

طرح درس شماره ۸۶: مدیریت کیفیت و تعالی خدمات بالینی (حاکمیت بالینی)

نام استاد: دکتر محمد حسین خوشنویسان

تعداد واحد: ۱ واحد نظری-عملی (شامل ۹ جلسه نظری و ۱۷ ساعت عملی)

پیش نیاز: سلامت دهان و جامعه، اصول معاینه و مهارت های ارتباطی، سلامت دهان و دندانپزشکی اجتماعی ۲

گروه هدف: دانشجویان مقطع دندانپزشکی عمومی ترم ۱۱

هدف کلی درس:

۱. آشنایی دانشجویان با مفهوم و محور های حاکمیت بالینی و ارتقاء کیفی خدمات در سلامت دهان
۲. آشنایی با مبانی، اصول، کاربرد و نحوه استقرار مدیریت کیفیت و تعالی خدمات بالینی در محیط ارائه خدمات سلامت دهان و دندانپزشکی اعم از مطب، کلینیک، دانشکده و یا بیمارستان

توانمندیهای مورد انتظار در پایان دوره:

۱. آشنایی با مفهوم کیفیت در خدمات سلامت دهان
۲. آشنایی با اصول مدیریت کیفیت در خدمات سلامت دهان و کاربرد آنها
۳. آشنایی با پیش نیاز ها، نحوه تحقق و اجرایی نمودن استقرار تعالی در خدمات بالینی
۴. آشنایی با مدیریت خطر، ایمنی بیمار و اثر بخشی بالینی
۵. آشنایی با نحوه تعامل با بیماران مختلف، همراهان و جامعه
۶. آشنایی با اطلاعات مختلف حوزه سلامت دهان و دندانپزشکی و نحوه استفاده از آنها
۷. آشنایی با نحوه مدیریت و آموزش کارکنان
۸. آشنایی با استانداردها، پروتوکل هل، راهنماهای بالینی و غیره

اهداف شناختی:

۱. تاریخچه حاکمیت خدمات بالینی در ایران و جهان را بیان نماید.
۲. اصول هفتگانه حاکمیت بالینی را بشمارد و توضیح دهد.
۳. انواع سیستم های ارتقاء کیفی خدمات سلامت دهان را توضیح دهد.
۴. انواع روشهای آموزش کارکنان را بداند و بیان نماید.
۵. نحوه استفاده از گایدلاین ها و سایر روشهای استاندارد در ارائه خدمات سلامت دهان و دندانپزشکی را توضیح دهد

اهداف نگرشی:

۱. اهمیت و مزایای استفاده از حاکمیت بالینی و مدیریت کیفیت را باور داشته باشد.
۲. به استفاده از راهبردهای استاندارد حاکمیت بالینی به منظور پیشگیری از خطر و بهبود ایمنی و رضایتمندی بیمار اعتقاد داشته باشد
۳. به استفاده از روشهای مختلف آموزشی نسبت به روز رسانی دانش و آگاهی خود و همکاران احساس مسولیت نماید.
۴. نسبت به استقرار حاکمیت بالینی در محیط مطب و کلینیک به منظور استفاده بهینه از منابع مالی محدود ایمان داشته باشد
۵. در خصوص نحوه جمع آوری اطلاعات مختلف به منظور کنترل بهینه کلیه ابعاد خدمات ارائه شده آگاهی داشته و احساس مسولیت نماید.

اهداف مهارتی: ندارد

طرح درس شماره ۸۶: مدیریت کیفیت و تعالی خدمات بالینی (حاکمیت بالینی)

جلسه ۱ نظری:

نام درس: شرح تاریخچه، تعریف، مبانی و اصول هفتگانه حاکمیت بالینی

جایگاه آموزش: کلاس درس

مدرس: دکتر محمد حسین خوشنویسان

اهداف پایان درس:

- کسب اطلاعات و شناخت کلی از ابعاد و چارچوب موضوع درس

اهداف شناختی:

- تاریخچه حاکمیت خدمات بالینی در ایران و جهان را بیان نماید.
- اصول هفتگانه حاکمیت بالینی را بشمارد و توضیح دهد.

اهداف نگرشی:

- اهمیت و مزایای استفاده از حاکمیت بالینی و مدیریت کیفیت را باور داشته باشد.

جلسه ۲ نظری:

نام درس: مفهوم کیفیت و سیستم های بهبود کیفیت

جایگاه آموزش: کلاس درس

مدرس: دکتر محمد حسین خوشنویسان

اهداف پایان درس:

- آشنایی با سیستم های ارتقاء کیفی خدمات سلامت دهان و دندانپزشکی

اهداف شناختی:

- قادر به انتخاب مناسب ترین سیستم ارتقاء کیفی خدمات سلامت در شرایط مختلف باشد.

اهداف نگرشی:

- به کاربرد سیستم ارتقاء کیفی خدمات سلامت اعتقاد داشته باشد

طرح درس شماره ۸۶: مدیریت کیفیت و تعالی خدمات بالینی (حاکمیت بالینی)

جلسه ۳ نظری:

نام درس: مبانی حاکمیت خدمات بالینی و ارتباط آن با موضوعات ارتقای کیفیت

جایگاه آموزش: کلاس درس

مدرس: دکتر محمد حسین خوشنویسان

اهداف پایان درس:

- آشنایی با پیش نیاز ها، نحوه تحقق و اجرایی نمودن استقرار روشهای متعالی در خدمات بالینی

اهداف شناختی:

- ساختار مناسب برای اجرای برنامه های ارتقای کیفیت خدمات سلامت را بیان نماید
- ساختار مناسب برای پایش و ارزیابی عملکرد و اعتبار بخشی خدمات سلامت را توضیح دهد

اهداف نگرشی:

- نسبت به تامین پیش نیاز های لازم برای استقرار و تحقق مدیریت کیفیت و تعالی خدمات بالینی اعتقاد داشته باشد

جلسه ۴ نظری:

نام درس: مبانی و مدیریت کیفیت خدمات سلامت دهان

جایگاه آموزش: کلاس درس

مدرس: دکتر محمد حسین خوشنویسان

اهداف پایان درس:

- آشنایی با اصول مدیریت کیفیت در خدمات سلامت دهان و کاربرد آنها

اهداف شناختی:

- اصول هفتگانه حاکمیت بالینی را بشمارد و توضیح دهد.

اهداف نگرشی:

- اهمیت طراحی یک راهبرد مناسب برای ارتقاء سلامت دهان را باور داشته باشد.

طرح درس شماره ۸۶: مدیریت کیفیت و تعالی خدمات بالینی (حاکمیت بالینی)

جلسه ۵ نظری:

نام درس: پیش نیازهای استقرار خدمات بالینی، "مدیریت فرآیند- نقش رهبری"

جایگاه آموزش: کلاس درس

مدرس: دکتر محمد حسین خوشنویسان

اهداف پایان درس:

- آشنایی با نقش مدیریت در ایجاد ساختار مناسب جهت ارائه خدمات بالینی با کیفیت برتر

اهداف شناختی:

- قادر به شناسایی مشکلات قابل پیش بینی قبل از وقوع و نحوه جلوگیری از وقوع آنها هنگام ارائه خدمات را توضیح دهد.

اهداف نگرشی:

- به استفاده از روشهای آموزشی نسبت به روز رسانی دانش و آگاهی خود و همکاران احساس مسولیت نماید.

جلسه ۶ نظری:

نام درس: پیش نیازهای استقرار خدمات بالینی "مدیریت تغییر رفتار- مدیریت تغییر و رویکرد سیستمیک"

جایگاه آموزش: کلاس درس

مدرس: دکتر محمد حسین خوشنویسان

اهداف پایان درس:

- آشنایی و کسب توانمندی برای ایجاد بستر لازم برای استقرار حاکمیت و مدیریت خدمات بالینی

اهداف شناختی:

- استانداردهای مختلف مبتنی بر شواهد علمی مرتبط با مدیریت حوزه درمانی را بیان نماید.

اهداف نگرشی:

- نسبت به استقرار حاکمیت بالینی در مطب و مراکز دندانپزشکی به منظور ارتقاء کیفی خدمات و استفاده بهینه از منابع مالی محدود ایمان داشته باشد

طرح درس شماره ۸۶: مدیریت کیفیت و تعالی خدمات بالینی (حاکمیت بالینی)

جلسه ۷ نظری:

نام درس: مفاهیم اثر بخشی بالینی و دندانپزشکی مبتنی بر شواهد علمی

جایگاه آموزش: کلاس درس

مدرس: دکتر محمد حسین خوشنویسان

اهداف پایان درس:

- آشنایی با روشهای ارتقاء اثر بخشی بالینی با استفاده از ابزارهای مدیریت کیفیت

اهداف شناختی:

- برای ایجاد اثر بخشی بالینی مطلوب، قادر به توضیح بهترین دانش و مهارتهای مدیریتی لازم باشد.
- برای تداوم اثر بخشی مطلوب قادر به بیان نحوه استفاده از فرهنگ تشویق، تعامل، مشارکت و مسئولیت پذیری باشد.

اهداف نگرشی:

- برای کاهش صدمه به بیماران، به موثر بودن راهبرد های مدیریت تعالی خدمات اعتقاد داشته باشد.

جلسه ۸ نظری:

نام درس: استفاده از اطلاعات

جایگاه آموزش: کلاس درس

مدرس: دکتر محمد حسین خوشنویسان

اهداف پایان درس:

- آشنایی و بهره مندی از حاکمیت اطلاعات، برای ایجاد ساختارها و استفاده از رویکردهایی که مراکز ارائه دهنده خدمات سلامت و بیمه های سلامت به آن نیاز دارند.

اهداف شناختی:

- نحوه گرد آوری اطلاعات از بیماران، نیروهای انسانی و خدمات ارائه شده را توضیح دهد
- انواع بایگانی اطلاعات سوابق و پرونده بیماران به صورت الکترونیک/کاغذی را با رعایت اصول محرمانگی بیان نماید.
- روشهای بهینه مدیریت اطلاعات با سرپرستی متخصص مربوطه به منظور حفاظت داخلی و سایبری از داده ها را توضیح دهد.

اهداف نگرشی:

- در خصوص نحوه جمع آوری اطلاعات مختلف به منظور کنترل بهینه کلیه ابعاد خدمات ارائه شده آگاهی و اعتماد داشته و احساس مسولیت نماید.

طرح درس شماره ۸۶: مدیریت کیفیت و تعالی خدمات بالینی (حاکمیت بالینی)

جلسه ۹ نظری:

نام درس: ممیزی بالینی

جایگاه آموزش: کلاس درس

مدرس: دکتر محمد حسین خوشنویسان

اهداف پایان درس:

- آشنایی با روشهای دستیابی به تعالی بالینی از طریق بهره مندی از استاندارد های عملکرد بالینی و حذف مشکلات مراحل درمانی بیماران

اهداف شناختی:

- راه حل های مشکلاتی را که ممکن است در مراحل ارائه خدمات بالینی رخ بیان نماید
- در مورد راه حل های ابتکاری برای ارائه بهتر خدمات بالینی توضیح دهد

اهداف نگرشی:

- به اهمیت استفاده از راهبردهای مبتنی بر استاندارد های معتبر برای ارتقاء کیفی خدمات بالینی اعتقاد داشته باشد.

جلسه ۱۰ نظری:

نام درس: تعامل با بیماران، همراهان و جامعه

جایگاه آموزش: کلاس درس

مدرس: دکتر محمد حسین خوشنویسان

اهداف پایان درس:

- آشنایی با نحوه تعامل با بیماران مختلف، همراهان و گروه های هدف جامعه

اهداف شناختی:

- دستورالعمل های مهارت ارتباطی را بدانند و بیان نمایند.
- روشهای آموزش مهارت ارتباطی و تعامل با بیماران را به کارکنان و همکاران را توضیح دهد.

اهداف نگرشی:

- به اهمیت مهارت های ارتباطی برای تعامل با بیماران و افراد جامعه اعتقاد داشته باشد.

طرح درس شماره ۸۶: مدیریت کیفیت و تعالی خدمات بالینی (حاکمیت بالینی)

جلسه ۱۱ نظری:

نام درس: مدیریت خطر، خطا و ایمنی بیمار، آموزش مهارت آموزی و مدیریت کارکنان

جایگاه آموزش: کلاس درس

مدرس: دکتر محمد حسین خوشنویسان

اهداف پایان درس:

- آشنایی با روشهای ارتقای کیفی مراقبت های سلامت و کاهش صدمه به بیماران

اهداف شناختی:

- استاندارد های معتبر مرتبط با مراقبت های سلامت را توضیح دهد
- برنامه ریزی لازم برای آموزش مستمر خود و کارکنان را بیان نماید
- با انجام ارزشیابی های دوره ایی از بکارگیری استانداردهای مشخص شده اطمینان حاصل نماید

اهداف نگرشی:

به استفاده از راهبرهای استاندارد حاکمیت بالینی به منظور پیشگیری از خطر و بهبود ایمنی و رضایتمندی بیمار اعتقاد داشته باشد

طرح درس شماره ۸۶: مدیریت کیفیت و تعالی خدمات بالینی (حاکمیت بالینی)

واحد عملی:

پروژه گروهی کار عملی ۱:

نام درس: تعامل با بیمار و جامعه در دندانپزشکی

Patient/public involvement in dentistry

جایگاه آموزش: کتابخانه

مدرس: دکتر محمد حسین خوشنویسان

اهداف پایان درس:

- آشنایی با نحوه تعامل با بیماران مختلف، همراهان و گروه های هدف جامعه در حوزه سلامت دهان و دندانپزشکی

اهداف شناختی:

- روشهای مختلف تعامل با افراد سالم/بیماران و گروه های هدف جامعه را توضیح دهد
- بررسی منابع علمی مرتبط
- تهیه اسلاید برای ارائه مطالب گردآوری شده به صورت پاور پوینت

اهداف نگرشی:

به اهمیت آموزش افراد سالم/بیماران برای آگاه شدن از وضعیت سلامت دهان خود و مشارکت دادن آنها در انتخاب طرح درمان و جلب حمایت بیمار یا افراد جامعه هدف برای استفاده از روشهای پیشگیری جهت ارتقاء سلامت دهان شان، اعتقاد داشته باشد.

پروژه گروهی کار عملی ۲:

نام درس: آموزش کارکنان و برنامه توسعه فردی

Staff education and personal development plan

جایگاه آموزش: کتابخانه

مدرس: دکتر محمد حسین خوشنویسان

اهداف پایان درس:

- آشنایی با ضرورت انجام برنامه سالانه آموزش کارکنان
- آشنایی با انجام برنامه های آموزشی مورد نظر کارکنان (Personal Development Plan)

اهداف شناختی:

- در مورد انواع روشهای آموزش کارکنان توضیح دهد
- بررسی منابع علمی مرتبط
- تهیه اسلاید برای ارائه مطالب گردآوری شده به صورت پاور پوینت

طرح درس شماره ۸۶: مدیریت کیفیت و تعالی خدمات بالینی (حاکمیت بالینی)

پروژه گروهی کار عملی ۳:

نام درس: مسئولیت حرفه ای و مدیریت ریسک در دندانپزشکی

Professional liability and risk management in dentistry

جایگاه آموزش: کتابخانه

مدرس: دکتر محمد حسین خوشنویسان

اهداف پایان درس:

- آشنایی با مدیریت خطر در دندانپزشکی
- آشنایی با مسولیت های حرفه ایی در دندانپزشکان

اهداف شناختی:

- انواع خطر هایی که احتمال بروز در حوزه دندانپزشکی دارد را نام ببرد
- بررسی منابع علمی مرتبط
- تهیه اسلاید برای ارائه مطالب گردآوری شده به صورت پاور پوینت

پروژه گروهی کار عملی ۴:

نام درس: مدیریت و استفاده از اطلاعات در دندانپزشکی

Use of information and information management in dentistry

جایگاه آموزش: کتابخانه

مدرس: دکتر محمد حسین خوشنویسان

اهداف پایان درس:

- آشنایی با مدیریت کاربردی اطلاعات در سلامت دهان و دندانپزشکی

اهداف شناختی:

- انواع اطلاعاتی که در حوزه دندانپزشکی وجود دارد همراه با نحوه سازمان دهی مناسب، جمع آوری و نگهداری آنها را توضیح دهد.
- بررسی منابع علمی مرتبط
- تهیه اسلاید برای ارائه مطالب گردآوری شده به صورت پاور پوینت

طرح درس شماره ۸۶: مدیریت کیفیت و تعالی خدمات بالینی (حاکمیت بالینی)

پروژه گروهی کار عملی ۵:

نام درس: ایمنی بیمار و بهبود کیفیت در دندانپزشکی

Patient safety and quality improvement in dentistry

جایگاه آموزش: کتابخانه

مدرس: دکتر محمد حسین خوشنویسان

اهداف پایان درس:

- آشنایی با ضرورت‌های ایمنی بیمار در دندانپزشکی
- آشنایی با روش‌های مختلف ارتقاء کیفی خدمات از طریق کنترل خطر های قابل پیش بینی در دندانپزشکی

اهداف شناختی:

- انواع خطر های احتمالی در حوزه دندانپزشکی برای بیماران و نحوه جلوگیری از آنها قبل از بروز را توضیح دهد.
- بررسی منابع علمی مرتبط
- تهیه اسلاید برای ارائه مطالب گردآوری شده به صورت پاور پوینت

پروژه گروهی کار عملی ۶:

نام درس: حاکمیت بالینی در دندانپزشکی پیشگیری

Clinical governance in preventive dentistry

جایگاه آموزش: کتابخانه

مدرس: دکتر محمد حسین خوشنویسان

اهداف پایان درس:

- آشنایی با کاربرد حاکمیت بالینی در دندانپزشکی پیشگیری

اهداف شناختی:

- مزایای کاربردی حاکمیت بالینی در حوزه دندانپزشکی پیشگیری برای گروه های هدف جامعه را توضیح دهد.
- بررسی منابع علمی مرتبط
- تهیه اسلاید برای ارائه مطالب گردآوری شده به صورت پاور پوینت

طرح درس شماره ۸۶: مدیریت کیفیت و تعالی خدمات بالینی (حاکمیت بالینی)

پروژه گروهی کار عملی ۷:

نام درس: اثربخشی و ممیزی بالینی در دندانپزشکی

Clinical effectiveness and clinical audit in dentistry

جایگاه آموزش: کتابخانه

مدرس: دکتر محمد حسین خوشنویسان

اهداف پایان درس:

- آشنایی با روشهای ارتقاء اثر بخشی خدمات سلامت دهان و نحوه انجام ممیزی های بالینی در مراکز ارائه خدمات دندانپزشکی

اهداف شناختی:

- مزایای کاربردی استفاده از روشهای ارتقاء خدمات سلامت در مراکز دندانپزشکی را بیان نموده و ارائه نماید.
- بررسی منابع علمی مرتبط
- تهیه اسلاید برای ارائه مطالب گردآوری شده به صورت پاور پوینت

پروژه گروهی کار عملی ۸:

نام درس: قصور و تخلفات در دندانپزشکی

Negligence and malpractice in dentistry

جایگاه آموزش: کتابخانه

مدرس: دکتر محمد حسین خوشنویسان

اهداف پایان درس:

- آشنایی با انواع موارد قصور و تخلفات در دندانپزشکی و روشهای پیشگیری از آنها

اهداف شناختی:

- موارد قصور و تخلفات در حوزه دندانپزشکی را بیان نموده و گزارش نماید.
- بررسی منابع علمی مرتبط
- تهیه اسلاید برای ارائه مطالب گردآوری شده به صورت پاور پوینت

طرح درس شماره ۸۶: مدیریت کیفیت و تعالی خدمات بالینی (حاکمیت بالینی)

پروژه گروهی کار عملی ۹:

نام درس: پروتکل ها، دستورالعمل ها و استانداردهای مراقبت در دندانپزشکی

Protocols, guidelines and standards of care in dentistry

جایگاه آموزش: کتابخانه

مدرس: دکتر محمد حسین خوشنویسان

اهداف پایان درس:

- آشنایی با کاربرد انواع استاندارد ها برای ارتقاء کیفی خدمات ارائه شده در مراکز دندانپزشکی

اهداف شناختی:

- مزایای کاربردی و ضرورت استفاده از استاندارد ها در کلیه خدمات دندانپزشکی را توضیح دهد.
- بررسی منابع علمی مرتبط
- تهیه اسلاید برای ارائه مطالب گردآوری شده به صورت پاور پوینت

پروژه گروهی کار عملی ۱۰:

نام درس: شکایت و رضایت بیمار در دندانپزشکی

Patient complaint and patient satisfaction in dentistry

جایگاه آموزش: کتابخانه

مدرس: دکتر محمد حسین خوشنویسان

اهداف پایان درس:

- آشنایی با مواردی از شکایات بیمار و مزایای تامین رضایتمندی بیماران دندانپزشکی

اهداف شناختی:

- روشهای تامین رضایتمندی بیماران دندانپزشکی و رسیدگی سریع به شکایات این بیماران را توضیح دهد.
- بررسی منابع علمی مرتبط
- تهیه اسلاید برای ارائه مطالب گردآوری شده به صورت پاور پوینت