

بسمه تعالی



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان بهمان

معاونت آموزشی دانشگاه

مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی

فرم طرح درس پایه

همکار محترم: خانم بهاره کرانی رئوف

لطفا در تکمیل طرح درس سعی گردد انطباق بین اهداف آموزشی/ رفتاری، روش تدریس، وسایل کمک آموزشی و روش ارزشیابی دانشجو در نظر گرفته شود و همچنین تعداد جلسات در نظر گرفته شده مطابق با ساعات آموزشی در واحد درسی نظری و عملی رعایت گردد. (مثال: اگر نیم واحد نظری و نیم واحد عملی واحد درسی مدرس را تشکیل می دهد پس ۴ جلسه دو ساعته نظری و ۸ جلسه عملی دو ساعته تکمیل گردد)

مشخصات درس و مدرس (تکمیل همه ی موارد این بند ضروری می باشد)

- عنوان درس: دیسپیچ و ارتباط با مرکز اورژانس در فوریت های پزشکی
- نام و نام خانوادگی مدرس: بهاره کرانی رئوف
- نام و نام خانوادگی مسئول درس: بهاره کرانی رئوف
- نام و نام خانوادگی مدیر گروه: دکتر مهدی مولوی
- نوع و میزان واحد به تفکیک: نظری ۱ واحد ، عملی ۰/۵ - واحد
- رشته و مقطع تحصیلی دانشجو: کارشناسی پیوسته فوریت های پزشکی
- زمان درس: نیمسال دوم ۱۴۰۵-۱۴۰۴
- مکان آموزش: دانشکده پرستاری و مامایی

شرح مختصر درس

دانشجویان با ساختار، وظایف و فرآیندهای واحد دیسپچ و اصول ارتباط مؤثر با مرکز فرماندهی اورژانس آشنا می‌شوند تا بتوانند با درک صحیح از نظام پاسخ‌گویی، انتقال اطلاعات دقیق، اولویت‌بندی مأموریت‌ها و هماهنگی بین واحدهای عملیاتی، در ارائه خدمات سریع و ایمن نقش مؤثری ایفا کنند.

هدف کلی آموزشی

توانمندسازی دانشجویان در شناخت فرآیندهای دیسپچ، اصول ارتباط حرفه‌ای با مرکز فرماندهی و کسب مهارت در جمع‌آوری، تحلیل و انتقال دقیق اطلاعات، با هدف افزایش کارایی، سرعت تصمیم‌گیری و ایمنی مأموریت‌های پیش‌بیمارستانی.

جلسه	تاریخ	سرفصل (عنوان)	اهداف رفتاری	حیطه یادگیری	روش تدریس ^۱	مدت زمان	وسایل کمک آموزشی	روش ارزشیابی ^۲
۱		آشنایی با سیستم‌های مخابراتی و تجهیزات ارتباطی	۱. دانشجو بتواند اجزای اصلی سیستم‌های مخابراتی مورد استفاده در فوریت‌های پزشکی را نام ببرد.	(حیطه: شناختی سطح: دانش)	سخنرانی، نمایش اسلاید، بحث و پرسش و پاسخ	۲ ساعت	ماژیک و وایت‌برد ویدئو پروژکتور	پرسش شفاهی کوئیز
			۲. دانشجو بتواند نحوه عملکرد تجهیزات ارتباطی را توضیح دهد.	(حیطه: روانی حرکتی) سطح: دانش				
			۳. دانشجو بتواند استفاده صحیح از تجهیزات ارتباطی را انجام دهد.	(حیطه: روانی حرکتی) سطح: دانش				

^۱ روش تدریس متناسب با هدف آموزشی مانند سخنرانی، بحث گروهی، ایفای نقش، PBL و... انتخاب شود
^۲ در هر جلسه در صورت وجود ارزشیابی، نحوه انجام آن مشخص شود. مثل پرسش و پاسخ، کوئیز (MCQ یا تشریحی) و...

پرسش شفاهی پرسش شفاهی کوئیز	ماژیک و وایت برد ویدنو پرژکت ور	۲ ساعت	سخنرانی، نمایش اسلاید، بحث و پرسش و پاسخ	حیطه: شناختی [سطح: دانش] (حیطه): شناختی [سطح: دانش] (حیطه): نگرشی [سطح: عمل]	۱. دانشجو بتواند قوانین و مقررات مرتبط با دیسپچ را توضیح دهد. ۲. دانشجو بتواند وظایف و مسئولیت‌های کارشناس دیسپچ را فهرست کند. ۳. دانشجو به رعایت اصول قانونی و اخلاق حرفه‌ای در دیسپچ اعتقاد پیدا کند.	آشنایی با قوانین و مسئولیت‌های کارشناس دیسپچ فوریت‌های پزشکی	۲
پرسش شفاهی پرسش شفاهی کوئیز	ماژیک و وایت برد ویدنو پرژکت ور	۲ ساعت	سخنرانی، نمایش اسید، بحث و پرسش و پاسخ	شناختی (حیطه): روانی حرکتی	۱. دانشجو بتواند مراحل دریافت اطلاعات از تماس گیرنده را توضیح دهد. ۲. دانشجو بتواند سؤالات استاندارد برای دریافت	آشنایی با چگونگی دریافت اطلاعات از تماس گیرنده	۳

				(حیطه: نگرشی سطح: عمل)	اطلاعات حیاتی را مطرح کند. ۳. دانشجو به اهمیت دقت در دریافت اطلاعات از تماس گیرنده اعتقاد پیدا کند.		
پرسش شفاهی کوئیز	ماژیک و وایت برد ویدنو پرژکت ور	۲ ساعت	سخنرانی، نمایش اسالید، بحث و پرسش و پاسخ	(حیطه: شناختی سطح: دانش) (حیطه: شناختی سطح: تحلیل) (حیطه: روانی حرکتی سطح: اجرا)	۱. دانشجو بتواند مراحل اعزام آمبولانس را شرح دهد. ۲. دانشجو بتواند شرایط لازم برای اعزام آمبولانس را تحلیل کند. ۳. دانشجو بتواند فرایند اعزام آمبولانس را در سناریوی شبیه سازی شده انجام دهد.	۴	آشنایی با شیوه اعزام آمبولانس و مدیریت اعزام
پرسش شفاهی کوئیز	ماژیک و وایت برد ویدنو پرژکت ور	۲ ساعت	سخنرانی، نمایش اسالید، بحث و پرسش و پاسخ	(حیطه: شناختی سطح: دانش) (حیطه: شناختی سطح: تحلیل)	۱. دانشجو بتواند اصول تریاژ تلفنی را توضیح دهد. ۲. شناختی سطح: تحلیل)	۵	آشنایی با شیوه اولویت بندی و تریاژ تلفنی در واحد ارتباطات

					<p>دانشجو بتواند موارد اورژانسی و غیر اورژانسی را مقایسه کند.</p> <p>۳.</p> <p>دانشجو بتواند بر اساس سناریو تماس، اولویت مناسب را تعیین کند.</p>		
پرسش شفاهی	ماژیک و وایت برد ویدئو پرژکتور	۲ ساعت	سخنرانی، نمایش اسلاید، بحث و پرسش و پاسخ	<p>(حیطه: شناختی سطح: دانش)</p> <p>(حیطه: شناختی سطح: دانش)</p> <p>(حیطه: روانی حرکتی سطح: اجرا)</p>	<p>۱. دانشجو بتواند مفهوم تریاژ کشوری بر اساس شکایت اصلی را توضیح دهد.</p> <p>۲. دانشجو بتواند علائم مهم در شکایات مانند گیجی و کاهش سطح هوشیاری را نام ببرد.</p> <p>۳. دانشجو بتواند اقدامات اولیه لازم در این شکایات را در سناریو تمرینی اجرا کند.</p>	۶	
پرسش شفاهی	ماژیک و وایت برد	۲ ساعت	سخنرانی، نمایش اسلاید، بحث	<p>۱.</p>	<p>آشنایی با دستورالعمل های تریاژ تلفنی کشوری شکایت اصلی (بخش اول): گیجی، تیرگی شعور، (تروما)</p> <p>آشنایی با دستورالعمل های تریاژ تلفنی کشوری شکایت اصلی (بخش دوم):</p>	۷	

کوئیز	ویدنو پرژکت ور		و پرسش و پاسخ	(حیطه: شناختی سطح: تحلیل)	دانشجو بتواند انواع تروما و تصادف با وسیله نقلیه را طبقه‌بندی کند . ۲. دانشجو بتواند سطح فوریت این حوادث را تحلیل کند.	تصادف با وسیله نقلیه، حوادث صنعتی)	
				(حیطه: شناختی سطح: تحلیل)	۳. دانشجو بتواند بر اساس اطلاعات تماس گیرنده، اولویت اعزام را تعیین کند.		
پرسش شفاهی کوئیز	ماژیک و وایت بورد ویدنو پرژکت ور، مولاژ بررسی صوت مربوط ۵	۲ ساعت	سخنرانی، نمایش اسالید، بحث و پرسش و پاسخ	(حیطه: شناختی سطح: دانش) (حیطه: شناختی سطح: تحلیل)	۱. دانشجو بتواند انواع حوادث مانند سقوط از ارتفاع و سوختگی را توضیح دهد. ۲. دانشجو بتواند شدت حادثه را برآورد کند.	آشنایی با دستورالعمل های تریاژ تلفنی کشوری شکایت اصلی (بخش سوم: سقوط از ارتفاع، سوختگی)	۸

				(حیطه: روانی حرکتی سطح: اجرا)	3. دانشجو بتواند تصمیم مناسب برای اعزام منابع را اتخاذ و اجرا کند.		
۹	آشنایی با دستورالعمل های تریاز تلفنی کشوری شکایت اصلی (بخش چهارم: مشکلات چشمی و سایر شکایات)	۱. دانشجو بتواند مشکلات چشمی و سایر شکایات مرتبط را نام ببرد.	(حیطه: شناختی سطح: دانش)	سخنرانی، نمایش اسالید، بحث و پرسش و پاسخ	۲ ساعت	ماژیک و وایت برد ویدنو پرژکت ور، مولاژ بررسی صوت مربوط ه کارشن اسان دیسپچ	پرسش شفاهی کوئیز
		۲. دانشجو بتواند نشانه‌های هشداردهنده در این شکایات را تحلیل کند.	(حیطه: شناختی سطح: تحلیل)				
		۳. دانشجو به اهمیت تشخیص صحیح شکایت اصلی در تماس تلفنی اعتقاد پیدا کند.	(حیطه: نگرشی سطح: عمل)				
۱۰	آشنایی با شرایط بحرانی و مدیریت بحران در واحد ارتباطات	۱. دانشجو بتواند مفهوم بحران در فوریت‌های پزشکی را تعریف کند.	(حیطه: شناختی سطح: دانش)	سخنرانی، نمایش اسالید، بحث و پرسش و پاسخ	۲ ساعت	ماژیک و وایت برد ویدنو پرژکت ور، مولاژ بررسی صوت مربوط ه	پرسش شفاهی کوئیز
		۲. (حیطه: شناختی سطح: دانش)					

	کارشن اسان دیسپچ			(حیطه: نگرشی سطح: عمل)	دانشجو بتواند مراحل مدیریت بحران در مرکز ارتباطات را توضیح دهد. ۳. دانشجو به ضرورت هماهنگی تیمی در شرایط بحران یاور پیدا کند.		
۱۱	آشنایی با وظایف واحد ارتباطات در زمان بروز حوادث غیر مترقبه و بحران	۱. دانشجو بتواند وظایف مرکز ارتباطات در حوادث غیرمترقبه را نام ببرد. ۲. دانشجو بتواند نحوه هماهنگی اعزام چندین واحد امدادی را توضیح دهد. ۳. دانشجو بتواند مدیریت تماس‌ها در سناریوی بحران را اجرا کند.	سخنرانی، نمایش اسالید، بحث و پرسش و پاسخ	(حیطه: شناختی سطح: دانش) (حیطه: شناختی سطح: دانش) (حیطه: روانی حرکتی سطح: اجرا)	۲ ساعت	ماژیک و وایت برد ویدنو پرژکت ور، مولاژ بازدید از اداره دیسپچ ۱۱۵	پرسش شفاهی کوئیز
۱۲	چگونگی ارتباط بین واحدهای سازمانی و برون سازمانی	۱. دانشجو بتواند سازمان‌های همکار با اورژانس	سخنرانی، نمایش اسالید، بحث و پرسش و پاسخ	(حیطه: شناختی سطح: دانش)	۲ ساعت	ماژیک و وایت برد ویدنو پرژکت	پرسش شفاهی کوئیز

	ور، مولاژ بازدید از اداره دیسپیچ ۱۱۵			پیش‌بیمارستانی را نام ببرد. ۲. (حیطه: شناختی اسطح: دانش) (حیطه: نگرشی اسطح: عمل) ۳. دانشجو بتواند نحوه هماهنگی با سازمان‌های مانند آتش‌نشانی و پلیس را توضیح دهد. ۳. دانشجو به همکاری بین‌بخشی در مدیریت حوادث اعتقاد پیدا کند.		
پرسش شفاهی کوئیز	ماژیک و وایت بورد ویدنو پرژکت ور، مولاژ بازدید از اداره دیسپیچ ۱۱۵	۲ ساعت	سخنرانی، نمایش اسالید، بحث و پرسش و پاسخ	۱. دانشجو بتواند موارد استفاده از امداد هوایی را توضیح دهد. ۲. دانشجو بتواند مراحل درخواست و اعزام بالگرد امدادی را شرح دهد. ۳. روانی حرکتی سطح: اجرا)	پروتکل‌های امداد هوایی	۱۳

					دانشجو بتواند در سناریوی تمرینی درخواست امداد هوایی را ثبت کند.		
۱۴	مدیریت ارتباطات و مکالمات در دیسپچ (بخش اول)	۱. دانشجو بتواند اصول ارتباط مؤثر با تماس گیرنده را توضیح دهد. ۲. دانشجو بتواند سبک‌های مختلف ارتباطی را مقایسه کند. ۳. دانشجو به رعایت احترام و همدلی در مکالمات تلفنی پایبند باشد.	(حیطه: شناختی سطح: دانش) (حیطه: شناختی سطح: تحلیل) (حیطه: نگرشی سطح: عمل)	سخنرانی، نمایش اسالید، بحث و پرسش و پاسخ	۲ ساعت	ماژیک و وایت برد ویدئو پرژکتور، مولاز بازدید از اداره دیسپچ ۱۱۵	پرسش شفاهی کوئیز
۱۵	مدیریت ارتباطات و مکالمات در دیسپچ (بخش دوم)	۱. دانشجو بتواند مکالمه استاندارد با تماس گیرنده را شبیه‌سازی کند. ۲.	(حیطه: روانی حرکتی سطح: اجرا)	سخنرانی، نمایش اسالید، بحث و پرسش و پاسخ	۲ ساعت	ماژیک و وایت برد ویدئو پرژکتور، مولاز	پرسش شفاهی کوئیز

				(حیطه: روانی حرکتی سطح: اجرا)	دانشجو بتواند اطلاعات مهم را در حین مکالمه ثبت کند.		
	بازدید از اداره دیسپیچ ۱۱۵			(حیطه: شناختی سطح: تحلیل)	۳. دانشجو بتواند خطاهای رایج در مکالمات دیسپیچ را تحلیل کند.		
۱۶	جمع بندی و تمرین سناریوهای عملی	۱.	دانشجو بتواند مراحل کامل دریافت تماس تا اعزام آمبولانس را توضیح دهد.	(حیطه: شناختی سطح: دانش) سخنرانی، نمایش اسالید، بحث و پرسش و پاسخ	۲. دانشجو بتواند در سناریوی شبیه سازی شده تریاز تلفنی و اعزام را انجام دهد.	۲	ماژیک و وایت بورد ویدنو پرژکت ور، مولاز بازدید از اداره دیسپیچ ۱۱۵
	پرسش شفاهی کوئیز	۲ ساعت		(حیطه: روانی حرکتی سطح: اجرا)	۳. دانشجو به اهمیت پاسخگویی سریع و دقیق در مرکز ارتباطات اعتقاد پیدا کند.		
				(حیطه: نگرشی سطح: عمل)			

شیوه نمره دهی

نوع ارزشیابی	تاریخ	ابزار ارزشیابی ^۳	میزان امتیاز از کل
کوئیز و مشارکت فعال در کلاس	هر جلسه	سوالات کوتاه پاسخ شفاهی	۴ نمره
ارائه پروژه	پایان ترم	ارائه کنفرانس	۲ نمره
امتحان میان ترم		آزمون کتبی	۴ نمره
امتحان پایان ترم	پایان ترم	آزمون کتبی	۱۰ نمره
سایر موارد			
مجموع			۲۰

منابع:

- ۱) دکتر بابک مهشید فر، دکتر حسن نوری ساری، پریسا حسنی "دستورالعمل تریاژ تلفنی^۴ سطحی سازمان تورژانس کشور
- ۲) فرایندهای عملیاتی اداره ارتباطات ابالغی سازمان اورژانس کشور
- ۳) بلد سو برایان، پورتر رابرت، چری ریچارد "اورژانس های طبی پیش بیمارستانی میانی" آخرین چاپ
- ۴) ملیسا الکساندر، "درسنامه جامع اورژانس های طبی پیش بیمارستانی" آخرین چاپ منابع کمکی: برای یافتن مقاله و سایر اطلاعات مفید

^۳ ابزار ارزشیابی می تواند مواردی مانند آزمون تشریحی، سوالات کوتاه پاسخ، سوالات کامل کردنی، MCQs، پروژه، آسکی و... باشد.