



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان

معاونت آموزشی

دبیرخانه دائمی جشنواره شهید مطهری

**فرمت ارسال خلاصه فرآیندها جهت چهارمین جشنواره آموزشی شهید مطهری**

۱- عنوان فرآیند:

فرایند استمرار مدل مدیریت کیفیت آموزش ایران (*IEQM*) در دانشکده‌ی

پرستاری و مامایی همدان

۲- صاحبان و همکاران فرایند

دکتر مهناز خطیبان

دبیر کمیته *IEQM* و استادیار گروه داخلی - جراحی، [mahnaz.khatiban@gmail.com](mailto:mahnaz.khatiban@gmail.com)؛ همراه:

۰۹۱۸۸۱۱۵۹۵۶ صاحبان فرآیند

خانم‌ها: دکتر مهناز خطیبان، پریسا پارسا، طیبه آرتیمانی، رویا امینی، دکتر فاطمه شبیری، دکتر فاطمه چراغی،

گیتا سنگستانی، هدیه ریاضی، سودابه آقابابایی، ناهید محمدی، عفت صادقیان، افسر امیددی، آرزو کرمپوریان، ملیحه

سراج

آقایان: دکتر خدایار عشوندی، دکتر علی بیک مرادی، سیدرضا برزو، محسن صلواتی، سیدحسن فروغی

۳- محل اجرای فرآیند

دانشکده پرستاری و مامایی

۴- نام دانشگاه

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان

۵- گروه هدف فرآیند

ارتقای مدیریت کیفیت آموزش جهت کلیه‌ی ذی‌نفعان دانشکده‌ی پرستاری و مامایی

(دانشجویان، کارکنان، اعضای هیئت علمی، مدیران و مسئولان دانشکده و دانشگاه، افراد جامعه)

۶- حیطه فرایند: مرجعیت علمی و پیشرفت و عدالت

۷- محور یا محورهای همسو با فرایند: مدیریت و رهبری آموزشی



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان

معاونت آموزشی

دبیرخانه دائمی جشنواره شهید مطهری

**فرمت ارسال خلاصه فرآیندها جهت چهارمین جشنواره آموزشی شهید مطهری**

**۸- تاریخ اجرا (مدت اجرای فرآیند به همراه جدول زمانبندی اجرا): تاکنون دو سال و نیم (۴۲ ماه)**

مراحل فرایند	نوع فعالیت (مدت زمان)	زمان
استقرار <i>IEQM</i> در دانشکده‌ی پرستاری و مامایی	انتخاب دانشکده‌ی پرستاری و مامایی همدان به عنوان پایلوت استقرار <i>IEQM</i> توسط واحد ارتقای کیفیت خدمات آموزشی وابسته به معاونت آموزشی وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی	مرداد ۱۳۸۷
	تشکیل اولین جلسه با حضور تمامی اعضای هیئت علمی و مسئولان دانشکده جهت آشنایی و جلب موافقت	شهریور ۱۳۸۷
	اقدامات در راستای تشکیل کارگروه‌های کمیته‌ی <i>IEQM</i> و شرکت در کارگاه‌های آموزشی مربوط (پنج ماه)	شهریور ۱۳۸۷ الی بهمن ۱۳۸۷
	اولین خود-ارزیابی در هر یک از کارگروه‌های <i>IEQM</i> سال ۱۳۸۷ (یک ماه)	بهمن ۱۳۸۷
	برنامه ریزی اقدامات اصلاحی جهت ارتقای کیفیت آموزشی بر اساس دستورالعمل سیستم (یک ماه)	پایان اسفند ۱۳۸۷
	برنامه‌ریزی جهت ارزیابی ثانویه در ابتدای سال ۱۳۸۸	پایان اسفند ۱۳۸۷
استمرار <i>IEQM</i> در دانشکده‌ی پرستاری و مامایی	خود-ارزیابی ثانویه در هر یک از کارگروه‌های <i>IEQM</i> سال ۱۳۸۸ و ارسال گزارشات و برنامه‌های عملیاتی به وزارت متبوع	تیر ۱۳۸۸
	ارسال ۵ پروژه تحقیقاتی جهت ارتقای کیفیت به وزارت متبوع (توسط کلیه اعضای <i>IEQM</i> )	بهمن ۱۳۸۸
	پیگیری برنامه و پیشرفت پروژه (هشت ماه)	پایان سال ۱۳۸۸
	برنامه‌ریزی جهت ارزیابی ثالثیه در ابتدای سال ۱۳۸۹	اسفند ۱۳۸۸
	انجام ارزیابی ثالثیه در هر یک از کارگروه‌های <i>IEQM</i> سال ۱۳۸۹ و ارسال گزارشات و برنامه‌های عملیاتی به وزارت متبوع	اردیبهشت ۱۳۸۹
	پیگیری برنامه و پیشرفت پروژه (۱۰ ماه)	بهمن ۱۳۸۹
	برنامه ریزی جهت ارزشیابی بیرونی	بهمن ۱۳۸۹



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان

معاونت آموزشی

دبیرخانه دائمی جشنواره شهید مطهری

## فرمت ارسال خلاصه فرآیندها جهت چهارمین جشنواره آموزشی شهید مطهری

### ۹- سطح اثر گذاری:

استمرار الگوی مدیریت کیفیت آموزش در دانشکده‌ی پرستاری و مامایی در تمامی سطوح زیر دارای تاثیر مثبتی بوده است:

**در سطح بخش:** از آنجا که مسئولان دانشکده، مدیران گروه‌ها، اعضای هیئت علمی و برخی کارکنان در این فرایند مشارکت فعالی داشته‌اند و برنامه‌های عملیاتی را خود افراد کارگروه‌ها تعیین نموده و خود-ارزیابی می‌نمایند و نیز با توجه به ارتقای امتیازات در نتایج می‌توان گفت که در این سطح کاملاً موفق بوده است.

**در سطح دانشکده:** با توجه به نتایج می‌توان دریافت که مدیریت کیفیت آموزشی در حیطه‌های مختلف افزایش چشمگیری یافته است.

**در سطح دانشگاه:** دانشکده‌ی پرستاری و مامایی همدان با موفقیت در ارتقای کیفیت به عنوان دانشکده‌ای که به مدیریت کیفیت آموزشی اهمیت خاصی قایل است در سطح دانشگاه علوم پزشکی شناخته شده است.

**در سطح کشوری:** دانشکده‌ی پرستاری و مامایی همدان به عنوان یکی از مراکز آموزش عالی پایلوت استقرار مدیریت کیفیت در سطح کشور دارای موفقیت مناسب از لحاظ ارتقای امتیازات بوده است.

### ۱۰- مقدمه:

رسالت دانشکده پرستاری و مامایی همدان این است که با پایبندی به برنامه‌های کلان کشوری و احترام به حقوق فردی و اجتماعی فراگیران، اعضای هیئت علمی و کارکنان با رعایت استانداردهای اخلاقی و به کارگیری مدیریت مشارکتی در جهت ارتقای کیفیت خدمات خود همواره تلاش نماید. جهت تحقق این رسالت، دانشکده پرستاری و مامایی همدان اقدام به اعلام آمادگی به عنوان دانشکده منتخب جهت استقرار IEQM نمود.

**IEQM** ابزاری جهت خودارزیابی دانشگاه‌هاست که بازنگری منظم، سیستماتیک و جامعی را از فعالیت‌های دانشگاه‌ها فراهم می‌سازد. این خودارزیابی به دانشگاه‌ها اجازه می‌دهد بطور شفاف نقاط قوت و زمینه‌های قابل بهبود خود را شناسایی کنند و برنامه‌هایی جهت بهبود ابعاد مختلف خود تدوین نمایند. همچنین این امکان را جهت مدیران سطح کلان دانشگاه‌های علوم پزشکی فراهم می‌آورد تا بتوانند خود را براساس شاخص‌هایی یکسان در راستای رسالت و اهداف خود با دیگر دانشگاه‌های کشور یا جهان مقایسه نمایند.

امروزه، بررسی‌ها نشان می‌دهد که رویکرد سنتی نسبت به کیفیت دیگر پاسخگو نیست؛ طبق بررسی‌های انجام شده تقریباً ۸۵٪ مسائل و مشکلات دانشگاه‌ها به مدیریت و سیستم‌های مدیریتی مربوط هستند. از طرف دیگر به منظور اجرای صحیح و مورد انتظار برنامه‌ها لازم است که سیستم‌ها، فرآیندها و واحدهای دانشگاهی در مواقع لازم و به صورتی مناسب مورد ارزیابی قرار گیرند. این ارزیابی از یک سو برنامه ریزی‌های آینده را تحت تاثیر قرار داده و از سوی دیگر اجرای برنامه‌های موجود را جهت دهی می‌کند. بدین منظور روش‌ها و ابزارهای مختلفی ایجاد و توسعه داده شده است، اما اکثر این روش‌ها به بعد خاصی از دانشگاه‌ها و برنامه‌های آنها می‌پردازند. مدل



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان

معاونت آموزشی

دبیرخانه دائمی جشنواره شهید مطهری

## فرمت ارسال خلاصه فرآیندها جهت چهارمین جشنواره آموزشی شهید مطهری

های تعالی با نگرشی کل نگر و با ایجاد نظام جامعی جهت ارزیابی سازمانی به تعیین سطح سازمان، واحدها و فرآیندهای آن در ابعاد مختلف پرداخته و نقاط قوت، زمینه های بهبود و اقدامات اصلاحی و بهبود مناسب را استخراج می کند. جامعیت این روش ها از یک سو و انعطاف پذیری بالای آنها از سوی دیگر باعث شده است که بسیاری از سازمان ها در سطح دنیا به استفاده و بکارگیری آن ترغیب شده و با متناسب سازی مدل با شرایط ویژه خود بتوانند استفاده مطلوب را از آن ببرند. مدل مدیریت کیفیت آموزش ایران (IEQM) از جمله طرح های تعالی سازمانی است که با استفاده از اصول اساسی و علمی اکثر مدل های تعالی سازمانی و توجه به شرایط ملی، بومی و فرهنگی کشور به گونه ای طراحی شده است که ضمن برخورداری از ویژگی های ملی و بومی، برمفاهیمی پایه ای چون نتیجه گرایی، تمرکز بر مشتری، رهبری و ثبات در هدف، مدیریت بر مبنای فرآیندها و واقعیت ها، توسعه و مشارکت کارکنان، یادگیری، نوآوری و بهبود مستمر، توسعه دانشگاه ها و مسئولیت در قبال جامعه استوار می باشد. تاکید اساسی IEQM پیاده سازی و استقرار فرآیند خودارزیابی به منظور تحول درونی دانشگاه هاست.

تجربیات و مستندات موجود در همین رابطه نشان می دهد که جایزه کیفیت مالکوم بالدریج ویژه ایالات متحده آمریکا است، مانند جایزه بنیاد کیفیت اروپا (E.F.Q.M) یکی از جوایز کیفیت معتبر در جهان است. بالدریج یک استاندارد نیست بلکه یک مسابقه سالانه شبیه جایزه دمیگ است. این جایزه برای قردانی از آن گونه شرکت های آمریکایی است که در کیفیت و مدیریت کیفیت به موفقیت هایی نایل آمده باشند.

معیارهای جایزه مالکوم بالدریج، تا حد بسیار زیادی با فلسفه کیفیت دمیگ همخوانی دارد. با این وجود، برعکس ISO9000، در آن جنبه های بسیار قوی از موارد، تاکید بر اصول غیر رویه ای از کیفیت مانند رهبری، مدیریت منابع انسانی و از جمله رفاه و روحیه کارکنان و رضایت مشتریان ملحوظ شده است. این امر نیاز است زیرا بالدریج یک جایزه TQM است که بر بهبود کیفیت مستمر از طریق همکاری کارکنان در کل سازمان تاکید دارد. بنابراین لازم است که وجه مشخص کاملاً روشنی از به کارگیری نیروی انسانی برای حصول به TQM در آن دیده شود. تجزیه و تحلیل نتایج فرایند بهبود، کیفیت عنصر بسیار مهمی است. در خواست ها، در مقایسه با فهرستی از معیارها، که به طور مرتب روزآمد می شود، سنجش و ارزیابی می شود. کمیته انتخاب کنندگان معتبرترین جایزه کیفیت آمریکا، دقت و توجه خود را بر هفت زیرمجموعه معطوف می سازد: رهبری، طرح ریزی استراتژیک، مشتری و بازاریابی، جریان و تحلیل اطلاعات، مدیریت منابع انسانی، مدیریت فرایند و نتایج سازمان.

کلیه متقاضیان باید یک فرایند پژوهشی اساسی که ۳۰۰ تا ۱۰۰۰ ساعت کاری را شامل می شود، به اجرا درآورده باشند. مدارک داوطلبان از طرف یک کمیسیون بررسی مستقل که شامل ۴۰۰ ارزیابی است، مورد آزمون قرار می گیرد. این کمیسیون درباره نقاط ضعف و قوت سازمان ها گزارش جامعی ارائه می دهد.

مدل مدیریت کیفیت آموزش ایران (IEQM) برگرفته از الگوی مالکوم بالدریج است که با هدف اصلی ارتقای کیفیت خدمات آموزشی در دانشگاه های تحت پوشش وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی تدوین شده است.



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان

معاونت آموزشی

دبیرخانه دائمی جشنواره شهید مطهری

## فرمت ارسال خلاصه فرآیندها جهت چهارمین جشنواره آموزشی شهید مطهری

این مدل قابل اجرا در کلیه دانشگاه‌ها، دانشکده‌ها و مراکز آموزشی تحت پوشش وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی می‌باشد. هدف از تدوین و استقرار این مدل عبارتند از:

- ۱- تعیین و تصویر دقیق وضعیت موجود مدیریت کیفیت آموزش دانشگاهها مبتنی بر استانداردهای IEQM
- ۲- پیاده سازی استانداردهای مدیریت کیفیت آموزش در دانشگاه های علوم پزشکی کشور
- ۳- ارزشیابی پیشرفت و بهبود کیفیت آموزش در دانشگاه های علوم پزشکی کشور براساس استانداردهای

IEQM

در همین راستا دانشکده‌ی پرستاری و مامایی همدان به صورت پایلوت جهت اجرای این مدل جزو دانشکده‌های منتخب قرار گرفت.

### ۱۱- هدف کلی و اهداف اختصاصی:

هدف کلی: استمرار مدیریت کیفیت آموزشی در دانشکده‌ی پرستاری و مامایی همدان در سال ۱۳۸۹

#### اهداف اختصاصی:

- ۱- تعیین میزان رشد و ارتقای سطح دانشکده در حیطه‌ی رهبری در سال ۱۳۸۹ سال
- ۲- تعیین میزان رشد و ارتقای سطح دانشکده در حیطه‌ی خط مشی و استراتژیها در سال ۱۳۸۹ سال
- ۳- تعیین میزان رشد و ارتقای سطح دانشکده در حیطه‌ی تمرکز بر دانشجویان ذینفعان و بازار در سال ۱۳۸۹ سال
- ۴- تعیین میزان رشد و ارتقای سطح دانشکده در حیطه‌ی اندازه گیری، آنالیز و مدیریت دانش در سال ۱۳۸۹ سال
- ۵- تعیین میزان رشد و ارتقای سطح دانشکده در حیطه‌ی تمرکز بر نیروهای کار در سال ۱۳۸۹ سال
- ۶- تعیین میزان رشد و ارتقای سطح دانشکده در حیطه‌ی مدیریت فرایندها در سال ۱۳۸۹ سال
- ۷- تعیین میزان رشد و ارتقای سطح دانشکده در حیطه‌ی نتایج در سال ۱۳۸۹ سال
- ۸- مقایسه‌ی رشد و ارتقای سطح دانشکده در تمامی حیطه‌ها با سال ۱۳۸۸ و ۱۳۸۷



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان

معاونت آموزشی

دبیرخانه دائمی جشنواره شهید مطهری

## فرمت ارسال خلاصه فرآیندها جهت چهارمین جشنواره آموزشی شهید مطهری

### ۱۲- روش اجرا (حداکثر در ۳ صفحه A4):

پس از انتخاب شدن دانشکده‌ی پرستاری و مامایی همدان به عنوان پایلوت استقرار مدل ایرانی مدیریت کیفیت آموزشی (IEQM) توسط واحد ارتقای کیفیت خدمات آموزشی وابسته به معاونت آموزشی وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی و موافقت مدیران و مسئولان دانشکده با آن، اولین جلسه در شهریور ۱۳۸۷ با حضور تمامی اعضای هیئت علمی و مسئولان دانشکده جهت آشنایی و جلب موافقت تشکیل شد.

کلیه اعضا و کارگروه‌ها موظف شدند ضمن شرکت فعال در جلسات مشترک و عمومی، جلسات داخلی خود را به طور مستمر تشکیل و با تنظیم صورتجلسه نسبت به ایجاد شرایط مناسب و تحت کنترل در حیطه‌های مربوط اقدام نمایند. برقراری ارتباط مستمر کلیه اعضای کارگروه‌ها و دبیر IEQM سرلوحه‌ی کار قرار گرفت.

در راستای دستیابی به رسالت دانشکده و اهداف فوق، از ابتدای سال ۱۳۸۷ اقداماتی انجام گردید مانند:

- اعلام رسمی در دانشکده در جلسه‌ی ای با حضور تمامی اعضای هیئت علمی پرستاری و مامایی و کارشناسان
- تعیین دبیر کمیته با صدور ابلاغ رسمی
- تعیین کارگروه‌ها براساس تمایل افراد و تخصص آنان
- صدور ابلاغ رسمی جهت اعضای کارگروه‌ها
- شرکت در کارگاه‌های آموزشی مربوط مانند برنامه‌های مدیریت کیفیت آموزشی / مدیریت مشارکتی / برنامه ریزی استراتژیک، ...

- اقدام به ارزیابی اولیه سیستم و خود ارزیابی براساس معیارها و زیرمعیارها در هر یک از کارگروه‌های تعیین شده (شکل ۱).

این امر به عنوان پایلوت جهت روش انجام ارزشیابی‌های سال‌های بعد قرار گرفت. همچنین این ارزیابی اولیه سیستم و خود-ارزیابی در سال ۱۳۸۷ منجر به شناسایی نقاط قوت وضعف گردید.

به دنبال این خود-ارزیابی جهت ارتقای کیفیت آموزشی بر اساس دستورالعمل سیستم برنامه ریزی انجام گردید. بدین صورت که تا پایان سال ۱۳۸۷ اقدام به موارد زیر گردید:

- ضرورت تعدیل چک‌لیست‌های مورد استفاده جهت ارزیابی شاخص‌ها (شکل ۱ و ۲)
- تدوین برنامه‌های عملیاتی
- ارسال گزارشات و برنامه‌های عملیاتی به وزارت متبوع
- پیگیری برنامه و پیشرفت پروژه
- برنامه‌ریزی جهت ارزیابی ثانویه در ابتدای سال ۱۳۸۸

نتایج خود-ارزیابی ثانویه در ابتدای سال ۱۳۸۸ به میزان ۳۰٪ افزایش کیفیت را در مجموع ابعاد IEQM نشان داد.



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان

معاونت آموزشی

دبیرخانه دائمی جشنواره شهید مطهری

## فرمت ارسال خلاصه فرآیندها جهت چهارمین جشنواره آموزشی شهید مطهری

سپس مجدداً به دنبال خود-ارزیابی ثانویه جهت سال پیش رو (۱۳۸۸) اقدام به برنامه ریزی در هفت کارگروه مربوط (شکل ۳ و ۴) گردید تا روند ارتقای کیفیت آموزشی استمرار یابد. در این راستا اقدامات زیر انجام گرفت:

- تدوین برنامه های عملیاتی تا پایان سال ۱۳۸۸
  - ارسال گزارشات و برنامه های عملیاتی به وزارت متبوع
  - پیگیری برنامه و پیشرفت پروژه
  - برنامه ریزی جهت ارزیابی ثالثیه در ابتدای سال ۱۳۸۹
  - تعدیل مجدد چک لیست های مورد استفاده جهت ارزیابی شاخص ها (شکل ۳)
- در نهایت خود ارزیابی برای بار سوم در دانشکده پرستاری و مامایی در ابتدای سال ۱۳۸۹ انجام شد که رشد بسیار مطلوبی را نشان داد. براین اساس جهت استمرار روند ارتقای کیفیت اقدامات زیر ادامه یافت:
- تدوین برنامه عملیاتی تا پایان سال ۱۳۸۹
  - ارسال گزارشات و برنامه های عملیاتی به وزارت متبوع
  - پیگیری برنامه و پیشرفت پروژه
  - برنامه ریزی جهت ارزیابی رابعه در ابتدای سال ۱۳۸۹
  - درخواست داوطلبانه انجام ارزشیابی بیرونی توسط واحد ارتقای کیفیت خدمات آموزشی وابسته به معاونت آموزشی وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی
- شایان ذکر است که براساس برنامه های عملیاتی تدوین شده در فرایند استمرار *IEQM* فعالیت های دانشکده همچنان ادامه دارد.
- تمامی این نتایج مدیون تلاش بی وقفه و بی شائبه کلیه اعضای هیئت علمی و کارکنان دانشکده ی پرستاری و مامایی به خصوص اعضای کارگروه های مختلف *IEQM* می باشد.
- در سال ۱۳۸۷ و ۱۳۸۸ جهت تسهیل امر امتیاز دهی براساس چک لیست ها اقدام به تعدیلاتی در آنها گردید که در زیر آورده شده است.



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان

معاونت آموزشی

دبیرخانه دائمی جشنواره شهید مطهری

**فرمت ارسال خلاصه فرآیندها جهت چهارمین جشنواره آموزشی شهید مطهری**

ردیف	نام کارگروه (امتیاز موردنظر)	معیارها (امتیاز موردنظر)	زیر معیار
۱	رهبری (۱۲۰ امتیاز)	۱- رهبری ارشد (۷۰ امتیاز)	- دورنما و ارزشها - ارتباط و عملکرد سازمانی
		۲- حاکمیت و مسئولیت پذیری اجتماعی (۵۰ امتیاز)	- حاکمیت سازمانی - رفتار اخلاقی و قانونی - حمایت از جوامع کلیدی
۲	خط مشی و استراتژیها (۸۵ امتیاز)	۱- توسعه استراتژی (۴۰ امتیاز)	- فرایند توسعه استراتژی - اهداف استراتژی
		۲- استقرار استراتژی (۴۵ امتیاز)	- توسعه و استقرار برنامه عملیاتی - پروژه عملیات
۳	تمرکز بر دانشجویان، ذینفعان و بازار (۸۵ امتیاز)	۱- شناخت دانشجویان، ذینفعان و بازار (۴۰ امتیاز)	- شناخت کامل دانشجویان
		۲- روابط با دانشجویان، ذینفعان و بازار و کسب رضایت آنها (۴۵ امتیاز)	- برقراری ارتباط با دانشجویان، ذینفعان و بازار - تعیین رضایت دانشجویان، ذینفعان و بازار
۴	اندازه گیری، آنالیز و مدیریت دانش (۹۰ امتیاز)	۱- اندازه گیری، آنالیز و ارتقای عملکرد سازمانی (۴۵ امتیاز)	- اندازه گیری عملکرد - آنالیز عملکرد، بازنگری و ارتقا
		۲- مدیریت و تکنولوژی دانش و اطلاعات (۴۵ امتیاز)	- مدیریت منابع اطلاعاتی - مدیریت دانش و اطلاعات و داده ها
۵	تمرکز بر نیروهای کار (۸۵ امتیاز)	۱- به کارگیری نیروهای کاری (۴۵ امتیاز)	- توانمند سازی نیروهای کاری - پیشرفت نیروهای کاری و مدیران - بررسی نحوه به کارگیری کارکنان
		۲- محیط کاری (۴۰ امتیاز)	- قابلیت‌ها و ظرفیت‌های نیروهای کاری - شرایط محیط کار
۶	مدیریت فرایندها (۸۵ امتیاز)	۱- طراحی سیستم‌های کاری (۳۵ امتیاز)	- شایستگی های پایه و اصلی - طراحی فرایندهای کاری - آمادگی اضطراری
		۲- مدیریت و ارتقای فرایندهای کاری (۵۰ امتیاز)	- مدیریت و بهبود فرایندهای کاری - ارتقای فرایندهای کاری
۷	نتایج (۴۵۰ امتیاز)	۱- نتایج مربوط به یادگیری دانشجویان (۱۰۰ امتیاز) ۲- نتایج مربوط به تمرکز دانشجویان، ذینفعان و بازار ۳- نتایج مربوط به امور مالی و بودجه ریزی (۷۰ امتیاز) ۴- نتایج مربوط به تمرکز بر نیروهای کاری (۷۰ امتیاز) ۵- نتایج مربوط به اثر بخشی فرایندها (۷۰ امتیاز) ۶- نتایج مربوط به رهبری (۷۰ امتیاز)	

شکل شماره ۱: نام کارگروه‌ها، معیارها و زیرمعیارهای آنها





دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان

معاونت آموزشی

دبیرخانه دائمی جشنواره شهید مطهری

### فرمت ارسال خلاصه فرآیندها جهت چهارمین جشنواره آموزشی شهید مطهری

نمره	میانگین درصد	تلفیق (I)	یادگیری (L)	استقرار (D)	رویکرد (A)	معیارها درصد
						سئوالات چک لیست
						جمع کل درصد
						جمع کل نمره مکتسبه نسبت به درصد

شکل شماره ۲: نمونه اصلاحی چک لیست ارزیابی با استفاده از جدول ۴ عاملی *ADLI* جهت ۶ معیار اول براساس چک لیست فوق به منظور تسهیل امتیاز دهی در چک لیست های ۶ معیار اول تغییراتی داده شد تا بتوان همزمان با استفاده از پرسشنامه و چک لیست با عامل های *ADLI* (رویکرد *A*، استقرار *D*، یادگیری *L*، تلفیق *I*) امتیازات لازم را محاسبه نمود. در تمامی حیطه ها، با مشارکت مسئولین کارگروه ها، دبیر و کارشناس اجرایی *IEQM* وقت در دو مقطع ارزیابی اولیه و ارزیابی ثانویه تا تیرماه ۱۳۸۸ با این چک لیست صورت گرفت.

نمره	میانگین درصد	تلفیق (I)	مقایسه (C)	روند (T)	سطح (Le)	معیارها درصد
						سئوالات چک لیست
						جمع کل درصد
						جمع کل نمره مکتسبه نسبت به درصد

شکل شماره ۳: نمونه اصلاحی چک لیست ارزیابی با استفاده از جدول ۴ عاملی *LeTCI* جهت معیار هفت براساس چک لیست فوق جهت «معیار نتایج» تغییراتی داده شد تا بتوان همزمان با استفاده از پرسشنامه و چک لیست با عامل های *LeTCI* (سطوح عملکرد *Le*، روند عملکرد سازمان *T*، مقایسه عملکرد سازمان *C*، تلفیق با نیازمندی های سازمان *I*) امتیازات لازم را محاسبه نمود. در تمامی حیطه ی نتایج نیز با مشارکت مسئول کارگروه نتایج، دبیر و کارشناس اجرایی *IEQM* وقت در دو مقطع ارزیابی اولیه و ارزیابی ثانویه تا تیرماه ۱۳۸۸ با این چک لیست صورت گرفت.



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان

معاونت آموزشی

دبیر خانه دائمی جشنواره شهید مطهری

**فرمت ارسال خلاصه فرآیندها جهت چهارمین جشنواره آموزشی شهید مطهری**

سوالات چک لیست (هر سوال به طور جداگانه)						
امتیازات	۹۰-۱۰۰	۷۰-۹۰	۵۰-۷۰	۳۰-۵۰	۱۰-۳۰	۰-۱۰٪
<b>A</b>	رویکرد نظام‌مند مؤثر و کاملاً پاسخگو در قبال الزامات چندگانه هر معیار وجود دارد	رویکرد نظام‌مند، مؤثر و پاسخگو در قبال الزامات چندگانه هر معیار وجود دارد	رویکرد نظام‌مند، مؤثر و پاسخگو در قبال الزامات هر معیار وجود دارد	رویکرد نظام‌مند، مؤثر و پاسخگو در قبال الزامات پایه هر معیار وجود دارد	رویکرد نظام‌مند برای الزامات پایه هر معیار شروع شده است	رویکرد نظام‌مند برای الزامات معیار وجود ندارد
<b>D</b>	رویکرد بدون هیچ ضعف و نقصی در کلیه حوزه‌ها و واحدهای کاری استقرار یافته است	رویکرد بدون هیچ ضعف و نقص عمده استقرار یافته است	رویکرد استقرار یافته است، اگرچه نحوه استقرار در برخی حوزه‌ها و واحدهای کاری متفاوت است	رویکرد استقرار یافته است، اگرچه برخی از حوزه‌ها و واحدهای کاری در مراحل اولیه استقرار هستند	استقرار رویکرد در اغلب واحدهای کاری در مراحل اولیه است (موانعی در دستیابی به الزامات پایه هر معیار وجود دارد)	رویکرد نظام‌مند استقرار نیافته است
<b>L</b>	ارزشیابی نظام‌مند مبتنی بر حقیقت، بهبود و پیشرفت و یادگیری سازمانی از طریق ابتکار و نوآوری ابزارهای اصلی توسعه سازمانی هستند. ابتکارات و اصلاحات حاصل از آنالیز و مشارکت در سراسر سازمان مشهود است	ارزشیابی نظام‌مند مبتنی بر حقیقت، بهبود و پیشرفت و یادگیری سازمانی چون ابتکار و نوآوری ابزارهای اصلی مدیریتی هستند. مدارک روشنی در مورد اصلاحات حاصل از آنالیز سطوح سازمانی و مشارکتی وجود دارد.	برای بهبود کارایی و اثربخشی فرآیندهای کلیدی، ارزشیابی نظام‌مند مبتنی بر حقیقت، فرآیندهای بهبود و پیشرفت و تا حدودی یادگیری سازمانی چون ابتکار و نوآوری وجود دارد	رویکرد نظام‌مند جهت ارزشیابی و بهبود و پیشرفت فرآیندهای کلیدی شروع شده است	گامهای اولیه در مسیر حرکت از نقطه واکنش به مشکل به سمت نقطه بهبود و توسعه برداشته شده است (اقدامات پیشگیرانه)	دانش و نگرش نسبت به بهبود و پیشرفت وجود ندارد (پیشرفت از طریق واکنش نسبت به مشکلات رخ می‌دهد)
<b>I</b>	رویکرد با نیازهای پایه سازمان کاملاً تلفیق شده است (یکپارچگی کامل وجود دارد)	رویکرد با نیازهای پایه سازمان تلفیق شده است (یکپارچگی وجود دارد)	رویکرد با نیازهای پایه سازمان همسو می‌باشد	همسوسازی رویکرد با نیازهای پایه سازمان در مراحل اولیه است	رویکرد همسویی در برخی از حوزه‌ها و واحدهای کاری جهت حل مشکلات وجود دارد	همسویی در سازمان وجود ندارد (افراد و واحدهای کاری مجزا از هم کار می‌کنند)
<b>جمع امتیازات</b>						

شرح و پیوست مستندات : (جهت هر آیتم مستندات جداگانه فهرست شوند)

شکل ۴ نمونه اصلاح شده چک لیست ارزیابی با استفاده از جدول ۴ عاملی **ADLI** جهت ۶ معیار اول (برای هر سوال یک فرم بدینصورت تهیه گردیده است



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان

معاونت آموزشی

دبیرخانه دائمی جشنواره شهید مطهری

**فرمت ارسال خلاصه فرآیندها جهت چهارمین جشنواره آموزشی شهید مطهری**

سوالات چک لیست (هر سوال به طور جداگانه)						
امتیازات	۹۰-٪۱۰۰	۷۰-٪۹۰	۵۰-٪۷۰	۳۰-٪۵۰	۱۰-٪۳۰	۰-٪۱۰
<b>Le</b>	سطوح عملکرد سازمانی عالی برای بسیاری از حوزه های مهم الزامات گزارش شده است	سطوح عملکرد سازمانی خوب تا عالی برای بسیاری از حوزه های مهم الزامات گزارش شده است	سطوح عملکرد سازمانی خوب برای بسیاری از حوزه های مهم الزامات گزارش شده است	سطوح عملکرد سازمانی خوب برای برخی از حوزه های مهم الزامات گزارش شده است	گزارش نتایج عملکرد سازمانی وجود دارد و در برخی حوزه ها سطوح عملکردی مناسب در مراحل اولیه می باشد	گزارش نتایج عملکرد سازمانی وجود ندارد
<b>T</b>	در تمامی حوزه هایی که در دستیابی به رسالت سازمان شما مهم هستند ، روندهای سودمند در طی زمان حفظ و نگهداری شده است	در بسیاری از حوزه هایی که در دستیابی به رسالت سازمان شما مهم هستند ، روندهای سودمند در طی زمان حفظ و نگهداری شده است	در حوزه هایی که در دستیابی به رسالت سازمان شما مهم هستند ، روندهای سودمندی وجود دارد	برخی داده های مربوط به روند عملکرد سازمان گزارش شده است و اکثر روندهای ارائه شده سودمند هستند	برخی داده های مربوط به روند عملکرد سازمان گزارش شده است و برخی روندهای معکوس وجود دارد	داده های مربوط به روند عملکرد سازمان گزارش نشده است یا اساساً نشانگر روند معکوس است
<b>C</b>	در بسیاری از حوزه ها، برتر بودن در زمینه آموزش و بهینه کاوی وجود دارد	اغلب یا بسیاری از روندها و سطوح عملکرد فعلی سازمان با موارد مشابه و مرتبط مورد مقایسه و ارزیابی قرار گرفته است ( بهینه کاویها ) و مواردی از عملکرد برتر و بسیار خوب مرتبط وجود دارد	برخی سطوح عملکرد فعلی سازمان با موارد مشابه و مرتبط مورد مقایسه و ارزیابی قرار گرفته است ( بهینه کاویها ) و مواردی از عملکرد خوب مرتبط وجود دارد	جمع آوری اطلاعات مقایسه ای در مراحل اولیه است	اطلاعات مقایسه ای اندکی وجود دارد	اطلاعات مقایسه ای وجود ندارد
<b>I</b>	نتایج عملکرد سازمان به طور کامل مهمترین الزامات حیطه های دانشجویان ، ذینفعان ، بازار ، فرآیندها و برنامه عملیاتی را نشان می دهد و شامل پروژه های مربوط به عملکرد آینده سازمان می باشد	نتایج عملکرد سازمان در مهمترین الزامات حیطه های دانشجویان ، ذینفعان ، بازار ، فرآیندها و برنامه عملیاتی گزارش شده است و شامل برخی پروژه های مربوط به عملکرد آینده سازمان می باشد	نتایج عملکرد سازمان در مهمترین الزامات حیطه های دانشجویان ، ذینفعان ، بازار و فرآیندها گزارش شده است	نتایج در بسیاری از حوزه های مهم در دستیابی به رسالت سازمان گزارش شده است	نتایج در برخی از حوزه های مهم در دستیابی به رسالت سازمان گزارش شده است	نتایج در هیچ یک از حوزه های مهم در دستیابی به رسالت سازمان گزارش نشده است
<b>جمع امتیازات</b>						

شرح و پیوست مستندات:

شکل ۵ نمونه اصلاح شده چک لیست ارزیابی با استفاده از جدول ۴ عاملی *LetCI* جهت معیار نتایج (برای هر سوال یک فرم بدین صورت تهیه گردیده است)



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان

معاونت آموزشی

دبیرخانه دائمی جشنواره شهید مطهری

## فرمت ارسال خلاصه فرآیندها جهت چهارمین جشنواره آموزشی شهید مطهری

### ۱۲- نتایج و پیامدهای اجرای فرآیند:

در راستای دستیابی به اهداف اختصاصی، در ابتدای سال ۱۳۸۹ هر کارگروه با مشارکت کلیه اعضای و دبیر کمیته-ی IEQM اقدام به ارزیابی کار خود برحسب چک لیستهای تعدیل شده و آرایه‌ی مستندات پرداخت. در ادامه به ترتیب نتایج هر کارگروه در سال‌های مختلف ارزیابی در جداول زیر آورده شده است.

#### ارزیابی عملکرد کارگروه رهبری برحسب سال

معیار	زیرمعیار	امتیاز مورد نظر	امتیاز در سال ۱۳۸۷	امتیاز در سال ۱۳۸۸	امتیاز در سال ۱۳۸۹
۱- رهبری ارشد	الف - دورنما و ارزشها	۳۵	-	۲۳/۴۳۶	۲۵/۸۵
	ب- ارتباط و عملکرد سازمانی	۳۵	-	۲۳/۰۸	۲۶/۴۵
	جمع	۷۰	۸/۷۵	۴۵/۵۱۶	۵۷/۵۳
۲- حاکمیت و مسئولیت پذیری اجتماعی	الف - حاکمیت سازمانی	۲۲/۲۲	-	۱۱/۶۶	۱۵/۰۴
	ب- رفتار اخلاقی و قانونی	۴۴/۱۹	-	۱۰/۸۲	۱۱/۹۴
	ج- حمایت از جوامع کلیدی	۸/۳۴	-	۷/۵۹	۵/۷۳
	جمع	۵۰	۶/۹	۳۰/۰۷	۳۲/۷۱
رهبری	جمع کل	۱۲۰	۱۵/۶۵	۷۶/۵۸۶	۸۹/۲۴

#### ارزیابی عملکرد کارگروه خط مشی و استراتژیها برحسب سال

معیار	زیرمعیار	امتیاز مورد نظر	امتیاز در سال ۱۳۸۷	امتیاز در سال ۱۳۸۸	امتیاز در سال ۱۳۸۹
۱- توسعه استراتژی	الف - فرایند تدوین و توسعه استراتژی	۲۵/۸۸	-	۱۴	۲۳/۰۹
	ب- اهداف استراتژی	۱۴/۱۲	-	۶	۱۲/۱۲
	جمع	۴۰	۲	۲۰	۳۵/۲۱
۲- استقرار استراتژی	الف - تنظیم و استقرار برنامه عملیاتی	۳۲/۵	-	۱۵	۲۷/۱۶
	ب- پروژه عملیاتی	۱۲/۵	-	۵	۹/۹۷
	جمع	۴۵	۲/۴	۲۰	۳۷/۱۳
	جمع کل	۸۵	۴/۴	۴۰	۷۲/۳۴



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان

معاونت آموزشی

دبیرخانه دائمی جشنواره شهید مطهری

### فرمت ارسال خلاصه فرآیندها جهت چهارمین جشنواره آموزشی شهید مطهری

ارزیابی عملکرد کارگروه تمرکز بر دانشجویان، ذینفعان و بازار برحسب سال

معیار	زیرمعیار	امتیاز مورد نظر	امتیاز در سال ۱۳۸۷	امتیاز در سال ۱۳۸۸	امتیاز در سال ۱۳۸۹
۱- شناخت دانشجویان، ذینفعان، و بازار	الف - شناخت کامل دانشجویان، ذینفعان و بازار	۴۰	۱۶/۳۵	۱۸/۲۷	۱۹/۵
	جمع	۴۰	۱۶/۳۵	۱۸/۲۷	۱۹/۵
۲- روابط با دانشجویان ذینفعان، و بازار و کسب رضایت آنها	الف - برقراری ارتباط با دانشجویان، ذینفعان و بازار	۲۵	۱۵/۴۵	۱۴/۶۵	۱۵/۸۰
	ب - تعیین رضایت دانشجویان، ذینفعان و بازار	۲۰	۷/۸	۷/۱۷	۱۰/۹۲
	جمع	۴۵	۲۳/۲۵	۲۱/۸۲	۲۶/۷۲
	جمع کل	۸۵	۳۹/۶	۴۰/۰۹	۴۶/۲۲

ارزیابی عملکرد کارگروه اندازه گیری، آنالیز و مدیریت دانش برحسب سال

معیار	زیرمعیار	امتیاز مورد نظر	امتیاز در سال ۱۳۸۷	امتیاز در سال ۱۳۸۸	امتیاز در سال ۱۳۸۹
۱- اندازه گیری، آنالیز و ارتقای عملکرد سازمانی	الف - اندازه گیری عملکرد	۲۲/۵	۱۰	۱۱/۵	۱۲/۹۱
	ب - آنالیز عملکرد، بازنگری و ارتقا	۲۲/۵	۹/۲۵	۱۰/۶۳۷	۲۱/۸۷
	جمع	۴۵	۱۹/۲۵	۲۲/۱۳۷	۳۴/۷۸
۲- مدیریت و تکنولوژی دانش و اطلاعات	الف - مدیریت منابع اطلاعاتی	۲۲/۵	۱۱	۱۲/۶۵	۱۶/۱
	ب - مدیریت دانش و اطلاعات و داده ها	۲۲/۵	۱۱/۵	۱۳/۳۲۵	۱۹/۶
	جمع	۴۵	۲۲/۵	۲۵/۹۶۵	۳۵/۷
	جمع کل	۹۰	۴۱/۷۵	۴۸/۱۱۲	۷۰/۴۸



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان

معاونت آموزشی

دبیرخانه دائمی جشنواره شهید مطهری

### فرمت ارسال خلاصه فرآیندها جهت چهارمین جشنواره آموزشی شهید مطهری

#### ارزیابی عملکرد کارگروه تمرکز بر نیروهای کار برحسب سال

معیار	زیرمعیار	امتیاز مورد نظر	امتیاز در سال ۱۳۸۷	امتیاز در سال ۱۳۸۸	امتیاز در سال ۱۳۸۹
به کار گیری نیرو های کاری	الف - توانمند سازی نیروهای کاری	۱۶/۸	۶/۸۶	۱۴/۲۵	۸/۸۹
	ب- پیشرفت نیروهای کاری و مدیران	۲۲/۶	۴/۲۱	۵/۰۶	۱۱/۰۵
	ج- بررسی نحوه بکار گیری کارکنان	۵/۶	۵/۲۵	۶	۴/۵۴
	جمع	۴۵	۱۶/۳۲	۲۵/۳۱	۲۴/۰۸
محیط کار	الف- قابلیتها و ظرفیتهای نیروی کاری	۲۹/۴۷	۱۲/۹	۱۲/۸۵	۲۱/۲۷
	ب- شرایط محیط کار	۱۰/۵۳	۴/۶	۶/۲	۴/۸۴
	جمع	۴۰	۱۷/۵	۱۹/۰۵	۲۶/۱۱
جمع کل		۸۵	۳۳/۸۲	۴۴/۳۶	۵۰/۱۹

#### ارزیابی عملکرد کارگروه مدیریت فرایندها برحسب سال

معیار	زیرمعیار	امتیاز مورد نظر	امتیاز در سال ۱۳۸۷	امتیاز در سال ۱۳۸۸	امتیاز در سال ۱۳۸۹
طراحی سیستم های کاری	الف - شایستگی های پایه و اصلی	۷/۸	۵/۷	۶/۳۹	۴/۳۴
	ب- طراحی فرایندهای کاری	۲۳/۳	۱۱/۹	۱۳/۱۱	۱۳/۵۵
	ج- آمادگی اضطراری	۳/۹	۳	۱/۹۱	۱
	جمع	۳۵	۲۰/۶	۲۰/۴۱	۱۸/۸۹
مدیریت و ارتقای فرایندهای کاری	الف- مدیریت و بهبود فرایندهای کاری	۳۱/۸	۲۵	۲۶/۰۸	۲۶/۹۲
	ب- ارتقای فرایندهای کاری	۱۸/۲	۱۰	۱۰/۶۸	۱۱/۳۸
	جمع	۵۰	۳۵	۳۶/۷۶	۳۸/۳۰
	جمع کل	۸۵	۵۵/۶	۵۷/۱۷	۵۷/۱۹



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان

معاونت آموزشی

دبیرخانه دائمی جشنواره شهید مطهری

### فرمت ارسال خلاصه فرآیندها جهت چهارمین جشنواره آموزشی شهید مطهری

ارزیابی عملکرد کارگروه نتایج برحسب سال

امتیاز در سال ۱۳۸۹	امتیاز در سال ۱۳۸۸	امتیاز در سال ۱۳۸۷	امتیاز مورد نظر	معیار
۶۵	۵۰	۴۵/۲۵	۱۰۰	۱- نتایج مربوط به یادگیری دانشجویان
۴۹	۲۵	۱۱/۴۶	۷۰	۲- نتایج مربوط به تمرکز بر دانشجویان
۶۳	۲۰	-----	۷۰	۳- نتایج مربوط به امور مالی و بودجه ریزی
۵۹/۵	۱۴/۶۵	۴/۷۲	۷۰	۴- نتایج مربوط به تمرکز بر نیروهای کاری
۳۷/۳۳	۳۵/۳	۷	۷۰	۵- نتایج مربوط به اثر بخشی فرایندها
۵۵/۴۱	۳۵/۹	۱۵/۴	۷۰	۶- نتایج مربوط به رهبری
۳۲۹/۲۴	۱۸۰/۸۵	۸۳/۸۳	۴۵۰	جمع کل
				نتایج

جدول مقایسه نتایج کل در سه مرحله ارزیابی در سال های ۱۳۸۷، ۱۳۸۸ و ۱۳۸۹

امتیاز هر معیار	امتیاز مورد نظر	امتیاز کسب شده در ارزیابی ۱۳۸۷	امتیاز کسب شده در ارزیابی ۱۳۸۸	امتیاز کسب شده در ارزیابی ۱۳۸۹
۱- رهبری	۱۲۰	۱۵/۶۵	۷۶/۵۸۶	۸۹/۲۴
۲- خط مشی و استراتژی ها	۸۵	۴/۴	۴۰	۷۲/۳۴
۳- تمرکز بر دانشجویان، ذینفعان و بازار	۸۵	۳۹/۶	۴۰/۰۵۵	۴۶/۲۲
۴- اندازه گیری، آنالیز و مدیریت دانش	۹۰	۴۱/۷۵	۴۸/۰۱۱	۷۰/۴۸
۵- تمرکز بر نیروهای کار	۸۵	۳۳/۸۲	۴۴/۳۶	۵۰/۱۹
۶- مدیریت فرایندها	۸۵	۵۵/۶	۵۷/۱۷	۵۷/۱۹
۷- نتایج	۴۵۰	۸۳/۸۳	۱۸۰/۸۵	۳۲۹/۲۴
جمع کل	۱۰۰۰	۲۷۴/۶۵	۴۸۵/۰۳۲	۷۰۵/۱۷



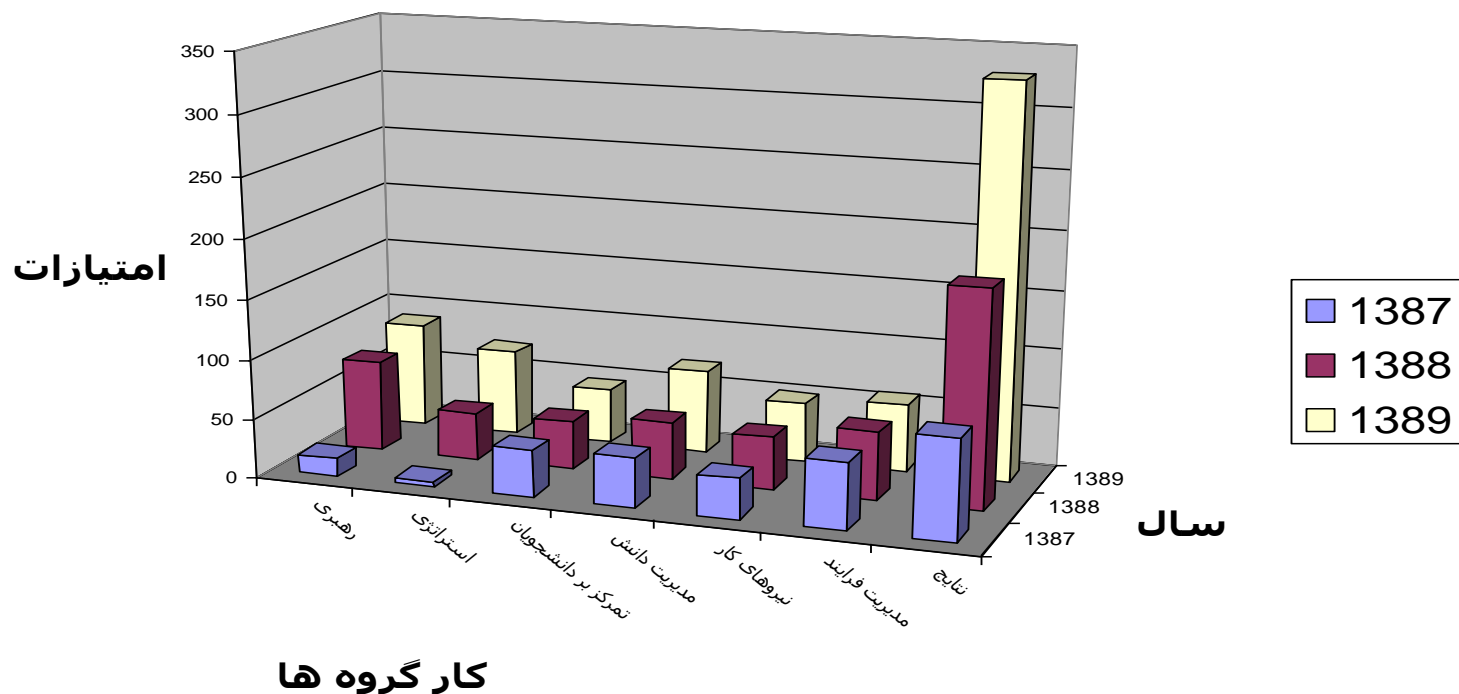
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان

معاونت آموزشی

دبیرخانه دائمی جشنواره شهید مطهری

فرمت ارسال خلاصه فرآیندها جهت چهارمین جشنواره آموزشی شهید مطهری

## جدول مقایسه امتیازات کار گروه های IEQM



شکل ۶ نمودار مقایسه امتیازات کار گروه های IEQM در هفت معیار اصلی





دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان

معاونت آموزشی

دبیرخانه دائمی جشنواره شهید مطهری

## فرمت ارسال خلاصه فرآیندها جهت چهارمین جشنواره آموزشی شهید مطهری

### ۱۴- چگونگی معرفی نتایج فرایند:

در سطح دانشگاه: دانشکده‌ی پرستاری و مامایی همدان با موفقیت در ارتقای کیفیت به عنوان دانشکده‌ای که به مدیریت کیفیت آموزشی اهمیت خاصی قایل است در سطح دانشگاه علوم پزشکی شناخته شده است.

در سطح کشوری: دانشکده‌ی پرستاری و مامایی همدان به عنوان یکی از مراکز آموزش عالی پایلوت استقرار مدیریت کیفیت آموزشی در ایران از لحاظ ارتقای امتیازات معرفی شده است.

همچنین فرایند استقرار *IEQM* در سال ۱۳۸۹ موفق به کسب جایزه فرایند برتر سومین جشنواره‌ی مطهری گردید

### ۱۵- نتیجه گیری شامل چالش‌ها و مشکلات اجرایی فرآیند:

از آنجا که معمولاً در استقرار، اصلاح و یا تغییر در هر نظام بی تردید مشکلاتی وجود دارد، در استقرار و استمرار این الگو نیز برخی مسایل وجود داشت که با تلاش همه جانبه‌ی افراد و اعضای دانشکده‌ی پرستاری می‌توان اذعان داشت که الگو تا حد زیادی توانسته استقرار و استمرار یابد. در این قسمت به برخی از چالش‌ها اشاره می‌گردد.

- واضح نبودن نحوه ارزیابی اولیه در فرم‌های مربوط و گنگ و مبهم بودن پرسشنامه و چک لیست‌ها از نظر محاسبه نمرات و امتیازات نهایی که با تلاش فراوان سعی در تعدیل آنها در دو مرحله شد.
- عدم ثبات تصمیمات مدیریت کیفیت در سطح وزارتخانه که منجر به کم‌رنگ شدن اثرات نهایی طرح و تعمیم آن به سایر دانشگاه‌های سطح کشور گردیده است.
- عدم لحاظ حجم کاری ناشی از اشتغال به انجام وظایف مربوط به طرح که می‌تواند منجر به تداخل با وظایف روزانه مسئولان و اعضای کارگروه‌های مختلف گردد.
- داشتن چندین مسئولیت و وظایف هم‌زمان با انجام طرح سبب زیاد شدن حجم کاری اعضای درگیر در *IEQM* شد که می‌تواند سبب عدم دستیابی به اهداف در زمان‌های تعیین شده شود.
- عدم وجود الگوی اجرایی شده در سطح کشور
- عدم لحاظ راهکارهایی جهت تبلیغ و معرفی طرح در سایر سازمان‌ها
- کم بودن جلسات هم‌اندیشی با سایر مراکز منتخب در اجرای طرح

### ۱۶- فهرست تائیدیه‌های مربوطه به فرایند (پیوست):

- کلیه‌ی مدارک و مستندات در دفتر *IEQM* دانشکده‌ی پرستاری و مامایی همدان بایگانی شده است.
- همچنین تا کنون دو گزارش ارزیابی ثانویه و ثالثیه به وزارت متبوع ارسال شده است.



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان

معاونت آموزشی

دبیرخانه دائمی جشنواره شهید مطهری

### فرمت ارسال خلاصه فرآیندها جهت چهارمین جشنواره آموزشی شهید مطهری

- لوح تقدیر به عنوان فرایند برتر آموزشی در جشنواره شهید مطهری ۱۳۸۹ در دفتر ریاست دانشکده پرستاری و مامایی موجود است.
  - مدنظر است که در اردیبهشت ماه ۱۳۹۰ توسط هیئت ارزیابان واحد ارتقای کیفیت خدمات آموزشی وابسته به معاونت آموزشی وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی ارزیابی بیرونی را انجام دهند.
- برای قرار گرفتن فرآیندهای ارسالی در سایت جشنواره ارسال موافقت صاحبان آنها به دبیرخانه جشنواره لازم است.
- صاحبان و همکاران فرایند بدین وسیله رضایت خود را از ارسال این فرآیند آموزشی در سایت جشنواره و شرکت در کنگره کشوری آموزش پزشکی اعلام می دارند.