



## مرکز آموزش عالی علوم پزشکی وارستگان

نام و کد درس: مبانی کیفیت در نظام ارائه خدمات تعداد واحد: ۳ واحد نظری سلامت - کد ۶۲۸	
تعداد جلسات: ۲۴ جلسه نظری	مدت هر جلسه: ۹۰ دقیقه
پیش نیاز: -	فراگیران: دانشجویان کارشناسی مدیریت خدمات بهداشتی درمانی
<b>مشخصات استاد درس :</b> دکتر عارفه پورطالب- دکتری تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی درمانی ساعات حضور : روزهای یکشنبه ۱۴-۱۶، چهارشنبه ۸-۱۰ و پنج شنبه ۸ تا ۱۴ آدرس پست الکترونیکی <a href="mailto:pourtaleba@varastegan.ac.ir">pourtaleba@varastegan.ac.ir</a>	
<b>هدف کلی:</b> آشنایی دانشجویان با مباحث کیفیت در نظام سلامت	
<b>شرح درس:</b> دانشجویان با مفاهیم، اصول و مبانی کیفیت در نظام ارائه خدمات آشنا خواهند شد و از دانش خود برای ارتقای خدمات سلامت استفاده خواهند کرد.	
<b>شرح درس:</b> به صورت خلاصه، دانشجویان با مفهوم کیفیت و ارتباط آن با موضوعات مختلفی که در صورت عدم توجه به این موضوعات هر تلاشی برای دستیابی به کیفیت ناکام خواهد ماند، آشنا خواهند شد. در یک جمله، کیفیت با همه موضوعات مهم و مرتبط سازمانی، از جمله با مشتری، فرآیندها/ سیستم ها، ارتقای مستمر، رهبری، مشارکت همگانی، توسعه نیروی انسانی، سنجش و ارزیابی عملکرد، کار تیمی، یادگیری مستمر و راهبرد ارتقا ارتباط ناگسستنی دارد.	
<b>قوانین کلاس :</b> ۱- حضور و غیاب در کلاس اجباری بوده و در هر جلسه حضور و غیاب صورت می گیرد. ۲- تمامی کلاس ها رأس ساعت مقرر برگزار می گردد. ۳- غیبت غیر موجه و غیبت موجه در روزهای برگزاری آزمون به ترتیب موجب اختصاص نمره صفر و عدم محاسبه نمره در فرآیند ارزشیابی دانشجو می گردد. ۴- سرفصل مطالب و مراجع مورد استفاده و همینطور سیاستها و قوانین درس در جلسه اول درسی اعلام می گردد.	
<b>وظایف و فعالیتهای دانشجویان:</b> شرکت فعال در کلاس و مشارکت در مباحث کلاسی، انجام تکالیف	
<b>شیوه ارزشیابی (با تعیین میزان نمره هر آیتم):</b> امتحان پایان ترم از ۱۶ نمره، کوییزها در طول ترم، تکالیف کلاسی، شرکت در مباحث کلاس ۴ نمره	

## امکانات آموزشی : سامانه آموزش مجازی- ویدئو پروژکتور- تخته وایت برد-...

**روش آموزش:** ارائه سخنرانی توسط استاد همراه با بحث های تعاملی در کلاس، پرسش و پاسخ، بحثهای گروهی، سمینار دانشجویی و سخنرانی ارائه برخی مطالب جدید در رابطه با درس توسط دانشجویان داوطلب، جستجوی برخی مطالب در کلاس توسط دانشجویان از طریق گوشیهای موبایل و استفاده از موتورهای جستجو و هوش مصنوعی در جهت یادگیری بهتر مطالب.

### منابع:

۱. مدیریت کیفیت در مراکز بهداشتی درمانی (مفاهیم، اصول و روش ها)، ترجمه مهدی طالبی، انتشارات جامع نگر.
۲. مدیریت جامع کیفیت: اصول، کاربرد و درس هایی از یک تجربه، ابوالفتح لامعی. انتشارات دانشگاه علوم پزشکی ارومیه.
۳. مستند سازی فرایند (روشی برای استاندارد سازی و ارتقای کیفیت فرایند)، جعفر صادق تبریزی انتشارات الوین دانشگاه علوم پزشکی تبریز.

ردیف	تاریخ ارائه	عنوان سرفصل مطالب	اهداف اختصاصی
<b>در پایان این جلسه از دانشجو انتظار میرود:</b>			
۱	جلسه اول	تمرکز بر کیفیت	<ul style="list-style-type: none"> <li>• عوامل تاثیرگذار بر درک مصرف کننده از کیفیت محصولات و خدمات</li> <li>• رابطه بین قیمت و کیفیت</li> <li>• شاخص های مهم کیفیت در خدمات بهداشتی، درمانی از منظر مصرف کنندگان، تولیدکنندگان و خریداران</li> <li>• ابعاد متنوع کیفیت خدمات بهداشتی درمانی</li> </ul>
۲	جلسه دوم	عناصر سازنده ی مدیریت کیفیت	<ul style="list-style-type: none"> <li>• سه فعالیت اساسی مرتبط با مدیریت کیفیت شامل اندازه گیری، ارزیابی و بهبود</li> <li>• مدیریت کیفیت در صنایع و سیستم های بهداشتی و درمانی</li> <li>• نیروهای بیرونی اثرگذار بر مدیریت کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی</li> <li>• الزامات مدیریت کیفیت</li> </ul>
۳	جلسه ۳ و ۴	اندازه گیری عملکرد	<ul style="list-style-type: none"> <li>• شاخص های ساختاری فرایندی و پیامدی را در ارزشیابی کیفیت</li> <li>• شاخص های عملکردی رایج در سیستم های بهداشتی درمانی</li> <li>• مراحل مربوط به تدوین شاخص های عملکردی</li> <li>• گروه های اثرگذار در اولویت بندی شاخص های عملکردی سیستم بهداشتی درمانی در سطح ملی</li> </ul>
۳	جلسه ۵ و ۶	ارزشیابی عملکرد	<ul style="list-style-type: none"> <li>• روش های رایج گزارش داده های اندازه گیری</li> <li>• روش های تفسیر داده های مربوط به اندازه گیری عملکرد در سیستم های بهداشتی درمانی</li> <li>• نقش اهداف عملکردی در ارزشیابی عملکرد</li> <li>• مقایسه داده های عملکردی برای اهداف ارزیابی</li> </ul>
۴	جلسه ۷ و ۸	بهبود مستمر	<ul style="list-style-type: none"> <li>• رویکردهای نظام مند بهبود عملکرد</li> <li>• مدل های پرکاربردی که برای بهبود عملکرد</li> <li>• تفاوت و شباهت مدل های بهبود کیفیت</li> <li>• گام های پروژه بهبود کیفیت</li> </ul>

ردیف	تاریخ ارائه	عنوان سرفصل مطالب	اهداف اختصاصی
در پایان این جلسه از دانشجو انتظار می‌رود:			
۵	جلسه ۹ و ۱۰	ابزارهای بهبود کیفیت	<ul style="list-style-type: none"> <li>استفاده از ابزارهای بهبود کیفیت در برنامه بهبود کیفیت</li> <li>پرکاربردترین ابزارهای کمی و کیفی بهبود کیفیت</li> <li>استفاده از ابزارهای بهبود در پروژه های بهبود</li> <li>توضیح ابزارهای بهبود کیفیت و مدل های بهبود کیفیت</li> </ul>
۶	جلسه ۱۱ و ۱۲	تشکیل تیم جهت مدیریت پروژه بهبود کیفیت	<ul style="list-style-type: none"> <li>نقش افراد مشارکت کننده در پروژه بهبود</li> <li>اهداف منشور تیم مدیریت پروژه</li> <li>رفتارهای مختل کننده و سودمند</li> <li>مدیریت اثربخش جلسات تیم، مهارت های رهبری</li> <li>مراحل تشکیل گروه</li> <li>استراتژی پیشگیری از ناکامی تیم بهبود</li> </ul>
۷	جلسه ۱۲ و ۱۳	بهبود ایمنی بیمار	<ul style="list-style-type: none"> <li>مدیریت کیفیت و ایمنی بیمار</li> <li>معیارهای ایمنی بیمار</li> <li>بهبود فرایندهای خدمات بهداشتی درمانی، از تحلیل خطا بصورت آینده نگر</li> </ul>
۸	جلسه ۱۴ و ۱۵	دستیابی به کیفیت و ایمنی قابل اطمینان	<ul style="list-style-type: none"> <li>نقش علم قابلیت اطمینان در بهبود خدمات بهداشتی درمانی</li> <li>روش اندازه گیری و مدیریت بعد قابلیت اطمینان یک فرایند</li> <li>استراتژی های افزایش ویژگی قابلیت اطمینان فرایندهای خدمات بهداشتی که با بهبود اثربخشی افراد و سیستم ها قابل انجام است را بداند.</li> <li>روش های اندازه گیری اثربخشی اقدامات مرتبط با بهبود و چگونگی حفظ دستاوردهای ناشی از اقدامات بهبود</li> </ul>
۹	جلسه ۱۶ تا ۱۷	مدیریت مصرف منابع در مراکز بهداشتی درمانی	<ul style="list-style-type: none"> <li>مفهوم مدیریت بهره برداری</li> <li>اندازه گیری، ارزیابی و بهبود فعالیت های مرتبط با مدیریت بهره برداری</li> <li>نقش گروه پزشکی و غیر پزشکی در مدیریت استفاده از منابع مراکز بهداشتی درمانی</li> <li>چگونگی استفاده از راهنماهای طبابت بالینی در راستای مدیریت بهره برداری</li> </ul>
۱۰	جلسه ۱۸ و ۱۹	سازمان دهی فعالیت های کیفی	<ul style="list-style-type: none"> <li>نظام مدیریت کیفیت</li> <li>برنامه مدیریت کیفیت</li> <li>فعالیت های اندازه گیری، ارزیابی و بهبود عملکرد</li> <li>ارزشیابی اثربخشی فعالیت های مدیریت کیفیت</li> </ul>
۱۱	جلسه ۲۰ و ۲۱	مدیریت کیفیت در مراقبت از سلامت جمعیت	<ul style="list-style-type: none"> <li>مراقبت از سلامت جمعیت</li> <li>گام های مربوط به فعالیت های اندازه گیری، ارزیابی و بهبود کیفیت در بحث مدیریت سلامت جمعیت</li> <li>تاثیر روش های بازپرداخت در مراقبت از سلامت جمعیت ها</li> </ul>

اهداف اختصاصی	عنوان سرفصل مطالب	تاریخ ارائه	ردیف
در پایان این جلسه از دانشجو انتظار می‌رود:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تاریخچه اعتباربخشی</li> <li>• اعتباربخشی در ایران و جهان</li> <li>• آشنایی با کتابچه و سنجه های اعتباربخشی</li> </ul>	اعتبار بخشی بیمارستان	جلسه ۲۲ و ۲۳	۱۲
<ul style="list-style-type: none"> <li>• مروری بر کلیات مطالب تدریس شده در طول ترم و رفع ابهام و اشکال</li> </ul>	مرور و رفع اشکال	جلسه ۲۴	۱۳