعتبار بخشی بیمارستان‌ها و مشارکت همراه با مسئول بهبود کیفیت بیمارستان و نیز اجرای یک فرایند خودارزیابی؛
○ سه خاطره از زبان سه همکار بیمارستانی شامل مسئول بهبود کیفیت، سرپرستار اورژانس، مسئول خدمات بنویسید که در آن نقل کنند؛ "بله ارزیاب که دفعه قبل اومد این رو پرسید و این‌طور گفت که کار شما اشتباه است یا فلان ساعت امد و ناشناس فلان چیز را چک کرد هر یک را در قالب ۳الی ۴ پاراگراف در فایل ورود به صورت گزارش عنوان بندی شده جذاب و خواندنی در صورت امکان با همراه تصویر (از بیمارستان یا از اینترنت) ۹/ مرتبط بنویسید.
○ مستندات مورد مشاهده برای ارزیابی:
○ مصاحبه با مسئول بهبود کیفیت در مورد سابقه فعالیت‌های دانشجویان

○ فایل اکسل خودارزیابی انجام شده

○ فایل ورود سه خاطره

۲) مشارکت در تدوین برنامه استراتژیک بیمارستان (نوشتن یا اصلاح و باز نویسی)

○ نوشتن سه تا استراتژی درست و حسابی برای رونق این بیمارستان (فرض کنید مالک این بیمارستان

هستید چی کار می کردید که:

○ بیماران و به طور کلی همه مشتریان (پرسنل، شرکا، تامین کنندگان، دانشگاه و غیره) از بیمارستان

شما احساس رضایت بیشتر داشته باشند؛

○ بتوانید در جذب منابع مالی موفق تر شوید (بتوانید نسبت به سایر بیمارستان ها شما از دانشگاه و خیرها

سهم بیشتری از منابع را جذب کنید)؛

○ هزینه ها کمتر، درآمدها بیشتر و در کل سود زیاد تر شود؛

مستندات مورد مشاهده برای ارزیابی:

○ برنامه استراتژیک ویرایش شده توسط دانشجویان (فایل ورود با ترک چنج فعال)

○ سه استراتژی برتر ارائه شده و بیان دلیل برای برتری هر استراتژی در قالب یک فایل ورود

(حدود ۱۰ پاراگراف)

۳) برای حل یک معضل در بیمارستان از تکنیک بهینه کاوی یا بنچمارکینگ استفاده کنید؛

گزارش چگونگی انجام آن را در قالب ۲۰ اسلاید آماده کنید (اسلاید اول توضیح مساله یا مشکل، اسلاید دوم: بر اساس چه

ملاکی بیمارستان های الگو را انتخاب کردید، اسلاید بعد: چطور از بیمارستان های الگو اطلاعات گرفتید، بعد چطور در مورد

روش خوب برای خودتون به جمع بندی رسیدید و ... بهتر است با انواع بهینه کاوی آشنا شوید تا بتوانید این ۲۰ اسلاید را درست و

علمی بنویسید)

مستندات مورد مشاهده برای ارزیابی:

۲۰ اسلاید آماده کنید

۴) به صورت یک پروژه تقاضامحور طبق خواست بیمارستان یک تحلیل خطا به روش FMEA انجام دهید.

۵) یک روز خود را به عنوان همراه بیمار در یک بخش بستری تصور کنید با هماهنگی مسئول بهبود کیفیت به

یک بخش بستری بروید:

- مشکلات، توقعات و انتظاراتی که همراه بیمار از بیمارستان دارد را از همراهان بیمار که داوطلبانه با شما همکاری می

کنند بنویسید؛

- از همراه بیمار و اگر فرصت داشتند از پرسنل بخش بپرسید همراه بیمار باید چه کارهایی انجام دهد یعنی وظایفی که به

طور نا نوشته بیمارستان از همراه بیمار انتظار دارد را بنویسید.

مستندات مورد مشاهده برای ارزیابی:

در قالب ۵ الی ۱۰ صفحه ورود عنوان بندی شده و جذاب ارائه دهید.

۶) یک سری اسلاید استانداردهای ایمنی بیمار به شما داده می شود آن را تدریس کنید.

○ ۱۱۶ اسلاید استانداردهای ایمنی بیمار در گوگل در دسترس همه هست دانلود کنید مطالعه نمایید

اصطلاحات و ابهامات را در بیمارستان از کارشناس ایمنی بیمار بپرسید و برکل مطالب مسلط شوید

تا بتوانید در یک کلاس آن را تدریس کنید.

مستندات مورد مشاهده برای ارزیابی:

نمونه اسلایدهای تدریس ارائه بخشی از آن در حضور مدرس

۷) یکی از راه های مناسب در نشان دادن برخی اطلاعات نمودارها هستند (خصوصاً برخی همکاران بالینی رابطه خوبی با نمودارها دارند) با سه نمودار جالب و متفاوت سه موضوع یکی در سطح بیمارستان، یکی در سطح استانی، یکی در سطح ملی یا بین المللی را نشان دهید. نظیر نمودار اسپاگتی، نمودار حرارتی، نمودار رادار و ..

مستندات مورد مشاهده برای ارزیابی:

نظیر نمودار اسپاگتی، نمودار حرارتی، نمودار رادار و ..

۸) مفهوم شاخص بهینگی در بیمارستان چیست؟

- منظور از شاخص بهینگی اتاق عمل چیست و چطور محاسبه می شود؟
- منظور از شاخص بهینگی بخش بستری چیست و چطور محاسبه می شود؟
- منظور از شاخص بهینگی درمانگاه چیست و چطور محاسبه می شود؟

مستندات مورد مشاهده برای ارزیابی:

- دو نمونه شاخص بهینگی اتاق عمل در وورد
- دو نمونه شاخص بهینگی بخش بستری
- دو نمونه شاخص بهینگی درمانگاه

۹) پنج فرایند اصلی بیمارستان را اول خودتان رسم کنید (پذیرش، ترخیص، بستری، ...) حواستان به فعالیت شروع و فعالیت پایان هر فرایند باشد سپس فلوجارت فرایندهای بیمارستان را بگیرید با آنچه کشیدید مقایسه کنید (مستندات کار خود را نگه دارید در جلسه حضوری در بیمارستانان با هم چک می کنیم)

مستندات مورد مشاهده برای ارزیابی:

- فایل فلوجارت ۵ فرایند در قالب فرمت Edrow Max و در قالب وورد

۱۰) بیمارستان دوستدار ایمنی بیمار؛ بیمارستان دوستدار مادر و کودک؛ بیمارستان دوستدار محیط زیست؛ بیمارستان دوستدار سالمند هر کدام از این تعییرها چه تعریفی دارد یعنی ان بیمارستان چه ویژگی هایی باید داشته باشد در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان چه بیمارستان هایی دارای یک یا چند تا از این القاب هستند بیان نمایید. (اگر اطلاعات کافی می توانید کسب کنید پاسخ دهید که آیا به نظر شما این بیمارستان ها واقعا استحقاق این القاب را دارند؟)

مستندات مورد مشاهده برای ارزیابی:

در دو صفحه وورد عنوان بندی شده و جذاب ارائه دهید

۱۱) می توان تکنیک ها و ابزارهای بهبود کیفیت را در نه گروه دسته بندی کرد این ابزارها در حکم دارو و

درمان هستند لذا پیشنهاد می شود با مکانیسم عمل هر دسته از این ابزارها آشنا شوید تا در برخورد با هر مشکل با توجه به مکانیسم عمل هر ابزار و دانستن این که این ابزار با مکانیسمش می تواند این مشکل را حل کند یا نه جلو بروید و از آن ابزار استفاده کنید. مثلا:

- برای جایی که درهم برهم و با هم ریخته است: 5S
 - برای جایی که باید فعالیت های بدون ارزش افزوده (اتلاف ها یا مودا ها) حذف شود: ناب
 - برای جایی که لازم است با یک نگاه همه چیز دستمان بیاید: ابزارهای مدیریت بصری مثل کانبان
- بین ۳ تا ۵ مشکل را پیدا کنید و یک یا چند ابزار برای برطرف کردن این مشکل به کار ببرید و بیان نمایید چرا این ابزار را انتخاب

کردید یعنی بیان نمایید به نظر شما برای رفع هر مشکل یا بهتر کردن هر قسمت از بیمارستان شما چه ابزارها یا تکنیک هایی قابل کاربرد و مفید خواهد بود

مستندات مورد مشاهده برای ارزیابی:

(دقیق با مصداق بیان کنید مثلاً فلان قسمت اورژانس فلان مشکل هست شاید فلان ابزار و فلان ابزار این طوری (مکانیسم) بتواند این مشکل را حل کند) سه مورد بنویسید.

بخش دوم جلسه توجیهی در سایت برگزار شود:

یک متن ۱۲۰ صفحه ای به همه داده شود

(۱) عنوان بندی کنند

(۲) صفحه آرایی کنند (فونت مناسب شماره صفحه و غیره)

(۳) با نرم افزار موبایل یک کلیپ در مورد بیمارستان خود بسازند

نکات مهم:

○ از هفته دوم در هر جلسه بازدید از بیمارستان لطفاً گزارش خود در مورد هر یک از

بندهای طرح درس را ارائه دهید.

○ تاکید می کنم برای آخر ترم نگذارید.

○ گروه های دوفره برای هر دو نفر یک نمره در نظر گرفته می شود لطفاً کار گروهی را خودتان

مدیریت کنید (در پایان ترم هیچ عذری پذیرفته نیست در ابتدای ترم گزارش دهید)

○ گروه های تک نفره در شهر دیگر باید دقیقاً همه موارد را انجام دهند (علت تک نفره بودن دوستان

همکاری با آن ها جهت گذراندن کارورزی در محیط نزدیک به محل سکونتشان بوده است لذا آن

ها هم همکاری بیشتری داشته باشند)

روش تدریس: حضور در عرصه بیمارستان ها

وسایل و تجهیزات آموزشی مورد نیاز: حضور در عرضه و جلسات در بیمارستان

روش ارزشیابی:

گزارش ارائه شده ۱۲ نمره

حضور و غیاب و رفتار شایسته در عرصه ۸ نمره

سیاست ها و قوانین درس:

— حضور به موقع و مرتب

— پوشیدن لباس فرم و اتصال کارت شناسایی به لباس؛

— رعایت اخلاق حرفه ای

— آماده سازی و ارائه به موقع تکلیف کلاسی

— تعامل با همکاران بیمارستان

منابع درس

(۱) کتاب های مربوط به استانداردهای بیمارستانی