



دانشکده بهداشت

دفتر توسعه آموزش

طرح دوره (Course Plan)

نام درس: مدیریت ارتباطات در سلامت	کد درس: ۴۱۴۰۷۰
مقطع تحصیلی: کارشناسی ارشد	رشته تحصیلی: مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی
گروه آموزشی: علوم مدیریت و اقتصاد سلامت	پیش نیاز:
تعداد واحد: ۲	محل برگزاری: دانشکده بهداشت
روز و ساعت برگزاری:	مسئول درس: دکتر الهه هوشمند - دکتر فاطمه کوکبی سقی
طراحی اولیه * ☐ بازنگری	
هدف کلی دوره: آشنایی دانشجویان با روابط انسانی و ساختاری در بیمارستان‌ها و سیستم بهداشت و درمان	
اهداف اختصاصی دوره: دانشجو در پایان دوره لازم است بتواند ✓ مفاهیم کلیدی ارتباطات سازمانی و نقش و اهمیت ارتباطات در نظام سلامت را شرح دهد ✓ ارتباطات گروهی و عملکرد گروه را شرح دهد. ✓ اصول برقراری ارتباطات در بیمارستان را شرح دهد. ✓ مدل‌ها و سبک ارتباطات سازمانی بیمارستان‌ها با یکدیگر، بیمارستان آموزشی با سازمانهای بالادست و پزشکان و ارائه دهندگان خصوصی و ... را شرح دهد. ✓ شبکه‌های ارتباطی در سازمان‌های بهداشتی و درمانی را بشناسد و تحلیل کند. ✓ ساختار سازمانی بیمارستان را تعریف کرده و ابعاد و روابط درونی بین واحدهای بیمارستان و موانع احتمالی را توضیح دهند. ✓ ارتباطات در مدل‌های ارائه خدمت مانند پزشکی از راه دور را شرح دهد. ✓ چگونگی ارتباط بیمارستان با سازمان‌های بیمه‌ای، خصوصی و سایر سازمانهای دولتی، موانع ارتباطی و راهکارها را توضیح دهند. ✓ انواع واگذاری‌ها و مشارکت‌های بخش خصوصی دولتی را توضیح دهد. ✓ چگونگی ارتباط بیمارستان با شرکت‌ها (برون‌سپاری) و ملاحظات آن را بیان نمایند. ✓ ارتباطات با سازمانهای قضایی و نظامی و انتظامی موثر بر بیمارستان را شرح دهد. ✓ ارتباطات شهرداری و سازمانهای تامین‌کننده انرژی و بیمارستان را تشریح کند. ✓ ارتباطات گروههای مدنی، سازمانهای خیریه و داوطلب با بیمارستان را شرح دهد. ✓ ارتباطات بیمارستان و رسانه‌های ارتباط جمعی و جامعه را شرح دهد. ✓ چگونگی مدیریت ارتباطات در زمان بحران را بداند ✓ سازمانهای بین‌المللی مرتبط با سلامت و ارتباط سیستم ملی با آن را بشناسد	
جدول ترتیب ارائه محتوای آموزشی در طول دوره	



دانشکده بهداشت

دفتر توسعه آموزش

طرح دوره (Course Plan)

جلسه	رئوس مطالب
اول	اصول برقراری ارتباطات در بیمارستان و برنامه ریزی برای ارتباطات و ارزشیابی موفقیت ارتباطات
دوم	انواع مختلف ارتباط در بیمارستان با بیمار و خانواده او، پزشک و بیمار و کادر درمان و نقش فرهنگ سازمانی
سوم	روابط عمومی، ارتباطات بیمارستان و رسانه های ارتباط جمعی، جامعه، سازمان های بیمه ای و خصوصی، شهرداری و سازمانهای تامین کننده مواد اولیه و انرژی و سازمانهای مدنی و خیریه
چهارم	ارتباطات با سازمانهای قضایی و نظامی و انتظامی موثر بر بیمارستان
پنجم	ارتباط شبکه بهداشت کشور با سایر سازمانهای مرتبط
ششم	تحلیل ادغام یا جداسازی بخش سلامت از آموزش پزشکی
هفتم	سازمانهای بین المللی مرتبط با سلامت/مدیریت ارتباطات در شرایط بحران (مثل پاندمی، حوادث)
هشتم	تعریف ارتباطات و اصول عام حاکم بر آن
نهم	تعریف مشارکت دولتی خصوصی و لزوم اجرای آن در بخش سلامت
دهم	بررسی مدل بانک جهانی و الگوی پرکر و اجزای آن در مشارکت های دولتی خصوصی و برون سپاری ها
یازدهم	نقش بخش خصوصی در نظام سلامت و مشارکت بخش خصوصی و دولتی در ارائه خدمات سلامت
دوازدهم	بررسی مدل های امتیاز انحصاری - قرارداد مدیریت و ابتکار بخش خصوصی
سیزدهم	بررسی مدل های اجاره - خرید خدمت و برون سپاری
چهاردهم	بررسی مدل خصوصی سازی کامل و ابعاد آن
پانزدهم	بررسی مقالات مرتبط در خصوص ارتباطات در سازمان های بهداشتی درمانی جلسه اول
شانزدهم	بررسی مقالات مرتبط در خصوص ارتباطات در سازمان های بهداشتی درمانی جلسه دوم
هفدهم	امتحان
روش های آموزشی (نحوه ارائه درس): آرایه استاد و همکاری دانشجویان در بحث	
وسایل آموزشی: کامپیوتر و پرژکتور	
وظایف و تکالیف دانشجوی: تحقیق و آرایه کلاسی	
روش های ارزیابی دانشجوی (لطفا سهم هر روش بر حسب درصد نوشته شود):	
روش های ارزیابی در طول دوره: تحقیق و آرایه کلاسی و مشارکت در بحث ۵ نمره	
روش های ارزیابی در انتهای دوره: امتحان نوشتاری	
منابع اصلی درس:	
۱- مدیریت برقراری ارتباط در حوزه سلامت، سید حبیب اله کواری، علی ماهر، فرزانه کیمیایی مهر	
۲- ارتباطات سلامت: مبانی و رویکردها، حبیب رائی تهرانی، روشنگر عاطفی منش، انتشارات اندیشه احسان	



دانشکده بهداشت

دفتر توسعه آموزش

طرح دوره (Course Plan)

- ۳- مدیریت ارتباط در مراقبتهای بهداشتی، مارک دارلی، معصومه عصری، انتشارات ناهید
- ۴- شرکت خانه سازی ایران. طرح و عملکرد بیمارستان.
- ۵- شرکت خانه سازی ایران. برنامه فیزیکی بیمارستان ها: روابط درون بخشی و برون بخشی.
- ۶- مجموعه کتاب های طراحی و معماری بخش های بیمارستان، انتشارات دفتر فنی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور.
- ۷- گزارش های مرکز پژوهش های مجلس در مورد واگذاری خدمات سلامت
- 8- Darley Mark, Managing communication in Healthcare Bailliere Tindall, US
- 9- Renata Schiavo, Health communication; from Theory to practice, Jossy-bass Publisher.
- 10- Rick Ledema, Donella Pieper, Marie Manidis. Communicating Quality and Safety in Healthcare, Cambridge University Press.
- 11- Gwen Van Servellen. Communication Skills for the Healthcare Professional: Concepts, Practice and Evidence. Jones and Bartlett Publisher.
- 12- Robert Stolt, Communication Management in Hospitals Management in Hospitals. Grin verlag.