





مهارت های تیم ارزیابی بیرونی

دکتر فریبا جوکار

عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

بهار ۱۴۰۳

نتایج **scoping review** انجام شده در سال ۲۰۱۹ نشان داد که **خاورمیانه** یکی از مناطق جغرافیایی است که کمترین تحقیقات منتشر شده در مورد اعتباربخشی (پزشکی) را دارد و پایگاه شواهدی که از شیوه‌های فعلی اعتباربخشی پشتیبانی می‌کند یا راهنمایی برای ایجاد یا بهبود سیستم‌های اعتباربخشی ارائه می‌کند، **محدود است**.

نکات کلی مورد توجه تیم ارزیابان

- ✓ معمولاً پس از تأیید تاریخ و زمان بازدید از سوی سرپرست، رزرو خطوط هوایی انجام می شود.
- ✓ موسسه هماهنگی هتل را انجام می دهد.
- ✓ اعضای تیم باید سفر خود را از قبل برنامه ریزی کنند تا هزینه ارزیابی سایت، برای موسسه به حداقل برسد.
- ✓ از درخواست هدایا یا بازپرداخت هزینه های خارج از موارد تحت پوشش خودداری کنید.
- ✓ هیچ یک از اعضای تیم بازدید **نباید** درخواستی برای پرواز درجه یک یا **اقامت اضافی غیر مرتبط** با بازدید از سایت، ارائه دهد.



نکات کلی مورد توجه تیم ارزیابان

- ✓ هزینه‌های حمل و نقل زمینی معقولانه
- ✓ وعده‌های غذایی / اسکان / هزینه معقول باشد.

نکات کلی مورد توجه سرپرست تیم ارزیابان

جلسه تیم قبل از بازدید

✓ قبل از شروع بازدید از سایت، سرپرست تیم باید یک یا چند جلسه را با اعضای تیم خود برنامه ریزی کند.

✓ مطالب ارائه شده توسط موسسه و بررسی اولیه آن ممکن است مواردی را نشان دهد که نیاز به توجه یا آمادگی ویژه قبل از

ورود تیم به موسسه را داشته باشد.

✓ برای سرپرست بسیار مهم است که به اعضای تیم بازدید تاکید کند که تمام اطلاعات تمپلت خودارزیابی را باید قبل از بازدید

به دقت بررسی کنند، در طول بازدید تأیید شود، و در صورت وجود کمبودهایی باموسسه صحبت شود.

✓ **تیم باید** در مورد فرآیند ارزیابی سایت و برداشت اولیه اعضای تیم، از موسسه مورد بازدید بحث کنند.

✓ سرپرست **تیم** اطمینان حاصل کند، هر یک از اعضا نقش خود را در ارزیابی سایت و گزارش بازدید درک کند.

✓ سرپرست باید **وظایف فردی اعضای تیم را تعیین و تایید کند.**

✓ هر یک از اعضای تیم بازدید باید در طول کل ارزیابی سایت **بدون قرارهای کاری یا شخصی در دسترس باشند.**

✓ اعضای تیم بازدید **نباید** در طول بازدید، **کلاس های خود را به صورت مجازی برگزار کنند.**

✓ توجه کامل و مشارکت هر ارزیاب برای اطمینان از یکپارچگی فرآیند بازدید و رعایت انصاف برای موسسه ضروری است.

به محض ورود، گفتگو با رئیس و مدیران کلیدی (معمولاً در شام اول) به تیم فرصتی می دهد، تا یک دید کلی از موسسه، از جمله نقاط قوت و ضعف های احتمالی، داشته باشد.

گفتگو با رئیس، (ارزیابی موسسه از فرصت ها و نیازهای آن، و داده های ارائه شده از طریق خود ارزیابی تکمیل شده) به تیم بازدید این فرصت را می هد که تصمیم بگیرد چه موضوعاتی نیاز به توجه ویژه دارند.

- ✓ اعضای تیم تمام تلاش خود را به کار بگیرند تا به صورت انفرادی با هر یک از اعضای هیئت علمی و کارکنان اداری ملاقات کنند.
- ✓ جلسات بعدی را می توان در روزهایی که بازدید از سایت انجام می شود ترتیب داد. این شامل جلساتی است که اعضای تیم می خواهند بر اساس اطلاعات به دست آمده در طول بازدید، برنامه ریزی کنند.
- ✓ بازدیدهای کلاسی، با حضور دانشجویان
- ✓ کتابخانه و خدمات آن را ارزیابی کنند.
- ✓ خدمات دانشجویی، منابع مالی و خدمات اداری در موسسه مورد بازدید قرار گیرد.
- ✓ تعادل زمان بازدید از سایت برای اعضای تیم بازدید (جمع اوری شواهد کافی برای تکمیل فرم ارزیابی بیرونی).
- ✓ اعضای تیم می توانند در **طول روز و به ویژه در پایان هر روز**، در **جلسه شبانه تیم**، با یکدیگر گفتگو کنند تا برداشتهای خود را مقایسه کنند و بر اساس نکات جدید برای فعالیتهای روز بعد برنامه ریزی کنند.
- ✓ ممکن است مشاهدات یکی از اعضای تیم در طول روز تغییراتی را در برنامه هایی که در ابتدا برای روز بعد برنامه ریزی شده بود، را تغییر دهد.

فعالیت های روزانه

- ✓ یکی از اعضای تیم با مدیر امور علمی در مورد شیوه های انتصاب و ارتقاء اعضای هیات علمی ملاقات کند.
- ✓ یک نفر با معاون امور مالی در مورد بودجه ملاقات کند.
- ✓ در نهایت، مهم است که زمان کافی را برای آماده شدن برای جلسه پایانی با رئیس و مدیران اجرایی اختصاص دهید.
- ✓ این آمادگی اغلب در جلسه تیم، در شب قبل از جلسه خروجی انجام می شود.

بازدید از کلاس

- ✓ همه اعضای تیم مسئولیت بازدید از کلاس را دارند.
- ✓ تمام تلاش خود را برای مشاهده حداقل برخی از برنامه‌های مهارتی، کلاس‌های آموزش از راه دور، در محل انجام دهند.
- ✓ تیم باید حداقل تعداد قابل قبولی از کلاس‌هایی را که در طول بازدید تدریس می‌شود «بازدید» کند تا مطمئن شود که الزامات ارائه آموزش رعایت می‌شود.
- ✓ اعضای تیم سایت باید ۱۵ تا ۲۰ دقیقه از هر کلاسی که بازدید می‌کنند، شرکت کنند.

ارزیابان بیرونی باید برای هر مصاحبه کاملاً آماده باشند. چنین آماده سازی به طور کلی نیاز به تمرکز بر دو تصمیم اساسی دارد:

- ✓ جنبه های از گزارش خودارزیابی، نگرانی ها و/یا استانداردهای که بیشترین ارتباط را با شخص مورد مصاحبه دارد.
- ✓ به ترتیب اولویت موضوعات در زمان محدود توجه شود.
- ✓ فرآیند مصاحبه با ساختار کمتر رسمی، که بیشتر شبیه به یک گفتگو باشد، درک عمیق تری از تیم بازدید از سایت ارائه دهید.
- ✓ تبادل گفتگو بدون ساختار می تواند در بسیاری از موقعیت ها کاملاً مناسب باشد.

آمادگی برای مصاحبه

✓ بازدید کننده سایت نباید

*به شخص مصاحبه شونده اجازه دهد تا با طرح سوالاتی بر جلسه تسلط داشته باشد.

*صحبت های طولانی در مورد موسسه خود داشته باشد.

تفاوت های ظریف، ویژگی های منحصر به فرد، و روش های خاص انجام کارهایی
که مشخصه موسسه است

باید از افراد مصاحبه شونده بیرون کشیده شود.

✓ چگونه این موسسه ماموریت، هدف و ارزش های خود را تدوین کرده است؟ چه کسانی درگیر این کار شدند (به

عنوان مثال، ذینفعان داخلی یا خارجی)؟

✓ فرآیندی که موسسه برای جمع آوری، اعمال و گزارش اطلاعات در مورد عملکرد خود از آن استفاده می کند

چيست

✓ برنامه های بلند مدت موسسه چیست؟

✓ نقاط قوت علمی یا حرفه ای اعضای هیات علمی در کل چیست؟

✓ چگونه این موسسه تنوع، برابری و فضای فراگیر را برای دانشجویان و اساتید ترویج می کند

✓ موسسه از چه نوع ارتباطاتی برای اطلاع رسانی به دانشجویان، اساتید، فارغ التحصیلان، کارفرمایان و سایر ذینفعان

جلسه با هیات علمی

تیم ارزیابی سایت باید نهایت تلاش خود را برای ملاقات با هر یک از اعضای هیأت علمی تمام وقت در طول بازدید انجام دهد.

به منظور ایجاد فرصتی برای همه اعضای هیات علمی برای ملاقات با یکی از اعضای تیم، کلیه اعضای تیم در جلسه هیئت علمی شرکت خواهند کرد.

عضو تیمی که بخش هیات علمی را تکمیل و نکات آن ها را وارد فرم می کند، باید گزارش های سایر اعضای تیم را نیز دریافت کند.

✓ نقش اعضای هیات علمی در تعیین مأموریت، هدف و ارزش های موسسه؟

✓ اعضای هیات علمی در تهیه خودارزیابی چگونه مشارکت داشتند؟

✓ نقاط قوت دانشکده چیست؟

✓ مایلید چه پیامی در مورد دانشکده یا دپارتمان شما را مدیریت دانشگاه شما برسانیم؟

جلسه با دانشجویان

- ✓ این برنامه شامل دو جلسه آزاد برای دانشجویان خواهد بود،
 - یکی به صورت حضوری
 - یک جلسه مجازی برای دانشجویانی که قادر به ملاقات حضوری نیستند.
- ✓ این برنامه همچنین ممکن است شامل یک جلسه با نمایندگان دانشجویان باشد.
- ✓ در جلسات با دانشجویان، تیم باید به طور خاص در مورد نقاط قوت و ضعف احتمالی موسسه و همچنین هر گونه شکایت و تمجید دانشجویان در مورد موسسه و خدمات دانشجویی را مورد بررسی قرار دهند.

- ✓ آیا به طور کلی از تجربه خود در این دانشگاه راضی هستید؟ آیا انتظارات شما را برآورده کرده است.؟ همیشه دقیق بگید؟
- ✓ نقاط قوت و ضعف دانشکده یا دانشگاه چیست؟
- ✓ کدام تجربه آموزشی در این دانشکده یا دانشگاه را که بیشتر از آن لذت بردید، توضیح دهید؟
- ✓ آیا دانشجویان در اداره و توسعه دانشکده یا دانشگاه مشارکت دارند؟ به طور رسمی؟ غیر رسمی؟
- ✓ چه کسانی از نظر شما عاملان تغییر و توسعه در دانشکده / دانشگاه هستند. رئیس، مدیر گروه، اعضای هیات علمی؟
- ✓ ارزیابی شما از خدمات پشتیبانی - کتابخانه، امکانات کامپیوتری و غیره؟
- ✓ پیام شما به رئیس دانشکده، به رئیس دانشگاه چیست؟
- ✓ پیام شما به اساتید، نمایندگان دانشجو، دانشجویان جدید بالقوه و تیم ارزیابان بیرونی چیست؟

جلسه با کارکنان اداری

در این جلسه

- ✓ مواردی مانند استخدام، شیوه های retention موسسه، خط مشی های خدمات شغلی، و رویه های شکایت، پرس و جو کرد.
- ✓ جلسات با کارکنان اداری باید قبل از جلسه نهایی تیم تکمیل شود.

بازدیدکنندگان سایت باید تمام اطلاعات به دست آمده قبل و حین بازدید را **محرمانه بدانند**. مطالبی که برای ارزیابی به بازدیدکننده سایت ارائه می شود (به عنوان مثال، برنامه ها و اسناد پشتیبانی) باید پس از بررسی گزارش بازدید از سایت، از بین بروند.

ناظر خاموش:

- ✓ ناظر خاموش در تمامی جلسات به جز جلسات اجرایی با تیم بازدید از سایت شرکت می کند.
- ✓ موافقتنامه محرمانه بودن را امضا می کند.
- ✓ ناظر کلیه مطالب خودارزیابی را دریافت می کند و مجاز به مشاهده کلیه مصاحبه ها و جلسات است.
- ✓ ناظر باید در تمام جلساتی که مسئولین دانشگاه، اساتید، کارکنان یا دانشجویان در بازدید از محل حضور دارند، سکوت کند.
- ✓ به عنوان ناظر بازدید از سایت، انتظار می رود که این فرد در تمام مدت بازدید در کنار اعضای تیم بازدید کننده، موسسه تعیین شده باقی بماند.