



مشخصات درس	
عنوان درس: مبانی کیفیت در نظام ارائه خدمات سلامت	
شماره درس: ۶۱۲۲۰۱۴	
تعداد و نوع واحد: ۳ واحد نظری	
رشته و مقطع تحصیلی: کارشناسی مدیریت خدمات بهداشتی درمانی	
روز و ساعت اجرا: سه شنبه‌ها - ۱۰ تا ۱۲ و دوشنبه‌ها ۱۰ تا ۱۲ گردشی	
پیش نیاز درس: ندارد	
تعداد دانشجو: ۱۷ نفر	نماینده دانشجویان: مینا سپیانی
محل برگزاری کلاس:	
مسئول درس	
نام و نام خانوادگی: دکتر عظیمه قربانیان	
آدرس دفتر و شماره تماس: طبقه دوم، اتاق ۳۱۳	
آدرس پست الکترونیکی: Azimehghorbanian@gmail.com	
روز و ساعت مراجعه دانشجویان جهت رفع اشکال و سایر موارد:	
اهداف و روش‌ها	
شرح درس:	
دانشجویان با مفاهیم، اصول و مبانی کیفیت در نظام ارائه خدمات آشنا خواهد شد و از دانش خود برای ارتقای خدمات سلامت استفاده خواهند کرد.	
هدف کلی درس:	
اهداف اختصاصی: (حیطه شناختی، حیطه نگرشی، حیطه مهارتی)	
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، مشارکت همگانی، رهبری، توسعه نیروی انسانی، سنجش و ارزیابی عملکرد، کار تیمی، یادگیری مستمر، و راهبرد ارتقا ارتباط ناگستنی دارد. در این وره درباره ارتباط کیفیت با موضوعات مورد اشاره بحث خواهد شد.	
روش تدریس: سخنرانی با پاور پوینت، پرسش و پاسخ و ارائه دانشجویان	
وسایل و تجهیزات آموزشی مورد نیاز: کامپیوتر، نمایشگر و تخته وایتبرد.	
روش ارزشیابی:	
امتحان پایان ترم ۱۷ نمره (نمره پرسش‌ها و تکالیف کلاسی به عنوان بخشی از نمره میان ترم در نظر گرفته می‌شود)	
ارائه کلاسی ۲ نمره	
حضور مرتب و فعالیت کلاسی ۱ نمره	

سیاست‌ها و قوانین درس (مقررات متقابل استاد و دانشجو):

- حضور به موقع
- آماده سازی و ارائه به موقع تکلیف کلاسی

نحوه مشارکت فعال فراگیران:

- مشارکت در پرسش پاسخ کلاسی و ارائه مطالب
- فعالیت در گروه مجازی

شرح وظایف نماینده کلاس:

- هماهنگی جهت برگزاری کلاس
- جمع آوری تکالیف و ارائه به مدرس

منابع درس

۱) کتاب درسنامه مدیریت بهبود عملکرد در مراکز بهداشتی درمانی، تالیف دکتر عظیمه قربانیان؛ فایل PDF (نسخه کپی قبل از ویرایش نهایی) ارائه می شود.

جدول زمان بندی درس

منبع	مدرس	نوع کلاس حضور یا مجازی (آنلاین یا آفلاین)	موضوع	جلسه
	دکتر قربانیان		بخش اطلاعاتی: مفهوم کیفیت بخش مهارتی: کاربرد ابزار سنجش کیفیت خدمات سروکوال	اول
	دکتر قربانیان		بخش اطلاعاتی: آشنایی با فرایند و رویکرد فرایندی بخش مهارتی: تمرین نوشتن چند فرایند روزمره و استخراج اشکالات چند فرایند تدوین شده؛	دوم
	دکتر قربانیان		بخش اطلاعاتی: آشنایی با مدل بهبود عملکرد چرخه FOCUS-PDCA بخش مهارتی: دنبال کردن یک پروژه براساس چرخه PDCA	سوم
	دکتر قربانیان		بخش اطلاعاتی: آشنایی با مدل بهبود کیفیت تولید ناب بخش مهارتی: دنبال کردن یک پروژه براساس تولید ناب (رسم نمودار جریان ارزش، رسم نمودار اسپاگتی)	چهارم
	دکتر قربانیان		بخش اطلاعاتی: آشنایی با مدل های بهبود کیفیت شش سیگما بخش مهارتی: دنبال کردن یک پروژه براساس شش سیگما (رسم نمودار کنترل داده، و غیره)	پنجم
	دکتر قربانیان		بخش اطلاعاتی: آشنایی با مدل های بهبود کیفیت بهینه کاوی بخش مهارتی: دنبال کردن یک پروژه براساس بهینه کاوی	ششم

	دکتر قربانیان		جمع بندی مدل های بهبود کیفیت: مساله یابی	هفتم
	دکتر قربانیان		جمع بندی مدل های بهبود کیفیت: تیم سازی	هشتم
	دکتر قربانیان		جمع بندی مدل های بهبود کیفیت: ریشه یابی	نهم
	دکتر قربانیان		جمع بندی مدل های بهبود کیفیت: راه حل یابی	دهم
	دکتر قربانیان		جمع بندی مدل های بهبود کیفیت: پیاده سازی	یازدهم
	دکتر قربانیان		مدیریت کیفیت و تفاوت تضمین کیفیت و کنترل کیفیت	دوازدهم
	دکتر قربانیان و ارائه		اعتباربخشی در بیمارستان های ایران	سیزدهم
	دکتر قربانیان و ارائه		ایمنی بیمار	چهاردهم
	دکتر قربانیان و ارائه		رفع اشکال تکالیف کلاسی	پانزدهم
	دکتر قربانیان		رفع اشکال تکالیف کلاسی	شانزدهم
	دکتر قربانیان		رفع اشکال و مرور مطالب مهم	هفدهم

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

پیش نیاز 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 ارائه 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-سباحته در سرکلاس- جستجو، سازماندهی، نقد و ارائه 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. الفیای 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- بیج، 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، ارائه بازخورد و «آزمون چندگزینه‌ای کوتاه» در پایان هر جلسه، آزمون چندگزینه‌ای در میان ترم
ارزیابی نهایی: آزمون کتبی



