



دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی نژاد

**دانشگاه علوم پزشکی**  
**و خدمات بهداشتی درمانی ایران**  
**معاونت آموزشی**  
**مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی**  
**واحد برنامه ریزی آموزشی**  
**طرح دوره نظری - عملی**

**اطلاعات درس:**

گروه آموزشی **ارایه دهنده درس**: مدیریت پرستاری  
**عنوان درس**: مدیریت کیفیت و اعتبار بخشی در پرستاری  
**نوع و تعداد واحد<sup>۱</sup>**: ۱/۵ واحد نظری - ۱ واحد کارآموزی  
**نام مسؤل درس**: سیده شهره آقاسیدمیرزا  
**نام و نام خانوادگی مدرس / مدرسان**: خانم عاطفه نصیردیوانی (ارزیاب اعتباربخشی هاشمی نژاد) - دکتر سیده شهره آقاسید میرزا  
**پیش نیاز / همزمان**: نظریه های مدیریت و رهبری ، برنامه ریزی راهبردی و عملیاتی  
**رشته و مقطع تحصیلی**: کارشناسی ارشد مدیریت پرستاری

**اطلاعات مسؤل درس:**

**رتبه علمی**: استادیار  
**رشته تخصصی**: مدیریت پرستاری  
**محل کار**: بیمارستان هاشمی نژاد، دانشکده پرستاری و مامایی  
**تلفن تماس**: ۰۹۱۲۵۱۵۹۸۸۴  
**نشانی پست الکترونیکی**: [shohreseyedmirza@gmail.com](mailto:shohreseyedmirza@gmail.com)

**توصیف کلی درس**

در این درس، اصول و مبانی کیفیت در سازمان ها و سیستم های بهداشتی درمانی، روش های کنترل، ارزیابی و بهبود مداوم کیفیت خدمات بهداشتی در سه بعد ساختار، فرآیند و برآیند با تاکید بر کیفیت خدمات پرستاری، انتظارات مددجویان و خانواده ها و نحوه اعتبار بخشی خدمات به منظور پایش و ارتقای کیفیت مراقبت ها و بهره‌وری پرستاران مورد بحث و تحلیل قرار خواهد گرفت

<sup>۱</sup>نوع واحد: نظری، عملی و یا نظری- عملی به تفکیک تعداد واحدهای مصوب در برنامه آموزشی



## اهداف کلی / محورهای توانمندی (Competency):

آشنایی با مفاهیم مرتبط با کیفیت، اصول، الگوها و نظریه های کنترل کیفیت، استانداردهای مراقبت، گام های اجرایی ارزیابی سنجه های اعتباربخشی و کسب توانمندی لازم جهت بهره گیری از آنها، برای ارتقاء کیفیت و بهره وری خدمات پرستاری.

## اهداف اختصاصی / زیرمحورهای هر توانمندی (Core Competency):

- مفاهیم مرتبط با کیفیت در مدیریت پرستاری را توضیح دهد (شناختی)
- سیر تکامل تاریخی و مبانی نظری کیفیت را شرح دهد (شناختی)
- نظریه ها و الگوهای کیفیت در سازمان را شرح دهد. (شناختی)
- فرایندهای بهبود کیفیت در خدمات پرستاری را بیان کند. (شناختی)
- مدیریت کنترل کیفیت و پیشگیری از خطرات بیمارستانی را با ذکر مثال شرح دهد نماید (شناختی)
- حسابرسی یا ممیزی بالینی در مراقبت پرستاری را با ذکر مثال توضیح دهد. (شناختی)
- اثربخشی بالینی را توضیح دهد. (شناختی)
- راهکارهای توسعه مراقبت پرستاری را شرح دهد. (شناختی)
- ارزشیابی خدمات پرستاری را توضیح دهد. (شناختی)
- اصول و فرآیند اعتبار بخشی در نظام سلامت و پرستاری را شرح دهد. (شناختی)
- اهداف ایمنی در اعتبار بخشی را با ذکر مثال شرح دهد. (شناختی)
- کاربرد های کیفیت و اعتبار بخشی در محیط کاری خود را مورد نقد قرار دهند. (شناختی)
- سناریوهایی در جهت پیشگیری از خطرات بیمارستانی طراحی و نقد نماید. (شناختی)
- شاخص های ایمنی و کیفی را نام ببرد. (شناختی)
- ایمنی بیمار و مدیریت خطر در سیستم سلامت و خدمات پرستاری را شرح دهد. (شناختی)
- دیدگاه های کیفیت در مدیریت خدمات پرستاری را مورد تجزیه و تحلیل قرار دهد (شناختی)
- مهارت های مورد نیاز کلامی و غیر کلامی را در ارائه سخنرانی های کلاسی نشان دهد. (حرکتی)
- نسبت به موضوعات کیفیت در خدمات پرستاری اهمیت قائل شود (عاطفی).
- تعهد حرفه ای خود را در بهبود کیفیت مراقبت از مددجویان نشان دهد. (عاطفی)
- تعهد خود را نسبت به حمایت از مددجویان و کارکنان در بکارگیری مراقبت مبتنی بر شواهد نشان دهد (عاطفی).
- باورهای خود را در خصوص چگونگی مقابله با مشکلات با استدلال به همکلاسان خود منتقل کند. (عاطفی)
- مسئولیت خود را در خصوص ارائه به موقع تکالیف و وظایف مربوطه با مشارکت فعال در کلاس انجام دهد. (عاطفی)

## رویکرد آموزشی!:

حضور  مجازی  ترکیبی

روش های یاددهی - یادگیری با عنایت به رویکرد آموزشی انتخاب شده:

## رویکرد حضوری

سخنرانی تعاملی (پرسش و پاسخ، کوئیز، بحث گروهی و ...)

1. Educational Approach
2. Virtual Approach
3. Blended Approach

- بحث در گروه های کوچک
- یادگیری مبتنی بر تیم (TBL)
- یادگیری مبتنی بر حل مسئله (PBL)
- یادگیری مبتنی بر سناریو
- استفاده از دانشجویان در تدریس (تدریس توسط هممتایان)
- یادگیری مبتنی بر بازی
- سایر موارد نام ببرید.....

#### رویکرد مجازی

- سخنرانی تعاملی
- کلاس وارونه
- یادگیری مبتنی بر بازی دیجیتال
- یادگیری مبتنی بر محتوای الکترونیکی تعاملی
- یادگیری مبتنی بر حل مسئله (PBL)
- سایر موارد نام ببرید.....

#### رویکرد ترکیبی

ترکیبی از روش های زیرمجموعه رویکردهای آموزشی مجازی و حضوری، به کار می رود. لطفا نام ببرید:  
سخنرانی تعاملی (پرسش و پاسخ، کوئیز، بحث گروهی و ...) ، یادگیری مبتنی بر حل مسئله، (PBL)  
یادگیری مبتنی بر سناریو، استفاده از دانشجویان در تدریس (تدریس توسط هممتایان)

#### جدول تقویم ارائه درس مدیریت کیفیت و اعتبار بخشی در پرستاری

روز و ساعت کلاس. سه شنبه ها ۱۰-۸

ردیف	عنوان مبحث - سرفصل های درس	فعالیت یادگیری / تکالیف	روش یاددهی	تاریخ	مدرس
۱	آشنایی با اهداف ، اصول ، مفاهیم و سیر تکاملی کیفیت (تضمین کیفیت و بهبود کیفیت)	پرسش و پاسخ درخصوص پیش زمینه قبلی	سخنرانی، پرسش و پاسخ با استفاده از ppt	۱۴۰۳/۶/۲۷	دکتر سیدمیرزا
۲	انواع استاندارد و کاربرد آن در خدمات پرستاری	مطالعه منابع معرفی شده به دانشجویان قبل از کلاس / پرسش و پاسخ / جمع بندی	سخنرانی، پرسش و پاسخ و PPT	۱۴۰۳/۷/۱۰	دکتر سیدمیرزا
۳	مدیریت کیفیت جامع و کاربرد آن در خدمات پرستاری (TQM)	مطالعه منابع معرفی شده به دانشجویان قبل از کلاس / پرسش و پاسخ / جمع بندی	سخنرانی، پرسش و پاسخ، PBL با استفاده از ppt	۱۴۰۳/۷/۱۷	دکتر سیدمیرزا

۴	مدل تعالی سازمانی مدیریت کیفیت جامع اروپایی (EFQM)	مطالعه منابع معرفی شده به دانشجویان قبل از کلاس / پرسش و پاسخ / جمع بندی	سخنرانی، پرسش و پاسخ، PBL با استفاده از ppt	۱۴۰۳/۷/۲۴	دکتر سیدمیرزا
۵	آشنایی بامدل کیفی حاکمیت بالینی و اثربخشی بالینی	مطالعه منابع معرفی شده به دانشجویان قبل از کلاس / پرسش و پاسخ / جمع بندی	سخنرانی، پرسش و پاسخ، PBL با استفاده از ppt	۱۴۰۳/۸/۱	دکتر سیدمیرزا
۶	استراتژی های بهره وری خدمات پرستاری، ممیزی بالینی و کاربرد آن در پرستاری	مطالعه منابع معرفی شده به دانشجویان قبل از کلاس / پرسش و پاسخ / جمع بندی	سخنرانی، پرسش و پاسخ، PBL با استفاده از ppt	۱۴۰۳/۸/۸	دکتر سیدمیرزا
۷	استانداردهای مدل اعتبار بخشی بین المللی JCIAHO	مطالعه منابع معرفی شده به دانشجویان قبل از کلاس / پرسش و پاسخ / جمع بندی	سخنرانی، پرسش و پاسخ، PBL با استفاده از ppt	۱۴۰۳/۸/۱۵	دکتر سیدمیرزا
۸	آشنایی بامدل اعتبار بخشی ملی واهداف ان درخدمات پرستاری	مطالعه منابع معرفی شده به دانشجویان قبل از کلاس / پرسش و پاسخ / جمع بندی	سخنرانی، پرسش و پاسخ، PBL با استفاده از ppt	۱۴۰۳/۸/۲۲	دکتر سیدمیرزا
۹	راهکارهای ایمنی بیمار سازمان بهداشت جهانی	مطالعه منابع معرفی شده به دانشجویان قبل از کلاس / پرسش و پاسخ / جمع بندی	سخنرانی، پرسش و پاسخ، PBL با استفاده از ppt	۱۴۰۳/۸/۲۹	دکتر سیدمیرزا
۱۰	مدیریت کنترل کیفیت وپیشگیری از خطرات بیمارستانی FMEA , RCA	مطالعه منابع معرفی شده به دانشجویان قبل از کلاس / پرسش و پاسخ / جمع بندی	سخنرانی، پرسش و پاسخ، PBL با استفاده از ppt طرح سناریو	۱۴۰۳/۹/۶	دکتر سیدمیرزا
۱۱	ارزیابی سنجه های بالینی ،دستور العمل ها درخدمات پرستاری	مطالعه منابع معرفی شده به دانشجویان قبل از کلاس / پرسش و پاسخ / جمع بندی	سخنرانی، پرسش و پاسخ، PBL	۱۴۰۳/۹/۱۳	خانم نصیردیوانی
۱۲	ارزیابی روش های اجرایی نظارتی و هماهنگ کننده دفترپرستاری	مطالعه منابع معرفی شده به دانشجویان قبل از کلاس / پرسش و پاسخ / جمع بندی	سخنرانی، پرسش و پاسخ، PBL	۱۴۰۳/۹/۲۰	خانم نصیردیوانی

### وظایف و انتظارات از دانشجو:

از فراگیران انتظار می‌رود:

۱. زیربنای علمی مناسب جهت فراگیری مطالب مورد تدریس را کسب نماید.
۲. در تکالیف خود منابع جدید علمی و یافته‌های پژوهشی را مورد استفاده قرار داده و استناد صحیح به آنها داشته باشند.
۳. مسئولیت یادگیری هرچه بیشتر خود را به عهده گرفته و تحت نظراساتید مربوطه برنامه‌های آموزشی خود را دنبال نمایند.
۴. به‌طور منظم و بدون غیبت در کلاس‌های درس حضور یابد، تأخیر بیش از ۱۵ دقیقه به‌منزله‌ی غیبت محسوب خواهد شد.
۵. تکالیف خود را در زمان‌های تعیین شده ارائه نمایند.
۶. در صورت ارائه دروس به‌صورت مجازی مشارکت فعال در کلاس و تالار گفتگو و چت روم کنترل خواهد شد.
۷. شرکت فعال در کلاس، ارائه کنفرانس های آموزشی، انجام پروژه و ارائه مباحث در قالب سمینار

## روش ارزیابی دانشجو:

▪ ذکر نوع ارزیابی:

- ارزیابی تکوینی (سازنده)<sup>۱</sup>
- ارزیابی تراکمی (پایانی)<sup>۲</sup>

سهم ارزشیابی هر نوع / روش در نمره نهایی و سهم نمره استادان دوره  
سهم هر استاد در ارزشیابی

سرکار خانم دکتر آقا سید میرزا ٪ ۸۳ و سرکار خانم نصیردیوانی ٪ ۱۷

درصد از نمره کل	مبنای ارزشیابی	
٪ ۵ ( ۱ نمره)	حضور و مشارکت فعال در کلاس	ارزیابی تکوینی
٪ ۱۰ ( ۲ نمره)	تکالیف کلاسی	
٪ ۱۵ ( ۳ نمره)	ارائه کنفرانس در زمینه عناوین مرتبط با محتوای درس در زمان مقرر*	
٪ ۷۰ ( ۱۴ نمره)	آزمون پایانی ( کوتاه پاسخ و تشریحی - تحلیلی)	ارزیابی پایانی

\* دانشجویان موظفند موضوع مرتبط با مفاهیم مدیریت پرستاری را انتخاب کرده و دو هفته قبل از تاریخ ارائه مطالب خود را براساس چهارچوب تعیین شده تحویل استاد مربوطه دهند.  
عناوین پیشنهادی جهت سمینارها: استانداردهای مراقبتی و حرفه‌ای، اهمیت استانداردسازی خدمات پرستاری، کنترل و تضمین کیفیت، ایمنی بیمار، مدیریت زمان، صلاحیت و شایستگی بالینی، مراقبت مبتنی بر شواهد .....

امتیاز	موارد ارزشیابی ارائه کتبی
۰/۵ نمره	وقت‌شناسی و تحویل به‌موقع
۰/۵ نمره	کیفیت محتوی
۰/۵ نمره	رفرنس نویسی بر اساس هاروارد و تعداد منابع حداقل ۶ منبع به‌روز (حداقل ۳ تا از منابع مقاله باشد)
۱/۵ نمره	کل نمره کتبی
امتیاز	موارد ارزشیابی ارائه شفاهی
۰/۵ نمره	آمادگی جهت ارائه مطالب
۰/۵ نمره	استفاده از وسایل سمعی بصری، فیلم و پمفلت .....
۰/۵ نمره	ایجاد انگیزه، طرح سؤال، اداره مناسب کلاس و توان پاسخگویی
۱/۵ نمره	کل نمره شفاهی

۱ . Formative Evaluation

2 . Summative Evaluation

## منابع پیشنهادی برای مطالعه:

### منابع انگلیسی

- ❖ Cherry, B., & Jacob, S. R. Contemporary nursing: Issues, trends, & management. St. Louis, Missouri, Elsevier, (Last edition).
- ❖ Finkelman, Anita. Leadership and management for nurses. 3th Ed. Hoboken: Person Education Inc, (Last edition).
- ❖ Huber, Diane. Leadership and nursing care management. 6th Ed. Elsevier, USA, (Last edition).
- ❖ Kelly, P. Tazbir, J. Essentials of Nursing Leadership & Management. 3rd New York: Delmar, (Last edition).
- ❖ Marquis, B. L., & Huston, C. J. Leadership roles and management functions in nursing. 9<sup>th</sup> Ed, (Last edition).
- ❖ Murray, Elizabeth J. Nursing Leadership and Management. Philadelphia: F.A. Davis Company, (Last edition).
- ❖ Sullivan, E.J. Effective Leadership and Management in Nursing. 9th Ed. New York: Pearson Education International, (Last edition).
- ❖ Swansburg, R.J., & Swansburg, R.C. Introduction to management and leadership for nurse managers. 4th Ed. Sudbury, Mass.: Jones and Bartlett Publishers, USA, (Last edition).
- ❖ Tomey, A. M. Nursing management and leadership. Missouri: Elsevier, (Last edition).
- ❖ Yoder-Wise Patricia S. Leading and Managing in Nursing. 6th Ed. St. Louis, Missouri: Mosby, an imprint of Elsevier Inc, (Last edition).

### Internet Resources

- ❖ <http://www.inlm.org/inmdl/>
- ❖ <http://diglib.iums.ac.ir>
- ❖ <http://www.nursingcenter.com/library/index.asp#journals>
- ❖ <https://onlinelibrary.wiley.com/journal/13652834>
- ❖ <https://journals.lww.com/jonajournal/pages/default.aspx>
- ❖ <https://journals.lww.com/forensicnursing/pages/default.aspx>

### منابع فارسی

- ❖ اعتبار بخشی بیمارستانهای ایران تالیف دکتر امامی رضوی ، دکتر محقق و دیگران انتشارات وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی
- ❖ استانداردهای اعتبار بخشی ملی بیمارستانهای ایران نسل سه تالیف دکتر میر دهقان و همکاران، انتشارات وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی ۱۴۰۱
- ❖ راهنمای جامع استانداردهای اعتبار بخشی ملی بیمارستان های ایران (نسخه مورد استناد دور پنجم اعتبار بخشی ملی سال ۱۴۰۱)
- ❖ مسعودی اصل، ا، اصول مدیریت خدمات پرستاری. تهران: ناشر جامعه نگر، ۱۳۹۵.
- ❖ یعقوبیان، ن، مدیریت پرستاری و مامایی. تهران: نشر بشری، ۱۳۹۴.
- ❖ حسینی، م، اصول مدیریت خدمات پرستاری. تهران: حکیم هیدجی، ۱۳۹۱.
- ❖ یاززی، ز، خسروی، ن، قانون و گزارش پرستاری. تهران: نشر جامعه نگر، ۱۳۸۸.
- ❖ دهقان نیری، ن، صالحی، ت، اصول مدیریت پرستاری. تهران: نشر بشری، ۱۳۸۸.



دانشگاه علوم پزشکی تهران

❖ مصدق راد، ع، جعفری پویان، ا، یوسفی نژادی، ت، کی خانی، س. روش اعتباربخشی بیمارستانها: یک مطالعه تطبیقی.  
نشریه پایش، ۱۳۹۹: شماره ۵، ۵۲۳-۵۴۰.

واحد برنامه ریزی آموزشی دانشگاه علوم پزشکی ایران