

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ»**

Алтайский филиал

УТВЕРЖДЕНО

Решением Ученого совета Алтайского
филиала РАНХиГС Протокол от «26»
сентября 2023 г. № 1

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«Государственное и муниципальное управление»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.02.03 Управление качеством предоставления медицинских услуг

магистратура

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Стратегическое управление качеством жизни

заочная

Год набора - 2024

Барнаул, 2023 г.

Автор(ы)–составитель(и):

кандидат социологических наук, доцент кафедры государственного и муниципального управления Алтайского филиала РАНХиГС, Вараксина Наталья Владимировна

Заведующий кафедрой

кандидат социологических наук, заведующий кафедрой государственного и муниципального управления Алтайского филиала РАНХиГС, Гончарова Наталья Петровна

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы.....	3
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО	4
3. Содержание и структура дисциплины	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	7
5. Методические материалы по освоению дисциплины.....	15
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет	17
6.1. Основная литература.....	17
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	19

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю),
соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.02.03 «Управление качеством предоставления медицинских услуг» обеспечивает овладение следующими компетенциями согласно этапу освоения:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКр-1	Способен участвовать в осуществлении стратегического управления в интересах общества и государства, включая постановку общественно значимых целей, формирование условий их достижения, организацию работы для получения максимально возможных результатов, организацию взаимодействия с внешней средой (другими государственными и муниципальными органами, организациями, гражданами) в данной деятельности	ПКр-1.2	Способен участвовать в разработке и совершенствовании стратегического управления социальной политики, сферы образования, а также управления качеством медицинских услуг с учетом знаний о специфике регионального развития, демографических процессов и социально-экономического развития территории
ПКр-3	Способен осуществлять организацию и упорядочение административных процессов, распределение обязанностей и ответственности, и на этой основе – разработку проектов административных регламентов осуществления публичных функций и предоставления государственных и муниципальных услуг, проектов должностных регламентов государственных и муниципальных служащих	ПКр-3.2	Знает требования к регламентам и способен упорядочить административные процессы в сфере социальной политики, развития образования и улучшения качества медицинских услуг.

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
	ПКр – 1.2	на уровне знаний: знать основные подходы к управлению качеством предоставления медицинских услуг
		на уровне умений: уметь определять уровень качества предоставления медицинских услуг в регионе
		на уровне навыков: использовать приемы эффективной разработки и совершенствования стратегий оценки качества предоставления медицинских услуг
	ПКр – 3.2	на уровне знаний: знать основы проектирования административных регламентов осуществления контроля качества предоставления медицинских услуг
		на уровне умений: уметь проектировать административные регламенты осуществления контроля качества предоставления медицинских услуг
		на уровне навыков: использовать приемы эффективного упорядочивания административных процессов контроля качества предоставления медицинских услуг

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Общий объем дисциплины 6 з.е. (216 академических часов, 144 астрономических часа). На контактную работу обучающихся с преподавателем выделено 22 академических часа / 15 астрономических часов, в том числе: лекции 8 академических часа / 6 астрономических часа, практические занятия – 12 академических часов/ 8 астрономических часов, консультация 2 академических часа / 1,5 астрономических часа и на самостоятельную работу обучающихся выделено 185 академических часов / 123 астрономических часа.

Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Изучение дисциплины Б1.В.ДВ.02.03 «Управление качеством предоставления медицинских услуг» предусмотрено на 2 курсе

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.03 «Управление качеством предоставления медицинских услуг» относится к числу дисциплин формируемых участниками образовательных отношений программы Блока 1. «Дисциплины (модули)» ОП ВО, Дисциплины (модули) по выбору 2 (ДВ.2) по направлению подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление», направленности (профилю) «Стратегическое управление качеством жизни».

Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины Б1.В.ДВ.02.03 «Управление качеством предоставления медицинских услуг», в дальнейшем необходимы для изучения следующих дисциплин, предусмотренных учебным планом: Б1.В.ДВ.05.01 «Стратегический менеджмент», Б1.В.ДВ.05.02 «Стратегический маркетинг», Б1.В.ДВ.04.01 «Управление рисками», Б1.В.ДВ.04.02 «Управление качеством», выполнения Научно-исследовательской работы (Б2.В.01(Н)) и прохождения Преддипломной практики (Б2.В.02(Пд)).

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – **экзамен**.

3. Содержание и структура дисциплины

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточно й аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л/ ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КСР		
Раздел 1. Основы управления качеством в здравоохранении								
1.1	Нормативно-правовое обеспечение качества предоставления медицинских услуг. Стандартизация в здравоохранении	56	2		4		50	О, Д, ТЗ
1.2	Качество предоставления медицинских услуг	52	2		2		48	О, Д, К
Раздел 2. Контроль и управление качеством и безопасностью предоставления медицинских услуг								
2.1	Государственный и ведомственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности	59	2		2		55	О, ТЗ
2.2	Внутренний контроль качества и безопасности ме- дицинской деятельности. Экспертиза качества медицинской помощи. Организация экспертной работы	38	2		4		32	О,Т, Д
Промежуточная аттестация		9						Экзамен
Всего:		216	8		12	2	185	

Примечание: формы текущего контроля - опрос (О), тестирование (Т), доклады-презентации (ДП), решение типовых задач (ТЗ), контрольная работа (К), дискуссия (Дс).

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Раздел 1. Основы управления качеством в здравоохранении		
Тема 1	Нормативно-правовое обеспечение качества предоставления медицинских услуг. Стандартизация в здравоохранении	Законодательные акты об охране здоровья граждан и системе обязательного медицинского страхования в Российской Федерации. Качество предоставления медицинских услуг и эффективность деятельности медицинских организаций. Совершенствование нормативно-правового регулирования обеспечения качества предоставления медицинских услуг. Проблема качества предоставления медицинских услуг, непосредственно связанная с конечными результатами и затратами ограниченных ресурсов здравоохранения. Исполнение обследования и лечения больного в полном соответствии с видом патологии и спецификацией (категорией) медицинского учреждения. Система контроля качества предоставления медицинских услуг, технологии проведения экспертизы. Проблема оценки качества предоставления медицинских услуг по мере развития медицинских технологий и изменения характера заболеваний. Критерии оценки качества предоставления медицинских услуг по группам заболеваний или состояний на основе соответствующих порядков

		оказания медицинских услуг и стандартов медицинской помощи. Законодательное закрепление механизма страхования профессиональной ответственности медицинских работников. Основные группы стандартов, применяемых в здравоохранении.
Тема 2	Качество предоставления медицинских услуг	<p>Понятие качества медицинских услуг. Субъекты контроля качества предоставления медицинских услуг. Технологии «бережливого производства» в управлении качеством и безопасностью медицинских услуг. IT-инновации как эффективный инструмент управления качеством предоставления медицинских услуг. Современные МИС в системе управления качеством предоставления медицинских услуг.</p> <p>Нормативное правовое регулирование оценки предоставления медицинских услуг. Характеристики, критерии и показатели качества деятельности в медицинской организации. Профессиональные стандарты. Система НМО. Управление человеческими ресурсами в системе управления качеством предоставления медицинских услуг.</p> <p>Доступность медицинской помощи. Критерии доступности медицинской помощи: сроки ожидания гражданами медицинской помощи, предоставляемой в плановом порядке и нормативы объема медицинской помощи по видам. Проведение лабораторных исследований, нормативы предоставления медицинских услуг для амбулаторной, в том числе неотложной, медицинской помощи, предоставляемой в амбулаторно-поликлинических учреждениях и других медицинских организациях; нормативы предоставления медицинских услуг для амбулаторий, предоставляемой в условиях дневных стационаров; нормативы предоставления медицинских услуг для стационарной медицинской помощи, предоставляемой в больничных учреждениях. Деятельность по контролю и обеспечению, качества медицинской помощи: безопасность предоставления медицинских услуг; доступность медицинской помощи; оптимальность медицинской помощи; удовлетворенность пациентов. Три составляющие качества предоставления медицинских услуг: структурное качество (качество структуры); качество технологии (качество процесса); качество результата. Система обеспечения качества предоставления медицинских услуг: участники контроля (т. е. кто должен осуществлять контроль); средства (с помощью чего осуществляется контроль); механизмы контроля (т.е. последовательность действий). Два звена контроля: ведомственное: медицинские учреждения и органы управления здравоохранением; вневедомственное: общественные объединения потребителей; лицензирующие органы здравоохранения; страховые медицинские организации; профессиональные медицинские ассоциации; фонды обязательного медицинского страхования; исполнительные органы Фонда социального страхования; государственные медицинские образовательные учреждения; страхователей и др.</p> <p>Характер, частота и причины нарушений прав застрахованных лиц на получение медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию в установленных договором на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию объеме, сроках, качестве и условиях; объем оказанной медицинской организацией медицинской помощи и его соответствие установленному решением комиссии по разработке территориальной программы обязательного медицинского страхования объему, подлежащему оплате за счет средств обязательного медицинского страхования; частота и характер нарушений медицинской организацией порядка формирования реестров счетов.</p>
Раздел 2. Контроль и управление качеством и безопасностью предоставления медицинских услуг		
Тема 1	Государственный и ведомственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности	<p>Контроль в сфере охраны здоровья граждан. Виды контроля и нормативное правовое регулирование.</p> <p>Порядок организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинских услуг по обязательному медицинскому страхованию. Цели контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинских услуг по обязательному медицинскому страхованию. Медико-экономический контроль. Медико-экономическая экспертиза. Порядок осуществления территориальным фондом обязательного медицинского страхования контроля за деятель-</p>

		ностью страховых медицинских организаций.
Тема 2	Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности. Экспертиза качества медицинской помощи. Организация экспертной работы	<p>Положение о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности. Проведение и оформление результатов внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.</p> <p>Алгоритм экспертизы качества предоставления медицинских услуг.</p> <p>Нормативные требования, методические подходы к организации экспертизы соответствия требований к обеспечению качества предоставления медицинских услуг в условиях страховой медицины.</p> <p>Внесение изменений в организацию работы; изменение стандартов; невмешательство в систему. Виды контроля со стороны потребителя: медицинских услуг и организаций, защищающих права потребителя; контроль пациента; контроль страховой компании; контроль общества защиты потребителей; конституционный контроль. Со стороны производителя медицинских услуг контроль: внутренний контроль в лечебно-профилактическом учреждении; контроль структур и должностных лиц органов управления здравоохранением; контроль профессиональных медицинских ассоциаций и др.</p> <p>Экспертный Совет МО. Оценка качества лечебно-диагностического процесса. Примерное положение о контроле качества медицинской помощи, оказываемой в лечебно-профилактическом учреждении. Экспертиза процесса оказываемой медицинской помощи конкретным пациентам. Анализ показателей, характеризующих качество и эффективность оказываемой медицинской помощи (анализ основных показателей работы подразделений). Выявление и обоснование дефектов, врачебных ошибок и других причин снижения качества и эффективности оказанной медицинской помощи. Разработка рекомендаций, направленных на предупреждение врачебных ошибок и дефектов в работе с целью повышения качества и эффективности медицинской помощи, оказываемой в МО.</p>

Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.02.03 «Управление качеством предоставления медицинских услуг» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Раздел 1. Основы управления качеством в здравоохранении	
Тема 1 Нормативно-правовое обеспечение качества предоставления медицинских услуг. Стандартизация в здравоохранении	О, Д, ТЗ
Тема 2 Качество предоставления медицинских услуг	О, Д, К
Раздел 2. Контроль и управление качеством и безопасностью предоставления медицинских услуг	
Тема 1. Государственный и ведомственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности	О, ТЗ
Тема 2. Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности. Экспертиза качества медицинской помощи. Организация экспертной работы	О,Д, Т

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена в устной форме по вопросам и выполнения практического задания.

Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Преподаватель оценивает уровень подготовленности обучающихся к занятию по следующим показателям:

- устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия;
- участие в дискуссии;
- подготовка докладов-презентаций;
- выполнение заданий для самостоятельной работы;
- результаты тестирования и контрольной работы.

Критерии оценивания устных ответов на вопросы преподавателя по теме занятия:

- правильность и полнота ответа;
- оперирование научной терминологией;
- обоснованность утверждений.

Критерии оценивания доклада-презентации:

- четкая постановка проблемы, точность определений и понятий;
- умение работать с документальными и научными источниками;
- последовательность изложения материала;
- аргументация выводов и заключений;
- самостоятельность работы, наличие обоснованной авторской позиции.

Критерии оценивания участия в дискуссии:

- умение формулировать вопрос по теме обсуждения;
- наличие навыков аргументированного оппонирования;
- наличие собственной обоснованной позиции.

Критерии оценивания выполнения заданий для самостоятельной работы:

- правильность и своевременность выполнения задания;
- глубина проработки проблемы;
- оригинальность решений;
- обоснованность выводов и заключений.

Критерии оценивания тестирования и выполнения контрольной работы:

- правильность ответов на вопросы.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы: 70% из 100% (70 баллов из 100) - вклад по результатам посещаемости занятий, активности на занятиях, выступления с докладами-презентациями, участия в дискуссиях, ответов на вопросы преподавателя в ходе занятия, выполнения заданий для самостоятельной работы, тестирования, контрольной работы.

Типовые оценочные материалы по Разделу 1

Типовые вопросы для опроса

1. Система обеспечения качества медицинской помощи.
2. Государственный контроль качества оказания медицинской помощи.
3. Стандартизация в сфере здравоохранения.
4. Внутренний контроль качества и безопасности медицинской помощи.
5. Экспертиза качества медицинской помощи.

Типовые вопросы для дискуссии

1. Стандартные операционные процедуры.
2. Дефекты оказания медицинской помощи.
3. Технологии «бережливого производства» в управлении качеством и безопасностью медицинских услуг.
4. Современные МИС в системе управления качеством медицинской помощи.
5. Нормативное правовое регулирование оценки качества медицинской помощи.
6. Нормативное правовое регулирование оценки качества медицинской помощи.
7. Управление человеческими ресурсами в системе управления качеством медицинской помощи.

Типовая задача

1. В городе «А» сердечно-сосудистые заболевания составляют 20%, а в городе «Б» - 30% среди всех заболеваний. Можно ли утверждать, что в городе «Б» эти заболевания встречаются чаще?

- a. можно; процент заболеваний в городе «Б» явно выше;
- b. можно; данные показатели характеризуют уровень сердечно-сосудистых заболеваний;
- c. можно; данные показатели характеризуют распространенность заболевания, а в городе «Б» она выше;
- d. нельзя; мы не знаем ошибки данных показателей;
- e. нельзя; мы не знаем базы этих показателей, т.е. общее число заболеваний в каждом городе, принятое за 100%.

Типовые темы для контрольных работ:

1. Виды, формы и условия оказания медицинской помощи.
2. Стандарты и порядки оказания медицинской помощи. Клинические рекомендации (протоколы лечения).
3. Инновационные технологии и модели управления современной медицинской организацией: самооценка деятельности медицинских организаций.
4. Качество медицинской помощи и эффективность деятельности медицинских организаций.
5. Проблема качества медицинской помощи, непосредственно связанная с конечными результатами и затратами ограниченных ресурсов здравоохранения. Проблема оценки качества медицинских услуг по мере развития медицинских технологий и изменения характера заболеваний.
6. Критерии оценки качества медицинской помощи по группам заболеваний или состояний на основе соответствующих порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи.
7. Законодательное закрепление механизма страхования профессиональной ответственности медицинских работников.
8. Международные и национальные стандарты по обеспечению качества медицинской деятельности.
9. Стандартные операционные процедуры.
10. Дефекты оказания медицинской помощи.
11. Организация мероприятий по обеспечению качества в МО.
12. Технологии «бережливого производства» в управлении качеством и безопасностью медицинских услуг.
13. IT-инновации как эффективный инструмент управления качеством медицинской помощи.
14. Современные МИС в системе управления качеством медицинской помощи.
15. Нормативное правовое регулирование оценки качества медицинской помощи.

16. Характеристики, критерии и показатели качества деятельности в медицинской организации.
17. Управление человеческими ресурсами в системе управления качеством медицинской помощи.
18. Доступность медицинской помощи. Критерии доступности медицинской помощи: сроки ожидания гражданами медицинской помощи, предоставляемой в плановом порядке и нормативы объема медицинской помощи по видам.
19. Три составляющие качества медицинской помощи: структурное качество (качество структуры); качество технологии (качество процесса); качество результата.
20. Порядок организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию.
21. Медико-экономический контроль. Медико-экономическая экспертиза.
22. Порядок осуществления территориальным фондом обязательного медицинского страхования контроля за деятельностью страховых медицинских организаций.
23. Контроль в сфере охраны здоровья граждан. Виды контроля и нормативное правовое регулирование.
24. Санитарно-эпидемиологический надзор: нормативное правовое регулирование, соблюдение санитарно-гигиенических норм в медицинских организациях, виды контроля.
25. Государственный контроль качества медицинской деятельности.
26. Ведомственный контроль качества медицинской деятельности.
27. Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности.
28. Анализ показателей, характеризующих качество и эффективность оказываемой медицинской помощи (анализ основных показателей работы подразделений).
Выявление и обоснование дефектов, врачебных ошибок и других причин снижения качества и эффективности оказанной медицинской помощи

Типовые оценочные материалы по Разделу 2

Типовые вопросы для опроса

1. Обеспечение повышения качества медицинских услуг
2. Порядок организации оказания первичной медико-санитарной помощи
3. Порядок оказания скорой медицинской помощи
4. Организация специализированной медицинской помощи
5. Стандартизация в сфере здравоохранения

Типовые вопросы для дискуссии

1. Доступность медицинской помощи. Критерии доступности медицинской помощи: сроки ожидания гражданами медицинской помощи, предоставляемой в плановом порядке и нормативы объема медицинской помощи по видам.
2. Деятельность по контролю и обеспечению, качества медицинской помощи: безопасность медицинской помощи; доступность медицинской помощи; оптимальность медицинской помощи; удовлетворенность пациентов. Порядок организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию. Цели контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию.
3. Медико-экономический контроль. Медико-экономическая экспертиза.

4. Порядок осуществления территориальным фондом обязательного медицинского страхования контроля за деятельностью страховых медицинских организаций.

5. Характер, частота и причины нарушений прав застрахованных лиц на получение медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию в установленных договором на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию объеме, сроках, качестве и условиях; объем оказанной медицинской организацией медицинской помощи и его соответствие установленному решением комиссии по разработке территориальной программы обязательного медицинского страхования объему, подлежащему оплате за счет средств обязательного медицинского страхования; частота и характер нарушений медицинской организацией порядка формирования реестров счетов.

Типовые вопросы для тестирования

1. Для получения первичной медико-санитарной помощи гражданин выбирает медицинскую организацию, за исключением случаев изменения места жительства гражданина:

- ☐ не чаще чем один раз в год;
- ☐ неограниченное число раз;
- ☐ два раза в год.

2. Для получения бесплатной специализированной медицинской помощи в плановой форме выбор медицинской организации осуществляется

- ☐ по направлению лечащего врача;
- ☐ врачом скорой помощи;
- ☐ пациентом.

3. Лечащий врач обязан проинформировать гражданина о возможности выбора стационара в случае, если:

- ☐ несколько больниц оказывают медицинскую помощь по необходимому профилю бесплатно;
- ☐ гражданин – иностранец;
- ☐ пациенту требуется высокотехнологичная медицинская помощь;

4. Сроки ожидания специализированной бесплатной медицинской помощи в плановой форме:

- ☐ устанавливаются каждой больницей индивидуально;
- ☐ определены территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи;
- ☐ не могут превышать 1 дня.

Типовая задача

1. Анализ системы внутреннего контроля качества в МО (на примере).

2. Основные барьеры при реализации системы внутреннего контроля качества в МО (на примере).

Оценочные материалы промежуточной аттестации

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКр-1	Способен участвовать в	ПКр.-1.2	Способен участвовать в

	<p>осуществлении стратегического управления в интересах общества и государства, включая постановку общественно значимых целей, формирование условий их достижения, организацию работы для получения максимально возможных результатов, организацию взаимодействия с внешней средой (другими государственными и муниципальными органами, организациями, гражданами) в данной деятельности</p>		<p>разработке и совершенствовании стратегического управления социальной политики, сферы образования, а также управления качеством медицинских услуг с учетом знаний о специфике регионального развития, демографических процессов и социально-экономического развития территории</p>
--	--	--	--

Компонент компетенции	Индикатор оценивания	Критерий оценивания
ПКр-1.2	<p>Умеет разрабатывать стратегию развития территории, стратегии социальной политики, образования, управления качеством медицинских услуг, опираясь на стратегию социально-экономического развития территории, управление региональным развитием и демографическими процессами в интересах общества и государства</p>	<p>1. Определены основные критерии оценки качества предоставления медицинских услуг 2. Названы основные методы и принципы разработки критериев оценки качества предоставления медицинских услуг 3. Выявлены проблемы организации внутреннего контроля качества предоставления медицинских услуг. 4. Названы нормативные основы качества предоставления медицинских услуг. 5. Приведено не менее 5-ти показателей качества предоставления медицинских услуг.</p>

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКр-3	<p>Способен осуществлять организацию и упорядочение административных процессов, распределение обязанностей и ответственности, и на этой основе – разработку проектов административных регламентов осуществления публичных функций и предоставления государственных и муниципальных услуг, проектов должностных регламентов государственных и муниципальных служащих</p>	ПКр.-3.2	<p>Знает требования к регламентам и способен упорядочить административные процессы в сфере социальной политики, развития образования и улучшения качества медицинских услуг.</p>

Компонент компетенции	Индикатор оценивания	Критерий оценивания
ПКр-3.2	<p>Способен разработать проект улучшения административного процесса в сфере социальной политики,</p>	<p>1. Определены направления современной социальной политики государства в сфере здравоохранения 2. Названы основные проекты и программы, реализуемые в сфере здравоохранения.</p>

Компонент компетенции	Индикатор оценивания	Критерий оценивания
	развития образования и улучшения качества медицинских услуг с учетом требований к регламентам.	3. Выявлены направления оптимизации административного процесса при принятии решений об алгоритме оценки качества предоставления медицинских услуг 4. Названы актуальные для региона направления реализации проектного подхода в сфере здравоохранения. 5. Сформулировано не менее 3-х критериев оценки проекта в сфере здравоохранения на уровне региона.

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Виды, формы и условия оказания медицинской помощи.
2. Стандарты и порядки оказания медицинской помощи. Клинические рекомендации (протоколы лечения).
3. Инновационные технологии и модели управления современной медицинской организацией: самооценка деятельности медицинских организаций.
4. Качество качества предоставления медицинских услуг и эффективность деятельности медицинских организаций.
5. Проблема качества предоставления медицинских услуг, непосредственно связанная с конечными результатами и затратами ограниченных ресурсов здравоохранения. Проблема оценки качества медицинских услуг по мере развития медицинских технологий и изменения характера заболеваний.
6. Критерии оценки качества предоставления медицинских услуг по группам заболеваний или состояний на основе соответствующих порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи.
7. Законодательное закрепление механизма страхования профессиональной ответственности медицинских работников.
8. Международные и национальные стандарты по обеспечению качества предоставления медицинских услуг.
9. Стандартные операционные процедуры.
10. Дефекты оказания медицинской помощи.
11. Организация мероприятий по обеспечению качества в МО.
12. Технологии «бережливого производства» в управлении качеством и безопасностью медицинских услуг.
13. IT-инновации как эффективный инструмент управления качеством предоставления медицинских услуг.
14. Современные МИС в системе управления качеством предоставления медицинских услуг.
15. Нормативное правовое регулирование оценки качества предоставления медицинских услуг.
16. Характеристики, критерии и показатели качества деятельности в медицинской организации.
17. Управление человеческими ресурсами в системе управления качеством предоставления медицинских услуг.
18. Доступность медицинской помощи. Критерии доступности медицинской помощи: сроки ожидания гражданами медицинской помощи, предоставляемой в плановом порядке и нормативы объема медицинской помощи по видам.

19. Три составляющие качества медицинской помощи: структурное качество (качество структуры); качество технологии (качество процесса); качество результата.
20. Порядок организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий качества предоставления медицинских услуг в рамках обязательного медицинского страхования.
21. Медико-экономический контроль. Медико-экономическая экспертиза.
22. Порядок осуществления территориальным фондом обязательного медицинского страхования контроля за деятельностью страховых медицинских организаций.
23. Контроль в сфере охраны здоровья граждан. Виды контроля и нормативное правовое регулирование.
24. Санитарно-эпидемиологический надзор: нормативное правовое регулирование, соблюдение санитарно-гигиенических норм в медицинских организациях, виды контроля.
25. Государственный контроль качества медицинской деятельности.
26. Ведомственный контроль качества предоставления медицинских услуг.
27. Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности.
28. Анализ показателей, характеризующих качество и эффективность оказываемой медицинской помощи (анализ основных показателей работы подразделений).
29. Выявление и обоснование дефектов, врачебных ошибок и других причин снижения качества предоставления медицинских услуг.

Типовое практическое задание

Сандалов Георгий 10 лет (инвалид с детства). 18.02 заболел пневмонией нетяжелого течения. Лечился амбулаторно под наблюдением участкового врача-педиатра детской поликлиники № 4.

Ребенок выздоровел через 20 дней. Во время болезни за ним ухаживал отец. Можно ли отцу оформить листок нетрудоспособности. Если да, то оформите.

Отец: Сандалов Сергей Алексеевич 45 лет, работает слесарем на заводе «Вымпел» и по совместительству в ЗАО «Прогресс» в течение 2х лет на год наступления нетрудоспособности. Проживает по адресу: Суворовской пр. дом 23-кв. 95.

Шкала оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания
Отлично	<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно, в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность. Ответ изложен литературным языком с использованием современной терминологии. Могут быть допущены отдельные недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.</p> <p>Выполнение практического задания показывает знание управленческой ситуации и умение применить правильный научный и методический подход и инструментарий для решения задачи, разрабатывать управленческие решения</p>
Хорошо	<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием современной терминологии. Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью экзаменатора.</p> <p>Выполнение практического задания показывает способность студента определять основные приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения.</p>
Удовлетворительно	Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и

	последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Выполнение практического задания показывает, что компетенции сформированы на начальном уровне.
Неудовлетворительно	Оценка выставляется в одном из случаев: 1. Ответ представляют собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросам. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Отсутствуют конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная, современная терминология не используется. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента. Практическое задание не выполнено. 2. Ответ на вопрос полностью отсутствует. 3. Отказ от ответа

5.Методические материалы по освоению дисциплины

Обучение по дисциплине предусматривает занятия в виде лекций и практических занятий, а также осуществляется в рамках самостоятельной работы обучающихся.

На занятиях обучающиеся осваивают основное содержание дисциплины Б1.В.ДВ.02.03 «Управление качеством предоставления медицинских услуг», принимают участие в подготовке и обсуждении докладов-презентаций, участвуют в дискуссиях, групповой работе, выполнению тестовых заданий.

Обучающиеся самостоятельно готовятся к дискуссиям и обсуждениям, тестированию и сдаче экзамена.

Методические указания по организации самостоятельной работы

Успешное освоение дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающихся во всех формах учебных занятий, определенных для данной дисциплины.

Самостоятельная работа обучающихся предполагает изучение в соответствии с данными методическими рекомендациями учебной и научной литературы, нормативных документов, данных научных исследований, материалов интернет-источников, а также выполнение практических заданий, подготовку докладов и реферата, подготовку к тестированию и контрольной работе, к опросам на занятиях и к экзамену. Рекомендации по научной литературе, информационным источникам и учебно-методическому обеспечению самостоятельной работы содержатся в разделе 6 данной РПД.

Методические рекомендации по подготовке к опросу

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-источников.

Методические рекомендации по подготовке доклада-презентации

Доклад – это официальное сообщение, посвященное заданной теме, которое может содержать описание состояния дел в какой-либо сфере деятельности или ситуации; взгляд автора на ситуацию или проблему, анализ и возможные пути решения проблемы. Доклад должен быть представлен в письменной форме преподавателю и изложен устно во время занятия. Структура доклада включает:

1. Введение:

- указывается тема и цель доклада;
- обозначается проблемное поле и вводятся основные термины доклада, а также тематические разделы содержания доклада;
- намечаются методы решения представленной в докладе проблемы и предполагаемые результаты.

2. Основное содержание доклада:

- последовательно раскрываются тематические разделы доклада.

3. Заключение:

- приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

Текст доклада должен быть построен в соответствии с регламентом предстоящего выступления: не более десяти минут.

Рекомендации по подготовке к диспуту, дискуссии

Подготовка дискуссии (круглого стола) представляет собой проектирование обучающимся обсуждения в группе в форме дискуссии. В этих целях студенту необходимо:

- самостоятельно выбрать тему (проблему) дискуссии;
- разработать вопросы, продумать проблемные ситуации и альтернативные варианты их изменения (с использованием периодической, научной литературы, а также интернет-сайтов);
- разработать план-конспект обсуждения с указанием времени обсуждения, вопросов, вариантов ответов.

Рекомендации по подготовке к тестированию и контрольной работе

Тестирование и контрольные работы являются формами контроля успеваемости обучающихся, оценки уровня овладения теоретическими знаниями и навыками применения этих знаний при решении практических задач. Подготовка к тестированию и контрольным работам предполагает:

- ознакомление с материалами лекций;
- изучение учебной литературы, справочных и научных источников;
- уточнение терминов, основных понятий и категорий;
- самостоятельный подбор информации, необходимой для аргументации авторской позиции.

Все вопросы и задания тестов и контрольных работ ориентированы на систематизацию знаний обучающихся, развитие способностей к самостоятельной аналитической деятельности.

Результаты контрольных работ и тестов признаются положительными, если 75% ответов являются правильными.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

6.1. Основная литература

1. Грибов, В. Д. Управленческая деятельность : учебник и практикум для вузов / В. Д. Грибов, Г. В. Кисляков. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 335 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03910-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511089>
2. Экономика и управление в здравоохранении : учебник и практикум для вузов / А. В. Решетников, Н. Г. Шамшурина, В. И. Шамшурин, К. Э. Соболев ; под общей редакцией А. В. Решетникова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 316 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12832-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511863>
3. Столяров, С. А. Менеджмент в здравоохранении : учебник для вузов / С. А. Столяров. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 764 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10638-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517837>

6.2. Дополнительная литература

1. Баженов, А. М. Социология здравоохранения : учебник и практикум для вузов / А. М. Баженов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 225 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11670-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515642>
2. Биоэтика : учебник и практикум для вузов / Е. С. Протанская [и др.] ; под редакцией Е. С. Протанской. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 278 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15482-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511507>
3. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для вузов / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16692-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531538>
4. Предпринимательство в здравоохранении : учебное пособие для вузов / Е. М. Белый [и др.] ; под научной редакцией Е. М. Белого. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 153 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15244-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520425>
5. Трофимова, Л. А. Методы принятия управленческих решений : учебник и практикум для вузов / Л. А. Трофимова, В. В. Трофимов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 312 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17145-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532466>
6. Medicine of the Future: Digital Technologies in Healthcare Saltanat Mamyrbekova¹, Z. Nurgaliyeva, A. Saktapov, A. Zholdasbekova, A. Kudaibergenova E3S Web of Conferences 159, 04036 (2020) BTSES-2020, 10p., Ссылка: https://www.e3s-conferences.org/articles/e3sconf/pdf/2020/19/e3sconf_btsets2020_04036.pdf

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Басова, А. В. Медицинское право : учебник для вузов / А. В. Басова ; под редакцией Г. Н. Комковой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 310 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15112-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530742>
2. Мкртычян, Г. А. Принятие управленческих решений : учебник и практикум для вузов / Г. А. Мкртычян, Н. Г. Шубнякова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 140 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13827-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519760>
3. Роик, В. Д. Медицинское страхование. Страхование от несчастных случаев на производстве и временной утраты трудоспособности : учебник для вузов / В. Д. Роик. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 317 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05410-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515683>
4. Социальная медицина : учебник для вузов / А. В. Мартыненко [и др.] ; под редакцией А. В. Мартыненко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 375 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10582-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510946>
5. Теория и практика принятия управленческих решений : учебник и практикум для вузов / В. И. Бусов, Н. Н. Лябах, Т. С. Саткалиева, Г. А. Таспенова ; под общей редакцией В. И. Бусова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 276 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16710-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531565>

6.4. Нормативные правовые документы

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // Российская газета. — 1993. — 25 дек. ; Официальный интернет-портал правовой информации. — Электрон. текст. дан. — [Москва], 2005–2020. — URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202007040001>
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) : федеральный закон от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 28.06.2021, с изм. от 08.07.2021) // Собрание законодательства РФ. — 1994. — № 32. — ст. 3301; Российская газета. — 1994. — № 238-239; Официальный интернет-портал правовой информации. — Электрон. текст. дан. — [Москва], 2005–2020. — URL: <https://www.zakonrf.info/gk/ch1/>
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) : федеральный закон от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 01.07.2021, с изм. от 08.07.2021) // Официальный интернет-портал правовой информации. — Электрон. текст. дан. — [Москва], 2005–2020. — URL: <http://https://www.zakonrf.info/gk/ch2/>
4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть третья) : федеральный закон от 26.11.2001 № 146-ФЗ (ред. от 18.03.2019) // Официальный интернет-портал правовой информации. — Электрон. текст. дан. — [Москва], 2005–2020. — URL: <https://www.zakonrf.info/gk/ch3/>
5. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) : федеральный закон от 18.12.2006 N 230-ФЗ // Официальный интернет-портал правовой информации. — Электрон. текст. дан. — [Москва], 2005–2020. — URL: <https://www.zakonrf.info/gk/ch4/>
6. Трудовой кодекс Российской Федерации: федеральный закон от 30.12.2001 № 197-ФЗ (с изменениями и дополнениями от 25.07.2022) — URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/
7. Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 N 323-ФЗ (последняя редакция) — https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121895/

6.5. Интернет-ресурсы

1. Федеральный образовательный портал «Российское образование» <https://edu.ru/>
2. Университетская библиотека Онлайн <https://biblioclub.ru/>
3. Электронно- библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>
4. Электронное издательство ЮРАЙТ https://urait.ru/?utm_
5. Электронно- библиотечная система ООО «Ай Пи Эр Медиа» (ЭБС «IPRbooks») <http://www.iprbookshop.ru/>

6.6. Иные источники

1. Каменская, В. Г. Психология управления. Социально-психологические основы управленческой деятельности : учебное пособие для вузов / В. Г. Каменская. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 194 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05617-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515768>
2. Силуянова, И. В. Биомедицинская этика : учебник и практикум для вузов / И. В. Силуянова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 358 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12845-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511465>
3. Филинов-Чернышев, Н. Б. Разработка и принятие управленческих решений : учебник и практикум для вузов / Н. Б. Филинов-Чернышев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 338 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17973-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534074>

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для обеспечения учебного процесса по дисциплине Б1.В.ДВ.02.03 «Управление качеством предоставления медицинских услуг» филиал располагает учебными аудиториями для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещениями для самостоятельной работы и помещениями для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Лекционные аудитории оснащены видеопроекторным оборудованием для проведения презентаций, а также средствами звуковоспроизведения; помещения для практических занятий укомплектованы учебной мебелью; библиотека располагает рабочими местами с доступом к электронным библиотечным системам и сети интернет. Все учебные аудитории оснащены компьютерным оборудованием и лицензионным программным обеспечением.