

학습과정의 학습목표

학습과정명	표준교육과정 교수요목
치과병원관리및실습	<p>의료환경의 급격한 변화에 능동적으로 대응하면서 치과 병·의원의 합리적이고 과학적인 경영과 효율적인 환자관리, 그리고 병원조직을 지속적으로 발전시키기 위하여 치과위생사가 조직에 일체감을 갖고 적극적으로 참여할 수 있도록 인적자원관리, 조직관리, 의사소통 및 스트레스 관리 등을 학습한다.</p>
	<p style="text-align: center;">학습목표</p> <p>현재 치과의료계는 병원과 환자 관계에 있어서 환자 중심적 사고로 변환되고, 단순 진료만이 아닌 병원 업무 시스템 변화와 경영, 마케팅까지도 확대되어 의료경쟁 심화에 대응하고 있다. 이러한 치과병·의원의 환경 변화와 더불어 교육현장에서도 그 변화에 적용되는 교육과정의 일환으로 산업체에서 요구하는 좀 더 전문화된 인력을 육성하기 위해 의료현장의 복잡한 요소만큼이나 광범위하고 포괄적인 특성을 교육 한다. 점점 경쟁이 치열해지는 현대 의료계에서 환자에게 최고의 진료서비스와 질적으로 수준 높은 의료서비스를 제공하기 위해서 환자의 진단 및 상담, 환자의 진료와 관련된 제반절차와 환자를 위한 서비스 행위, 치과병·의원의 환경상태 등에 대한 지식을 습득하고 더 나아가서 단순 진료만이 아닌 병원업무 시스템에 대한 전반적인 개념에 대해서 학습 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 임상현장에서 발생할 수 있는 여러 가지 문제를 학습과정을 통해 적용해 볼 수 있다. 2. 최신 치과사례들을 통해 변화에 대한 올바른 시각을 가지고 변화에 선도적인 역할을 할 수 있는 능력을 기를 수 있다. 3. 여러 주제를 통해 서로 토의를 하면서 해결방안과 생각의 교류를 통해 다른 시각을 기르는 창의적 역량을 갖출 수 있다. 4. 점점 증가하는 의료소송에 대한 예방방안 및 다양한 케이스를 통해 해결방안을 적용할 수 있다. 5. 치과 경영에 대한 전반적인 상황을 이해하고 경영에 관련된 매뉴얼을 설계할 수 있다. 6. 스와트분석을 통해 치과의 문제점과 개선방안에 대해 피드백을 할 수 있다.

학습과정의 수업계획서

학습과정명	치과병원관리및실습	
주차별	강의(실습·실기·실험) 내용	
주별	차시	강의(실습·실기·실험) 내용
제 1 주		<ol style="list-style-type: none"> 1) 강의주제 : 병원의 개요, 오리엔테이션 2) 강의목표 :

	<p>-병원의 개념과 정의를 설명할 수 있다.</p> <p>-병원의 역할 형태, 특성에 대해 이해할 수 있다.</p> <p>3) 강의세부내용 :</p> <p>-현재 의료계가 당면한 문제들에 대해서 개괄적인 부분을 이해할 수 있다.</p> <p>-의료기관의 정의 및 분류에 대해 이해할 수 있다.</p> <p>-병원의 요건 및 구성원들에 대한 이해</p> <p>-강의진행 방식과 성적산출방법, 프로젝트에 대한 안내</p> <p>-동영상 시청 후, 성공한 기업들의 공통점 토의</p> <p>4)수업방법 : 이론강의, 질의 응답, 토의</p>
제 2 주	<p>1)강의주제: 치과 의료관리</p> <p>2)강의목표:</p> <p>-치과 의료관리의 필요성에 대한 중요성을 설명할 수 있다.</p> <p>-치과 의료관리 서비스의 분류 및 특성을 설명할 수 있다.</p> <p>3)강의세부내용:</p> <p>- 병원의 개요, 기원, 분류, 치과의료관리 서비스의 분류, 서비스의 특성, 치과위생사의 자기관리 및 리더십</p> <p>- 불황과 어려움을 극복한 기업에 대한 동영상을 시청하고 조를 선정하여 의견을 나누고 서로의 생각할 수 있도록 함</p> <p>-토의</p> <p>주제: 치과위생사로서 어떤 분야와 비전을 가지고 있는가?</p> <p>4)수업방법 : 이론강의, 질의 응답, 토의</p>
제3 주	<p>1)강의제목: 치과위생사의 직장에절</p> <p>2)강의목표:</p> <p>-전문인력의 외모와 예절에 대해 이해할 수 설명할 수 있다.</p> <p>-이미지메이킹을 설명할 수 있다.</p> <p>3)강의세부내용:</p> <p>-이미지 메이킹 개념 및 단계와 전략</p> <p>-이미지 메이킹 동영상</p> <p>치과위생사의 기본예절, 인사예절, 진료실에서의 기본예절, 진료실 상황예절, 전화예절, 실제 병원에서 일어난 여러 가지 사례를 제시</p> <p>-토론하기: (자신이 치과에서 근무하면서 느끼는 감정노동의 정도를 100점 중에 몇 점으로 환산한다면?)</p> <p>-실습하기: - 조원 간에 병원에서의 치과위생사의 자세에 대한 사항 및 환자를 위한 병원 서비스시스템에 대하여 시뮬레이션 실습</p> <p>4)수업방법 : 이론강의, 질의응답과 토의 및 모의시뮬레이션실습</p>
제4 주	<p>1)강의주제 : 치과 진료관리</p> <p>2)강의목표 :</p> <p>-환자와의 접점의 중요성에 대해 이해하고 설명할 수 있다.</p> <p>-병원 구성원들이 함께 공유하고 노력하여 고객에 감명 깊은 MOT를 설명할 수 있다.</p> <p>3)강의세부내용 :</p>

	<ul style="list-style-type: none"> -고객 접점의 개념과 유래 -MOT의 중요성, 구성요소 -고객 접점설계, 접점 유형별 응대 기법 -진단의 개념, 진단 정보 시스템의 효과 -상담 및 치료계획 접점, 환자에 대한 동기부여 - -진료동의서의 중요성, 진료실 환자 접점 -고객 접점 서비스평가 시스템 계획표 설정실습 -토의하기: 어려움을 극복한 아사히야마 동물원의 사례를 통해 고객 감동을 통해 위기를 극복한 사례연구 4)수업방법 : 이론강의, 질의응답과 토의(주제:아사히야마동물원), 조별 서비스평가 모의실습
<p style="text-align: center;">제5 주</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1)강의주제 : 고객관계관리 2)강의목표 : -CRM을 통한 환자관리에 대해 이해하고 설명할 수 있다. -고객만족에 대한 중요성 및 다양한 예를 통해 임상에서 활용할 수 있다. 3)강의세부내용 : -CRM의 이해 및 필요성, 환자의 분류 -고객마케팅의 중요성을 보여주는 이론들 -CRM실천과정, 치과병의원 CRM프로세스, 홈페이지관리등 - 보라매 병원의 CRM을 넘어 CEM의 적용사례를 통해 실제적 응용에 대한 시뮬레이션 실습 4)수업방법 : 이론강의, 질의응답과 토의(주제 : 고객관계유지를 위한 방안), CRM, CEM 설정 실습(상호역활을 통한 실습)
<p style="text-align: center;">제6 주</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1)강의제목 : 치과의료분쟁 2)강의목표 : -의료분쟁의 원인에 대해 이해하고 설명할 수 있다. -환자불만해결 및 소송에 대한 해결방안을 임상에서 활용할 수 있다. 3)강의세부내용 : -의료분쟁의 개념 및 원인, 의료분쟁의 현황 -조정방안, 대처방안, 예방방안 -다양한 의료분쟁 사례, 대비요령 -대한치과의사협회에 의뢰된 실제 의료 소송자료를 토대로 합의금 산출에 대한 토의 및 실례 실습(환자와 치과의사로 역할을 나누어서 실제 상황에 실습) 4)수업방법 : 이론강의, 질의응답과 모의시뮬레이션 실습(상호 역할을 통한 실습)
<p style="text-align: center;">제7 주</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1)강의주제 : 환자 상담과 의사소통 2)강의목표 : - 환자와 올바른 의사소통을 위한 준비를 임상에서 활용 할 수 있다. -환자상담을 통해 설득과 협의에 대해 이해하고 설명할 수 있다. 3)강의세부내용 : -환자의 심리에 대한 이해 -구강진료의 불안증과 공포감의 요인 내원한 환자에게 주는 심리적 영향 -의사소통에 대한 이해, 언어적 커뮤니케이션, 비언어적 의사소통 -환자와의 의사소통, 효과적인 경청 -호감 가는 말하기 방법, 의사소통에 대한 매너, 환자 동기유발과 의사소통,

	<p>환자상담과 의사소통, 상담시 필요한 성격 및 행동 유형 분석</p> <p>-상호 역할극 (비언어적인 요소를 활용하여 의사소통 상호 실습)</p> <p>4)수업방법 : 이론강의, 질의응답 과 토의(주제 :환자와의 원활한 의사소통방법) 및 실습(상호 역할극)</p>
제8 주	<p>중 간 고 사</p> <p>초청강연 - 정병원 행정부원장</p> <p>1)강의주제 : 환자 감성마케팅</p> <p>2)강의목표</p> <p>-치과외에 다른 의과분야의 경영자를 통해 실제 의료경영 마케팅에 대해 이해하고 임상에 적용할 수 있다.</p> <p>-병원 경영을 이루고 있는 요소에 대해 이해하고 설명할 수 있다.</p> <p>3)강의세부내용:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 환자를 감동시키는 오감마케팅 - 병원 성장과정 및 도약스토리 - 의료서비스의 예시 <p>4)수업방법 : 초청강연, 이론강의과 질의응답</p>
제9 주	<p>1)강의주제 : 환자예약관리</p> <p>2)강의목표 :</p> <ul style="list-style-type: none"> -효율적인 환자예약관리를 이해하고 임상에서 활용할 수 있다. -리콜 및 계속관리에 대해 이해하고 설명 할 수 있다. <p>3)강의세부내용 :</p> <ul style="list-style-type: none"> -예약제의 중요성 및 병원의 성공과 실패의 중요한 요소 -예약관리종류, 환자 수 위주의 예약 -진료 내용 위주의 예약, 환자 특성에 따른 효율적인 예약관리 -예약 관리의 장점, 효율적인 예약관리 방안 -환자계속관리제도의 목적 및 장점과 방법, 계속관리제도의 운영시 유의점, 리콜파일관리 -동영상 (천천히 들여다보기, 영상을 통해서 천천히 목표를 이룬 여러 가지 사례들 연구) -병원 프로그램으로 환자 리콜 및 예약잡기 실습 <p>4)수업방법 : 이론강의, 질의응답과 모의시뮬레이션실습(리콜 및 예약 상호실습)</p>
제10 주	<p>1)강의주제 : 치과 경영관리</p> <p>2)강의목표 :</p> <ul style="list-style-type: none"> -치과의료경영의 전반적 행태에 대해 설명할 수 있다. -스마트분석을 이해하고 임상에서 활용할 수 있다. <p>3)강의세부내용 :</p> <ul style="list-style-type: none"> -의료경영의 개념, 의료경영의 요소 -성공적인 의료 경영, 치과의료마케팅 -포지셔닝이란, 마케팅 믹스와 의료서비스의 관계 -포지셔닝에 성공한 치과사례 영상시청 -SWOT분석과 활용, 병원 외부 홍보와 주민의 병원 프로그램참여 -실제 치과 병원 SWOT조사 자료를 보고 실제적 작성 방법 및 다른 치과의 경영에 대한 연구 및 실습(각자 치과병원을 스마트분석을 하고 발표하기) <p>4)수업방법 : 이론강의, 질의응답과 모의시뮬레이션실습(스마트분석작성)</p>
제11 주	<p>1)강의주제 : 치과 경영관리</p> <p>2)강의목표 :</p> <ul style="list-style-type: none"> -치과의료경영의 전반적 행태에 대해 설명할 수 있다. -스마트분석을 이해하고 임상에서 활용할 수 있다. <p>3)강의세부내용 :</p> <ul style="list-style-type: none"> -의료경영의 개념, 의료경영의 요소 -성공적인 의료 경영, 치과의료마케팅 -포지셔닝이란, 마케팅 믹스와 의료서비스의 관계 -포지셔닝에 성공한 치과사례 영상시청 -SWOT분석과 활용, 병원 외부 홍보와 주민의 병원 프로그램참여 -실제 치과 병원 SWOT조사 자료를 보고 실제적 작성 방법 및 다른 치과의 경영에 대한 연구 및 실습(각자 치과병원을 스마트분석을 하고 발표하기) <p>4)수업방법 : 이론강의, 질의응답과 모의시뮬레이션실습(스마트분석작성)</p>

<p>제12 주</p>	<p>1)강의주제 : 치과팀관리 2)강의목표 : -치과구성원간의 협력을 대해 이해하고 임상에서 활용할 수 있다. -팀구성을 통해 병원의 단합과 상호보완적 요소에 대해서 이해하고 실천할 수 있다. 3)강의세부내용 : -팀의 개념, 효과적인 팀 관리 -치과팀의 갈등해결, 직원 업무프로세스 -관리자의 역할, 관리자의 기본적인 기술 및 인품 -직원간의 대화, 직원회의의 주제 -팀관리가 잘되고 있는 타치과에 대한 사례를 통해 -우리치과의 현주소에 대한 논의 및 토의 -토의(현재 근무하고 있는 직장의 팀워크에 대한 점수는? 좋은 팀을 유지하기 위해 가장 필요한것?) -팀구성 및 상호 팀원들 역할 분배하여 실습하기 4)수업방법 : 이론강의, 질의응답과 토의(주제: 팀관리), 모의시뮬레이션실습(조별로 모여서 팀을 구성하여 팀관리 실습)</p>
<p>제13 주</p>	<p>1)강의주제 : 치과의료서비스평가 2)강의목표 : -최상의 치과의료서비스 제공을 임상에서 활용 할 수 있다. -불만고객환자응대 및 해결방안에 대해 이해하고 임상에서 활용할 수 있다. 3)강의세부내용 : -의료서비스정의, 양질의 의료서비스 -환자만족도의 중요성 및 평가방법, 불만고객관리, 고객만족도조사 -실제 치과병원에서 실시한 자료를 토대로 분석 및 대응방안에 대한 논의 -실제 실시한 설문지 배부 후 방법에 대한 토의 4)수업방법 : 이론강의, 질의응답과 모의시뮬레이션실습(의료서비스평가 설문지작성하기)</p>
<p>제14 주</p>	<p>1)강의주제 : 조별프로젝트 발표하기, 진료과소개 2)강의목표: -스마트분석을 통해 임상에서 나타나는 강점과 약점, 기회와 위협을 분석할 수 있다. -롤모델을 통해 실제적 문제들의 해결책을 찾을 수 있다. 3)강의세부내용: -조별발표를 통해 치과스마트분석을 통한 피드백 -학습자간 우수사례 선정후, 모의시뮬레이션실습 -모의 실습 후 심도 있는 분석방법 토의 4)수업방법 :이론강의, 질의응답, 토의, 우수사례실습</p>
<p>제15 주</p>	<p>기말고사</p>