

نام درس: مبانی کیفیت در نظام ارایه خدمات سلامت کد درس: ۲۸

پیش‌نیاز یا همزمان: اصول و مبانی مدیریت کد ۲۲

تعداد واحد: ۳ واحد

نوع واحد: نظری

هدف کلی:

دانشجویان با مفاهیم، اصول و مبانی کیفیت در نظام ارایه خدمات آشنا خواهند شد و از دانش خود برای ارتقای خدمات سلامت استفاده خواهند کرد.

شرح درس:

به طور 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، فرایندها/سیستمها، ارتقای مستمر، رهبری، مشارکت همگانی، توسعه نیروی انسانی، سنجش و ارزیابی عملکرد، کار تیمی، یادگیری مستمر و راهبرد ارتقا ارتباط ناگسستنی دارد. در این دوره درباره ارتباط کیفیت با موضوعات مورد اشاره بحث خواهد شد.

سرفصل‌ها: (۵۱ ساعت نظری)

- فلسفه ارتقای مستمر کیفیت
- کیفیت و مشتری
- رهبری کیفیت
- کیفیت و فرایندها/سیستمها
- کیفیت و مشارکت همگانی
- کیفیت و توسعه نیروی انسانی
- کیفیت و کار تیمی
- کیفیت و یادگیری مستمر
- کیفیت و راهبردی برای ارتقا
- اصول مدیریت کیفیت فراگیر در خدمات بهداشتی درمانی
- روش‌ها و ابزارهای ارزیابی کیفیت در خدمات بهداشتی درمانی

روش‌های یادگیری:

کار در گروه‌های کوچک-مباحثه در سرکلاس-جستجو، سازماندهی، نقد و ارایه مطالب-سمینار دانشجویی و سخنرانی



راهنمای کلی مدرس:

از مدرسین این درس انتظار می‌رود اولاً طرح درس جامع و مبسوطی تهیه نموده، ثانیاً جهت انجام آزمون از درس مزبور پیشنهاد می‌شود از روش‌های تکوینی و پایانی به تناسب اهداف درس استفاده گردد. شایان ذکر است که طرح درس نمونه پیوست گردیده است.

منابع اصلی درس: (آخرین چاپ)

- ۱- لامعی، ا. الفبای کیفیت در نظام ارائه خدمات سلامت، تبریز.
- ۲- تبریزی ج ص، فرحبخش م و عبدلی اسکویی ش. ممیزی بالینی، تبریز.
- ۳- گروه مترجمین. هندبوک کیفیت جوران. ویرایش ششم تهران: بنیاد توان مند سازی منابع انسانی ایران؛ ۲۰۱۰

سایر منابع:

- ۴- لامعی، ا. مدیریت جامع کیفیت: اصول، کاربرد و درس‌هایی از یک تجربه. ارومیه، مؤسسه فرهنگی انتشاراتی شاهد و ایثارگران دانشگاه علوم پزشکی ارومیه.
- ۵- نیکپور ب و مجلسی ف. ارزشیابی کیفیت ارائه خدمات بهداشتی درمانی تهران.
- ۶- بیچ، آ. مدیریت جامع کیفیت برای آموزش. ارومیه، مؤسسه فرهنگی انتشاراتی شاهد و ایثارگران دانشگاه علوم پزشکی ارومیه.
- ۷- تبریزی ج ص. مستندسازی فرایند (روشی برای استاندارد سازی و ارتقای کیفیت فرآیند). تبریز: انتشارات الوین، دانشگاه علوم پزشکی تبریز. چاپ دوم.
- ۸- لامعی، ا. حاکمیت بالینی ۱: افزایش آگاهی و تغییر نگرش مدیران. دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ارومیه.

شیوه ارزشیابی دانشجو:

ارزیابی تکوینی: پرسش و پاسخ، راه بازخورد و «آزمون چندگزینه ای کوتاه» در پایان هر جلسه، آزمون چندگزینه‌ای در میان ترم
ارزیابی نهایی: آزمون کتبی

