

نام درس: ارزیابی مراقبت های بهداشتی درمانی	کد درس: ۸۸۱۷۱۱۸
تعداد واحد: ۳ ( نظری )	گروه هدف: دانشجویان کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی
مدت: ۵۱ ساعت	مدرس: دکتر مستانه / دکتر موصلی

#### مقدمه:

مدیریت در عرصه های بهداشتی و درمانی همانند مدیریت در سایر بخش ها و سازمانها عبارت است از فرایند برنامه ریزی، سازماندهی، هدایت، کنترل و ارزشیابی منابع مالی، فیزیکی، انسانی و اطلاعاتی سازمان برای دست یابی به اهداف از پیش تعیین شده. همانگونه که در تعریف فوق مستتر است کنترل و ارزشیابی یکی از ارکان مدیریت و از وظایف عمده مدیران جهت حصول اطمینان از انجام درست کارهای درست میباشد.

از این رو برای ارتقای خدمات و محصولات، سازمان ها و مدیران ناگزیر به برنامه ریزی، اجرا و ارزشیابی برنامه ها برای بهبود مداوم و مستمر در جهت تامین نیازها و انتظارات مشتری های خود می باشند. این امر در سازمان های بهداشتی درمانی، که تامین، حفظ و ارتقای سلامت مردم و جامعه به عنوان مسئولیتی خطیر و حساس بر عهده آنها نهاد شده است اهمیت صد چندان پیدامی کند.

در طول تاریخ برنامه ها، الگوها، مدل ها، روش ها و ابزارهای متعددی برای ارزشیابی در صنعت، آموزش و سلامت طراحی و معرفی شده است که با گذشت ایام و پیشرفت های حاصل در علوم مختلف، ظهور فن آوری های جدید، افزایش سرعت انتشار اطلاعات و گسترش استفاده از کامپیوتر در ارائه خدمات سلامت، ارزشیابی نیز دچار تحولات اساسی شده و به عنوان یک علم بنیادی و بسیار مهم مورد توجه جهانیان قرار گرفته است.

امروزه از روشهای تکامل یافته و نوین ارزشیابی مبتنی بر شواهد به منظور سنجش میزان مطابقت خدمات سلامت با استانداردها، پروتکلها و خطوط راهنمای بالینی (Guidelines) جهت فراهم سازی بستر ارتقای مستمر کیفیت خدمات بهره برده میشود. با توجه به انواع فرایندها در خدمات و مراقبت های بهداشتی و درمانی که شامل فرایندهای خدمت (اصلی و فرعی)، فرایندهای پشتیبان و مدیریت میشوند هر برنامه ارزیابی و ارزشیابی باید به گونه ای طراحی شود تا همه این فرایندها را تحت پوشش گرفته و ارائه خدمات موثر و کارا را تضمین نماید. چرا که اجرای درست فرایندهای مدیریت باعث انجام صحیح و به موقع فرایندهای پشتیبان و خدمت شده و انجام صحیح فرایندهای پشتیبان موجب اجرای درست فرایندهای خدمت و حصول نتایج بهداشتی مطلوب در افراد و جامعه خواهد شد.

در این راستا، درس ارزیابی مراقبت های بهداشتی درمانی بر آن است تا ضمن آشنا ساختن دانشجویان کارشناسی ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی با مفاهیم پایه ارزیابی و ارزشیابی، آنها را با روش ها و ابزارهای کمی و کیفی ارزشیابی در نظام سلامت آشنا ساخته و با ورود در عرصه های ارائه خدمات سلامت (شبکه بهداشت و درمان، کلینیک ها و بیمارستانها) نحوه ارزیابی و ارزشیابی در چارچوب استانداردهای خدمات و

مراقبت های بهداشتی و درمانی را در عمل تجربه کرده و با نحوه استفاده از نتایج حاصله از ارزشیابی آشنا کند.

#### اهداف:

#### هدف کلی: ●

آشنایی دانشجویان با روشهای ارزیابی کمی و کیفی مراقبت های بهداشتی و درمانی در چارچوب استانداردهای خدمات و مراقبت های بهداشتی و درمانی شبکه و بیمارستان.

اهداف اختصاصی: دانشجویان در پایان ترم تحصیلی ●

۱. با مفاهیم و اصطلاحات رایج در ارزیابی و ارزشیابی نظام سلامت آشنا گردند
  ۲. با کاربرد روش ها و ابزارهای کمی و کیفی ارزیابی و ارزشیابی در نظام سلامت آشنا گردند
  ۳. با کلیات اعتباربخشی در نظام سلامت آشنا گردند
  ۴. با انجام عملی ارزیابی و ارزشیابی در نظام سلامت آشنا گردند
- اهداف کاربردی (رفتار های ویژه عینی) :
۱. آشنایی با مفاهیم و اصطلاحات رایج در ارزیابی و ارزشیابی نظام سلامت؛ دانشجو در پایان دوره قادر باشد:

۱-۱ اندازه گیری را تعریف کند

۱-۲ ارزیابی را تعریف کند

۱-۳ ارزشیابی را تعریف کند

۱-۴ پایش را تعریف کند

۱-۵ تفاوت بین اندازه گیری، ارزیابی، ارزشیابی و پایش را تحلیل کند

۱-۶ شاخص و انواع آن را شرح دهد

۱-۷ گامها (مراحل) ارزشیابی را توضیح دهد.

۲. آشنایی با کاربرد روش ها و ابزار های کمی و کیفی ارزیابی و ارزشیابی در نظام سلامت؛ دانشجو در پایان دوره قادر باشد:

۲-۱ روشهای ارزیابی و ارزشیابی فرایند های خدمات بهداشتی درمانی را شرح دهد

۲-۲ روشهای ارزیابی و ارزشیابی برنامه های سلامت را توضیح دهد

۲-۳ روشهای ارزیابی و ارزشیابی سازمان ها و واحد های سلامت را شرح دهد

۲-۴ ابزارهای ارزیابی و ارزشیابی سیستم سلامت را تحلیل کند

۲-۵ درجه بندی بیمارستان های خصوصی و دولتی را شرح دهد

۲-۶ مناسبترین روش و ابزار برای ارزیابی و ارزشیابی هر سطح در سیستم سلامت را توضیح دهد

۲-۷ نحوه تعیین و استخراج شاخص را شرح دهد

۲-۸ برای ارزیابی و ارزشیابی فرایند / برنامه / سازمان شاخص مناسب را طراحی / تعیین کند.

۳. آشنایی با کلیات اعتبار بخشی در نظام سلامت؛ دانشجویان در پایان دوره قادر باشد:

۳-۱ تاریخچه اعتبار بخشی را شرح دهند

۳-۲ اعتبار بخشی را تعریف کنند

۳-۳ اهداف اعتبار بخشی را توضیح دهند

۳-۴ انواع اعتبار بخشی را شرح دهند

۳-۵ نحوه تدوین استانداردهای اعتبار بخشی را توضیح دهند

۳-۶ روش اعتبار سنجی را شرح دهند

۳-۷ روش اعتبار بخشی را توضیح دهند

۴. آشنایی با انجام عملی ارزیابی، ارزشیابی و اعتبار بخشی در نظام سلامت؛ دانشجویان در پایان دوره قادر باشند بصورت تیمی:

۴-۱ یک فرایند خدمت مراقبت های اولیه بهداشتی (PHC) را بطور کاملاً صحیح و مطابق با دستورالعمل ها و استانداردهای خدمت ارزشیابی کنند

۴-۲ یک فرایند پشتیبان را بطور کاملاً صحیح و مطابق با استانداردهای مربوطه ارزشیابی کنند

۴-۳ یک مراقبت حاد درمانی را بطور کاملاً صحیح و مطابق با استانداردهای مربوطه ارزشیابی کنند

۴-۴ یک فوریت پزشکی و سانحه را بطور کاملاً صحیح و مطابق با استانداردهای مربوطه ارزشیابی کنند

۴-۵ یک برنامه خدمات سالمندان را بطور کاملاً صحیح و مطابق با دستورالعمل ها و استانداردهای برنامه ارزشیابی کنند

۴-۶ فضای فیزیکی یک واحد بهداشتی یا درمانی را بطور کاملاً صحیح و مطابق با استانداردهای مربوطه ارزشیابی کنند

۴-۷ یک بخش سرپایی (درمانگاه یاپلی کلینیک) را بطور کاملاً صحیح و مطابق با خطوط راهنما و استانداردهای مربوطه اعتبارسنجی کنند

۴-۸ یک بخش تشخیصی (آزمایشگاه، رادیولوژی، سونوگرافی و ...) را بطور کاملاً صحیح و مطابق با دستورالعمل ها و

استانداردهای خدمت اعتبارسنجی کنند

۴-۹ یک بخش درمانی (داخلی، جراحی، زنان، کودکان و ...) را بطور کاملاً صحیح و مطابق با دستورالعمل ها و استانداردهای خدمت اعتبارسنجی کنند

۴-۱۰ نتایج ارزشیابی و اعتبار سنجی را تحلیل کنند

۴-۱۱ بر اساس تحلیل نتایج اقدامات لازم برای بهبود وضعیت را پیشنهاد کنند

## برنامه اجرایی:

روز/ تاریخ	ساعت	محتوی	مدرس
		ارائه طرح درس، تعاریف، مفاهیم و اصطلاحات رایج در ارزیابی سلامت (گروه بندی دانشجویان، تعیین سخنران برای سرفصل ها، تعیین عرصه های بهداشتی درمانی برای ارزشیابی در عمل)	دکتر موصلی / دکتر مستانه
		مراحل، اجزا، شاخص و معیار در ارزیابی و ارزشیابی*	دکتر موصلی / دکتر مستانه دانشجویان
		روایی و پایایی ابزارهای ارزیابی و ارزشیابی*	دانشجویان
		تحلیل نتایج ارزشیابی و کاربرد آنها	دانشجویان
		اعتبار بخشی کلیات، برنامه ها و روش اجرای اعتبار بخشی و اعتبار سنجی	دانشجویان
		درجه بندی بیمارستانها در بخش خصوصی و دولتی در ایران و جهان	دانشجویان
		روش ها و ابزارها برای ارزیابی و ارزشیابی عرصه های بهداشتی درمانی* (هر نفر ۲۰ دقیقه) <sup>۹</sup>	دانشجویان
		روش ها و ابزارهای جمع آوری داده (کمی و کیفی) در ارزیابی و ارزشیابی* (هر نفر ۲۰ دقیقه) <sup>۸</sup>	دانشجویان
		ارزشیابی فرایند در خانه بهداشت / مرکز بهداشتی درمانی	دانشجویان
		ارزشیابی برنامه در مرکز بهداشت شهرستان / استان	دانشجویان
		ارائه گزارش ارزشیابی**	دانشجویان
		اعتبار سنجی یکی از بخش های بیمارستان / درمانگاه	دانشجویان
		اعتبار سنجی یکی از بخش های تشخیصی / اورژانس	دانشجویان
		ارائه گزارش اعتبارسنجی**	دانشجویان
		آزمون پایان دوره	

\* سخنرانی انفرادی دانشجویان

✎ سخنرانی تیمی دانشجویان (هر دو نفر یک موضوع)

\*\* ارائه گزارش ارزشیابی تیمی (سه یا چهار نفره) در یک عرصه بهداشتی یا درمانی (Teamwork report)

۱- الگوی جامع ارزشیابی، ۲- مدل زنجیره ای، ۳- مدل EFQM، ۴- مدل Baldrige، ۵- ISO، ۶- مدل Deming

۱- مشاهده، ۲- مصاحبه، ۳- بحث گروهی متمرکز، ۴- چک لیست، ۵- پرسشنامه، ۶- تکنیک دلفی

## روش 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 هرمزگان به صورت مشارکتی، بحث جمعی، سخنرانی دانشجویان و پرسش و پاسخ (در ارتباط با سرفصل ها) اداره خواهد شد. سخنرانی دانشجویان بصورت انفرادی (در روشهای ارزیابی و ارزشیابی) و یا تیم های دو نفره ارائه شده و در پایان جلسه توسط اساتید جمع بندی خواهد شد.

سرفصل های مربوط به کاربرد روشهای ارزیابی و ارزشیابی در نظام سلامت بطور عملی در تیم های سه یا چهار نفره در عرصه های ارائه خدمات بهداشتی و درمانی کار شده و نتایج حاصله توسط دانشجویان (بطور چرخشی) در کلاس درس با مناسب ترین شیوه ارائه خواهد شد. دانشجویان محترم در پایان ارائه، گزارش کتبی خود را تحویل خواهند داد.

## راهنمای مطالعاتی دانشجوی:

انتظار می‌رود دانشجویان عزیز مطابق طرح درس ارائه شده قبل از حضور در کلاس مطالب درسی را مرور کرده و در بحث های گروهی مشارکت فعال داشته باشند، چرا که حضور ذهن عزیزان منجر به یادگیری عمیق تر خواهد گردید. انتظار می‌رود مطابق برنامه توافق شده در کلاس و برنامه اجرایی مندرج در طرح درس سخنرانی خود را برای زمان از پیش تعریف شده تهیه نموده و بر اساس برنامه ریزی انجام شده توسط نماینده محترم دانشجویان، در ابتدای هر جلسه ارائه فرمایند. بطوریکه محوریت آموزش متوجه دانشجویان گردیده و به طور مداوم دانشجو و مدرس در نقش یکدیگر ظاهر شوند. دانشجویان گرامی باید برای عناوین مشخص شده ( $\alpha$  و  $\beta$ ) در برنامه اجرایی ضمن مطالعه منابع پایه و با اتکا بر منابع و شواهد علمی معتبر سخنرانی نمایند. در این بخش همه دانشجویان باید قبل از حضور در کلاس از منابع در دسترس مطالب مربوطه را بطور کامل مطالعه فرمایند تا امکان بحث فعال کلاسی میسر گردد.

در ارزشیابی عرصه های ارائه خدمات سلامت، دانشجویان بصورت تیمی و بر اساس برنامه، موضوع تعیین شده را بر اساس استانداردهای مربوطه ارزشیابی کرده و ضمن تحویل گزارش کتبی به استاد مربوطه در کلاس نیز ارائه خواهند داد. امید آن داریم تا ضمن یادگیری و بکار بردن آموخته ها در موقعیتهای شغلی آینده، مشاوره آگاه و امین برای دیگران باشیم تا با تکیه بر آگاهی، بینش صحیح و بهره جستن از خرد جمعی فردایی نیکوتر برای ایران عزیزمان ترسیم نمائیم.

## منابع:

- ۱- صدقیانی، ابراهیم؛ "ارزیابی مراقبت های بهداشتی و درمانی و استانداردهای خدمات و مراقبت های درمانی در بیمارستانها".
- ۲- وارکویزر، سی ام؛ پتمناتان، آی؛ براونلی، آ؛ ترجمه ستوده مرام، اسفندیار؛ دژکام، محمود؛ زعیم، مرتضی؛ "تحقیق در سیستم های بهداشتی درمانی"، سازمان بهداشت جهانی، انتشارات معاونت پژوهشی وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی، تهران، ۱۳۷۶.
- ۳- ابوالحسنی، فرید؛ "مدیریت برنامه های تندرستی (رویکرد نظام دار برای ارتقای کارایی برنامه های تندرستی)"، انتشارات برای فردا، تهران، ۱۳۸۳.
- ۴- آرلن، فینک، ترجمه شاهوردی، مهدی؛ شبیری، یوسف؛ "اصول ارزشیابی (راهنمای برنامه ها، پژوهشها و سیاست گذاریهای بهداشتی)"، انتشارات قاضی جهانی، تبریز، ۱۳۷۸.
- ۵- ادیب حاج باقری، محسن؛ پرویزی، سرور؛ صلصالی، مهوش؛ "روش های تحقیق کیفی"، انتشارات بشری، تهران، ۱۳۸۹.
- ۶- امامی، محمد حسن؛ سرایداران، مجید؛ شایقی، اصیله؛ "استاندارد بین المللی اعتبار بخشی بیمارستان ها". انتشارات اندیشه گستر، تهران، ۱۳۸۸.
- ۷- شاو؛ "جعبه ابزار برنامه های اعتباربخشی"، ترجمه تبریزی، جعفر صادق؛ غریبی، فرید. انتشارات الوین، تبریز، ۱۳۹۱.
- ۸- تبریزی، جعفر صادق؛ فرحبخش، مصطفی؛ عبدلی اسکویی، شهرام. ممیزی بالینی"، انتشارات الوین، تبریز، ۱۳۹۱.
- ۹- جعفری، غلامعلی و همکاران؛ استاندارد های اعتبار بخشی بیمارستان در ایران"، مرکز نشر صدا، تهران، ۱۳۸۹.

## ارزشیابی:

ارزشیابی جامع دانشجویان شامل موارد زیر خواهد بود:

- فعالیت های کلاسی ( شرکت در کلاس و مشارکت در مباحث): ۲ نمره
- ارائه مطالب درسی (سخنرانی و ارائه نتایج ارزشیابی): ۶ نمره
- ارائه گزارش کار(گزارش مکتوب فرایند ارزشیابی در عرصه های تعیین شده): ۶ نمره
- آزمون پایان ترم (مطابق برنامه امتحانات دانشکده بهداشت): ۶ نمره

با آرزوی موفقیت روز افزون

دکتر موصلی / دکتر مستانه