

به نام خدا

سال تحصیلی: ۹۴-۹۵

نام دانشکده : صنایع	نام مدرس:	شماره اتاق:	شماره تلفن:
تعداد واحد: ۳	پیشنیاز: ندارد	Email:	

جایگاه درس در برنامه درسی دوره :

این درس بر اساس برنامه درسی وزارت علوم به عنوان یکی از دروس پایه و اصلی رشته مهندسی سیستمهای سلامت در مقطع کارشناسی ارشد، محسوب می‌شود.

هدف کلی :

هدف کلی این درس آشنایی دانشجویان با راهکارهای بهبود کیفیت خدمات درمانی با تاکید بر رویکردها و تکنیک‌های مدیریت کیفیت و مدیریت فرآیند می‌باشد.

اهداف عینی:

اهداف مفهومی:

انتظار می‌رود که در طی این دوره دانشجویان در ارتباط با حیطه‌های زیر دانش متناسبی را کسب نمایند:

- مفاهیم پایه‌ای مدیریت کیفیت
- مفاهیم پایه‌ای مدیریت فرآیند
- ابزارهای مدیریت کیفیت
- رویکردهای مدیریت فرآیند

اهداف مهارتی :

این دوره درسی به دنبال ایجاد و ارتقای مهارت‌های زیر در دانشجویان می‌باشد:

- مهارت تقسیم‌بندی فرآیندهای حوزه سلامت
- مهارت مدل‌سازی فرآیندهای بهداشت و درمان
- مهارت تحلیل و آسیب‌شناسی فرآیندهای بهداشت و درمان
- مهارت بهره‌گیری از ابزارهای مدیریت کیفیت جهت ارتقای کیفیت فرآیندهای حوزه سلامت

اهداف نگرشی :

انتظار می‌رود که پس از اتمام این دوره درسی، نگرش‌های زیر در دانشجویان تقویت شده باشد:

- ایجاد ذهنیت فرآیند گرایی در تحلیل فعالیت‌های حوزه سلامت
- توسعه نگرش و بسط مفهوم کیفیت و جنبه‌های مختلف آن در خدمات بهداشتی و درمانی

مواد آموزشی:

نرم‌افزارهای مدل‌سازی فرآیند مانند iGrafx

محتوای درس :

هفته	موضوع	محتویات موضوع
۱	مفاهیم کیفیت	مفاهیم پایه‌ای و اجزای سیستم مدیریت کیفیت
۲	ابزارهای کیفیت	فنون و ابزارهای مدیریت کیفیت و کاربرد آنها در بهداشت و درمان
۳	مدیریت کیفیت جامع	رویکرد مدیریت کیفیت جامع در حوزه سلامت و چارچوب‌های مرتبط
۴	استانداردهای مدیریت کیفیت	آشنایی با استانداردهای مدیریت کیفیت از قبیل ISO 9001
۵	کاربرد استانداردهای مدیریت کیفیت	کاربرد استانداردهای مدیریت کیفیت مانند ISO 9001 در حوزه سلامت
۶	بهره‌وری در حوزه سلامت	کاربرد شاخص‌های بهره‌وری سازمانی در حوزه سلامت
۷	مفاهیم مدیریت فرآیند	مفاهیم پایه‌ای سیستم‌های مدیریت فرآیندهای کسب و کار (BPM)
۸	تقسیم‌بندی فرآیندها	تقسیم‌بندی فرآیندهای ارائه دهنده خدمات درمانی بر اساس چارچوب مرجع APQC Health care PCF 6.0.0
۹	مدل‌سازی فرآیند	مستندسازی و مدل‌سازی فرآیندهای سلامت
۱۰	کارگاه مدل‌سازی فرآیند	برگزاری کارگاه مدل‌سازی فرآیندهای بهداشتی و درمانی
۱۱	جریان‌های کاری	مدیریت جریان‌های کاری (Workflow) مرتبط با خدمات بهداشتی و درمانی
۱۲	آسیب‌شناسی فرآیندها	آسیب‌شناسی و شناسایی مشکلات و چالش‌های فرآیندی - بخش اول
۱۳	آسیب‌شناسی فرآیندها	آسیب‌شناسی و شناسایی مشکلات و چالش‌های فرآیندی - بخش دوم
۱۴	کارگاه آسیب‌شناسی فرآیندها	کارگاه آسیب‌شناسی فرآیندهای حوزه سلامت بر اساس الگوی هارمون
۱۵	بهبود فرآیند	رویکردها و ابزارهای بهبود فرآیندهای سلامت - بخش اول
۱۶	بهبود فرآیند	رویکردها و ابزارهای بهبود فرآیندهای سلامت - بخش دوم
۱۷	نمونه‌های بهبود فرآیند	ارائه Best practice های بهبود فرآیند در سازمان‌های موفق حوزه سلامت (از قبیل Mayo clinic)

هفته	موضوع	محتویات موضوع
منابع درس		
Leonard Berry, Kent Seltman, 2008. Management Lessons from Mayo Clinic: Inside One of the World's Most Admired Service Organizations, McGraw-Hill; 1st edition.		
Yasar A. Ozcan, 2009. Quantitative Methods in Health Care Management: Techniques and Applications, Jossey-Bass; 2nd edition.		
Curtis P. McLaughlin, Arnold D. Kaluzny, 2005. Continuous Quality Improvement In Health Care: Theory, Implementations, And Applications, Jones & Bartlett Learning; 3th edition.		
Raymond G. Carey, Robert C. Lloyd, 2001. Measuring quality improvement in healthcare: a guide to statistical process control applications, Amer Society for Quality; 1st edition.		
Karen Parsley, Philomena Corrigan, 1999. Quality improvement in healthcare: putting evidence into practice; Nelson Thornes; 2nd edition.		
Paul Harmon, 2007. Business process change, Morgan Kaufman publications; 2th edition.		
ISO 9000: 2015		
ISO 9001: 2015		
APQC Process Classification Framework (PCF) - Healthcare Payer PCF - PDF Version 6.0.0		

شیوه ارزیابی :

ردیف	عنوان	درصد نمره
۱	فعالیت در کارگاه‌های آموزشی کلاسی	۱۰٪
۲	تکالیف	۱۰٪
۳	پروژه درسی	۳۰٪
۴	آزمون	۵۰٪

وظایف دانشجویان :

ردیف	شرح وظایف
۱	مطالعه مطالب درسی ارائه شده
۲	شرکت فعال در بحث‌های کلاسی
۳	شرکت فعال در کارگاه‌های آموزشی
۴	انجام با دقت تکالیف درس
۵	انجام پروژه درسی طبق زمان‌بندی و الزامات معین شده
۶	شرکت در آزمون‌های درس