

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту охорони здоров'я

Силабус навчальної дисципліни
«Організація та управління якістю медичних послуг на рівні закладів охорони здоров'я»

Обсяг навчальної дисципліни	Загальна кількість годин на дисципліну: 90 годин, 3 кредити ЄКТС.
Дні, час, місце проведення навчальної дисципліни	За розкладом занять. Кафедра менеджменту охорони здоров'я. Одеса, вул. Пастера, 2.
Викладач(-і)	професор кафедри, д.е.н., доц. Борщ Вікторія Ігорівна професор кафедри, д.е.н., проф. Мартинюк Олена Анатоліївна завідувач кафедри, к.е.н., доц. Рудінська Олена Володимирівна доцент кафедри, к.е.н., доц. Кусик Наталія Львівна
Контактна інформація	Довідки за телефонами: Гузь Дар'я Олександрівна, к.е.н., доц., відповідальна за організаційно-виховну роботу кафедри +308962228051 E-mail: daria.huz@onmedu.edu.ua Дергунова Ольга Ігорівна, к.ю.н., лаборант кафедри +380932368307 E-mail: moz@onmedu.edu.ua Очні консультації: з 14.00 до 16.00 кожного четверга Онлайн - консультації: з 16.00 до 18.00 кожного четверга. Посилання на онлайн - консультацію надається кожній групі під час занять окремо.

КОМУНІКАЦІЯ

Комунікація зі здобувачами буде здійснюватися аудиторно (очно).

Під час дистанційного навчання комунікація здійснюється через платформу Microsoft Teams, а також через листування електронною поштою, месенджери Viber (через створені у Viber групи для кожної групи, окремо через старосту групи).

АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Предмет вивчення дисципліни - процеси організації системи управління якістю медичних послуг на рівні закладів охорони здоров'я.

Мета дисципліни: опанування здобувачем вищої освіти системних знань щодо управління якістю в охороні здоров'я, оволодіння сучасними підходами до управління якістю медичної допомоги, людським потенціалом, основними механізмами формування системи якості згідно міжнародним та національним стандартам в охороні здоров'я та застосовування набутих практичних навичок у професійній діяльності фахівців у сфері громадського здоров'я.

Завдання дисципліни:

1. Отримати цілісне уявлення про Концепцію розвитку якості в сфері охорони здоров'я і моделей управління якістю ЗОЗ;

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту охорони здоров'я

2. Засвоїти основні принципи міжнародного досвіду управління якістю медичної допомоги
3. Отримати знання про систему управління якістю медичних послуг, основні компоненти якості, та механізми забезпечення якості медичних послуг.
4. Набути здібностей здійснювати моніторинг та стандартизацію медичної допомоги: клінічні настанови (рекомендації), медичні стандарти, клінічні протоколи.
5. Набути практичних навичок щодо контролю якості амбулаторної медичної допомоги. Оцінки якості медичної допомоги пацієнтами.
6. Набути здібностей проектування системи клінічного аудиту та внутрішнього аудиту як інструменту управління якістю медичної допомоги.

Очікувані результати:

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен:

Знати:

- основні риси системи забезпечення якості в державній охороні здоров'я;
- типи контролю якості;
- методи контролю якості;
- сучасні механізми забезпечення якості медичної допомоги;
- основні нормативні документи з акредитації ЗОЗ України;
- основні принципи експертного методу з контролю якості медичних послуг;
- основні принципи позавідомчого контролю якості, використання його в Україні;
- основні принципи створення медичних стандартів на принципах доказової медицини;
- сучасні принципи медичної стандартизації;
- концептуальні напрямки управління якістю медичної допомоги в Україні.

Вміти:

- застосовувати понятійно-термінологічний апарат дисципліни «Організація та управління якістю медичних послуг на рівні закладів охорони здоров'я»;
- мати сучасні погляди на визначення якості медичної допомоги у міжнародній практиці;
- знати державні механізми забезпечення якості медичної допомоги у розвинутих країнах;
- використовувати сучасні системи управління якістю роботи у медичних закладах;
- здійснювати контроль якості медичної допомоги на прикладі ЗОЗ;
- проводити самооцінку медичного закладу з питання якості надання медичної допомоги на основі стандартів акредитації, затверджених МОЗ України;
- проводити аналіз медико-технологічних документів (стандартів, протоколів) на відповідність їх використання принципів доказової медицини та мультидисциплінарного підходу їх розробки;
- використовувати медичні стандарти для оцінки якості надання медичної допомоги, визначати і характеризувати якісні медико-технологічні документи (клінічні настанови, медичні стандарти, уніфіковані протоколи медичної допомоги);
- знаходити необхідні нормативи в "Базі стандартів медичної допомоги в Україні",
- працювати з нормативними документами для вибору технологій лікування та діагностики (протоколи, медичні стандарти, клінічні настанови).
- критично осмислювати, вибирати та використовувати необхідний науковий, методичний і аналітичний інструментарій для управління в непередбачуваних умовах;
- мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність;
- застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення та інформаційні системи для вирішення задач управління організацією.

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра менеджменту охорони здоров'я

Безперервне підвищення якості надання медичної допомоги передбачає комплексний, інтегрований і динамічний підхід до покращання якості, спрямований на поліпшення результатів роботи системи в цілому, шляхом постійної модифікації і вдосконалення самої системи, а не шляхом виявлення і покарання працівників, практика або результати роботи яких не відповідають встановленим нормам. Першочергове значення для управління якістю має стандартизація, яка спрямована на досягнення оптимального ступеня впорядковування в охороні здоров'я шляхом розробки і встановлення вимог, норм, правил, характеристик умов, продукції, технологій, робіт, послуг, що застосовуються в охороні здоров'я.

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Форми і методи навчання

Дисципліна буде викладатися у формі лекцій (16 годин); семінарських занять (28 годин); організації самостійної роботи здобувача (46 годин).

Методи навчання.

Лекція.

Семінарські заняття: словесні методи: бесіда, пояснення, дискусія, обговорення проблемних ситуацій; наочні методи: ілюстрація (у тому числі мультимедійні презентації); практичні методи: кейс-стаді, вирішення ситуаційних завдань (в т.ч. розрахункових).

Самостійна робота: самостійна робота з рекомендованою основною та додатковою літературою, з електронними інформаційними ресурсами, підготовка до семінарських занять; самостійне виконання індивідуального завдання, підготовка презентації для захисту індивідуального завдання.

Зміст навчальної дисципліни:

- ТЕМА 1. Концепція розвитку якості в сфері охорони здоров'я і моделей управління якістю.
- ТЕМА 2. Огляд міжнародного досвіду управління якістю медичної допомоги.
- ТЕМА 3. Управління якістю медичної допомоги: механізми і стандарти ДСТУ ISO 9001:2015.
- ТЕМА 4. Контроль якості медичної допомоги у ЗОЗ.
- ТЕМА 5. Стандартизація медичної допомоги: клінічні настанови (рекомендації), медичні стандарти, клінічні протоколи.
- ТЕМА 6. Контроль якості амбулаторної медичної допомоги. Оцінка якості медичної допомоги пацієнтами.
- ТЕМА 7. Ліцензування медичної практики і галузі охорони здоров'я.
- ТЕМА 8. Акредитація медичного закладу.
- ТЕМА 9. Внутрішній та клінічний аудит як інструменти управління якістю медичних послуг.

Перелік рекомендованої літератури:

Основна:

1. Горачук В.В. Управління якістю медичної допомоги в закладі охорони здоров'я. Монографія. Вінниця: ПП Балюк І.Б., 2017. С. 123.
2. Росс Гр. Рекомендації щодо подальшого розвитку вторинної медичної допомоги в Україні. Рекомендації щодо вдосконалення системи управління якістю медичної допомоги в Україні: інструменти управління якістю / Гр. Росс, В. Е. Багдарасян, В. М. Богомаз та [ін.] Київ, 2016. 44 с.
3. Державна політика у сфері охорони здоров'я: кол. моногр.: у 2 ч. / [кол. авт. ; упоряд. проф. Я. Ф. Радиш ; передм. та заг.ред. проф. М. М. Білинської, проф. Я. Ф. Радиша]. Київ: НАДУ, 2013. Ч. 1. 396 с

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра менеджменту охорони здоров'я

4. Principles for Best Practice in Clinical Audit. National Institute for Clinical Excellence, Commission for health Improvement, Royal College of Nursing, University of Leicester. – Radcliffe Medical Press, 2018. 2000 p.
5. Методика розробки та впровадження медичних стандартів (уніфікованих клінічних протоколів) медичної допомоги на засадах доказової медицини». Наказ МОЗ України від 28 вересня 2012 року № 751. Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 29 листопада 2012 р. за № 2001/22313. URL: http://www.moz.gov.ua/ua/portal/dn_20120928_751.html
6. Мартинюк О. А. Інноваційні технології в системі управління підприємствами в умовах динамічного середовища: монографія. Миколаїв: ФОП Швець В.М., 2017. 540 с.
7. Менеджмент та маркетинг в охороні здоров'я: навчальний посібник / В.І. Борщ, О.В. Рудінська, Н.Л. Кусик. Херсон: Олді+, 2022. 264 с.
8. Борщ В.І. Управління закладами охорони здоров'я. Херсон : Олді-плюс, 2020. 391 с.

Додаткова:

1. Проблеми забезпечення якості медичної допомоги в системі охорони здоров'я України. Актуальні проблеми клінічної та профілактичної медицини. 2018. Т. 2, № 1. С. 5-10. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/akprkl_2018_2_1_3
2. Зюков О.Л. Сучасні підходи до визначення змісту поняття «Якість медичної допомоги». Охорона здоров'я України. 2010. № 3-4. С. 54–59.
3. Визначення компетенції в оцінці якості підготовки фахівців у системі безперервного професійного розвитку лікарів / Ю.В. Вороненко, А.М. Сердюк, О.П. Мінцер [та ін.]. Україна. Здоров'я нації. 2010. №1. С. 37- 41.
4. Гойда Н.Г., Горачук В.В. Медико-соціологічна інформація як інструмент управління якістю медичної допомоги. *Тези доповідей конференції з міжнародною участю «Медична та біологічна інформатика та кібернетика: віхи розвитку»*. Київ. 2011. С. 27.
5. Сміянов В.А. Визначення якості медичної допомоги та концепції її розвитку. *Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України*. 2011. №1. С. 86-95.
6. Сміянов В.А. Степаненко А.В. Петренко В.Ю. Організаційно-методологічний підхід до управління якістю медичної допомоги в закладі охорони здоров'я. *Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я*. 2013. № 3. С. 11-18.
7. Сміянов В.А. Особливості застосування внутрішнього аудиту в закладах охорони здоров'я. *Україна. Здоров'я нації*. 2013. №2. С.113-117.
8. Мартинюк О.А., Серебряннікова Н.І. Менеджмент та адміністративне управління: навчальний посібник.. Одеса: Видавничий дім «Гельветика», 2017. 540 с.
9. Мартинюк О.А. Курдибанська Н.Ф. Впровадження системи управління якістю в медичних закладах. *Причорноморські економічні студії*. 2016. - №6. С. 75-79.
10. Рудінська О.В., Яроміч С.А. Корпоративний менеджмент: навчальний посібник. Київ: КНТ, Ельга-Н, 2008. 416 с.
11. Mann T. Clinical Audit in the NHS: using clinical audit in the NHS: a position statement. Whetherby, National Health Service Executive, 2016. Vytvytska O. D., Martynyuk O. A., Shpak N. O., Karcheva G. T., Medynsky I. P., L. S. Nodzhak. Structural-functional modeling for the determination of the company's equilibrium conditions in the dynamic business environment. *MMC Mathematical Modeling and Computing*. 2020. Volume 7, Number 1. pp. 104–111.

ОЦІНЮВАННЯ

Форми і методи поточного контролю:

- усний контроль: індивідуальне опитування за питаннями відповідної теми;
- письмовий контроль: оцінювання розв'язання ситуаційних завдань (в т.ч. розрахункових), оцінювання виконання індивідуального завдання;

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
 Кафедра менеджменту охорони здоров'я

– тестовий контроль: оцінювання виконання тестових завдань за темами.

Критерії поточного оцінювання на семінарському занятті

Оцінка	Критерії оцінювання
Відмінно «5»	Здобувач бере активну участь на занятті; демонструє глибокі знання, дає повні та детальні відповіді на запитання; бере активну участь у обговоренні проблемних ситуацій, користується додатковою навчально-методичною та науковою літературою; вміє сформулювати своє ставлення до певної проблеми; висловлює власні міркування, наводить доцільні приклади; вміє знаходити найбільш адекватні форми розв'язання суперечностей. Тестові завдання виконані в повному обсязі, всі 100% відповідей на запитання є правильними, відповіді на відкриті питання – повні та обґрунтовані. Здобувач вільно вирішує ситуаційні завдання (в т.ч. розрахункові), впевнено демонструє практичні навички за темою заняття та вірно інтерпретує отримані дані, висловлює власну креативну думку з теми завдання, демонструє творче мислення.
Добре «4»	Здобувач бере участь на занятті; добре володіє матеріалом; демонструє необхідні знання, але дає відповіді на запитання з деякими помилками; бере участь у обговоренні проблемних ситуацій, користується основною навчально-методичною та науковою літературою; висловлює власну думку з теми заняття. Тестові завдання виконані в повному обсязі, не менш ніж 70% відповідей на запитання є правильними, відповіді на відкриті питання - загалом правильні, проте наявні деякі помилки у визначеннях. Здобувач вірно вирішує ситуаційні завдання (в т.ч. розрахункові), але допускає незначні неточності та демонструє більш стандартизовані практичні навички за темою заняття при вірній інтерпретації отриманих даних, висловлює власну думку з теми завдання, демонструє критичне мислення.
Задовільно «3»	Здобувач іноді бере участь на занятті; частково виступає і задає питання; допускає помилки під час відповідей на запитання; показує пасивну роботу на практичних заняттях; показує фрагментарні знання понятійного апарату і літературних джерел. Тестування виконано в повному обсязі, не менш ніж 50% відповідей є правильними, відповіді на відкриті питання - не логічні, з явними суттєвими помилками у визначеннях. Здобувач не достатньо володіє матеріалом для вирішення ситуаційних завдань (в т.ч. розрахункові), невпевнено демонструє практичні навички за темою заняття та інтерпретує отримані дані з суттєвими помилками, не висловлює свою думку з теми ситуаційного завдання.
Незадовільно «2»	Здобувач не бере участь на занятті, є лише спостерігачем; ніколи не виступає і не задає питання, незацікавлений у вивченні матеріалу; дає неправильні відповіді на запитання, показує незадовільне знання понятійного апарату і літературних джерел. Тестування не виконано. Ситуаційне завдання не виконано.

Форми і методи підсумкового контролю: залік.

Залік виставляється здобувачу, який виконав усі завдання робочої програми навчальної дисципліни, приймав активну участь у семінарських заняттях, виконав індивідуальне завдання та має середню поточну оцінку не менше ніж 3,0 і не має академічної заборгованості.

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра менеджменту охорони здоров'я

САМОСТІЙНА РОБОТА ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Самостійна робота:

- самостійна робота з рекомендованою основною та додатковою літературою, з електронними інформаційними ресурсами, підготовка до семінарських занять;
- самостійне виконання індивідуального завдання, підготовка презентації для захисту індивідуального завдання.

ПОЛІТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Політика щодо дедлайнів та перекладання:

- Пропуски занять з неповажних причин відпрацьовуються за розкладом черговому викладачу.
- Пропуски з поважних причин відпрацьовуються за індивідуальним графіком з дозволу деканату.

Політика щодо академічної доброчесності:

Обов'язковим є дотримання академічної доброчесності здобувачами, а саме:

- самостійне виконання всіх видів робіт, завдань, форм контролю, передбачених робочою програмою даної навчальної дисципліни;
- посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;
- дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права;
- надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.

Неприйнятними у навчальній діяльності для учасників освітнього процесу є:

- використання родинних або службових зв'язків для отримання позитивної або вищої оцінки під час здійснення будь-якої форми контролю результатів навчання або переваг у науковій роботі;
- використання під час контрольних заходів заборонених допоміжних матеріалів або технічних засобів (шпаргалок, конспектів, мікро-наушників, телефонів, смартфонів, планшетів тощо);
- проходження процедур контролю результатів навчання підставними особами.

За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти можуть бути притягнені до такої академічної відповідальності:

- зниження результатів оцінювання індивідуального опитування, виконання тестових завдань, оцінки за розв'язання ситуаційних завдань, виконання індивідуального завдання, заліку тощо;
- повторне проходження оцінювання (тестових завдань, ситуаційних завдань, індивідуального завдання, заліку тощо);
- призначення додаткових контрольних заходів (додаткові ситуаційні завдання, індивідуальні завдання, тести тощо);
- проведення додаткової перевірки інших робіт авторства порушника.

Політика щодо відвідування та запізнень:

Стан здоров'я: здобувачі хворі на гострі інфекційні захворювання, у тому числі на респіраторні хвороби, до заняття не допускаються. Запізнення на заняття – не припустимі. Здобувач, який спізнився на заняття, може бути на ньому присутній, але якщо в журналі викладач поставив «нб», він повинен його відпрацювати у загальному порядку.

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра менеджменту охорони здоров'я

Використання мобільних пристроїв:

Використання будь-яких мобільних пристроїв заборонено. При порушенні даного пункту здобувач має покинути заняття та в журналі викладач ставить «нб», яку він повинен відпрацювати у загальному порядку.

Мобільні пристрої можуть бути застосовані здобувачами з дозволу викладача, якщо вони потрібні для виконання завдання.

Поведінка в аудиторії: Поведінка здобувачів та викладачів в аудиторіях має бути робочою та спокійною, суворо відповідати правилам, встановленим Положенням про академічну доброчесність та етику академічних взаємин в Одеському національному медичному університеті, у відповідності до Кодексу академічної етики та взаємин університетської спільноти Одеського національного медичного університету, Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній та освітній роботі здобувачів вищої освіти, науковців та викладачів Одеського національного медичного університету.