

до наказу від _____ 2021 р. № _____

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

Кафедра адміністративного менеджменту та зовнішньоекономічної діяльності

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Декан факультету (директор ННІ)

Остапчук А. Д.

“ _____ ” _____ 2021 р.

“СХВАЛЕНО”

на засіданні кафедри _____

Протокол № _____ від “ _____ ” _____ 2021 р.

Завідувач кафедри Луцяк В. В.

”РОЗГЛЯНУТО”

Гарант ОП _____

Ковтун О. А.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ**

спеціальність 073 «Менеджмент»

освітня програма Адміністративний менеджмент

Факультет (ННІ) аграрного менеджменту

Розробники: в.о. завідувача кафедри АМтаЗЕД, д.е.н., доц. Луцяк В. В.

(посада, науковий ступінь, вчене звання)

Київ – 2021 р.

1. Опис навчальної дисципліни

Управління якістю медичних послуг

(назва)

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь		
Освітній ступінь	<i>Магістр</i>	
Спеціальність	<i>073 «Менеджмент»</i>	
Освітня програма	<i>Адміністративний менеджмент</i>	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	Вибіркова	
Загальна кількість годин	150	
Кількість кредитів ECTS	5	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проект (робота) (за наявності)		
Форма контролю	<i>Екзамен</i>	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки (курс)		2
Семестр		3
Лекційні заняття	<i>год.</i>	<i>8 год.</i>
Практичні, семінарські заняття	<i>год.</i>	<i>10 год.</i>
Лабораторні заняття	<i>год.</i>	<i>год.</i>
Самостійна робота	<i>год.</i>	<i>132 год.</i>
Індивідуальні завдання	<i>год.</i>	<i>год.</i>
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання	<i>год.</i>	18

2. Мета, завдання та компетентності навчальної дисципліни

Метою вивчення дисципліни є набуття знань для здійснення аналізу якості медичних послуг. Вивчення дисципліни дозволяє впровадити сучасні підходи розробки та впровадження медичних стандартів (уніфікованих клінічних протоколів) медичної допомоги на засадах доказової медицини та розробки системи індикаторів якості медичної допомоги гармонізовані з відповідними документами ЄС, що дозволяє: досягти оптимального ступеня впорядкованості в галузі шляхом розробки і встановлення вимог, норм, правил, характеристик умов, продукції, технологій, робіт, послуг, що застосовуються в охороні здоров'я, оптимізувати процес моніторингу впровадження основних положень сучасних медико-технологічних документів.

Завданням вивчення дисципліни є теоретична та практична підготовка студентів із питань щодо використання сучасного підходу до управління якістю

медичних послуг в професійній діяльності менеджерів у системі закладів охорони здоров'я з метою забезпечення якості медичного обслуговування.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати: основні поняття, засади та принципи, управління якістю медичних послуг; особливості законодавчого регулювання якості медичних послуг; стандарти якості медичних послуг; показники оцінювання якості медичної допомоги; методичне забезпечення функціонування системи якості медичних послуг; сутність клінічного протоколу; шляхи використання клінічних рекомендацій в медичній практиці; принципи відбору лікарських засобів у формуляри; порядок державної акредитації закладу охорони здоров'я; ліцензійні умови впровадження господарської діяльності з медичної практики; заходи щодо забезпечення якості лікарських засобів; стандарти акредитації аптечних установ.

вміти: формулювати задачі управління якістю медичних послуг; обґрунтовувати шляхи та способи вирішення задач управління якістю медичних послуг; розробляти протоколи, клінічні посібники та рекомендації щодо стандартизації медичних технологій; використовувати клінічні рекомендації в медичній практиці; вибирати стандартизовані програми управління процесом лікування; інтерпретувати одержані результати; використовувати клінічні індикатори для оцінки результатів діяльності лікарень; здійснювати клінічний аудит; здійснювати оцінку медичних технологій (ОМТ) на основі ключових процесів та додаткових можливостей, що використовуються у більшості розвинених європейських країн.

Набуття компетентностей:

загальні компетентності (ЗК): ЗК 5. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

фахові (спеціальні) компетентності (ФК): СК 9. Здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, приймати ефективні управлінські рішення та забезпечувати їх реалізацію. СК 11. Здатність до ведення бізнесу в правовому полі.

3. Програма та структура навчальної дисципліни для:

– повного терміну денної (заочної) форми навчання;

– скороченого терміну денної (заочної) форми навчання.

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин													
	денна форма							Заочна форма						
	тижні	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	
Змістовий модуль 1.														
МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ДО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ														
Тема 1. Законодавче регулювання надання медичних послуг								18	1					17
Тема 2. Якість медичних послуг								17	1					16
Тема 3.								21	1	4				16

Управління якістю медичних послуг													
Тема 4. Суб'єкти та об'єкти контролю надання медичних послуг							17	1					16
Разом за змістовим модулем 1							73	4	4				65
Змістовий модуль 2. ОКРЕМІ СФЕРИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ													
Тема 5. Зовнішній відомчий контроль							18	1					17
Тема 6. Внутрішній контроль якості надання медичних послуг							17	1					16
Тема 7. Громадський контроль							18	1					17
Тема 8. Виконання контрольних функцій у закладах охорони здоров'я							18	1					17
Разом за змістовим модулем 2							71	4					67
Курсова робота			-	-	-								
Усього годин							150	8	4				132

4. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1		
2		

5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
	Змістовний модуль 1. МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ДО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ	
1	Міжнародні інструменти управління якістю. Ліцензування медичної практики. Акредитація закладів охорони здоров'я. Стандартизація лікувально-діагностичного процесу. Сертифікація на відповідність національним стандартам на системи управління якістю ДСТУ ISO. Міжнародні, європейська і національні премії з якості.	2
2	Методичне забезпечення управління якістю медичних послуг. Рекомендації Комітету Міністрів учасників щодо розробки та впровадження систем поліпшення якості в сфері охорони здоров'я. Міжнародні стандарти ISO.	2

6. Теми лабораторних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1		

2		
...		

7. Контрольні питання, комплекти тестів для визначення рівня засвоєння знань студентами.

Контрольні питання

1. Учасники ланцюга створення вартості медичної послуги, їх вимоги та об'єкт якості якого досліджується.
2. Схема процесу.
3. Опишіть можливі напрями підвищення якості надання медичних послуг.
4. Які проблеми вирішує матеріально-технічне забезпечення ЗОЗ.
5. Визначте переваги та недоліки страхової медицини.
6. Права людини на охорону здоров'я, медичну допомогу та медичне страхування.
7. Колізії та проблем в сфері охорони здоров'я.
8. Безоплатність медичної допомоги.
9. Запровадження медичного старування.
10. Запровадження інституту сімейних лікарів.
11. Надання спеціалізованої медичної допомоги.
12. Якість медичного обслуговування.
13. Політика в сфері якості.
14. Цілі в сфері якості.
15. Управління якістю.
16. Планування якості.
17. Поліпшення якості.
18. Контроль якості.
19. Забезпечення якості.
20. Виміри якості медичної допомоги для XXI сторіччя.
21. Суб'єкти контролю надання медичних послуг.
22. Об'єкти контролю надання медичних послуг.
23. Міжнародні інструменти управління якістю.
24. Моніторинг реалізації управлінських рішень.
25. Моніторинг дотримання структурними підрозділами закладу охорони здоров'я стандартів у сфері охорони здоров'я, клінічних протоколів.
26. Моніторинг системи індикаторів якості медичної допомоги.
27. Громадська рада при Міністерстві охорони здоров'я України.
28. Процедура сприяння проведенню інститутами громадянського суспільства та громадськими радами громадської експертизи діяльності центральних місцевих органів виконавчої влади.
29. Розробка інформаційної бази критеріїв та індикаторів якості медичних послуг.
30. Схема системи контролю якості медичних послуг в закладах охорони здоров'я.

Тести

1. Якість продукції це:

- a) кількісна характеристика однієї чи декількох властивостей продукції, що

характеризують її якість, яку розглядають стосовно визначених умов її створення та експлуатації або споживання ;

б) якісна або кількісна характеристика будь-яких властивостей чи станів продукції;

в) продукція, що задовольняє всім встановленим вимогам;

г) сукупність характеристик продукції (процесу, послуги), які стосуються її здатності задовольняти встановлені і передбачені потреби.

2. Який метод визначення значень показників якості продукції, здійснюють на підставі висновків зроблених експертами:

а) реєстраційний метод;

б) експертний метод;

в) органолептичний метод;

г) соціологічний метод.

3. Модель Демінга описує діяльність по управлінню якістю на етапах життєвого циклу:

а) проектування та реалізації;

б) всіх етапах;

в) реалізації, виготовлення та зберігання;

г) проектування, виготовлення, реалізації.

4. На крупних підприємствах документами на систему загального керівництва якістю є:

а) загальнофірмове "Керівництво з якості";

б) окремі керівництва для кожного структурного підрозділу;

в) спеціалізовані за спеціальною ознакою;

г) всі вищезазначені.

5. Система управління якістю складається з кількох складових:

а) система мотивацій, система навчання персоналу;

б) система взаємовідносин з постачальниками, документована організація системи управління якістю;

в) система взаємовідносин зі споживачами;

г) всі вищезазначені.

6. Що визначає політику, цілі і відповідність в галузі якості?

а) контроль якості;

б) управління якістю;

в) програма якості;

г) «петля» якості.

7. Що визначає політику, цілі і відповідальність в області якості?

а) контроль якості;

б) управління якістю;

в) програма якості;

г) «петля» якості.

8. Діяльність, яка встановлює цілі і вимоги до якості і до застосування елементів системи якості – це:

а) планування якості;

б) контроль якості;

в) управління якістю;

г) оцінка якості.

9. До мети системи якості не входить:

а) підвищення конкурентоспроможності;

б) охорона навколишнього середовища;

в) підвищення якості і продуктивності;

г) розробка, затвердження і впровадження стандартів.

10. Сукупність організаційної структури, методика процесів і ресурсів, необхідних для здійснення управління якістю – це:

а) якість;

б) градація якості;

в) система якості;

г) технічний рівень продукції;

8. Методи навчання.

1. Методи на основі джерел інформації – індивідуальні презентації.

2. За ступенем активізації творчої активності – ділові ігри (кейс-стаді).

3. За рівнем самостійно-пізнавальної діяльності – проблемно-інформаційні, проблемно-пошукові та дослідницькі методи.

4. Інтерактивні методи – робота в малих групах.

5. Ситуаційні методи – ситуаційні задачі.

9. Форми контролю.

Контроль успішності навчання студентів проводиться у формах поточного і підсумкового контролю.

Здійснюється оперативний і рубіжний (модульний) поточний контроль.

Оперативний поточний контроль здійснюється у формі індивідуального та групового контролю засвоєння навчального матеріалу, перевірки підготовленості студентів до виконання практичних занять.

Рубіжний (модульний) поточний контроль здійснюється у вигляді письмових контрольних робіт за темами лекційного курсу та практичних занять (теоретичні питання, тестові завдання, презентація результатів групової роботи над вирішенням проблемних завдань (кейс-стаді), розв'язування задач).

Поточний контроль за останнім змістовим модулем проводиться в останній тиждень навчального семестру.

Підсумковий контроль проводиться у формі заліку (5-й семестр) за графіком семестрового контролю у вигляді тестів.

Тести – один із ефективних інструментів здійснення контролю знань. Такий вид контролю охоплює контролем великий обсяг матеріалу; зменшує, порівняно із традиційним опитуванням, затрати часу на 50 %; уможливує впровадження модульного навчання та системи рейтингового контролю; підвищує об'єктивність оцінювання знань; є мотиваційним чинником, оскільки студенти вивчають саме те, що оцінюється; контролює не тільки велику кількість теоретичних питань, але й практичні навички.

10. Розподіл балів, які отримують студенти. Оцінювання знань студента відбувається за 100-бальною шкалою і переводиться в національні оцінки

згідно з табл. 1 «Положення про екзамени та заліки у НУБіП України» (наказ про уведення в дію від 27.12.2019 р. № 1371)

Поточне тестування та самостійна робота								Підсумковий тест	Сума
Змістовий модуль 1				Змістовий модуль 2				іспит	
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	30	
8	18	8	18	18					100

Рейтинг студента, бали	Оцінка національна за результати складання	
	екзаменів	заліків
90-100	Відмінно	Зараховано
74-89	Добре	
60-73	Задовільно	
0-59	Незадовільно	Не зараховано

Для визначення рейтингу студента (слухача) із засвоєння дисципліни $R_{\text{дис}}$ (до 100 балів) одержаний рейтинг з атестації (до 30 балів) додається до рейтингу студента (слухача) з навчальної роботи $R_{\text{НР}}$ (до 70 балів): $R_{\text{дис}} = R_{\text{НР}} + R_{\text{ат}}$.

11. Методичне забезпечення

Методичні вказівки та завдання до виконання практичних робіт з дисципліни «Управління якістю медичних послуг» для здобувачів вищої освіти заочної форми навчання. Укладач: В. В. Луцяк. К.: Видавництво НУБіП України. 2020. 73 с.

12. Рекомендована література

– основна;

1. Основи законодавства України про охорону здоров'я : Закон України від 24.07.2020 р. № 2801-ХІІ. Відомості Верховної Ради України (ВВР). 1993. (№ 4). ст.19.

2. ДСТУ EN 15224:2019 Системи управління якістю. EN ISO 9001:2015 у сфері охорони здоров'я (EN 15224:2016, IDT).

3. Про затвердження Концепції управління якістю медичної допомоги у галузі охорони здоров'я в Україні на період до 2020 року : Наказ МОЗ України від 1 серп. 2011 р. № 454. [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://www.moz.gov.ua/ua/portal/dn_20110801_454.html.

4. Про затвердження Концепції реформи фінансування системи охорони здоров'я : Розпорядження Кабінету міністрів України 30.11.16 р № 1013–р.

[Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://www.kmu.gov.ua/npas/250432586>

5. 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. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0347-18>

6. Про державні фінансові гарантії медичного обслуговування населення : Закон України від 19.10.17 р № 2168–VIII [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2168-19>

7. Про деякі питання електронної системи охорони здоров'я : Постанова Кабінету Міністрів України від 25.04.18 р № 411 [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/411-2018-%D0%BF>

8. Про затвердження Порядку надання первинної медичної допомоги : Наказ МОЗ України від 19.03.18 р № 504. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0348-18-207>

9. Про лікарське самоврядування : проект Закону України від 23 груд. 2008 р. № 3539. [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://gska2.rada.gov.ua/pls/zweb_n/webproc4_1?id=&pf3511=34025.

10. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21 трав. 1997 р. // Відом. Верхов. Ради України. –1997. – № 24. – С. 170.

11. Про порядок проведення реформування системи охорони здоров'я у Вінницькій, Дніпропетровській, Донецькій областях та місті Києві : Закон України від 7 лип. 2011 р. № 3612–VI. [Електронний ресурс] – Режим доступу: zakon.rada.gov.ua.

12. Про проведення інвентаризації матеріально–технічного забезпечення закладів охорони здоров'я: Наказ МОЗ України від 10 берез. 2011 р. № 140. [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://moz.gov.ua/ua/portal/dn_20110310_140.html.

13. Про затвердження нормативних документів щодо застосування телемедицини в сфері охорони здоров'я : Наказ МОЗ України від 19 жовтня 2015 року № 681. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1400-15>.

14. Стеценко С. Г. Медичне право України : підручник / С. Г. Стеценко, В. Ю. Стеценко, І. Я. Сенюта; за заг. ред. д–ра юрид. наук, проф. 209 С. Г. Стеценка. – К. : Всеукр. асоціація видавців “Правова єдність”, 2018. – 507 с.

– **допоміжна.**

15. Luck J., Peabody J. W., DeMaria L. M., Alvarado C. S., Menon R. Patient and provider perspectives on quality and health system effectiveness in a transition economy : evidence from Ukraine. Soc Sci Med. 2014. – 114. – pp. 57– 65.

16. Motschman T., Bales C., Timmerman L. A Hospital–Based Healthcare

Quality Management System Model: Improving Healthcare Monograph Series / T. Motschman, C. Bales, L. Timmerman // Healthcare Technical Committee. – 2016. – Vol. 1. – № 1. – P. 2 – 22.

13. Інформаційні ресурси

1. Державний експертний центр МОЗ України : веб-сайт. URL: <https://www.dec.gov.ua/mtd/home/> (дата звернення: 22.09.2020).

2. Міністерство охорони здоров'я України : веб-сайт. URL: <https://moz.gov.ua/> (дата звернення: 22.09.2020).

3. Відділ контролю якості медичної допомоги. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України : веб-сайт. URL: <https://regulation.gov.ua/catalogue/department/id4602> (дата звернення: 22.09.2020).

4. Управління ліцензування та контролю якості надання медичної допомоги. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України : веб-сайт. URL: <https://regulation.gov.ua/catalogue/department/id4599> (дата звернення: 22.09.2020).