

دانشکده دندانپزشکی  
قالب نگارش طرح دوره

عنوان درس : مدیریت کیفیت و تعالی خدمات بالینی  
مخاطبان: دانشجویان ترم 11  
تعداد واحد: 1 واحد نظری و عملی  
زمان ارائه درس: دوشنبه ها ساعت 13-15 نیمسال دوم 1404-1405  
مدرس: مهندس امیری  
دروس پیش نیاز: ندارد

**هدف کلی دوره:**

آشنایی با مفهوم و محورهای حاکمیت بالینی و ارتقاء کیفی خدمات در سلامت دهان

**اهداف کلی جلسات :**

۱. آشنایی با مفهوم کیفیت و سیستم‌های بهبود.
۲. درک مبانی مدیریت کیفیت در خدمات سلامت دهان.
۳. شناخت مبانی حاکمیت بالینی و ارتباط آن با ارتقای کیفیت.
۴. بررسی پیش‌نیازهای استقرار حاکمیت (مدیریت فرایند و رهبری).
۵. تحلیل تغییر رفتار، مدیریت تغییر و رویکرد سیستمیک.
۶. آشنایی با مدیریت خطر، خطا و ایمنی بیمار (جلسه اول).
۷. بررسی تحلیل ریشه‌ای خطاها و سیستم‌های گزارش‌دهی (جلسه دوم).
۸. مطالعه فرهنگ ایمنی و پیاده‌سازی پروتکل‌ها (جلسه سوم).
۹. درک مفاهیم اثربخشی بالینی و دندانپزشکی مبتنی بر شواهد.
۱۰. آشنایی با مفاهیم ممیزی بالینی و ابزارهای سنجش.
۱۱. بررسی تعامل با بیماران، همراهان و جامعه.
۱۲. استفاده از اطلاعات و داده‌ها در مدیریت کیفیت.
۱۳. آموزش، مهارت‌آموزی و مدیریت کارکنان.
۱۴. ارزیابی تحقق اصول حاکمیت در سطح فردی و تیمی (جلسه اول).
۱۵. ارزیابی تحقق اصول حاکمیت در سطح سازمانی (جلسه دوم).
۱۶. جمع‌بندی نهایی و مرور کل دوره.

**اهداف ویژه به تفکیک اهداف کلی هر جلسه:**

بخش اول: مبانی و حاکمیت (جلسات ۱ تا ۵)

جلسه ۱: مفهوم کیفیت و سیستم‌های بهبود

هدف کلی: درک مفهوم کیفیت و آشنایی با چرخه‌های بهبود کیفیت در دندانپزشکی.

اهداف ویژه:

تعریف دقیق کیفیت در خدمات سلامت دهان و تفاوت آن با کارایی.

شناخت چرخه‌های بهبود کیفیت مانند PDCA و DMAIC.

تحلیل نقش استانداردهای ملی و بین‌المللی در تعریف کیفیت.

جلسه ۲: مبانی مدیریت کیفیت خدمات سلامت دهان

هدف کلی: بررسی اصول مدیریت کیفیت اختصاصی در کلینیک‌های دندانپزشکی.

اهداف ویژه:

شناسایی الزامات خاص مدیریت کیفیت در محیط‌های دندانپزشکی عمومی.

بررسی تفاوت‌های مدیریت کیفیت در بخش‌های مختلف (درمانی، استریلیزاسیون، پذیرش).

آشنایی با شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI) در دندانپزشکی.

جلسه ۳: مبانی حاکمیت خدمات بالینی

هدف کلی: تبیین مفهوم حاکمیت بالینی و ارتباط آن با ارتقای کیفیت درمان.

اهداف ویژه:

تعریف حاکمیت بالینی و تفاوت آن با مدیریت اداری.

تحلیل نقش ساختار تصمیم‌گیری در کیفیت نهایی درمان.

بررسی ارتباط مستقیم حاکمیت بالینی با رضایت‌مندی بیماران.

جلسه ۴: پیش‌نیازهای استقرار حاکمیت (مدیریت فرایند و رهبری)

هدف کلی: شناخت نقش مدیریت فرایند و رهبری در استقرار حاکمیت.

اهداف ویژه:

ترسیم نقشه فرایندهای کلیدی کلینیک دندانپزشکی.

بررسی سبک‌های رهبری موثر در ایجاد فرهنگ کیفیت.

تحلیل نقش مدیر کلینیک در تخصیص منابع برای بهبود کیفیت.

جلسه ۵: پیش‌نیازهای استقرار حاکمیت (تغییر رفتار و رویکرد سیستمیک)

هدف کلی: درک چالش‌های تغییر رفتار و رویکرد سیستمی در تیم دندانپزشکی.

اهداف ویژه:

شناسایی موانع روانی و سازمانی در تغییر رفتار پرسنل.

آموزش تکنیک‌های مدیریت تغییر در محیط‌های بالینی.

تحلیل کلینیک به عنوان یک سیستم یکپارچه و تعامل اجزای آن.

بخش دوم: ایمنی بیمار و اثربخشی (جلسات ۶ تا ۱۰)

(توجه: ردیف ۵ سه جلسه، ردیف ۷ دو جلسه)

جلسه ۶: مدیریت خطر و ایمنی بیمار (مبانی و شناسایی)

هدف کلی: آشنایی با مفاهیم پایه مدیریت خطر و ایمنی بیمار در دندانپزشکی.

اهداف ویژه:

تعریف خطای پزشکی و انواع آن در دندانپزشکی.

شناسایی ریسک‌های شایع در اتاق درمان و استریلیزاسیون.

بررسی اصول اولیه پیشگیری از خطا در فرایندهای درمانی.

جلسه ۷: مدیریت خطر و ایمنی بیمار (تحلیل ریشه‌ای و گزارش‌دهی)

هدف کلی: یادگیری روش‌های تحلیل ریشه‌ای خطاها و سیستم‌های گزارش‌دهی.

اهداف ویژه:

آموزش روش‌های تحلیل ریشه‌ای (RCA) برای حوادث دندانپزشکی.

طراحی فرم‌های گزارش‌دهی حوادث بدون تنبیه (Just Culture).

تحلیل یک مورد واقعی خطای پزشکی و استخراج درس‌های آموخته.

جلسه ۸: مدیریت خطر و ایمنی بیمار (فرهنگ ایمنی و پروتکل‌ها)

هدف کلی: پیاده‌سازی فرهنگ ایمنی و پروتکل‌های پیشگیرانه در کلینیک.

اهداف ویژه:

تعریف فرهنگ ایمنی و راهکارهای تقویت آن در تیم درمان.

بررسی پروتکل‌های استاندارد پیشگیری از عفونت (IPC) در دندانپزشکی.

تمرین عملی اجرای چک‌لیست‌های ایمنی قبل از درمان.

جلسه ۹: اثربخشی بالینی و دندانپزشکی مبتنی بر شواهد (EBP)

هدف کلی: درک مفهوم اثربخشی بالینی و اصول دندانپزشکی مبتنی بر شواهد.

اهداف ویژه:

تفاوت مفاهیم اثربخشی، کارایی و ایمنی در درمان.

آشنایی با سلسله مراتب شواهد علمی در دندانپزشکی.

نحوه جستجو و ارزیابی مقالات علمی برای تصمیم‌گیری بالینی.

جلسه ۱۰: ممیزی بالینی

هدف کلی: آشنایی با مفهوم، ابزارها و روش‌های انجام ممیزی بالینی.

اهداف ویژه:

تعریف ممیزی بالینی و تفاوت آن با نظارت اداری.

بررسی ابزارهای استاندارد ارزیابی کیفیت درمان (چک‌لیست‌ها).

نحوه ارائه بازخورد سازنده به پزشکان بر اساس نتایج ممیزی.

بخش سوم: تعامل، اطلاعات و کارکنان (جلسات ۱۱ تا ۱۳)

جلسه ۱۱: تعامل با بیماران، همراهان و جامعه

هدف کلی: بهبود مهارت‌های ارتباطی و تعامل موثر با بیماران و جامعه.

اهداف ویژه:

تکنیک‌های ارتباط موثر و همدلی در مشاوره‌های دندانپزشکی.

مدیریت انتظارات بیماران و همراهان در فرایند درمان.

نقش دندانپزشک در ارتقای سلامت دهان و دندان جامعه.

جلسه ۱۲: استفاده از اطلاعات

هدف کلی: بهره‌گیری از داده‌ها و اطلاعات برای مدیریت کیفیت.

اهداف ویژه:

اهمیت پرونده‌های الکترونیکی دندانپزشکی در پایش کیفیت.

روش‌های جمع‌آوری و تحلیل داده‌های کلینیکی.

استفاده از آمار و نمودارها برای تصمیم‌گیری مدیریتی.

جلسه ۱۳: آموزش و مهارت‌آموزی و مدیریت کارکنان

هدف کلی: برنامه‌ریزی آموزشی و مدیریت منابع انسانی برای ارتقای کیفیت.

اهداف ویژه:

شناسایی نیازهای آموزشی تیم دندانپزشکی.

طراحی برنامه‌های آموزش مداوم (CME) برای پرسنل.

ارزیابی عملکرد کارکنان بر اساس شاخص‌های کیفیت.

بخش چهارم: ارزیابی و پیاده‌سازی (جلسات ۱۴ تا ۱۶)

(توجه: ردیف ۱۱ دو جلسه)

جلسه ۱۴: ارزیابی تحقق اصول حاکمیت (سطح فردی و تیمی)

هدف کلی: بررسی نحوه پیاده‌سازی اصول حاکمیت در سطح فرد و تیم درمان.

اهداف ویژه:

ارائه مثال‌های عملی از اجرای حاکمیت بالینی توسط یک دندانپزشک.

تحلیل نقش تیم درمانی در تحقق اهداف کیفیت.

بررسی چالش‌های اجرایی در سطح خرد (فرد و تیم).

جلسه ۱۵: ارزیابی تحقق اصول حاکمیت (سطح سازمانی)

هدف کلی: بررسی نحوه پیاده‌سازی اصول حاکمیت در سطح کلینیک و شبکه درمانی.

اهداف ویژه:

ارائه مثال‌های عملی از استقرار حاکمیت در کلینیک‌های بزرگ.

تحلیل ساختارهای سازمانی لازم برای پشتیبانی از کیفیت.

بررسی راهکارهای مقیاس‌پذیری اصول کیفیت در شبکه‌های درمانی.

جلسه ۱۶: جمع‌بندی و کارگاه عملی

هدف کلی: مرور کلی مباحث و ارائه پروژه‌های عملی دانشجویان.

اهداف ویژه:

مرور جامع تمام سرفصل‌های دوره و ارتباط آن‌ها با هم.

ارائه و نقد پروژه‌های عملی دانشجویان در زمینه بهبود کیفیت.

جمع‌بندی نهایی و آمادگی برای ارزیابی پایانی.

در پایان دانشجو قادر باشد:

منابع: آشنایی بامبانی حاکمیت بالینی، دکتر پیغام حیدرپور و همکاران زیر نظر دکتر سیدحسن امامی رضوی و دکتر وحیدرواقی، از انتشارات گروه حاکمیت بالینی وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

روش تدریس: سخنرانی و بحث و گفتگو

وسایل آموزشی: پاورپوینت

سنجش و ارزشیابی

| آزمون                | روش              | سهم از نمره کل (ر<br>حسب درصد) | تاریخ                | ساعت                 |
|----------------------|------------------|--------------------------------|----------------------|----------------------|
| کوئیز                | تستی<br>و تشریحی | 10 درصد                        | //////////////////// | //////////////////// |
| آزمون میان<br>ترم    | تستی<br>و تشریحی | 20 درصد                        | مطابق اعلام آموزش    |                      |
| آزمون پایان<br>ترم   | تستی<br>و تشریحی | 60 درصد                        | مطابق اعلام آموزش    |                      |
| حضور فعال<br>در کلاس |                  | 10 درصد                        |                      |                      |

مقررات کلاس و انتظارات از دانشجو:

حضور مرتب در کلاس‌ها الزامی است

غیبت غیرموجه در امتحان پایان‌ترم نمره صفر در بر دارد، غیبت موجه طبق آیین‌نامه آموزشی مجاز است

حضور فعال در کلاس و شرکت در مباحث کلاسی الزامی است

استفاده از تلفن همراه و عدم توجه به کلاس مجاز نمی باشد.

نام و امضای

نام و امضای مدیر گروه:

نام و امضای مدرس:

تاریخ ارسال

تاریخ ارسال:

مسئول EDO دانشکده:

تاریخ تحویل:

:

|  |
|--|
|  |
|--|

**جدول زمانبندی درس. مدیریت کیفیت و تعالی خدمات بالینی**  
**روز و ساعت جلسه : دوشنبه ها ساعت 13-15 نیمسال دوم 1404-1405**

| جلسه | تاریخ | موضوع هر جلسه                                                                | مدرس        |
|------|-------|------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1    |       | مفهوم کیفیت و سیستم های بهبود کیفیت                                          | مهندس امیری |
| 2    |       | مبانی مدیریت کیفیت خدمات سلامت دهان                                          | مهندس امیری |
| 3    |       | مبانی حاکمیت خدمات بالینی و ارتباط آن با ارتقای کیفیت                        | مهندس امیری |
| 4    |       | پیش نیازهای استقرار حاکمیت: مدیریت فرایند، نقش رهبری و مدیریت                | مهندس امیری |
| 5    |       | پیش نیازهای استقرار حاکمیت: تغییر رفتار، مدیریت تغییر و رویکرد سیستمیک       | مهندس امیری |
| 6    |       | مدیریت خطر و خطا و ایمنی بیمار - مفاهیم پایه و شناسایی خطا                   | مهندس امیری |
| 7    |       | مدیریت خطر و خطا و ایمنی بیمار - تحلیل ریشه ای خطاها و گزارش دهی             | مهندس امیری |
| 8    |       | مدیریت خطر و خطا و ایمنی بیمار - فرهنگ ایمنی و پروتکل های پیشگیرانه          | مهندس امیری |
| 9    |       | اثر بخشی بالینی و دندان پزشکی مبتنی بر شواهد (EBP)                           | مهندس امیری |
| 10   |       | مفاهیم ممیزی بالینی و ابزارهای سنجش                                          | مهندس امیری |
| 11   |       | تعامل با بیماران، همراهان و جامعه                                            | مهندس امیری |
| 12   |       | استفاده از اطلاعات و داده ها در مدیریت کیفیت                                 | مهندس امیری |
| 13   |       | آموزش، مهارت آموزی و مدیریت کارکنان                                          | مهندس امیری |
| 14   |       | ارزیابی تحقق اصول حاکمیت بالینی - مثال های عملی در سطح فردی و تیمی           | مهندس امیری |
| 15   |       | ارزیابی تحقق اصول حاکمیت بالینی - مثال های عملی در سطح سازمانی و شبکه درمانی | مهندس امیری |
| 16   |       | جمع بندی نهایی، مرور مباحث و کارگاه عملی                                     | مهندس امیری |

| جدول بلوپرینت آزمون: مدیریت کیفیت و تعالی خدمات بالینی نیمسال تحصیلی : دوم 1404-1405<br>دانشکده: دندانپزشکی |                                                                        |                       |                           |              |                                                   |               |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------|--------------|---------------------------------------------------|---------------|--------------|
| ردیف                                                                                                        | عنوان محتوای آموزشی                                                    | مدت زمان آموزش (ساعت) | درصد زمان اختصاص داده شده | تعداد سؤالات | تعداد سؤالات مربوط به هر یک از سطوح اهداف یادگیری |               |              |
|                                                                                                             |                                                                        |                       |                           |              | حیطه ی شناختی                                     | حیطه ی مهارتی | حیطه ی نگرشی |
| 1                                                                                                           | مفهوم کیفیت و سیستم های بهبود کیفیت                                    | 1                     | 6.25                      | 1            | 1                                                 |               |              |
| 2                                                                                                           | مبانی مدیریت کیفیت خدمات سلامت دهان                                    | 1                     | 6.25                      | 3            | 1                                                 | 1             | 1            |
| 3                                                                                                           | مبانی حاکمیت خدمات بالینی و ارتباط آن با ارتقای کیفیت                  | 1                     | 6.25                      | 3            | 1                                                 | 1             | 1            |
| 4                                                                                                           | پیش نیازهای استقرار حاکمیت: مدیریت فرایند، نقش رهبری و مدیریت          | 1                     | 6.25                      | 3            | 1                                                 | 1             | 1            |
| 5                                                                                                           | پیش نیازهای استقرار حاکمیت: تغییر رفتار، مدیریت تغییر و رویکرد سیستمیک | 1                     | 6.25                      | 3            | 1                                                 | 1             | 1            |
| 6                                                                                                           | مدیریت خطر و خطا و ایمنی بیمار - مفاهیم پایه و شناسایی خطا             | 1                     | 6.25                      | 3            | 1                                                 | 1             | 1            |
| 7                                                                                                           | مدیریت خطر و خطا و ایمنی بیمار - تحلیل ریشه ای خطاها و گزارش دهی       | 1                     | 6.25                      | 3            | 1                                                 | 1             | 1            |
| 8                                                                                                           | مدیریت خطر و خطا و ایمنی بیمار - فرهنگ ایمنی و پروتکل های پیشگیرانه    | 1                     | 6.25                      | 3            | 1                                                 | 1             | 1            |
| 9                                                                                                           | اثر بخشی بالینی و دندانپزشکی مبتنی بر شواهد (EBP)                      | 1                     | 6.25                      | 3            | 1                                                 | 1             | 1            |
| 10                                                                                                          | مفاهیم ممیزی بالینی و ابزار های سنجش                                   | 1                     | 6.25                      | 3            | 1                                                 | 1             | 1            |
| 11                                                                                                          | تعامل با بیماران، همراهان و جامعه                                      | 1                     | 6.25                      | 3            | 1                                                 | 1             | 1            |
| 12                                                                                                          | استفاده از اطلاعات و داده ها در مدیریت کیفیت                           | 1                     | 6.25                      | 3            | 1                                                 | 1             | 1            |

|   |   |   |   |      |   |                                                                                          |    |
|---|---|---|---|------|---|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | 1 | 1 | 3 | 6.25 | 1 | آموزش،<br>مهارت‌آموزی و<br>مدیریت کارکنان                                                | 13 |
| 1 | 1 | 1 | 3 | 6.25 | 1 | ارزیابی تحقق اصول<br>حاکمیت بالینی -<br>مثال‌های عملی در<br>سطح فردی و تیمی              | 14 |
| 1 | 1 | 1 | 3 | 6.25 | 1 | ارزیابی تحقق اصول<br>حاکمیت بالینی -<br>مثال‌های عملی در<br>سطح سازمانی و<br>شبکه درمانی | 15 |
|   |   |   |   |      |   |                                                                                          |    |

### جدول بلوپرینت EDC

تعداد سوال:

نام گروه آموزشی:

رتبه علمی: