

بسم الله الرحمن الرحيم  
دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه  
دانشکده پرستاری مامایی  
طرح درس ترمی

عنوان درس : مدیریت و ارتقای کیفیت در بهداشت مادر و کودک و باروری

مخاطبان: دانشجویان ترم ۳ کارشناسی ناپیوسته مامایی

تعداد واحد: ۱ ساعت پاسخگویی به سوالات فراگیر: شنبه ساعت ۱۰-۸ ( ۸ هفته دوم )

زمان ارائه درس: شنبه ساعت ۱۲-۱۰ ( ۸ هفته دوم ) / نیمسال اول سال تحصیلی ۹۶-۹۵

مدرس: اعظم باخته پیش نیاز: بهداشت ۲ و ۳

هدف کلی درس :

- آشنایی با مدیریت در خدمات بهداشت باروری  
- آشنایی با مدیریت کیفیت و استراتژی TQM در خدمات بهداشت باروری

اهداف ویژه به تفکیک اهداف کلی هر جلسه:

- ۱- آشنایی با برنامه ریزی و اجرای برنامه های بهداشتی، پایش، ارزشیابی و پیگیری برنامه های بهداشت باروری
- ۲- آشنایی با رویکرد استراتژیک به توسعه برنامه های بهداشت باروری
- ۳- آشنایی با مدیریت جامع کیفیت و کاربرد آن در خدمات بهداشتی
- ۴- آشنایی با استراتژی ارتقای فرآیند بر اساس مدل FOCUS-PDCA
- ۵- آشنایی با انواع برنامه ریزی استراتژیک و عملیاتی
- ۶- آشنایی با مدیریت اطلاعات در مدل تعالی سازمانی EFQM
- ۷- آشنایی با مدیریت و برنامه ریزی استراتژیک
- ۸- آشنایی با مدیریت جامع کیفیت در بهداشت باروری

هدف کلی جلسه اول: آشنایی با برنامه ریزی و اجرای برنامه های بهداشتی، پایش، ارزشیابی و پیگیری برنامه های بهداشت باروری

اهداف ویژه جلسه اول:

در پایان دانشجو قادر باشد:

- ۱-۱- برنامه ریزی را تعریف نماید.
- ۱-۲- انواع برنامه ریزی را نام برده و مشخصات هر گروه را بیان نماید.
- ۱-۳- با تعریف برنامه ریزی بهداشت، ویژگی های آن را مشخص نماید.
- ۱-۴- اجزای یک برنامه بهداشتی را مشخص و برای هر بخش یک مثال بیاورد.
- ۱-۵- مراحل طراحی و اجرای یک برنامه بهداشتی را نام ببرد.
- ۱-۶- راهکارهای شناسایی مشکلات بهداشتی را توضیح دهد.
- ۱-۷- راهکارهای تعیین عوامل ایجاد مشکلات را نام برده و توضیح دهد.
- ۱-۸- شبکه علیت برای یک مشکل شایع در بخش زایمان بیمارستان معتضدی را رسم نماید.
- ۱-۹- روش های انتخاب راهکارهای حل مشکلات را توضیح دهد.
- ۱-۱۰- ضمن تعریف پایش، ویژگی ها و مراحل انجام آن را توضیح دهد.
- ۱-۱۱- خصوصیات و مراحل انجام ارزشیابی را توضیح دهد.

**هدف کلی جلسه دوم :** آشنایی با رویکرد استراتژیک به توسعه برنامه های بهداشت باروری

**اهداف ویژه جلسه هشتم:**

**در پایان دانشجو قادر باشد:**

- ۱-۲- رویکرد استراتژیک به توسعه برنامه های بهداشت باروری را توصیف نماید.
- ۲-۲- نقش ذینفعان در توسعه برنامه های بهداشت باروری را با ذکر یک مثال توضیح دهد.
- ۳-۲- با ترسیم چارچوب سیستم های رویکرد استراتژیک نقش هر سیستم و تعامل بین آن ها را تشریح نماید.
- ۴-۲- مراحل رویکرد استراتژیک و خروجی های هر مرحله را بیان نماید.
- ۵-۲- در ارائه تکالیف جلسه های پنجم و هشتم مشارکت فعال نماید.

**هدف کلی جلسه سوم :** آشنایی با مدیریت جامع کیفیت و کاربرد آن در خدمات بهداشتی

**اهداف ویژه جلسه سوم :**

**در پایان دانشجو قادر باشد:**

- ۱-۳- مدیریت کیفیت جامع TQM را تعریف و هدف از اجرای آن را بیان کند.
- ۲-۳- شیوه مدیریت کیفیت جامع و اصول استقرار آن را بیان کند.
- ۳-۳- وجه تمایز TQM را از سایر رویکردهای مدیریت توضیح و اصول استقرار آنها با هم مقایسه نماید.
- ۴-۳- مراحل اجرایی مدیریت کیفیت جامع TQM را نام ببرد.
- ۵-۶- عوامل موثر بر اثربخشی TQM را لیست نماید .
- ۶-۳- مفاهیم کیفیت، کیفیت در خدمات بهداشتی و ارتقای مستمر کیفیت (CQI) را تعریف نماید.
- ۷-۳- اصول CQI را توضیح داده و اهمیت آنرا در کاهش هزینه ها و افزایش رضایتمندی افراد و اجتماع تشریح نماید.
- ۸-۳- جایگاه مشتری، کارکنان و مدیران در دیدگاه ارتقای کیفیت را تعیین و تشریح نماید.
- ۹-۳- جایگاه کنونی مشتری، کارکنان و مدیران را در یک محیط واقعی مراکز بهداشتی درمانی با جایگاه مورد انتظار در مدیریت کیفیت مقایسه نماید.
- ۱۰-۳- ضمن بررسی سیر تحول مدیریت کیفیت، کارایی انواع نظام های مبتنی بر بازرسی، کنترل کیفیت، تضمین کیفیت و ارتقای مستمر کیفیت را با هم مقایسه کند.

**هدف کلی جلسه چهارم :** آشنایی با استراتژی ارتقای فرآیند بر اساس مدل FOCUS-PDCA

**اهداف ویژه جلسه چهارم :**

**در پایان دانشجو قادر باشد:**

- ۱-۴- کلیات مدل FOCUS-PDCA را توضیح دهد.
- ۲-۴- معیارهای لازم برای انتخاب یک فرایند جهت ارتقا را توضیح دهد.
- ۳-۴- چگونگی تهیه نمودار قالبی و نوشتن بیان فرصت را توضیح دهد.
- ۴-۴- ویژگی ها و نحوه عملکرد تیم ارتقا را توضیح دهد.
- ۵-۴- با ذکر یک مثال، اعضای مناسب ارتقای یک فرایند انتخابی در بخش زایمان را مشخص نماید.
- ۶-۴- طرز ترسیم و کاربرد نمودارهای همگرایی و استخوان ماهی را توضیح دهد.
- ۷-۴- روش های انتخاب موارد ارتقا را توضیح دهد.
- ۸-۴- چرخه PDCA را توضیح دهد.

**تکلیف کلاسی:**

مراجعه به واحد مامایی یک مرکز بهداشتی درمانی و یا بخش زایمان یک بیمارستان دانشگاهی و تهیه فهرستی از فرایندهای جاری در این مراکز جهت استفاده در کار گروهی جلسه ششم

**هدف کلی جلسه پنجم:** آشنایی با انواع برنامه ریزی استراتژیک و عملیاتی

**اهداف ویژه جلسه پنجم :**

**در پایان دانشجو قادر باشد:**

- ۱-۵- ویژگیهای برنامه ریزی عملیاتی و استراتژیک را توضیح دهد.
- ۲-۵- رسالت یا ماموریت سازمان را با توجه به نقش آن در تدوین برنامه ریزی عملیاتی و استراتژیک شرح دهد.

- ۳-۵ مراحل برنامه ریزی عملیاتی را بیان نماید.
- ۴-۵ مفهوم برنامه سلامتی را بیان کرده و اجزای آن را توضیح دهد.
- ۵-۵ چگونگی طراحی یک برنامه سلامتی را با توجه به اولویت بندی های مهم آن شرح دهد.
- ۶-۵ معیارهای تعیین بهترین راه حل ممکن را توضیح دهد.
- ۷-۵ اهداف تهیه گزارش برنامه عملیاتی را بیان نماید.
- ۸-۵ روش های پایش و ارزشیابی برنامه عملیاتی را توضیح دهد.
- ۹-۵ یک برنامه ریزی عملیاتی در اجرای برنامه های سلامت خانواده طراحی کند.

#### تکلیف کلاس:

یک برنامه عملیاتی سلامت مادران را از یکی از مراکز داخل یا خارج از کشور انتخاب و آن را نقد نمایند (ارائه در جلسه نهم).

#### هدف کلی جلسه ششم: آشنایی با مدیریت اطلاعات در مدل تعالی سازمانی EFQM

##### اهداف ویژه جلسه ششم:

##### در پایان دانشجو قادر باشد:

- ۱-۶ تعالی سازمانی را تعریف و اصول و مفاهیم اساسی آن را توضیح دهد.
- ۲-۶ مزایای مدل تعالی سازمانی را تشریح نماید
- ۳-۶ معیارهای مهم در توانمندسازی مدل تعالی سازمانی EFQM را نام ببرد.
- ۴-۶ معیارهای نه گانه این مدل جهت سنجش و خودارزیابی سازمانی را توضیح دهد.
- ۵-۶ اهمیت اطلاعات و دانش در ارزشهای مدل تعالی سازمانی EFQM را توضیح دهد.
- ۶-۶ ارزشهای مدل تعالی EFQM را شرح دهد.
- ۷-۶ مدل برتری EFQM را در دو قسمت نتایج و توانمندسازها توضیح دهد.
- ۸-۶ مدیریت بر مبنای فرآیندها و واقعیت ها را در این مدل تفسیر نماید.
- ۹-۶ اصل « یادگیری، نوآوری و بهبود مستمر» را در مدل تعالی سازمانی اروپایی EFQM توضیح دهد.

#### هدف کلی جلسه هفتم: آشنایی با مدیریت و برنامه ریزی استراتژیک

##### اهداف ویژه جلسه هفتم:

##### در پایان دانشجو قادر باشد:

- ۱-۷- مدیریت استراتژیک را تعریف نماید.
- ۲-۷- برنامه ریزی استراتژیک را تعریف نماید.
- ۳-۷- مراحل برنامه ریزی استراتژیک را فهرست نماید.
- ۴-۷- ارزیابی محیط خارجی و داخلی و شناسایی فرصت ها، تهدیدها و نقاط قوت و ضعف را توضیح دهد.
- ۵-۷- مفاهیم ماموریت و دیدگاه را توضیح دهد.
- ۶-۷- انواع اهداف سازمانی و ویژگی های آن ها را توضیح دهد.
- ۷-۷- با رسم ماتریس SWOT چگونگی تدوین استراتژی ها را توضیح دهد.
- ۸-۷- ارزشیابی استراتژی ها و نحوه اصلاح آن ها را بیان نماید.

#### هدف کلی جلسه هشتم: آشنایی با مدیریت جامع کیفیت در بهداشت باروری

##### اهداف ویژه جلسه هشتم:

##### در پایان دانشجو قادر باشد:

- ۱-۸- حقوق مددجویان خدمات بهداشت باروری را ذکر نماید.
- ۲-۸- عوامل موثر در ایجاد حس درمان مناسب درمددجو را ذکر نماید.
- ۳-۸- مفاهیم طراحی کیفیت، کنترل کیفیت و بهبود کیفیت در خدمات بهداشت باروری را تعریف نماید.
- ۴-۸- شاخص های کیفیت خدمات بهداشت باروری را نام ببرد.
- ۵-۸- ابزارهای سنجش کیفیت خدمات بهداشت باروری در زمینه بهبود دانش و مهارت ارائه کننده خدمت و افزایش رضایت مراجعین را نام ببرد.

۶-۸- ابزارهای سنجش کیفیت خدمات بهداشت باروری در زمینه بهبود قابلیت یا آمادگی مراکز برای ارائه خدمات باکیفیت و درک علل عدم استفاده مراجعین از خدمات مراکز را ذکر نماید.

۷-۸- رویکردهای کمی و ابزارهای پایش کارایی خدمات بهداشت باروری را توضیح دهد.

۸-۸- رویکرد COPE را در ارزیابی و بهبود خدمات بهداشت باروری مراکز تشریح نماید.

### تکلیف کلاسی:

دانشجویان در گروه های از پیش تعیین شده به واحدهای ستادی و مراکز خدمات مامایی تابعه (معاونت های بهداشت و درمان) مراجعه و ابزارها و رویکردهای کنترل و بهبود کیفیت خدمات بهداشت باروری را در واحدهای ستادی و نیز در فیلدها شناسایی و گزارش مکتوب را در جلسه بعد ارائه می نمایند.

### منابع:

- آبات اف آر، مجیا آر. آموزش مداوم کارکنان بهداشتی و راهنمای اداره کارگاه آموزشی. وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی
- لامعی، ابوالفتح. کارگاه ارتقای مستمر کیفیت، وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی
- لامعی، ابوالفتح. مدیریت جامع کیفیت اصول، کاربرد و درس هایی از یک تجربه. مؤسسه فرهنگی انتشاراتی شاهد و ایثارگران دانشگاه علوم پزشکی ارومیه. ۱۳۸۲
- لامعی، ابوالفتح مبانی مدیریت کیفیت. کمیته کشوری ارتقای کیفیت، وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی. تهران. ۱۳۷۹
- مدیریت بهداشت و درمان. دکتر سعید آصف زاده، عزیز رضاپور دانشگاه علوم پزشکی قزوین. ۱۳۹۲.
- معصومی، معصومعلی. راهنمای عملی برنامه ریزی و مدیریت استراتژیک. دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی کرمانشاه
- هارولد کونتز، اصول مدیریت. محمد هادی چمران. چاپ چهارم. ۱۳۸۴.
- و دیگر منابع مناسب و معتبر روز

### وسایل آموزشی:

- کامپیوتر و پروژکتور
- وایت برد و ماژیک

### روش تدریس:

- سخنرانی
- بحث گروهی

### سنجش و ارزشیابی

ساعت	تاریخ	نمره	روش تدریس	آزمون
در ساعت کلاس	در هر جلسه کلاس	٪۱۰	پرسش و پاسخ و بحث	حضور منظم و شرکت فعال در مباحث درسی
در ساعت کلاس	بعد از هفته ۴ شروع کلاس	٪۱۵	ارائه کنفرانس	انجام پروژه ( نقد برنامه عملیاتی )
در ساعت کلاس	بعد از هفته ۴ شروع کلاس	٪۱۵	چند گزینه ای - تشریحی ( پاسخ کوتاه)	آزمون میان دوره
برنامه مصوب امتحان	پایان ترم	٪۵۰	تشریحی ( برخی چندگزینه ای)	آزمون پایان دوره
-	-	٪۱۰	تحقیق - ارائه ترجمه	فعالیت های آموزشی

### مقررات کلاس و انتظارات از دانشجو:

- مشارکت در تکالیف و بحث های گروهی
- انجام به موقع تکالیف فردی و گروهی
- همراهی با مدرس در برگزاری یک دوره آموزشی موفق و متناسب با نیازهای دانشجویان
- رعایت قوانین آموزشی حضور در کلاس

نام و امضای مدرس: اعظم باخته  
تاریخ تحویل: ۹۵/۶/۲۰

نام و امضای مدیر گروه:  
تاریخ ارسال:

نام و امضای مسئول EDO دانشکده:  
تاریخ ارسال:

جدول زمانبندی درس مدیریت و ارتقای کیفیت در بهداشت مادر و کودک و باروری

روز و ساعت جلسه : شنبه ۱۲-۱۰ ( ۸ هفته دوم )

جلسه	تاریخ	موضوع هر جلسه	مدرس
۱	۹۵/۸/۱۵	آشنایی با برنامه ریزی و اجرای برنامه های بهداشتی، پایش، ارزشیابی و پیگیری برنامه های بهداشت باروری	اعظم باخته
۲	۹۵/۸/۲۲	آشنایی با رویکرد استراتژیک به توسعه برنامه های بهداشت باروری	اعظم باخته
۳	۹۵/۸/۲۹	آشنایی با مدیریت جامع کیفیت و کاربرد آن در خدمات بهداشتی	اعظم باخته
۴	۹۵/۹/۶	آشنایی با استراتژی ارتقای فرآیند بر اساس مدل FOCUS-PDCA	اعظم باخته
۵	۹۵/۹/۱۳	آشنایی با انواع برنامه ریزی استراتژیک و عملیاتی	اعظم باخته و دانشجویان
۶	۹۵/۹/۲۰	آشنایی با مدیریت اطلاعات در مدل تعالی سازمانی EFQM	اعظم باخته و دانشجویان
۷	۹۵/۱۰/۴	آشنایی با مدیریت و برنامه ریزی استراتژیک	اعظم باخته
۸	۹۵/۱۰/۱۱	آشنایی با مدیریت جامع کیفیت در بهداشت باروری	اعظم باخته و دانشجویان