

راهنمای واحد درسی مبانی کیفیت در نظام ارائه خدمات سلامت در نیمسال اول سال
تحصیلی ۱۴۰۴-۱۴۰۳

مدرس / مدرسین: دکتر کمال قلی پور

پیش نیاز یا واحد همزمان: اصول و مبانی مدیریت

تعداد واحد: ۳ نوع واحد: ۳ واحد نظری مقطع: کارشناسی

تعداد جلسات: ۱۶

تاریخ شروع و پایان جلسات: ۱۴۰۳/۶/۲۵ - ۱۴۰۳/۱۰/۱۹

زمان برگزاری جلسات در هفته: روزهای دو شنبه - ۱۳-۱۰

مکان برگزاری جلسات حضوری: کلاس ۳۰۲

تعریف درس:

در سفر بی پایان بهبود کیفیت، انتخاب آگاهانه یک فلسفه مدیریتی نقطه شروع برای تلاشهای ارتقای کیفیت در یک سازمان است. سازمانها قبل از هر چیزی محتاج یک فلسفه مدیریتی مناسب می باشند! بنابراین، مدیران ارشد سازمان ابتدا باید از میان فلسفه های مدیریتی رایج فلسفه ای را برای جهت دادن به تلاشهای سازمان خود انتخاب نمایند. در این مسیر فقط انتخاب آگاهانه، درست و توأم با باور است که میتواند انرژی لازم را برای جهت گیری جدید سازمان آزاد نماید. مدیریت جامع کیفیت با داشتن ارکان فلسفی و اصول ساده و قابل درک، و فراهم نمودن یک بستر طبیعی برای تلاشها، شاید تنها گزینه در پیش روی مدیران باشد. مدیریت جامع کیفیت فرایندی است متمرکز بر روی مشتریها، کیفیت محور، مبتنی بر حقایق، متکی بر تیمها که برای دستیابی به اهداف استراتژیک سازمان از طریق ارتقای مستمر فرایند ها، توسط مدیریت ارشد سازمان رهبری می شود. سه رکن فلسفی مدیریت جامع کیفیت یعنی مشتری محوری، فرایند گرایی و ارتقای مستمر، هم در رأس یک سازمان و هم در قاعده آن قابل درک و اجرا است. مدیران ارشد سازمان از تحلیل فلسفه وجودی سازمان دورنما و رسالت آن فرایند های کلیدی

را تعیین می کنند و در راستای تحقق رسالت سازمان و پاسخگویی به نیازها و انتظارات مشتری ها همه کارکنان سازمان، یعنی صاحبان فرایند ها را برای ارتقای عملکرد فرایند ها آماده و بسیج می نماید. کارکنان نیز از قاعده سازمان با ارتقای عملکرد فرایند های کلیدی با مدیران ارشد سازمان همگام و همراه می شوند. برآیند دو حرکت از بالا به پایین و از پایین به بالا موجب دگرگونی و تحول اساسی و جهت دار در سازمان خواهد بود. تداوم این دو حرکت و حمایت آن دو از هم به نهادینه شدن مدیریت جامع کیفیت خواهد انجامید. در این راستا، درس مبانی کیفیت در نظام ارائه خدمات سلامت بر آن است تا 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 بامشتری، 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.

هدف کلی:

آشنایی کامل دانشجویان با اصول علمی سازماندهی و اداره صحیح بیمارستان، کاربرد مدیریت در سازمانهای بهداشتی درمانی، فرایند تغییر و ارتقای کیفیت خدمات؛ شناخت محیط داخلی و بیرونی بیمارستان؛ ساختار سازمانی و بخش ها و کمیته های بیمارستانی و نقش مدیر در ارتباط با آن

اهداف آموزشی واحد درسی

انتظار می رود فراگیران بعد از گذراندن این دوره بتوانند :

۱. با تاریخچه و فلسفه ی ارتقای مستمر کیفیت آشنا شوند.
۲. نقش و جایگاه مشتری در ارتقای مستمر کیفیت را بدانند.
۳. جایگاه رهبری در ارتقای مستمر کیفیت را بدانند.
۴. جایگاه تفکر سیستم ها در ارتقای مستمر کیفیت را بدانند.
۵. جایگاه مشارکت اجتماعی در ارتقای مستمر کیفیت را بدانند.
۶. جایگاه مدیریت منابع انسانی در ارتقای مستمر کیفیت را بدانند.
۷. جایگاه ارتباطات در ارتقای مستمر کیفیت را بدانند.
۸. با روش های ارتقای کیفیت و ایمنی در مراقبت های بهداشتی و درمانی آشنا شوند.
۹. با فنون آماری ارتقای کیفیت در مراقبت های بهداشتی و درمانی آشنا شوند.

برنامه اجرایی:

جلسه	تاریخ	محتوی
اول	۱۴۰۳/۰۶/۲۵	معارفه، معرفی درس و ارائه طرح درس، تعاریف مفاهیم و اصطلاحات رایج در ارتقای کیفیت (گروه بندی دانشجویان، تعیین سخنران برای سرفصل ها، تعیین فرایندهای منتخب برای کار عملی)
دوم	۱۴۰۳/۰۷/۰۱	تفکر سیستم ها*
سوم	۱۴۰۳/۰۷/۰۸	تاریخچه و فلسفه ارتقای کیفیت*
چهارم	۱۴۰۳/۰۷/۱۵	رهبری و ارتقای کیفیت*
پنجم	۱۴۰۳/۰۷/۲۲	مشارکت و همکاری جامعه در ارتقای کیفیت*
ششم	۱۴۰۳/۰۷/۲۹	کیفیت و کار تیمی †
هفتم	۱۴۰۳/۰۸/۰۶	کیفیت و یادگیری مستمر*
هشتم	۱۴۰۳/۰۸/۱۳	حقوق بیمار و گیرنده خدمت / رضایت مشتری*
نهم	۱۴۰۳/۰۸/۲۰	آزمون میان ترم - کیفیت و ارزیابی عملکرد*
دهم	۱۴۰۳/۰۸/۲۷	کیفیت و ارتباطات*
یازدهم	۱۴۰۳/۰۹/۰۴	اصول مدیریت کیفیت فراگیر در خدمات بهداشتی درمانی*
دوازدهم	۱۴۰۳/۰۹/۱۱	مدل های تعالی کیفیت و جوایز کیفیت*
سیزدهم	۱۴۰۳/۰۹/۱۸	فنون آماری ارتقای کیفیت*
چهاردهم	۱۴۰۳/۰۹/۲۵	کیفیت و راهبردهای برای ارتقا†
پانزدهم	۱۴۰۳/۱۰/۰۲	کیفیت و ایمنی - FMEA †
شانزدهم	۱۴۰۳/۱۰/۰۹	ممیزی بالینی†
هفدهم		آزمون پایان ترم

† کار تیمی دانشجویان ، * سخنرانی انفرادی دانشجویان

شیوه ارائه آموزش

شیوه آموزش بر محوریت دانشجو استوار بوده و کلاس درس با استفاده از منابع و سرفصل های تعیین شده در چارچوب ضوابط دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز به صورت کار در گروه های کوچک-مباحثه در سرکلاس- جستجو، سازماندهی، نقد و ارایه مطالب- سمینار دانشجویی و سخنرانی و ارائه گزارش دانشجویان در ارتباط با سرفصل ها و پرسش و پاسخ اداره خواهد شد.

شیوه ارزیابی دانشجو

روش های ارزیابی :

ارزیابی تکوینی: پرسش و پاسخ، ارایه بازخورد و «آزمون چند گزینه ای کوتاه» در پایان هر جلسه، آزمون

چندگزینه ای در میان ترم

ارزیابی نهایی: آزمون کتبی

ارزشیابی نهایی دانشجویان شامل موارد زیر خواهد بود:

۱. فعالیتهای کلاسی (شرکت منظم در کلاس و مشارکت در بحثها (۱نمره) ، (ارائه گزارش موردی بصورت تیمی) (۵نمره)) : ۶ نمره

۲. آزمون میان ترم: ۴ نمره

۳. آزمون پایان ترم (مطابق برنامه امتحانات دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی): ۱۰ نمره

حداقل نمره قبولی برای این درس : بر اساس کوریکولوم

تعداد ساعات مجاز غیبت برای این واحد درسی : طبق آئین نامه های آموزشی مصوب

منابع آموزشی

- بحث های مطرح شده در کلاس
- ارائه های جلسات و مطالب توضیح داده شده در کلاس

- لامعی، ا. (۱۳۹۳). الفبای کیفیت در نظام ارائه خدمات سلامت. تبریز، انتشارات قاضی جهانی.
- تبریزی ج ص، فرحبخش م و عبدلی اسکویی ش. (۱۳۹۲). ممیزی بالینی. تبریز: انتشارات الوین. چاپ سوم.
- نیکپور ب و مجلسی ف. ارزشیابی کیفیت ارائه خدمات بهداشتی درمانی تهران: انتشارات دانشگاه تهران؛ ۱۳۸۱

منابع آموزشی برای مطالعه بیشتر

- لامعی، ا. (۱۳۸۲). مدیریت جامع کیفیت: اصول، کاربرد و درسهایی از یک تجربه. ارومیه، مؤسسه فرهنگی انتشاراتی شاهد و ایثارگران دانشگاه علوم پزشکی ارومیه.
- گروه مترجمین. هندبوک کیفیت جوران. ویرایش ششم تهران: بنیاد توان مند سازی منابع انسانی ایران؛ ۲۰۱۰
- بیج، آ. (۱۳۸۲). مدیریت جامع کیفیت برای آموزش. ارومیه، مؤسسه فرهنگی انتشاراتی شاهد و ایثارگران دانشگاه علوم پزشکی ارومیه.
- تبریزی ج ص. (۱۳۹۱). مستندسازی فرایند (روشی برای استاندارد سازی و ارتقای کیفیت فرآیند). تبریز: انتشارات الوین، دانشگاه علوم پزشکی تبریز. چاپ دوم.
- لامعی، ا. (۱۳۹۱). حاکمیت بالینی ۱: افزایش آگاهی و تغییر نگرش مدیران. دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ارومیه.
- لامعی، ابوالفتح ". خودآموز ارتقای کیفیت فرایند ها"، وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی، تهران، ۱۳۷۸
- شیب، شوجی؛ گراهام، آلن؛ والدن، دیوید ، رویکرد نوین مدیریت جامع کیفیت در آمریکا. " چهار انقلاب عملی در مدیریت"، ترجمه اقدسی، محمد . واحد آموزش ساپکو. تهران، ۱۳۸۰

فرصت های یادگیری

مستند سازی یک فرایند در محیط کارآموزی و تحلیل و ارتقای آن بر اساس مستندات
ترسیم ساختار برای مراکز: دانشکده، مجتمع سلامت، مرکز سلامت روستایی، مرکز سلامت شهری

اطلاعات تماس

مدرس / مدرسین دوره (تلفن ، ایمیل و):

نام	نام خانوادگی	رتبه	گروه	تلفن همراه	ایمیل
کمال	قلی پور	دانشیار	مدیریت و سیاست گذاری	۳۱۷۷۵۹۹۳	kqolipour@gmail.com

کارشناس آموزشی (تلفن ، ایمیل و):

- سرکار خانم نریمانی: ۳۱۷۷۵۹۸۷
- سرکار خانم صائمی: ۳۱۷۷۵۹۸۶

جلسات	تاریخ جلسه	موضوع ارائه	ارائه دهنده
اول			
دوم			
سوم		5S	
چهارم		EFQM	
پنجم		ارائه تیمی	
ششم		ارائه تیمی	
هفتم			
هشتم			
نهم		CIPP	
دهم		جایزه دمینگ	

	بیمارستان های دوستدار ایمنی بیمار		یازدهم
	RCA -FMEA		دوازدهم
	بیمارستان های ارتقا دهنده سلامت		سیزدهم
			چهاردهم
			پانزدهم
			شانزدهم
	امتحان پایان ترم	امتحان	هفدهم