

## راهنمای واحد درسی مدیریت جامع کیفیت در نیمسال اول

مدرس / مدرسین: دکتر جعفر صادق تبریزی

پیش نیاز یا واحد همزمان:

تعداد واحد: نوع واحد: ۲ واحد نظری و ۱ واحد عملی مقطع: کارشناسی ارشد

تعداد جلسات: ۱۷

مکان برگزاری جلسات حضوری: دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

### هدف کلی و معرفی واحد درسی:

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 فرایندها، 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 مدیریت جامع کیفیت بر آن است تا ضمن آشنا ساختن دانشجویان کارشناسی ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی با فلسفه و مفاهیم پایه مدیریت جامع کیفیت، آنها را با برنامه ها، روش ها و ابزارهای مناسب با این فلسفه در نظام سلامت آشنا سازد.

## اهداف آموزشی واحد درسی

### اهداف اختصاصی :

#### انتظار می رود فراگیران بعد از گذراندن این دوره بتوانند :

۱. با مفاهیم و اصطلاحات رایج مدیریت جامع کیفیت آشنا گردند
۲. با کاربرد روش های ارتقای فرایندها و ابزارهای ارتقای کیفیت آشنا گردند
۳. با مبانی ارتقای کیفیت در بیمارستان آشنا گردند

### اهداف کاربردی (رفتار های ویژه عینی):

۱. آشنایی با مفاهیم و اصطلاحات رایج در مدیریت جامع کیفیت؛ دانشجو در پایان دوره قادر باشد:

- ۱-۱ دلایل لزوم پرداختن به کیفیت را تحلیل کند
- ۱-۲ کیفیت را تعریف کند
- ۱-۳ مدیریت جامع کیفیت را تعریف کند
- ۱-۴ اصول و مبانی مدیریت جامع کیفیت را توضیح دهد
- ۱-۵ مدل های سرآمدی را شرح دهد

## ۲. آشنایی با کاربرد روش های ارتقای فرایندها و ابزارهای ارتقای کیفیت ؛ دانشجو در پایان دوره قادر باشد:

- ۲-۱ ارتقای مستمر کیفیت در مراقبت های بهداشتی درمانی اولیه را شرح دهد
- ۲-۲ روشها و ابزارهای مورد استفاده در ارتقای کیفیت فرایند های سلامت را توضیح دهد
- ۲-۳ روش ارتقای کیفیت FOCUS PDCA را شرح دهد
- ۲-۴ فرایندی را برای ارتقا انتخاب کرده و دلایل لزوم ارتقا را تحلیل کند
- ۲-۵ وضعیت موجود فرایند (چگونگی عملکرد فرایند) را شفاف کند
- ۲-۶ علل تغییرات عملکرد فرایند را تحلیل کند
- ۲-۷ قسمتی از فرایند را که نیاز به ارتقا دارد انتخاب کند
- ۲-۸ برای ارتقای فرایند برنامه ریزی کند.

## ۳. آشنایی با مبانی ارتقای کیفیت در بیمارستان؛ دانشجو در پایان دوره قادر باشد:

- ۳-۱ ممیزی بالینی را شرح دهد
- ۳-۲ مدیریت خطر را توضیح دهد
- ۳-۳ خطاهای دارویی و پزشکی را شرح دهد
- ۳-۴ نظام رسیدگی به شکایات را تحلیل کند
- ۳-۵ بیمارستان دوستدار ایمنی و ۹ راه حل ایمنی سازمان بهداشت جهانی را تحلیل کند
- ۳-۶ مفهوم ایمنی کارکنان و راه های تحقق آن را توضیح دهد
- ۳-۷ تحلیل ریشه ای علل (RCA) را توضیح دهد
- ۳-۹ حقوق بیمار و گیرنده خدمت را شرح دهد

### 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 مشارکتی، کار گروهی، بحث جمعی، سخنرانی دانشجویان و پرسش و پاسخ (در ارتباط با سرفصل ها) اداره خواهد شد. سخنرانی دانشجویان بصورت انفرادی بوده و در پایان جلسه توسط اساتید جمع بندی خواهد شد.

سرفصل های مربوط به استفاده از روش FOCUS PDCA بصورت کارگاهی و در شش روز برگزار خواهد گردید که دانشجویان در دو گروه ارتقای یک فرایند بهداشتی درمانی/آموزشی منتخب را بصورت عملی از ابتدا تا انتها انجام خواهند داد.

در صورت تشدید وضعیت پاندمی کووید-۱۹ و اعلام ضوابط جدید از طرف معاونت محترم آموزشی دانشگاه شیوه آموزش و محتوای برخی مباحث تغییر کرده و عمده مباحث بصورت مجازی و از راه دور ارائه خواهد شد.

### تکالیف:

۱. ارائه سخنرانی توسط دانشجویان
۲. لنتخاب یک فرایند آموزشی یا بهداشتی درمانی برای انجام کار عملی
۳. انجام کار گروهی
۴. ارائه نتایج کار گروهی

### شیوه ارزیابی دانشجو

ارزیابی جامع دانشجویان شامل موارد زیر خواهد بود:

- فعالیت های کلاسی ( شرکت در کلاس و مشارکت فعال در مباحث): ۲ نمره
- ارائه مطالب درسی ( سخنرانی انفرادی): ۳ نمره
- ارائه مطلب و گزارش کار (ارائه نتایج کار تیمی و گزارش مکتوب مباحث): ۵ نمره
- آزمون پایان دوره (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

۱. لامعی، ابوالفتح. "القبای کیفیت"، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، انتشارات قاضی جهانی، تبریز، ۱۳۹۴
۲. لامعی، ابوالفتح. "خودآموز ارتقای کیفیت فرایند ها"، وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی، تهران، ۱۳۷۸
۳. تبریزی جعفرصادق. مستندسازی فرایندها "گامی بلند برای ارتقای کیفیت خدمات بهداشتی درمانی"، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز؛ انتشارات الوین. چاپ دوم ۱۳۹۰.
۴. لامعی، ابوالفتح. "مبانی مدیریت کیفیت"، چاپ سوم، وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی، تهران، ۱۳۸۰
۵. تبریزی جعفرصادق. فرحبخش مصطفی، عبدلی اسکویی شهرام. ممیزی بالینی. انتشارات الوین. تبریز، چاپ دوم ۱۳۹۱
۶. لامعی، ابوالفتح. "مدیریت جامع کیفیت، اصول، کاربرد و درسهائی از یک تجربه"، انتشارات طب نوین، تهران، ۱۳۸۲
۷. تبریزی جعفرصادق. زارع وحیده، فرحبخش مصطفی. مشارکت بیمار و جامعه. انتشارات الوین. تبریز، ۱۳۹۲
۸. رایت، جان؛ هیل، پیتر؛ "حاکمیت خدمات بالینی"، ترجمه رشیدیان، آرش؛ معین فر، زینب؛ میرزا آقایی، فرزانه؛ افتخاری، سحر؛ روانگرد، رامین؛ انتشارات ویستا. تهران، ۱۳۹۱.

## منابع آموزشی برای مطالعه بیشتر

9. Ransom SB, Joshi MS, Nash DB. The health care quality book "vision, strategy and tools. Health Administration Press, Chicago; 2005.
10. Omachonu VK, Ross JE. Principles of total quality. CRC Press, London; 2004.
11. Currie L, Morrell C and Scrivener R. Clinical Governance: an RCN resource guide. Royal College of Nursing, 2005.
۱۲. طبیبی، جمال الدین؛ ...، "مدیریت کیفیت فراگیر در بهداشت و درمان"، انتشارات جهان رایانه، تهران، ۱۳۸۰
۱۳. شبیبا، 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
۱۴. بیچ، آلین، "مدیریت جامع کیفیت برای آموزش"، ترجمه لامعی، ابوالفتح، وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی، تهران، ۱۳۷۹
۱۵. جنتی علی، جباری بیرامی حسین، قلیزاده معصومه. مدیریت منابع انسانی و حاکمیت بالینی. انتشارات الوین. تبریز، ۱۳۹۱
۱۶. حاج ابراهیمی سکینه، صادقی همایون، صادقی فاطمه، محبوب اهری علیرضا. اثر بخشی بالینی. انتشارات الوین. تبریز، ۱۳۹۱
۱۷. خلیقی نژاد نیما؛ عطانی منیژه؛ هادیزاده فاطمه. درچه ای به حاکمیت بالینی و تعالی خدمات بالینی. دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ۱۳۸۷.

## فرصت های یادگیری

**موارد زیر برای یادگیری بیشتر و بهتر به فراگیران توصیه می شود:**

حضور در عرصه های عملی ، شناسایی و مستند سازی یک فرایند معیوب در عمل، حضور در کارگاه های ارتقای کیفیت، مطالعه کتب مربوط به علم سیستم ها و رویکردهای سیستماتیک (مثلا کتاب سیستم های یک: مقدمه ای بر علم سیستم ها؛ ترجمه دکتر ابوالفتح لامعی)، شرکت در همایش ها و کنفرانس های بهبود کیفیت و ایمنی بیمار (ملی و بین المللی)، ...

## اطلاعات تماس

مدرس / مدرسین دوره ( تلفن ، ایمیل و ....):

دکتر جعفر صادق تبریزی

تلفن: ۳۱۷۷۵۹۸۱

ایمیل : [js.tabrizi@gmail.com](mailto:js.tabrizi@gmail.com)

کارشناس آموزشی ( تلفن ، ایمیل و ....):

سرکارخانم صائمی : ۳۱۷۷۵۹۸۶

سرکارخانم نیکبخت: ۳۱۷۷۵۹۸۷