

**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 «25» апреля 2024 г. № 8

**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 форма обучения

Год набора - 2025

Барнаул, 2024 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 .....	4
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	6
5. Методические материалы по освоению дисциплины .....	13
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет .....	15
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы .....	17

# 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	<b>на уровне знаний:</b> знать основные подходы к управлению качеством предоставления медицинских услуг
		<b>на уровне умений:</b> уметь определять уровень качества предоставления медицинских услуг в регионе
		<b>на уровне навыков:</b> использовать приемы эффективной разработки и совершенствования стратегий оценки качества предоставления медицинских услуг
	ПКр – 3.2	<b>на уровне знаний:</b> знать основы проектирования административных регламентов осуществления контроля качества предоставления медицинских услуг
		<b>на уровне умений:</b> уметь проектировать административные регламенты осуществления контроля качества предоставления медицинских услуг
		<b>на уровне навыков:</b> 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, промежуточной 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 медицинской 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)
<b>Раздел 1. Основы управления качеством в здравоохранении</b>		
Тема 1	Нормативно-правовое обеспечение качества предоставления медицинских услуг. Стандартизация в здравоохранении	<p>Законодательные акты об охране здоровья граждан и системе обязательного медицинского страхования в Российской Федерации. Качество предоставления медицинских услуг и эффективность деятельности медицинских организаций.</p> <p>Совершенствование нормативно-правового регулирования обеспечения качества предоставления медицинских услуг.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Основные группы стандартов, применяемых в здравоохранении.</p>
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>

		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 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.
<b>Раздел 2. Контроль и управление качеством и безопасностью предоставления медицинских услуг</b>		
Тема 1	Государственный и ведомственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности	Контроль в сфере охраны здоровья граждан. Виды контроля и нормативное правовое регулирование. 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 деятельностью страховых медицинских организаций.
Тема 2	Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности. Экспертиза качества медицинской помощи. Организация экспертной работы	Положение о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности. Проведение и оформление результатов внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности. Алгоритм экспертизы качества предоставления медицинских услуг. Нормативные требования, методические подходы к организации экспертизы соответствия требований к обеспечению качества предоставления медицинских услуг в условиях страховой медицины. 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. 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.

### **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
-------------------	---------------------------------------

<b>Раздел 1. Основы управления качеством в здравоохранении</b>	
Тема 1 Нормативно-правовое обеспечение качества предоставления медицинских услуг. Стандартизация в здравоохранении	О, Д, ТЗ
Тема 2 Качество предоставления медицинских услуг	О, Д, К
<b>Раздел 2. Контроль и управление качеством и безопасностью предоставления медицинских услуг</b>	
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?**

- а. можно; процент заболеваний в городе «Б» явно выше;
- б. можно; данные показатели характеризуют уровень сердечно-сосудистых заболеваний;
- с. можно; данные показатели характеризуют распространенность заболевания, а в городе «Б» она выше;
- д. нельзя; мы не знаем ошибки данных показателей;
- е. 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).
29. 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 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.

Компонент компетенции	Индикатор оценивания	Критерий оценивания
ПКр-1.2	Умеет разрабатывать стратегию развития территории, стратегии социальной политики, управления качеством медицинских услуг, опираясь на стратегию социально-экономического развития территории, управление региональным развитием и демографическими процессами в интересах общества и государства	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.
ПКр-3.2	Способен разработать проект улучшения административного процесса в сфере социальной политики, развития образования и улучшения качества медицинских услуг с учетом требований к регламентам.	1. Определены направления современной социальной политики государства в сфере здравоохранения 2. Названы основные проекты и программы, реализуемые в сфере здравоохранения. 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	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. Выполнение практического задания показывает знание управленческой ситуации и умение применить правильный научный и методический подход и инструментарий для решения задачи, разрабатывать управленческие решения
Хорошо	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. Выполнение практического задания показывает способность студента определять основные приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения.
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, 2024. — 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, 2024. — 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, 2024. — 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, 2024. — 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. Mamyrbekova, S. Medicine of the Future: Digital Technologies in Healthcare / Saltanat Mamyrbekova<sup>1</sup>, Z. Nurgaliyeva, A. Saktapov, A. Zholdasbekova, A. Kudaibergenova // E3S Web of Conferences. BTSES-2020. — 2020. — N 159. — URL: [https://www.e3s-conferences.org/articles/e3sconf/pdf/2020/19/e3sconf\\_btsets2020\\_04036.pdf](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], 2005–2024. — 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 11.03.2024) // Собрание законодательства РФ. — 1994. — № 32. — ст. 3301; Российская газета. — 1994. — № 238-239; Правовой навигационный сервис по законодательству РФ. — Электрон. текст. дан. — [Москва], 2005–2024. — URL: <https://www.zakonrf.info/gk/ch1/> (дата обращения: 10.04.2024).

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) // Правовой навигационный сервис по законодательству РФ. – Электрон. текст. дан. – [Москва], 2005–2024. – URL: <http://www.zakonrf.info/gk/ch2/> (дата обращения: 10.04.2024).

4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть третья) : федеральный закон от 26.11.2001 № 146-ФЗ (ред. от 24.07.2023) // Правовой навигационный сервис по законодательству РФ. – Электрон. текст. дан. – [Москва], 2005–2024. – URL: <https://www.zakonrf.info/gk/ch3/> (дата обращения: 10.04.2024).

5. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) : федеральный закон от 18.12.2006 N 230-ФЗ (ред. от 13.06.2023) // Правовой навигационный сервис по законодательству РФ. – Электрон. текст. дан. – [Москва], 2005–2024. – URL: <https://www.zakonrf.info/gk/ch4/> (дата обращения: 10.04.2024).

6. Трудовой кодекс Российской Федерации: федеральный закон от 30.12.2001 № 197-ФЗ (с изменениями и дополнениями от 06.04.2024) – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_34683/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683/) (дата обращения: 10.04.2024).

7. Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации : Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ (последняя редакция) // Российская газета. – 2011. – N 263; Парламентская газета. – 2011. – N 50; Собрание законодательства РФ. – 2011. – N 48. – ст. 6724. – URL: – [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_121895/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121895/) (дата обращения: 10.04.2024)

#### **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\\_](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 видеопроекционным 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.