

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра адміністративного менеджменту та ЗЕД

ЗАТВЕРДЖЕНО

Факультет аграрного менеджменту
« 05 » червня 2025 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

„Управління якістю медичних послуг”

Галузь знань D Бізнес, адміністрування та право

Спеціальність D3 Менеджмент
(шифр і назва спеціальності)

Освітня програма Адміністративний менеджмент

Факультет аграрного менеджменту

Розробник Сергій СИНІЦЬКИЙ, к.м.н., доцент, Ольга КОСТЮК,
к.е.н., доцент, доценти кафедри адміністративного менеджменту та
зовнішньоекономічної діяльності
(посада, науковий ступінь, вчене звання)

Київ – 2025 р.

Опис навчальної дисципліни
«Управління якістю медичних послуг»

Навчальна дисципліна «Управління якістю медичних послуг» формує знання про принципи, методи та системи забезпечення якості медичної допомоги, відповідність її сучасним стандартам та потребам пацієнтів. Курс охоплює управління ризиками, стандартизацію процесів, оцінку результативності, дотримання прав пацієнтів та впровадження принципів управління якістю.

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Освітній ступінь	Магістр	
Спеціальність	D3 Менеджмент	
Освітня програма	Адміністративний менеджмент	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Вибіркова	
Загальна кількість годин	180	
Кількість кредитів ECTS	6	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проект (робота) (якщо є в робочому навчальному плані)	(назва)	
Форма контролю	Іспит	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм здобуття вищої освіти		
	денна	заочна
Курс (рік підготовки)	1	
Семестр	1	
Лекційні заняття	15 год.	14 год.
Практичні, семінарські заняття	20 год.	14 год.
Лабораторні заняття	-	- год.
Самостійна робота	145 год.	152 год.
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми здобуття вищої освіти	3 год.	

1. Мета, компетентності та програмні результати навчальної дисципліни

Мета: на основі глибоких наукових знань сформувати теоретичні знання у слухачів з аспектів якості медичного обслуговування; оволодіти сучасним підходом до управління якістю медичної допомоги; володіти навичками використання етапного ППЯ (процесу підвищення якості) та застосовувати набуті практичні навички у професійній діяльності менеджерів у системі закладів охорони здоров'я.

Набуття компетентностей:

Інтегральна компетентність (ІК): здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачають проведення досліджень та/або здійснення інновацій за невизначеності умов і вимог.

Загальні компетенції (ЗК):

ЗК2. Здатність до спілкування з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

ЗК3. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

ЗК6.Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

Спеціальні (фахові) компетентності (СК):

СК1.Здатність обирати та використовувати концепції, методи та інструментарій менеджменту, в тому числі у відповідності до визначених цілей та міжнародних стандартів.

СК7. Здатність розробляти проекти, управляти ними, виявляти ініціативу та підприємливість.

СК9.Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію.

Програмні результати навчання навчальної дисципліни (ПРН):

ПРН5. Планувати діяльність організації в стратегічному та тактичному розрізах.

ПРН6. Мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність.

ПРН8. Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення та інформаційні системи для вирішення задач управління організацією.

2.Програма та структура навчальної дисципліни для: повного терміну денної (заочної) форми здобуття вищої освіти

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин												
	тижні	денна форма						заочна форма					
		усього	у тому числі					усього	у тому числі				
			л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Модуль 1.													
Модуль 1. Теоретичні основи забезпечення якості медичних послуг													
Тема 1. Законодавче регулювання надання медичних послуг	1	4	2	2			70	16	2	-	-	-	
Тема 2. Якість медичної допомоги та її характеристики	2	4	2	2				16	2	-			
Тема 3. Підходи та основні компоненти якості медичних послуг	3	3	1	2				16	-	2			
Тема 4. Ліцензування	4	3	1	2				16	2	-			

медичної діяльності. Стандартизація в системі охорони здоров'я													
Тема 5. Експертиза якості медичної допомоги	5	3	1	2				16	-	2			
Разом за змістовим модулем 1		87	7	10			70	82	6	6	–	-	80
Модуль 2. Управління якістю в медичній організації													
Тема 6. Управління якістю медичної допомоги	6	4	2	2			75	2	2	-			72
Тема 7. Контроль якості медичної допомоги	7	4	2	2				4	2	2			
Тема 8. Стратегія безперервного поліпшення якості медичної допомоги	8	4	2	2				4	2	2			
Тема 9. Сучасні проблеми якості медичної допомоги	9	4	2	2				4	2	2			
Тема 10. Національні стратегії забезпечення якості медичної допомоги (міжнародний досвід)	10	2	-	2				2	-	2			
Разом за змістовим модулем 2		93	8	10			75	98	8	8			72
Усього годин		180	15	20			145	180	14	14	–	-	152

3.Теми лекцій

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Законодавче регулювання надання медичних послуг	2
2	Якість медичної допомоги та її характеристики	2
3	Підходи та основні компоненти якості медичних послуг	1
4	Ліцензування медичної діяльності.	1
5	Експертиза якості медичної допомоги	1
6	Управління якістю медичної допомоги	2
7	Контроль якості медичної допомоги	2
8	Стратегія безперервного поліпшення якості медичної допомоги	2
9	Сучасні проблеми якості медичної допомоги	2
10	Національні стратегії забезпечення якості медичної допомоги	-
	Разом:	15

4. Теми лабораторних (практичних, семінарських) занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Законодавче регулювання надання медичних послуг	2
2	Якість медичної допомоги та її характеристики	2
3	Підходи та основні компоненти якості медичних послуг	2
4	Ліцензування медичної діяльності.	2
5	Експертиза якості медичної допомоги	2
6	Управління якістю медичної допомоги	2
7	Контроль якості медичної допомоги	2
8	Стратегія безперервного поліпшення якості медичної допомоги	2
9	Сучасні проблеми якості медичної допомоги	2
10	Національні стратегії забезпечення якості медичної допомоги	2
	Разом:	20

5. Теми самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Якість медичної допомоги та її характеристики	35
2	Експертиза якості медичної допомоги	35
3	Управління якістю медичної допомоги	35
4	Національні стратегії забезпечення якості медичної допомоги	40
	Разом	145

6. Засоби діагностики результатів навчання:

- усне або письмове опитування;
- співбесіда;
- тестування;
- пірінгове оцінювання, самооцінювання.

7.Методи навчання:

- метод проблемного навчання;
- метод практико-орієнтованого навчання;
- кейс-метод;
- метод проєктного навчання;
- метод перевернутого класу, змішаного навчання;
- метод навчання через дослідження;
- метод навчальних дискусій та дебат;
- метод командної роботи, мозкового штурму
- метод гейміфікованого навчання.

8. Оцінювання результатів навчання.

Оцінювання знань здобувача вищої освіти відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національну оцінку згідно чинного «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України».

8.1. Розподіл балів за видами навчальної діяльності

Вид навчальної діяльності	Результати навчання	Оцінювання
Модуль 1. Теоретичні основи забезпечення якості медичних послуг		
Лекція 1. Законодавче регулювання надання медичних послуг	ПРН 5, 6, 8. Знати: сутність, складові та принципи якості медичних послуг (ефективність, безпечність, орієнтованість на пацієнта, доступність, безперервність, результативність); сучасні концепції та моделі управління якістю в охороні здоров'я (TQM, CQI, Donabedian, Lean, Six Sigma тощо); нормативно-правові основи забезпечення якості медичної допомоги в Україні та на міжнародному рівні; роль стандартів, клінічних протоколів, індикаторів якості у медичній практиці; основи акредитації, сертифікації та ліцензування закладів охорони здоров'я; принципи безпеки пацієнтів, управління ризиками та запобігання медичним помилкам; методи оцінювання якості медичних послуг і результатів медичної допомоги; етичні, соціальні та економічні аспекти забезпечення якості в медицині.. Вміти: аналізувати та оцінювати якість медичних послуг на різних рівнях системи охорони здоров'я; застосовувати методи та інструменти контролю й покращення якості в діяльності	-
Практична робота 1. Законодавче регулювання надання медичних послуг		10
Лекція 2. Якість медичної допомоги та її характеристики		-
Практичні роботи 2. Якість медичної допомоги та її характеристики		10
Лекція 3. Підходи та основні компоненти якості медичних послуг		-
Практична робота 3. Підходи та основні компоненти якості медичних послуг		10
Самостійна робота 1. Якість медичної допомоги та її характеристики		10
Лекція 4 . Ліцензування медичної діяльності		
Практична робота 4. Ліцензування медичної діяльності		10

Лекція 5. Експертиза якості медичної допомоги	медичних закладів; працювати з індикаторами якості, інтерпретувати статистичні дані та результати аудитів; ідентифікувати ризики для безпеки пацієнтів і пропонувати заходи щодо їх мінімізації; оцінювати відповідність медичної допомоги стандартам і клінічним протоколам; брати участь у підготовці та впровадженні програм забезпечення та підвищення якості; аргументовано обґрунтовувати управлінські рішення у сфері якості медичних послуг.	
Практична робота 5. Експертиза якості медичної допомоги		10
Самостійна робота 2. Експертиза якості медичної допомоги		10
Модульна контрольна робота 1.		30
Всього за модулем 1		100
Модуль 2. Управління якістю в медичній організації		
Лекція 6. Управління якістю медичної допомоги	ПРН 5, 6, 8. Знати: теоретичні засади та сучасні підходи до управління якістю в медичних організаціях; структуру та функції системи управління якістю (СУЯ) у закладах охорони здоров'я; міжнародні та національні стандарти якості в охороні здоров'я (зокрема ISO, стандарти акредитації ЗОЗ); принципи процесного та ризик-орієнтованого підходів до управління якістю; методи внутрішнього і зовнішнього контролю якості медичної допомоги; основи клінічного аудиту, управління невідповідностями та коригувальними діями; показники та індикатори якості діяльності медичної організації; принципи безпеки пацієнтів і управління якістю медичних процесів; роль лідерства, корпоративної культури та персоналу в системі якості. Вміти: розробляти, впроваджувати та підтримувати систему управління якістю в медичній організації; застосовувати процесний підхід до аналізу та оптимізації медичних і управлінських процесів; планувати та проводити внутрішні аудити якості; аналізувати показники якості, результати аудитів і клінічних показників; виявляти причини проблем якості та розробляти коригувальні і запобіжні заходи;	-
Практична робота 6. Управління якістю медичної допомоги		10
Самостійна робота 3. Управління якістю медичної допомоги		10
Лекція 7. Контроль якості медичної допомоги		-
Практична робота 7. Контроль якості медичної допомоги.		10
Лекція 8. Стратегія безперервного поліпшення якості медичної допомоги		-
Практична робота 8. Стратегія безперервного поліпшення якості медичної допомоги		10
Лекція 9. Сучасні проблеми якості медичної допомоги		
Практична робота 9. Сучасні проблеми якості медичної допомоги		10
Лекція 10. Національні стратегії забезпечення якості медичної допомоги		
Практична робота 10. Національні стратегії забезпечення якості медичної допомоги		10

Самостійна робота 4. Національні стратегії забезпечення якості медичної допомоги	управляти ризиками, пов'язаними з безпекою пацієнтів і персоналу; готувати медичну організацію до акредитації та сертифікації; формувати та впроваджувати програми безперервного поліпшення якості; організовувати командну роботу з питань якості та ефективної комунікації.	10
Модульна контрольна робота 2.		30
Всього за модулем 2		100
Навчальна робота	$(M1 + M2)/2 \cdot 0,7 \leq 70$	
Екзамен/залік	30	
Всього за курс	$(\text{Навчальна робота} + \text{екзамен}) \leq 100$	
Курсовий проект/робота (за наявності)		100

8.2 Шкала оцінювання знань здобувача вищої освіти

Рейтинг здобувача вищої освіти, бали	Оцінка за національною системою (екзамени/заліки)
90-100	відмінно
74-89	добре
60-73	задовільно
0-59	незадовільно

8.3. Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів та перескладання	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
Політика щодо академічної доброчесності	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Курсові роботи, реферати повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу
Політика щодо відвідування	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (в он-лайн формі за погодженням із деканом факультету)

9. Навчально -методичне забезпечення

1.Електронний навчальний курс навчальної дисципліни «Управління якістю медичних послуг» на навчальному порталі НУБіП України eLearn. URL: <https://elearn.nubip.edu.ua/mod/page/view.php?id=4114>

10. Рекомендовані джерела інформації

1. Основи законодавства України про охорону здоров'я : Закон України від 24.07.2020 р. № 2801-ХІІ. Відомості Верховної Ради України. 1993.(№ 4). ст.19.
2. ДСТУ EN 15224:2019 Системи управління якістю. EN ISO 9001:2015у сфері

охорони здоров'я (EN 15224:2016, IDT).

3. Про затвердження Порядку вибору лікаря, який надає первинну медичну допомогу, і форми декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу : Наказ МОЗ України від 19.03.18 р № 503. [URL:https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0347-18](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0347-18)

4. Про державні фінансові гарантії медичного обслуговування населення : Закон України від 19.10.17 р № 2168–VIII. [URL:https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2168-19](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2168-19)

5. Про затвердження нормативних документів щодо застосування телемедицини в сфері охорони здоров'я : Наказ МОЗ України від 19 жовтня 2015 року № 681. [URL:https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1400-15](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1400-15).

6. Августин Р. Р., Апостолюк О. З., Артимович А. І. Модернізація менеджменту та публічного управління в системі охорони здоров'я: монографія. Тернопіль : Крок, 2020. 560 с.

7. Алькема В. Г., Сумець О. М., Кириченко О. С. Менеджмент закладу охорони здоров'я: навчальний посібник. К. : ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», 2023. 244 с.

8. Білецька І. М. Аналіз інноваційного розвитку закладів охорони здоров'я як функція менеджменту їх системного розвитку. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2022. № 1. С. 310-315.

9. Борщ В.І., Рудінська О.В., Кусик Н.Л. Менеджмент та маркетинг в охороні здоров'я: навчальний посібник. Херсон: Олді+, 2022. 264 с.

10. Вовк С. М. Механізми державного управління системними змінами у сфері охорони здоров'я Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 «Механізми державного управління». Донецький державний університет управління, Маріуполь, 2019. 510 с.

11. Впровадження системи управління якістю у лікувальнопрофілактичних організаціях ISO 9001:2015: навчальний посібник. В. В. Касянчук, О. М. Бергілевич, О. І. Сміянова ; за ред. проф. В. А. Сміянова. Суми : Сумський державний університет, 2019. 246 с.

12. Гладкова О. В. Впровадження інструментів lean-менеджменту в управління закладом охорони здоров'я. Бізнес Інформ. 2023. № 3. С. 145-152.

13. Горачук В.В. Управління якістю медичної допомоги в закладі охорони здоров'я. Монографія. Вінниця, 2019. 123 с.

14. Дудаш Г.В. Інформативно-комунікативні технології в профілактичній діяльності системи охорони здоров'я. Економіка і право охорони здоров'я. № 2 (12), 2020. С.48-52.

15. Інституційна трансформація державного управління охороною здоров'я: Україна та іноземний досвід: колективна монографія. І.Л. Сазонець, В.І. Саричев та ін. Рівне. Волин. обереги, 2019. 396 с

16. Модернізація менеджменту та публічного управління в системі охорони здоров'я [Текст]: монографія. Р.Р.Августин, О.З.Апостолюк, А.І.Артимович. Тернопіль : Крок, 2020. 560 с.

17. Норд Г. Л., Стоян О. Ю., Дранус Л. С. Менеджмент в сфері охорони здоров'я: Методичні рекомендації . Миколаїв. 2021. 32 с.

18. Поліщук Л. М., Ковальчук В. В. Організація невідкладної медичної допомоги. Київ: Медицина, 2020. 320 с.

19. Шкільняк М.М. Розвиток концептуальних підходів до управління якістю медичних послуг закладів охорони здоров'я. Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України. 2020. № 2. С. 22-30.

20. Шутурмінський В. Г., Кусик, Н. Л., Рудінська О. В. Основи менеджменту та маркетингу в медицині: навч. посібник. Одеса: Вид. Гельветика, 2020. 176 с.

Інтернет-ресурси

1. Державний експертний центр МОЗ України : веб-сайт. URL: <https://www.dec.gov.ua/mtd/home/> (дата звернення: 22.05.2024).
2. Всесвітня організація охорони здоров'я. URL: <http://www.who.int/en/>
3. Міністерство охорони здоров'я України : веб-сайт. URL: <https://moz.gov.ua/>
4. Відділ контролю якості медичної допомоги. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України : URL: <https://regulation.gov.ua/catalogue/departments/id4602>
5. Управління ліцензування та контролю якості надання медичної допомоги. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України : веб-сайт. URL: <https://regulation.gov.ua/catalogue/departments/id4599>