

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
معاونت آموزشی
مرکز ملی آموزش مهارتی و حرفه ای علوم پزشکی

استاندارهای
دوره آموزش مهارتی و حرفه ای

- 1-1 نام دوره :
فارسی : متصدی پذیرش و جوابدهی در آزمایشگاه تشخیص پزشکی
انگلیسی : Medical Diagnostic Laboratory Receptionist
- 1-2 تعریف دوره : این دوره به منظور تربیت نیروی انسانی جهت همکاری در بخش پذیرش و جوابدهی آزمایشگاه تشخیص پزشکی تدوین شده است.
- 1-3 حداکثر ظرفیت پذیرش دوره : 50

استاندارد دوم: پیش نیاز ها و ویژگی های مهارت آموزان

- 2-1 مدرک تحصیلی : دیپلم تجربی
- 2-2 دوره ها و گواهینامه های معتبر :
- 2-3 سایر شرایط : ارائه گواهی سه سال سابقه کار از آزمایشگاه تشخیص پزشکی محل کار برای افراد دارای مدرک تحصیلی نهم متوسطه و بالاتر
- 2-4 شیوه پذیرش مهارت آموزان : معرفی نامه از محل کارآزادا
- سایر روش ها :

استاندارد سوم: شرایط اختصاصی اجرای دوره

- 1-3 استانداردهای منابع انسانی تخصصی :

ردیف	نیروی تخصصی	رشته تحصیلی	مقطع	ویژگی های مورد انتظار	تعداد
1	مسئول علمی دوره	گروه علوم پزشکی	کارشناسی	حداقل 6 سال تجربه کار اجرایی، آموزشی مرتبط و گذراندن کارگاههای آموزشی لازم	1
2	مربی	فناوری اطلاعات	کارشناسی	دارای سوابق آموزشی و گذراندن کارگاههای آموزشی لازم و آشنا به نرم افزارهای تخصصی و آشنا به اصطلاحات پزشکی	1
3	مربی	روانشناسی	کارشناسی	دارای سوابق آموزشی و گذراندن کارگاههای آموزشی لازم و مسلط به تدریس مهارتهای ارتباطی و در بخش عملی بازای هر 10 نفر مهارت آموز یک مربی	1

ردیف	نیروی تخصصی	رشته تحصیلی	مقطع	ویژگی های مورد انتظار	تعداد
4	مربی	علوم آزمایشگاهی	کارشناسی	دارای سوابق آموزشی و گذراندن کارگاههای آموزشی لازم، آشنا به موارد حقوقی و قوانین و ضوابط اجرایی آزمایشگاه تشخیص پزشکی و در بخش عملی بازی هر نفر مهارت آموز یک مربی 10	1

منابع انسانی تخصصی دوره با رعایت ضوابط و آیین نامه های اداری و استخدامی هیات علمی و غیر هیات علمی و متعهدین خد

2-3 استانداردهای فضای فیزیکی :

ردیف	عنوان مکان	کاربری در ساختار کلی دوره	مشخصات	تعداد
1	کلاس		دارای استاندارد لازم	1
2	کارگاه		دارای استاندارد لازم	1
3	آزمایشگاه		آزمایشگاه تشخیص پزشکی دارای مجوز	1

فضای فیزیکی اجرای دوره با رعایت ضوابط و استانداردهای فضاهای بهداشتی درمانی و آموزشی وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی

3-3 استانداردهای تجهیزات ویژه :

ردیف	نام دستگاه/وسيله	مشخصات	تعداد
1	کامپیوتر با نرم افزار آزمایشگاه	به ازای هر دو مهارت آموز عملی/حداقل سه نوع نرم افزار رایج در کشور	1

دارای مجوز تولید/واردات از اداره کل تجهیزات پزشکی وزارت و سایر سازمانهای مربوط

4-3 استانداردهای ابزارهای ویژه :

1-4 اهداف یادگیری :

4-1-1 هدف کلی : تربیت نیروهایی توانمند برای پذیرش و جوابدهی در آزمایشگاه تشخیص طبی

4-1-2 اهداف ویژه در سه حیطه:

- شناختی:**
- 1- از نرم افزار جهت پذیرش مراجعین به خوبی استفاده نماید.
 - 2- از نرم افزار جهت جوابدهی به مراجعین به خوبی استفاده نماید.
 - 3- تستهای درخواست شده توسط پزشکان را به خوبی قرائت نماید.
 - 4- توانایی برقراری ارتباط مناسب با مراجعین و کارکنان آزمایشگاه و پاسخگویی به ایشان
 - 5- استانداردهای مدیریت کیفیت در بخش پذیرش و جوابدهی را به درستی اجرا نماید.
 - 6- امور مربوط به صندوق و امور مالی را به صورت دقیق و در زمان مقرر گزارش نماید.

- نگرشی:**
- 1- به برقراری ارتباط مناسب با همکاران و مراجعین در محل کار معتقد باشد .
 - 2- به ثبت دقیق و صحیح ورودی های پذیرش جهت کسب رضایت مراجعین باور داشته باشد.
 - 3- به روش کنترل و درج صحیح نتایج در نرم افزار اطمینان داشته باشد.
 - 4- به انتقال صحیح اطلاعات و دستورالعملها به مراجعین اعتقاد داشته باشد.
 - 5- اسرار مراجعین و بیماران کاملا محرمانه باشد و اسرار بیماران را فاش نکند.
 - 6- در امور مربوط به سایر پرسنل دخالت نکند.
 - 7- به سطح بندی و انجام صحیح شرح وظایف اعتقاد داشته باشد.
 - 8- به حقوق بیماران احترام بگذارد.

- رفتاری:**
- 1- از نرم افزار جهت پذیرش مراجعین به خوبی استفاده نماید.
 - 2- از نرم افزار جهت جوابدهی به مراجعین به خوبی استفاده نماید.
 - 3- تستهای درخواست شده توسط پزشکان را به خوبی قرائت نماید.
 - 4- توانایی برقراری ارتباط مناسب با مراجعین و کارکنان آزمایشگاه و پاسخگویی به ایشان
 - 5- استانداردهای مدیریت کیفیت در بخش پذیرش و جوابدهی را به درستی اجرا نماید.
 - 6- امور مربوط به صندوق و امور مالی را به صورت دقیق و در زمان مقرر گزارش نماید.

2-4 جدول بخش های اصلی دوره :

ردیف	بخش اصلی	محتوا-اقدامات	منابع انسانی	فضای فیزیکی	تجهیزات	ابزار	مواد مصرفی	آموزش / زمان به ساعت	
								زمان	روش آموزش
1	آشنایی با کلیات و بخشهای مختلف آزمایشگاه	ذکر بخشهای مختلف آزمایشگاه تشخیص زشکی- بیان محیط و فضای پذیرش و جوابدهی آزمایشگاه و معیارهای مربوط به این بخشها - اشاره به نقش آزمایشگاه در نظام سلامت	علوم آزمایشگاهی	کلاس،				نظری	240

ردیف	بخش اصلی	محتوا-اقدامات	منابع انسانی	فضای فیزیکی	تجهیزات	ابزار	آموزش / زمان به ساعت	
							مواد مصرفی	روش آموزش / زمان
2	آشنایی با فرآیند گردش نمونه در آزمایشگاه	آشنایی با انواع نمونه ها و اختصاص هر نمونه به بخش مربوطه متناسب با بخش های آزمایشگاه و تشریح تستهای هر بخش	علوم آزمایشگاهی	کلاس،			نظری	120
3	آشنایی با تستهای آزمایشگاهی و اصطلاحات مربوطه	بیان تستهای رایج آزمایشگاه و اصطلاحات مربوط به آن-نسخه خوانی تستهای آزمایشگاهی	گروه علوم پزشکی،	کلاس،			نظری	480
4	آشنایی با تستهای آزمایشگاهی و اصطلاحات	بیان تستهای رایج آزمایشگاه و اصطلاحات مربوط به آن- نسخه خوانی تستهای آزمایشگاهی به تفکیک نسخ آسان و متوسط و سخت	گروه علوم پزشکی،	کارگاه، آزمایشگاه،			عملی	360
5	آشنایی با استانداردها و ضوابط	آشنایی با دستورالعملهای مرجع سلامت در ارتباط با بخش پذیرش و جوابدهی- بیان معیارهای قبول و رد نمونه ها- بررسی دلایل رد نمونه و موارد عدم انطباق	علوم آزمایشگاهی	کلاس،			نظری	240
6	برقراری ارتباط با مراجعین و ذینفعان	برقراری ارتباط با مراجعین به پذیرش و جوابدهی آزمایشگاه- بیان اصول مهارتهای ارتباطی و اخلاق- آموزش چگونگی تکریم ارباب رجوع در بخش پذیرش و جوابدهی	روانشناسی،	کلاس،			نظری	240
7	برقراری ارتباط با مراجعین و ذینفعان	برقراری ارتباط با مراجعین به پذیرش و جوابدهی آزمایشگاه- بیان اصول مهارتهای ارتباطی و اخلاق- آموزش چگونگی تکریم ارباب رجوع در بخش پذیرش و جوابدهی	روانشناسی،	کارگاه، آزمایشگاه،			عملی	240
8	مهارتهای دفتری	نوشتن گزارش صندوق- آشنایی با بیمه های مختلف و تعیین بیمه	علوم آزمایشگاهی	کلاس،			نظری	120
9	مهارتهای دفتری	نوشتن گزارش صندوق- آشنایی با بیمه های مختلف و تعیین بیمه	علوم آزمایشگاهی	کارگاه، آزمایشگاه،			عملی	120
10	استفاده از نرم افزارهای پذیرش و جوابدهی	آموزش نرم افزار- استفاده از نرم افزار جهت پذیرش بیماران- روش کنترل و اطمینان از درج صحیح نتایج در نرم افزار- روش کنترل و کسب اطمینان از صحیح بودن واحد ارامترها-	علوم آزمایشگاهی فناوری/ اطلاعات،	کلاس،			نظری	120

آموزش / زمان به ساعت		مواد مصرفی	ابزار	تجهیزات	فضای فیزیکی	منابع انسانی	محتوا-اقدامات	بخش اصلی	ردیف
زمان	روش آموزش								
480	عملی				کارگاه، آزمایشگاه، شگاه.	علوم آزمایشگاه ی / فناوری،	آموزش نرم افزار- استفاده از نرم افزار جهت پذیرش ب بیمار- روش کنترل و اطمینان از درج صحیح نتایج در نرم افزار- روش کنترل و کسب اطمینان از صحیح بودن واحد ارامترها-	استفاده از نرم افزار پذیرش و جوابدهی	11

ردیف	بخش اصلی	محتوا-اقدامات	منابع انسانی	فضای فیزیکی	تجهیزات	ابزار	آموزش / زمان به ساعت	
							مصرفی	زمان
12	کارآموزی در آزمایشگاه تشخیص طبی یا کارگاه دارای الزامات و قابلیت‌های آزمایشگاه تشخیص طبی	کار عملی پذیرش بیماران و جوابدهی در آزمایشگاه تشخیص طبی/افرادی که سابقه کار در آزمایشگاه تشخیص طبی دارند در صورت استاندارد بودن آزمایشگاه و با تایید مسئول علمی دوره می‌توانند در محل کار قبلی کارآموزی را بگذرانند/ در صورت عدم داشتن سابقه کار قبلی، آزمایشگاه کارآموزی توسط مسئول علمی دوره تعیین می‌گردد. تبصره: در صورت استفاده از کارگاه برای دوره کارآموزی کارگاه مورد نظر بایستی شامل کامپیوتر مجهز به نرم افزار پذیرش و جوابدهی، کانتینر، صندوق پذیرش و همچنین الزامات مدیریت کیفیت بخش پذیرش آزمایشگاه تشخیص طبی شامل: لیست تمام آزمایشات روتین آزمایشگاهها، لیست آزمایشات ارسالی، دفتری که نتایج آزمایشات ارسالی ثبت گردد، منشور حقوق بیماران و تکریم ارباب رجوع، نسخه های حاوی درخواست آزمایش، دفترچه های راهنمای بیماران برای نمونه گیری مناسب، 5 سری کامل لوله های نمونه گیری و قراردادهای بیمه را داشته باشد.	علوم آزمایشگاهی	کارگاه، آزمای شگاه			عملی	720
جمع							نظری	عملی
							1560	1920

3-4 روش ارزیابی پایان دوره مهارت آموزان : سایر موارد|Logbook|Observation|آزمون کتبی|

تکنیک ها و تشخیص های آزمایشگاهی تألیف محمد رضا عابدی
 چاپ دوم، انتشارات آزمایشگاه تخصصی شهر همدان، تألیف محمد رضا عابدی

4-4 منابع آموزشی :

5-4 فهرست مهارت های تکنیکی (پروسیجرال) و غیر تکنیکی مهارت آموزان:

کل دفعات	دفعات انجام مستقل	دفعات کمک در انجام	دفعات مشاهده	عنوان مهارت
110	50	30	30	مهارت کار با نرم افزار پذیرش (تکنیکی)
110	50	30	30	مهارت کار با نرم افزار جوابدهی (تکنیکی)
110	50	30	30	مهارت نسخه خوانی
30	5	5	20	مهارت شیوه های ارتباط اجتماعی (غیر تکنیکی)
60	30	15	15	توانایی اطلاع رسانی و انتقال اطلاعات و دستورالعملها به مراجعین
40	20	10	10	توانایی اجرای استانداردهای مدیریت کیفیت در بخش پذیرش

استاندارد پنجم : طول مدت دوره

1-5 مدت برگزاری دوره :

ساعت : 58:00

روز : از 10 تا : 20

ماه : از 1 تا : 3

استاندارد ششم: شهریه دوره

1-6 شهریه دوره : 10000000 ریال

2-6 معادل ریالی 300 یورو برای مهارت آموزان خارجی

استاندارد هفتم :

1-7 گواهینامه پایان دوره :

- 1- کاربرد نرم افزار پذیرش و جوابدهی آزمایشگاه تشخیص پزشکی
- 2- برقراری ارتباط مناسب در آزمایشگاه تشخیص طبی با مراجعین و سایر ذینفعان
- 3- نسخه خوانی
- 4- توانایی اجرای استانداردهای مدیریت کیفیت در بخش پذیرش
- 5- توانایی اطلاع رسانی و انتقال اطلاعات و دستورالعملها به مراجعین
- 6- توانایی تنظیم گزارش مالی صندوق

2-7 اعتبار گواهینامه 5 سال