



Министерство здравоохранения Российской Федерации

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Северо-Западный государственный медицинский университет имени И.И. Мечникова"
Министерства здравоохранения Российской Федерации**

(ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление качеством в здравоохранении»

Направление подготовки: 34.04.01 Управление сестринской деятельностью

Направленность: Научная организация сестринской деятельности

Рабочая программа дисциплины «Управление качеством в здравоохранении» составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – магистратуры по направлению подготовки 34.04.01 Управление сестринской деятельностью, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 26 мая 2020 г. № 684 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - магистратура по направлению подготовки 34.04.01 Управление сестринской деятельностью»

Составители рабочей программы дисциплины:

Филатов В.Н., заведующий кафедрой общественного здоровья, экономики и управления здравоохранением, доктор медицинских наук

Могучая О.В., профессор кафедры общественного здоровья, экономики и управления здравоохранением, доктор медицинских наук

Самодова И.Л., доцент кафедры общественного здоровья, экономики и управления здравоохранением, кандидат медицинских наук

Мариничева Г.Н., доцент кафедры общественного здоровья, экономики и управления здравоохранением, кандидат медицинских наук

Рецензент:

Баянов Э.И., заместитель главного врача по медицинской части СПб ГБУЗ «Городская поликлиника № 14», д.м.н.

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры общественного здоровья, экономики и управления здравоохранением

19 октября 2023 г., Протокол № 14

Заведующий кафедрой  /Филатов В.Н./

Рассмотрено Методическим советом и рекомендовано для утверждения на Ученом совете 23 ноября 2023 г.

Председатель  /Артюшкин С.А./

Дата обновления:

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель освоения дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	5
5. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий	5
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	8
7. Оценочные материалы	8
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	9
9. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем.....	10
10. Материально-техническое обеспечение дисциплины	11
Приложение А.....	13

1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Управление качеством в здравоохранении» является формирование универсальных и общепрофессиональных компетенций обучающегося в области качества и эффективности медицинской помощи.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление качеством в здравоохранении» относится к обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 34.04.01 Управление сестринской деятельностью (уровень образования магистратура), направленность: Научная организация сестринской деятельности. Дисциплина является обязательной к изучению.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	ИД-1 _{УК-1.1} Критически анализирует проблемную ситуацию, выявляя ее составляющие и связи между ними ИД-2 _{УК-1.2} Формулирует проблему, определяет пробелы в информации, необходимой для ее решения ИД-3 _{УК-1.3} Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию действий решения проблемы на основе системного подхода
ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством предоставляемых сестринских услуг	ИД-1 _{ОПК-4.1} Осуществляет деятельности в системе менеджмента качества ИД-2 _{ОПК-4.2} Демонстрирует умения в управлении качеством сестринской помощи

Код индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)	Оценочные средства
ИД-1 УК-1.1	Знает теоретические основы качества медицинской помощи Умеет применять организационно-законодательную и нормативную документацию для обеспечения непрерывного повышения качества медицинской помощи	Вопросы для собеседования, тестовые задания, ситуационные задачи
ИД-2 УК-1.2	Знает основы государственного, ведомственного и внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности Умеет организовать внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности	Вопросы для собеседования, тестовые задания, ситуационные задачи
ИД-3 УК-1.3	Знает основы контроля качества медицинской помощи в системе обязательного медицинского страхования Умеет организовать контроль качества медицинской помощи в системе обязательного медицинского страхования	Вопросы для собеседования, тестовые задания, ситуационные задачи
ИД-1 ОПК-4.1	Знает основы системы менеджмента качества в профессиональной деятельности Умеет организовать систему управления качеством	Вопросы для собеседования, ситуационные

	медицинской помощи в медицинской организации	задачи, доклад
ИД-2 ОПК-4.2	Знает основы управления качеством сестринской помощи Умеет организовать систему управления качеством сестринской помощи	Вопросы для собеседования, ситуационные задачи, доклад

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость	Семестры
		3
Контактная работа обучающихся с преподавателем:	56	56
Лекции	16	16
Практические занятия	36	36
Промежуточная аттестация: экзамен, в том числе сдача и групповые консультации	4	4
Самостоятельная работа:	160	160
в период теоретического обучения	128	128
подготовка к сдаче экзамена	32	32
Общая трудоемкость:	академических часов	216
	зачетных единиц	6

5. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Аннотированное содержание раздела дисциплины	Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения раздела
1	Качество медицинской помощи	Теоретические основы качества медицинской помощи. Организационно-законодательное и нормативное обеспечение непрерывного повышения качества медицинской помощи.	УК-1, ОПК-4
2	Контроль качества медицинской помощи	Организация ведомственного и государственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности. Организация внутреннего контроля качества медицинской помощи в медицинских организациях. Контроль качества медицинской помощи в системе обязательного медицинского страхования.	УК-1, ОПК-4
3	Управление качеством медицинской помощи	Качество медицинской помощи как объект управления. Формирование системы управления качеством. Исторические аспекты управления качеством в медицине. Понятие о системе менеджмента качества в здравоохранении. Управление качеством в медицинской организации.	УК-1, ОПК-4

5.2. Тематический план лекций

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекций	Активные формы обучения	Трудоемкость (академических часов)
1	Качество медицинской помощи	Теоретические основы качества медицинской помощи	-	2
		Организационно-законодательное и нормативное обеспечение непрерывного повышения качества медицинской помощи	-	2
2	Контроль качества медицинской помощи	Организация ведомственного и государственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности	-	2
		Организация внутреннего контроля качества медицинской помощи в медицинских организациях	-	2
		Контроль качества медицинской помощи в системе обязательного медицинского страхования	-	2
3	Управление качеством медицинской помощи	Качество медицинской помощи как объект управления. Формирование системы управления качеством. Исторические аспекты управления качеством в медицине.	-	2
		Понятие о системе менеджмента качества в здравоохранении	-	2
		Управление качеством в медицинской организации	-	2
ИТОГО:				16

5.3. Тематический план практических занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Активные формы обучения	Формы текущего контроля	Трудоемкость (академических часов)
1	Качество медицинской помощи	Основные понятия качества медицинской помощи, порядки и стандарты медицинской помощи	АС	Решение ситуационных задач, тестирование, собеседование	4
		Нормативно-законодательное обеспечение процесса непрерывного повышения качества медицинской помощи, ч. 1	АС	Решение ситуационных задач, тестирование, собеседование	4
		Нормативно-законодательное обеспечение процесса непрерывного повышения качества медицинской помощи, ч. 2	АС	Решение ситуационных задач, тестирование, собеседование	4

2	Контроль качества медицинской помощи	<i>Промежуточный контроль – контрольная работа № 1</i> Организационно-методические подходы к контролю и обеспечению качества, ч. 1	АС	Решение ситуационных задач, тестирование, собеседование	4
		Организационно-методические подходы к контролю и обеспечению качества, ч. 2	АС	Решение ситуационных задач, тестирование, собеседование	4
		Организация контроля качества в системе обязательного медицинского страхования	АС	Решение ситуационных задач, тестирование, собеседование	4
3	Управление качеством медицинской помощи	<i>Промежуточный контроль – контрольная работа № 2</i> Система менеджмента качества как основа непрерывного повышения качества, ч. 1	АС	Решение ситуационных задач, тестирование, собеседование, защита доклада	4
		Система менеджмента качества как основа непрерывного повышения качества, ч. 2	АС	Решение ситуационных задач, тестирование, собеседование, защита доклада	4
		Управление качеством в медицинской организации <i>Защита рефератов</i>	АС	Решение ситуационных задач, тестирование, собеседование, защита доклада	4
ИТОГО:					36

АС - анализ ситуаций

5.4. Тематический план семинаров – не предусмотрено

5.5. Тематический план лабораторных работ – не предусмотрено

5.6. Самостоятельная работа

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды самостоятельной работы	Формы текущего контроля	Трудоемкость (академических часов)
1	Качество медицинской помощи	Работа с лекционным материалом, работа с учебной литературой	Собеседование, тестирование, решение ситуационных задач	40

2	Контроль качества медицинской помощи	Работа с лекционным материалом, работа с учебной литературой	Собеседование, тестирование, решение ситуационных задач	40
3	Управление качеством медицинской помощи	Работа с лекционным материалом, работа с учебной литературой, подготовка доклада	Собеседование, тестирование, решение ситуационных задач	48
		Подготовка к сдаче экзамена	-	32
			ИТОГО:	160

5.6.1. Темы докладов:

1. Основные направления в управлении качеством медицинской помощи
2. Управление удовлетворенностью пациентов
3. Управление рисками в медицинской организации
4. Триада Донабедиана. Основные компоненты
5. Ведомственный контроль качества медицинской деятельности
6. Внутренний контроль качества медицинской деятельности
7. Инструменты внутреннего контроля качества медицинской деятельности
8. Нормативные документы, регламентирующие контроль качества в системе обязательного медицинского страхования
9. Виды экспертиз в системе обязательного медицинского страхования
10. Претензия и реэкспертиза в системе обязательного медицинского страхования
11. Понятия «пациент» и «потребитель» в системе менеджмента качества
12. Принципы системного и процессного подходов в системе менеджмента качества
13. Принцип вовлечения работников в системе менеджмента качества
14. Качество как фактор успешности медицинской организации
15. Принцип ориентации на потребителя в системе менеджмента качества
16. Подходы к управлению качеством медицинской помощи
17. Модель управления качеством в медицине
18. Организационно-методические подходы к контролю и обеспечению качества
19. Система менеджмента качества как основа непрерывного повышения качества

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Для эффективного изучения разделов дисциплины «Управление качеством в здравоохранении» необходимо самостоятельно изучить учебно-методические материалы, размещенные в системе sdo.szgmu.ru, прорешать все предложенные задачи по всем предложенным темам, выполнить тестовые задания, активно участвовать в обсуждении вопросов на практических занятиях, подготовить доклад, при необходимости – получить консультативную помощь преподавателя.

Для подготовки доклада необходимо изучить методические рекомендации по самостоятельной работе для подготовки, оформления и защиты доклада, размещенные в sdo.szgmu.ru.

Для успешного прохождения промежуточной аттестации в виде экзамена необходимо изучить и проработать все оценочные средства: вопросы для собеседования и ситуационные задачи.

7. Оценочные материалы

Оценочные материалы по дисциплине для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся включают в себя примеры оценочных средств (Приложение А к рабочей программе дисциплины), процедуру и критерии оценивания.

8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

8.1. Учебная литература:

1. Медик В.А., Общественное здоровье и здравоохранение : руководство к практическим [Электронный ресурс]: учебное пособие / Медик В.А. - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2018. - 464 с. - ISBN 978-5-9704-4291-3 - Режим доступа: <http://www.studmedlib.ru/book/ISBN9785970442913.html>
2. Общественное здоровье и здравоохранение / Н. И. Вишняков, В. А. Миняев. - 10-е изд., учебник для студентов. - М. : МЕДпресс-информ, 2021. - 656 с. - ISBN 9785000309261. - Текст : электронный // ЭБС "Букап" : [сайт]. - URL : <https://www.books-up.ru/ru/read/obcshestvennoe-zdorove-i-zdravoohranenie-11963265>
3. Контроль качества сестринской помощи: учебно-методическое пособие / О.В. Могучая, В.Н. Филатов, Н.Т. Гончар. – СПб.: изд-во СЗГУ им. И.И. Мечникова, 2022. – 56 с.
4. Медицинская, социальная и экономическая эффективность здравоохранения: учебно-методическое пособие / О.В. Могучая, И.Л. Самодова, В.Н. Филатов. - СПб.: Изд-во СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2019. - 48 с. https://sdo.szgmu.ru/pluginfile.php/783350/mod_resource/content/2/%D0%9C%D0%BE%D0%B3%D1%83%D1%87%D0%B0%D1%8F%20%D0%9E.%D0%92.%D0%9C%D0%95%D0%94%D0%98%D0%A6%D0%98%D0%9D%D0%A1%D0%9A%D0%90%D0%AF%2C%20%D0%A1%D0%9E%D0%A6%D0%98%D0%90%D0%9B%D0%AC%D0%9D%D0%90%D0%AF...%D1%8D%D1%84%D1%84%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C.pdf
5. Система менеджмента качества в здравоохранении: учебно-методическое пособие / О. В. Могучая, В. Н. Филатов. – СПб.: изд-во СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2022. – 60 с. https://sdo.szgmu.ru/pluginfile.php/818765/mod_resource/content/1/%D0%9C%D0%BE%D0%B3%D1%83%D1%87%D0%B0%D1%8F%20%D0%A1%D0%98%D0%A1%D0%A2%D0%95%D0%9C%D0%90%20%D0%9C%D0%95%D0%9D%D0%95%D0%94%D0%96%D0%9C%D0%95%D0%9D%D0%A2%D0%90%20%D0%9A%D0%90%D0%A7%D0%95%D0%A1%D0%A2%D0%92%D0%90_%2827-10%29.pdf
6. Управление качеством медицинской помощи: учебно-методическое пособие / О.В. Могучая, В.Н. Филатов, И.Л. Самодова. - СПб.: Изд-во СЗГМУ им. И.И. Мечникова, 2019. - 48 с. https://sdo.szgmu.ru/pluginfile.php/783347/mod_resource/content/1/%D0%9C%D0%BE%D0%B3%D1%83%D1%87%D0%B0%D1%8F%20%D0%9E.%D0%92.%D0%A3%D0%9F%D0%A0%D0%90%D0%92%D0%9B%D0%95%D0%9D%D0%98%D0%95%20%D0%9A%D0%90%D0%A7%D0%95%D0%A1%D0%A2%D0%92%D0%9E%D0%9C%20%D0%9C%D0%95%D0%94%D0%98%D0%A6%D0%98%D0%9D%D0%A1%D0%9A%D0%9E%D0%99%20%D0%9F%D0%9E%D0%9C%D0%9E%D0%A9%D0%98.pdf

8.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Наименования ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
Российский медицинский портал	http://www.rosmedportal.com

Всемирная Организация Здравоохранения	http://www.who.int
Электронная библиотека	http://www.e-library.ru
Российский медицинский портал	http://www.rosmedportal.com

9. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем

9.1. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Информационные технологии
1	Качество медицинской помощи	Размещение учебных материалов в ЭИОС ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России https://sdo.szgmu.ru/course/index.php?categoryid=3827
2	Контроль качества медицинской помощи	
3	Управление качеством медицинской помощи	

9.2. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса (лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства):

№ п/п	Наименование программного продукта	Срок действия лицензии	Документы, подтверждающие право использования программных продуктов
лицензионное программное обеспечение			
1.	Dr. Web	1 год	Контракт № 175/2022-ЗК
2.	MS Windows 8 MS Windows 8.1 MS Windows 10 MS Windows Server 2012 Datacenter - 2 Proc MS Windows Server 2012 R2 Datacenter - 2 Proc MS Windows Server 2016 Datacenter Core	Неограниченно	Государственный контракт № 30/2013-О; Государственный контракт № 399/2013-ОА; Государственный контракт № 07/2017-ЭА.
3.	MS Office 2010 MS Office 2013	Неограниченно	Государственный контракт № 30/2013-ОА; Государственный контракт № 399/2013-ОА.
4.	Academic LabVIEW Premium Suite (1 User)	Неограниченно	Государственный контракт № 02/2015
лицензионное программное обеспечение отечественного производства			
1.	Антиплагиат	1 год	Контракт № 6659
2.	«WEBINAR (ВЕБИНАР)» ВЕРСИЯ 3.0	1 год	Контракт № 261/2023-ЭА
3.	«Среда электронного обучения ЗКЛ»	1 год	Контракт № 254/2023-ЭА
4.	TrueConf Enterprise	1 год	Контракт № 373/2022-ЭА
свободно распространяемое программное обеспечение			
1.	Google Chrome	Неограниченно	Открытое лицензионное соглашение GNU GeneralPublicLicense
2.	NVDA	Неограниченно	Открытое лицензионное

			соглашение GNU GeneralPublicLicense
свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства			
1.	Moodle	Неограниченно	Открытое лицензионное соглашение GNU GeneralPublicLicense

9.3. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

№ п/п	Наименование программного продукта	Срок действия лицензии	Документы, подтверждающие право использования программных продуктов	Режим доступа для обучающихся – инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
1.	Консультант Плюс	1 год	Контракт № 1067/2021-ЭА	-
2.	ЭБС «Консультант студента»	1 год	Контракт № 152/2022-ЭА	http://www.studmedlib.ru/
3.	ЭМБ «Консультант врача»	1 год	Контракт № 307/2021-ЭА	http://www.rosmedlib.ru/
4.	ЭБС «Айбукс.py/ibooks.ru»	1 год	Контракт № 388/2022-ЭА	https://ibooks.ru
5.	ЭБС «IPRBooks»	1 год	Контракт № 387/2022-ЭА	http://www.iprbookshop.ru/special
6.	Электронно-библиотечная система «Букап»	1 год	Контракт № 345/2022-ЭА	https://www.books-up.ru/
7.	ЭБС «Издательство Лань»	1 год	Контракт № 311/2022-ЭА	https://e.lanbook.com/
8.	Образовательная платформа ЮРАЙТ	1 год	Контракт № 418/2021-М	https://urait.ru/

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения учебных занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: г. Санкт-Петербург, Пискаревский проспект, д. 47, лит Б (корп.2/4), ауд. № 5, ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России; Оборудование: доска (меловая), стол преподавателя, стул преподавателя, стол студенческий, стул студенческий;

Технические средства обучения: мультимедиа-проектор, экран, ноутбук преподавателя, системный блок, монитор.

Специальные технические средства обучения: Roger Pen (Индивидуальный беспроводной передатчик Roger в форме ручки), Roger MyLink (приемник сигнала системы Roger Pen) (для обучающихся с нарушениями слуха); IntelliKeys (проводная клавиатура с русским шрифтом Брайля с матовым покрытием черного цвета) (для обучающихся с нарушениями зрения), (г. Санкт-Петербург, Пискаревский проспект, д. 47, лит Р (корп.9), ауд. №№ 18,19, ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России).

Учебные аудитории для проведения учебных занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости и

промежуточной аттестации обучающихся, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: г. Санкт-Петербург, Пискаревский проспект, д. 47, лит Б (корп.2/4), ауд. № 2, ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России;

Оборудование: доска (меловая), стол преподавателя, стул преподавателя, стол студенческий, стул студенческий;

Технические средства обучения: мультимедиа-проектор, экран, ноутбук преподавателя, системный блок, монитор.

Специальные технические средства обучения: Roger Pen (Индивидуальный беспроводной передатчик Roger в форме ручки), Roger MyLink (приемник сигнала системы Roger Pen) (для обучающихся с нарушениями слуха); IntelliKeys (проводная клавиатура с русским шрифтом Брайля с матовым покрытием черного цвета) (для обучающихся с нарушениями зрения), (г. Санкт-Петербург, Пискаревский проспект, д. 47, лит Р (корп.9), ауд. №№ 18,19, ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой, в том числе специализированной, с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета: г. Санкт-Петербург, Пискаревский проспект, д. 47, лит АЕ (корп.32), ауд. № 1, лит Р (корп.9), ауд. №№ 18,19, ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России.

Министерство здравоохранения Российской Федерации
**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**
**«Северо-Западный государственный медицинский университет
имени И.И. Мечникова»**
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО СЗГМУ им. И.И. Мечникова Минздрава России)

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

(для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся)

Направление подготовки:	34.04.01	Управление	сестринской
		деятельностью	
Направленность:	Научная	организация	сестринской
	деятельности		
Наименование дисциплины:	Управление	качеством	в
	здоровоохранении		

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)	Оценочные средства
ИД-1 УК-1.1	Знает теоретические основы качества медицинской помощи Умеет применять организационно-законодательную и нормативную документацию для обеспечения непрерывного повышения качества медицинской помощи	Вопросы для собеседования, тестовые задания, ситуационные задачи
ИД-2 УК-1.2	Знает основы государственного, ведомственного и внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности Умеет организовать внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности	Вопросы для собеседования, тестовые задания, ситуационные задачи
ИД-3 УК-1.3	Знает основы контроля качества медицинской помощи в системе обязательного медицинского страхования Умеет организовать контроль качества медицинской помощи в системе обязательного медицинского страхования	Вопросы для собеседования, тестовые задания, ситуационные задачи
ИД-1 ОПК-4.1	Знает основы системы менеджмента качества в профессиональной деятельности Умеет организовать систему управления качеством медицинской помощи в медицинской организации	Вопросы для собеседования, ситуационные задачи, доклад
ИД-2 ОПК-4.2	Знает основы управления качеством сестринской помощи Умеет организовать систему управления качеством сестринской помощи	Вопросы для собеседования, ситуационные задачи, доклад

2. Примеры оценочных средств и критерии оценивания для проведения текущего контроля

2.1. Примеры входного контроля

- определение качества медицинской помощи
- определение врачебных ошибок

Критерии оценки, шкала оценивания *зачтено/не зачтено*

Оценка	Описание
«зачтено»	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены
«не зачтено»	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Нет ответа

2.2. Примеры вопросов для собеседования

ИД-1 УК-1.1

- что понимают под «качеством медицинской помощи»?
- какие документы обеспечивают качество продукции и услуг?

- как отражена проблема качества медицинской помощи в Федеральном законе Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»?
- что представляют собой порядки медицинской помощи?
- что подразумевают под врачебной ошибкой и дефектом медицинской помощи.

ИД-2 УК-1.2

- внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности
- нормативное обеспечение внутреннего контроля
- этапы проведения внутреннего контроля качества медицинской деятельности

ИД-3 УК-1.3

- назовите методы оценки качества медицинской помощи.
- для чего нужны стандарты медицинской помощи?
- как используют медицинскую документацию при оценке качества медицинской помощи?

ИД 1 ОПК-4.1

- нормативная документация системы менеджмента качества
- алгоритм реализации системы менеджмента качества

ИД-2 ОПК 4.2

- управление качеством сестринской помощи
- нормативно-документационное сопровождение качества сестринской помощи

Критерии оценки, шкала оценивания по вопросам для собеседования

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	23-25	Знает весь учебный материал, отлично понимает и прочно усвоил его. На вопросы (в пределах программы) дает правильные, сознательные и уверенные ответы. В устных ответах пользуется литературно правильным языком и не допускает ошибок
«хорошо»	19-22	Знает весь требуемый учебный материал, хорошо понимает и прочно усвоил его. На вопросы (в пределах программы) отвечает без затруднений. В устных ответах пользуется литературным языком и не делает грубых ошибок
«удовлетворительно»	17-18	Знает основной учебный материал. На вопросы (в пределах программы) отвечает с затруднением. В устных ответах допускает ошибки при изложении материала и в построении речи
«неудовлетворительно»	16 и менее	Не знает большей части учебного материала, отвечает, как правило, лишь на наводящие вопросы преподавателя, неуверенно. В устных ответах допускает частые и грубые ошибки

2.3. Примеры ситуационных задач

ИД-1 УК-1.1, ИД-2 УК-1.2, ИД-3 УК-1.3

ЗАДАЧА 1. Вы – заместитель главного врача по вопросам качества медицинской помощи в многопрофильном стационаре. В процессе внутреннего контроля качества Вами было обнаружено, что не всем пациентам с риском возникновения пролежней осуществляются противопролежневые мероприятия, а в ряде случаев они осуществляются, но не документируются.

- Вопросы.* 1) Назовите критерий качества из предложенных ВОЗ, который оказался не соблюденным.
2) Предложите алгоритм анализа выявленного дефекта.

- 3) Назовите структурные компоненты качества медицинской помощи.
- 4) Выскажите предположение о том, дефекты каких из структурных компонентов качества имеют место.
- 5) Спланируйте организационные мероприятия по данному случаю.

ЗАДАЧА 2. Вы – заместитель главного врача по вопросам качества медицинской помощи в многопрофильном стационаре. Вами установлено, что в отделении реанимации перепутали пациентов, и рентгенография грудной клетки была выполнена не тому, кому назначена.

Вопросы. 1) Назовите критерий качества из предложенных ВОЗ, который оказался не соблюденным.

- 2) Предложите алгоритм рассмотрения случая.
- 3) Назовите структурные компоненты качества медицинской помощи.
- 4) Выскажите предположение о том, дефекты каких из структурных компонентов качества могли привести к возникновению данной ситуации.
- 5) Спланируйте организационные мероприятия по данному случаю.

ЗАДАЧА 3. Вы – заместитель главного врача по вопросам качества медицинской помощи в поликлинике. Вами обнаружено, что в процедурном кабинете, производящем забор анализов крови, систематически возникает очередь, пациенты вынуждены длительно ожидать процедуры, возникают задержки в отправке анализов в лабораторию.

Вопросы. 1) Назовите критерий качества из предложенных ВОЗ, который оказался не соблюденным.

- 2) Предложите алгоритм рассмотрения случая.
- 3) Назовите структурные компоненты качества медицинской помощи.
- 4) Выскажите предположение о том, дефекты каких из структурных компонентов качества могли привести к возникновению описанной ситуации.
- 5) Спланируйте организационные мероприятия по данному случаю.

ИД 1 ОПК-4.1, ИД-2 ОПК 4.2

ЗАДАЧА 1. С целью непрерывного повышения качества возникла потребность в контроле Вашей (Ваших коллег) сестринской работы.

Вопросы.

1. Что подразумевают под непрерывным повышением качества медицинской помощи.
2. Что понимают под таким критерием контроля качества медицинской помощи как адекватность.
3. Чем характеризуется своевременность медицинской помощи.
4. Оцените свою (Ваших коллег) сестринскую деятельность, предварительно разработав карту оценки качества сестринской помощи, соответствующие занимаемой Вами должности. В качестве образца используйте карту оценки качества сестринской помощи палатной медсестры, представленную в таблице.
5. Предложите мероприятия по совершенствованию Вашей (Ваших коллег) деятельности.

Образец карты оценки качества сестринской помощи палатной медсестры

Свойства качества	Критерии оценки	Механизм контроля	Средства контроля	Система оценки
Своевременность	Оперативность записи на дополнительные исследования	Изучение документации и	Журнал записи на исследования	Запись на исследования в день назначения – 1 балл; отсроченная запись - 0,5 балла; выполнена – 0 баллов

	Своевременность выполнения назначений врача	Изучение документации. Опрос пациентов	Лист назначений	Выполняются полностью и своевременно – 1 балл; несвоевременно – 0,5 балла; не выполняются – 0 баллов
	Своевременность подготовки к исследованиям	Изучение документации. Опрос пациентов	Лист назначений; результаты исследований	Технологии соблюдаются – 1 балл; не соблюдаются – 0 баллов
Достаточность	Обеспечение лечебно-охранительного режима	Изучение документации. Опрос пациентов Обход	История болезни; порционник	Лечебно-охранительный режим обеспечивается в полном объеме – 1 балл; обеспечивается не в полном объеме – 0,5 балла; не соблюдается – 0 баллов
	Обеспечение физиологических потребностей пациента и потребностей в безопасности	Изучение документации и Опрос пациентов Обход	Температурный лист	Обеспечиваются в полном объеме – 1 балл; обеспечиваются не в полном объеме – 0,5 балла; не обеспечиваются – 0 баллов
Профессиональная компетентность	Наличие категории	Изучение документации	Документ об аттестации	Высшая категория – 1 балл; 1-2-я категории – 0,5 балла; отсутствие категории – 0 баллов
	Результаты зачетов по манипуляционной технике	Изучение документации. Проведение зачетов	Протоколы	Отличные и хорошие знания – 1 балл; удовлетворительные знания – 0,5 балла; неудовлетворительные знания – 0 баллов
	Участие в семинарах, конференциях	Изучение документации и Изучение содержания докладов и мнения слушателей	Явочные листы Анкетирование	Участие в организации и проведении, выступление с докладом – 1 балл; активно посещает 0,5 балла; не посещает – 0 баллов
Результативность	Отсутствие осложнений	Изучение медицинской карты пациента	История болезни	Отсутствие осложнений – 1 балл; наличие осложнений – 0 баллов
	Соответствие сроков пребывания в стационаре	Изучение медицинской карты пациента, журнала движения больных в отделении	Медицинская карта пациента; журнал движения больных в отделении	Соответствие сроков пребывания в стационаре – 1 балл; удлинение сроков пребывания в стационаре – 0 баллов
	Овладение пациентом и его родственниками приемами ухода	Собеседование	Результат собеседования	Овладели – 1 балл; частично овладели – 0,5 балла; не овладели – 0 баллов

Межличностное взаимодействие	Удовлетворенность сестринским уходом	Анкетирование пациентов Изучение документации	Приказы по МО; книга отзывов; докладные записки; результаты анкетирования; материалы СМИ	Положительные отзывы – 1 балл; нет жалоб – 0,5 балла; наличие жалоб – 0 баллов
Безопасность	Отсутствие случаев внутрибольничной инфекции	Контроль над инфекционной безопасностью сотрудников и пациентов	Протоколы обходов; результаты зачетов; журнал учета случаев внутрибольничной инфекции	Отсутствие случаев внутрибольничной инфекции – 1 балл; наличие – 0 баллов
	Отрицательные показатели бактериологического контроля	Бактериологический контроль	Акты проверок; журнал учета работы бактерицидных установок; журнал учета проведения генеральных уборок	Отрицательные показатели бактериологического контроля – 1 балл; положительные – 0 баллов
	Отсутствие случаев травматизма	Контроль за соблюдением техники безопасности и при работе	Журнал по технике безопасности; журнал травматизма	Отсутствие случаев травматизма – 1 балл; наличие – 0 баллов
		Контроль случаев травматизма у пациентов	Медицинская карта пациента	Отсутствие случаев травматизма – 1 балл; наличие – 0 баллов
Удобство	Состояние рабочего места	Обход	Журнал обходов отделения	Состояние удовлетворительное – 1 балл; неудовлетворительное – 0 баллов
	Внешний вид медицинской сестры	Обход	Журнал обходов отделения; журнал передачи дежурств	Внешний вид эстетичен – 1 балл; не следит за внешним видом – 0 баллов
	Содержание технического и медицинского оборудования	Обход	Журнал обходов отделения; журнал передачи дежурств	Медицинское оборудование в рабочем состоянии – 1 балл; неисправно – 0 баллов

ЗАДАЧА 2. Для определения адекватной нагрузки и разработки норм контроля потребовались данные о затратах рабочего времени медицинской сестры.

1. Что относят к средствам контроля.
2. Назовите механизмы контроля.
3. Какие формы контроля предусмотрены Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
4. Выполните самохронометраж Вашей (Ваших коллег) сестринской деятельности, предварительно разработав карту самохронометража, соответствующую

занимаемой Вами должности и графику работы. В качестве образца используйте карту самохронометража постовой медицинской сестры, представленную ниже.

5. Проанализируйте полученные результаты, предложите мероприятия по совершенствованию Вашей (Ваших коллег) работы.

**Образец карты самохронометража постовой медицинской сестры
по графику работы с 8.00 до 17.00**

Виды деятельности	Время (в часах и минутах)
Прием и сдача дежурства	15 мин
Транспортировка анализов в лабораторию	20 мин
Транспортировка пациентов на исследования	1 час 30 мин
Подготовка больных к лечебным процедурам	30 мин
Выполнение инъекций	2 час
Раскладка и раздача лекарств	30 мин
Оформление поступивших пациентов	1 час
Проверка историй болезни	1 час
Получение аптеки у старшей медицинской сестры	15 мин
Личное время	20 мин
Непроизводительно потраченное время	30 мин
Итого:	
Вся рабочая смена составляет	9 час
Количество пациентов на посту	30 человек

ЗАДАЧА 3. Для уточнения адекватности понимания сотрудниками и правильности выполнения стандартной операционной процедуры мытья рук, а также уточнения нормы времени на нее, возникла необходимость проведения хронометража.

1. Укажите направления контроля, осуществляемого главной и старшей медицинскими сестрами.

2. Перечислите наиболее часто встречающиеся дефекты, выявляемые в процессе контроля качества сестринской деятельности.

3. Где фиксируются результаты контроля, осуществляемого старшими и главной медицинскими сестрами.

4. Ознакомьтесь с представленной в Приложении стандартной операционной процедурой «Порядок проведения гигиенической обработки рук». Проведите хронометраж выполнения этой стандартной операционной процедуры 4-5 студентами.

5. Оцените полученный результат (адекватность описания стандартной операционной процедуры, правильность действий сотрудника, время выполнения).

Критерии оценки, шкала оценивания ситуационных задач

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	23-25	Объяснение хода решения ситуационной задачи подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями, с необходимым схематическими изображениями и наглядными демонстрациями, с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные вопросы верные, четкие
«хорошо»	19-22	Объяснение хода решения ситуационной задачи подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании,

		схематических изображениях и наглядных демонстрациях, ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие
«удовлетворительно»	17-18	Объяснение хода решения ситуационной задачи недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием, со значительными затруднениями и ошибками в схематических изображениях и наглядных демонстрациях, ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях
«неудовлетворительно»	16 и менее	Объяснение хода решения ситуационной задачи дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, без умения схематических изображений и наглядных демонстраций или с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные или отсутствуют

2.4. Примеры тестовых заданий:

ИД-1 УК-1.1

Название вопроса: Вопрос №1

КОМПОНЕНТЫ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ПРЕДУСМАТРИВАЮТ

- А – Соблюдение профессиональных норм и контроль степени риска для пациента.
- Б – Соблюдение профессиональных норм и эффективность использования ресурсов.
- В – Контроль степени риска для пациента.
- Г – Удовлетворенность пациента медицинской помощью.

Д – Соблюдение профессиональных норм, контроль степени риска, удовлетворенность пациента, эффективность использования ресурсов.

Название вопроса: Вопрос №2

КАЧЕСТВО ТЕХНОЛОГИИ ЭТО

- А – Составляющая КМП, описывающая процесс оказания медицинской помощи.**
- Б – Составляющая КМП, описывающая оказание медицинской помощи с помощью международных клинических протоколов.
- В – Составляющая КМП, описывающая стандарты оказания медицинской помощи.
- Г – Составляющая КМП, описывающая процесс оказания медицинской помощи на основе стандартов.
- Д – Составляющая КМП, описывающая процесс оказания медицинской помощи на основе стандартов и протоколов.

Название вопроса: Вопрос №3

КАЧЕСТВО ТЕХНОЛОГИИ ОЦЕНИВАЮТ

- А – На основе стандартов и протоколов.
- Б – По отношению к конкретному пациенту.**
- В – По отношению к лечебному учреждению.
- Г – По отношению к кадровому составу врачей.
- Д – По отношению к соблюдению требований приказов.

ИД-2 УК-1.2

Название вопроса: Вопрос №4

КАРТА ПАЦИЕНТА – ЭТО

- А – Совокупность документов, которые отражают данные о состоянии здоровья конкретного лица, получающего медицинские услуги
- Б – Медицинские сведения о потребителе
- В – Совокупность дополнительных методов исследования пациента
- Г – Совокупность лабораторных данных пациента

Д – Совокупность документов, которые отражают данные о состоянии здоровья конкретного лица, получающего медицинские услуги

16. МЕДИЦИНСКИЕ РАБОТНИКИ – ЭТО

А – персонал, осуществляющий дополнительные исследования

Б – персонал, осуществляющий лабораторные исследования

В – персонал медицинской организации

Г – персонал, который непосредственно оказывает медицинские услуги

Д – персонал, осуществляющий дополнительные услуги

Название вопроса: Вопрос №5

УСЛУГА – ЭТО

А – Вид продукции, потребляемой лицом, обратившимся в медицинское учреждение

Б – Нематериальная продукция, возникающая в результате по меньшей мере одного вида деятельности, осуществляемого при взаимодействии поставщика и потребителя

В – Вид продукции, потребляемой пациентом, обратившимся в медицинское учреждение

Г – Нематериальная и материальная продукция, возникающая в результате по меньшей мере одного вида деятельности, осуществляемого при взаимодействии поставщика и потребителя

Д – Вид материальной продукции, потребляемой пациентом, обратившимся в медицинское учреждение

Название вопроса: Вопрос №6

АББРЕВИАТУРА «SOAP» ПРЕДУСМАТРИВАЕТ

А – Наличие в медицинской карте пациента объективных данных и планирования

Б – Наличие в медицинской карте пациента разделов оценки и планирования

В – Наличие в медицинской карте пациента описания субъективных и объективных данных

Г – Наличие в медицинской карте пациента раздела оценки

Д – Наличие в медицинской

ИД-3 УК-1.3

Название вопроса: Вопрос №7

КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ В ПЯТИСТУПЕНЧАТОЙ МОДЕЛИ

А – Материальность, надежность, отзывчивость, убежденность, сочувствие.

Б – Забота, вежливость, индивидуальный подход, компетентность, уверенность.

В – Оборудование, персонал, информационные материалы, выполнение услуги точно в срок, соблюдение технологии.

Г – Своевременное обслуживание, искреннее желание помочь пациенту, сочувствие, компетентность.

Д – Компетентность, уверенность персонала, выполнение услуги точно в срок, соблюдение технологии, сочувствие.

Название вопроса: Вопрос №8

ТОТАЛЬНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА ЗАКЛЮЧАЕТСЯ

А – в повышении качества работы отдельных звеньев медицинской подсистемы.

Б – в непрерывном повышении качества клинической практики и управлении удовлетворенностью пациентов на уровне медицинского учреждения.

В – в применении современных технологий диагностики и лечения.

Г – в соблюдении принципов деонтологии и стандартов медицинской помощи.

Д – в соблюдении клинических рекомендаций и протоколов ведения пациентов.

Название вопроса: Вопрос №9

РАЗРАБОТКА ПРОГРАММ УПРАВЛЕНИЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬЮ ПАЦИЕНТОВ ПРЕДУСМАТРИВАЕТ

А – Изучение потребностей пациентов, маркетинговые исследования.

Б – Управление рисками, заботу о пациенте, маркетинговые исследования, прогнозирование потребностей пациентов.

В – Изучение потребностей потребителей, тенденций рынка.

Г – Прогнозирование потребностей пациентов.

Д – Анализ рисков и маркетинговые исследования.

Критерии оценки, шкала оценивания тестовых заданий

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	5	Выполнено в полном объеме – 90%-100%
«хорошо»	4	Выполнено не в полном объеме – 80%-89%
«удовлетворительно»	3	Выполнено с отклонением – 70%-79%
«неудовлетворительно»	2	Выполнено частично – 69% и менее правильных ответов

2.5. Примеры тем докладов:

ИД-1 ОПК-4.1, ИД-2 ОПК-4.2

1. Основные направления в управлении качеством медицинской помощи.
2. Управление удовлетворенностью пациентов.
3. Управление рисками в медицинской организации

Критерии оценки, шкала оценивания доклада

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	5	Выполнены все требования к написанию и защите доклада: обозначена проблема и обоснована ее актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы
«хорошо»	4	Основные требования к докладу и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты; в частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы
«удовлетворительно»	3	Имеются существенные отступления от требований к докладу; в частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод
«неудовлетворительно»	2	Тема доклада не раскрыта, выявлено существенное непонимание проблемы или же доклад не представлен вовсе

3. Процедура проведения текущего контроля

Текущий контроль успеваемости по дисциплине проводится в форме: собеседования, тестирования, защиты докладов и решения ситуационных задач.

4. Примеры оценочных средств и критерии оценивания для проведения промежуточной аттестации

4.1. Примерный перечень вопросов для собеседования для подготовки к экзамену

ИД-1 УК-1.1

- компоненты качества медицинской помощи. Приведите примеры
- качество результата. Приведите примеры
- качество технологий. Приведите примеры

ИД-2 УК-1.2

- ведомственный контроль качества медицинской деятельности
- внутренний контроль качества медицинской деятельности
- инструменты внутреннего контроля

ИД-3 УК-1.3

- нормативные документы, регламентирующие контроль качества в системе обязательного медицинского страхования.
- виды экспертиз в системе обязательного медицинского страхования.
- претензия и реэкспертиза в системе обязательного медицинского страхования.

ИД 1 ОПК-4.1

- понятия «пациент» и «потребитель» в системе менеджмента качества.
- принципы системного и процессного подходов в системе менеджмента качества.
- принцип вовлечения работников в системе менеджмента качества

ИД-2 ОПК 4.2

- качество как фактор успешности медицинской организации.
- принцип ориентации на потребителя в системе менеджмента качества.
- подходы к управлению качеством медицинской помощи. Модель управления качеством в медицине.

Критерии оценки, шкала оценивания по вопросам для собеседования

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	13-15	Знает весь учебный материал, отлично понимает и прочно усвоил его. На вопросы (в пределах программы) дает правильные, сознательные и уверенные ответы. В устных ответах пользуется литературно правильным языком и не допускает ошибок
«хорошо»	10-12	Знает весь требуемый учебный материал, хорошо понимает и прочно усвоил его. На вопросы (в пределах программы) отвечает без затруднений. В устных ответах пользуется литературным языком и не делает грубых ошибок
«удовлетворительно»	7-9	Знает основной учебный материал. На вопросы (в пределах программы) отвечает с затруднением. В устных ответах допускает ошибки при изложении материала и в построении речи
«неудовлетворительно»	6 и менее	Не знает большей части учебного материала, отвечает, как правило, лишь на наводящие вопросы преподавателя, неуверенно. В устных ответах допускает частые и грубые ошибки

4.2. Примеры ситуационных задач

ИД-1 УК-1.1, ИД-2 УК-1.2, ИД-3 УК-1.3, ИД-1 ОПК-4.1, ИД-2 ОПК 4.2

ЗАДАЧА 1. Вам поручено проанализировать данные по удовлетворенности среднего медицинского персонала деятельностью медицинской организации. При анкетировании были получены следующие данные, представленные в таблице.

Таблица.

Группы респондентов	2019		2020		2021	
	Удовлетворены деятельностью организации	Всего опрошено	Удовлетворены деятельностью организации	Всего опрошено	Удовлетворены деятельностью организации	Всего опрошено
Средний медицинский персонал	95	172	107	201	123	218

Вопросы:

1. Рассчитайте показатель удовлетворенности деятельностью медицинской организации по годам.
2. Используя полученные показатели удовлетворенности, постройте динамический ряд и рассчитайте показатели динамического ряда.
3. Сделайте выводы.
4. Представьте графическое изображение показателей.
5. Предложите целевой показатель удовлетворенности деятельностью медицинской организацией на следующий год.

ЗАДАЧА 2. Вам поручено проанализировать данные по удовлетворенности сотрудников деятельностью медицинской организации. При анкетировании были получены следующие данные, представленные в таблице.

Таблица.

Группы респондентов	2019		2020		2021	
	Удовлетворены деятельностью организации	Всего опрошено	Удовлетворены деятельностью организации	Всего опрошено	Удовлетворены деятельностью организации	Всего опрошено
Сотрудники	115	552	127	495	231	543

Вопросы:

1. Рассчитайте показатель удовлетворенности деятельностью медицинской организации по годам.
2. Используя полученные показатели удовлетворенности, постройте динамический ряд и рассчитайте показатели динамического ряда.
3. Сделайте выводы.
4. Представьте графическое изображение показателей.
5. Предложите целевой показатель удовлетворенности деятельностью медицинской организацией на следующий год.

ЗАДАЧА 3. Вам поручено проанализировать данные по удовлетворенности пациентов деятельностью медицинской организации. При анкетировании были получены следующие данные, представленные в таблице.

Таблица.

Группы респондентов	2019		2020		2021	
	Удовлетворены деятельностью	Всего опрошено	Удовлетворены деятельностью	Всего опрошено	Удовлетворены деятельностью	Всего опрошено

	организации		организации		организации	
Пациенты	835	2110	954	2281	992	2131

Вопросы:

1. Рассчитайте показатель удовлетворенности деятельностью медицинской организации по годам.
2. Используя полученные показатели удовлетворенности, постройте динамический ряд и рассчитайте показатели динамического ряда.
3. Сделайте выводы.
4. Представьте графическое изображение показателей.
5. Предложите целевой показатель удовлетворенности деятельностью медицинской организацией на следующий

ЗАДАЧА 4.

Вы – участковый терапевт городской поликлиники. Заведующий отделением просит отчет о Вашей работе по критериям качества, представленным в таблице (утверждены главным врачом Вашей поликлиники), с оценкой полученных данных.

Численность обслуживаемого Вами населения 3118 человек (средняя численность участка в поликлинике 1700 человек). Углубленную диспансеризацию прошли 12 человек. Впервые выявлены: болезни системы кровообращения – у 7, злокачественные новообразования – у 2, болезни органов дыхания – у 3, сахарный диабет у взрослых – у 5 пациентов. Число госпитализаций по экстренным показаниям в связи с декомпенсацией состояний, по поводу которых пациенты состоят под диспансерным наблюдением, – 214 (всего под диспансерным наблюдением – 1051 пациент). Число лиц, находящихся на диспансерном наблюдении после ОНМК и ОКС в течение 12 месяцев после возникновения сосудистого инцидента, получающих льготное лекарственное обеспечение – 128 (всего таких пациентов – 212). Число лиц с 1-2 стадиями онкологического процесса среди впервые выявленных онкологических заболеваний – 1 пациент. Число вызовов скорой помощи на участке – 143. Число повторных инфарктов у лиц, перенесших ОКС – 18 (всего пациентов, перенесших ОКС 127). Число повторных инсультов среди лиц, перенесших ОНМК – 56 (всего пациентов, перенесших ОНМК, 324).

Вопросы:

1. Рассчитайте предложенные показатели.
2. Назовите, какие виды показателей использованы.
3. Сделайте выводы.
4. Представьте графическое изображение показателей.
5. Предложите мероприятия по совершенствованию качества работы на участке.

Таблица

Критерий	Единица измерения	Целевое значение
Нагрузка терапевта участкового	Коэффициент	X
Выполнение плана углубленной диспансеризации	На 1000 человек прикрепленного населения	Более 5
Частота выявления заболеваний с впервые установленным диагнозом болезней системы кровообращения	На 1000 человек прикрепленного населения	3 и более
Частота выявления заболеваний с впервые установленным диагнозом злокачественного новообразования	На 1000 человек прикрепленного населения	Не менее 1
Частота выявления заболеваний с впервые установленным диагнозом болезней органов дыхания	На 1000 человек прикрепленного населения	Не менее 1
Число заболеваний сахарным	На 1000 человек	Не менее 1

диабетом, выявленных впервые	прикрепленного населения	
Число госпитализаций в отчетном периоде по экстренным показаниям в связи с обострением (декомпенсацией) состояний, по поводу которых пациент состоит под диспансерным наблюдением медицинской организации	На 1000 человек, находящихся под диспансерным наблюдением	Менее или равно 150
Доля лиц, находящихся под диспансерным наблюдением после ОНМК и ОКС в течение 12 месяцев после возникновения сосудистого инцидента, получающих льготное лекарственное обеспечение	%	Не менее 85%
Число выявленных лиц с 1-2 стадиями онкологического процесса	На 1000 человек прикрепленного населения	Не менее 1
Число вызовов скорой помощи на участке	На 1000 человек прикрепленного населения	Не более 29
Доля повторных инфарктов среди лиц, перенесших ОКС	%	Не более 7%
Доля повторных инсультов среди лиц, перенесших ОНМК	%	Не более 30%

ЗАДАЧА 5.

Вы – заведующий терапевтическим отделением городской поликлиники. Заместитель главного врача по медицинской части просит отчет о Вашей работе по критериям качества, представленным в таблице (утверждены главным врачом Вашей поликлиники), с оценкой полученных данных.

Численность обслуживаемого терапевтическим отделением населения 18698 человек (средняя численность участка в поликлинике 1700 человек, работают 11 врачей терапевтов участковых). Углубленную диспансеризацию прошли 152 человека. Впервые выявлены: болезни системы кровообращения – у 82, злокачественные новообразования – у 29, болезни органов дыхания – у 23, сахарный диабет у взрослых – у 67 пациентов. Число госпитализаций по экстренным показаниям в связи с декомпенсацией состояний, по поводу которых пациенты состоят под диспансерным наблюдением, – 2354 (всего под диспансерным наблюдением – 9321 пациент). Число лиц, находящихся под диспансерным наблюдением после ОНМК и ОКС в течение 12 месяцев после возникновения сосудистого инцидента, получающих льготное лекарственное обеспечение – 1281 (всего таких пациентов – 2129). Число лиц с 1-2 стадиями онкологического процесса среди впервые выявленных онкологических заболеваний – 11 пациентов. Число вызовов скорой помощи на обслуживаемой территории – 1543. Число повторных инфарктов у лиц, перенесших ОКС – 118 (всего пациентов, перенесших ОКС 1127). Число повторных инсультов среди лиц, перенесших ОНМК – 516 (всего пациентов, перенесших ОНМК, 3124).

Вопросы:

1. Рассчитайте предложенные показатели.
2. Назовите, какие виды показателей использованы.
3. Сделайте выводы.
4. Представьте графическое изображение показателей.
5. Предложите мероприятия по совершенствованию качества работы в терапевтическом отделении.

Таблица

Критерий	Единица измерения	Целевое значение
Нагрузка терапевта участкового	Коэффициент	X
Выполнение плана углубленной диспансеризации	На 1000 человек прикрепленного населения	Более 7
Частота выявления заболеваний с впервые установленным диагнозом болезней системы кровообращения	На 1000 человек прикрепленного населения	4 и более
Частота выявления заболеваний с впервые установленным диагнозом злокачественного новообразования	На 1000 человек прикрепленного населения	Не менее 3
Частота выявления заболеваний с впервые установленным диагнозом болезней органов дыхания	На 1000 человек прикрепленного населения	Не менее 2
Число заболеваний сахарным диабетом, выявленных впервые	На 1000 человек прикрепленного населения	Не менее 2
Число госпитализаций в отчетном периоде по экстренным показаниям в связи с обострением (декомпенсацией) состояний, по поводу которых пациент состоит под диспансерным наблюдением медицинской организации	На 1000 человек, находящихся под диспансерным наблюдением	Менее или равно 160
Доля лиц, находящихся под диспансерным наблюдением после ОНМК и ОКС в течение 12 месяцев после возникновения сосудистого инцидента, получающих льготное лекарственное обеспечение	%	Не менее 80%
Число выявленных лиц с 1-2 стадиями онкологического процесса	На 1000 человек прикрепленного населения	Не менее 2
Число вызовов скорой помощи на участке	На 1000 человек прикрепленного населения	Не более 30
Доля повторных инфарктов среди лиц, перенесших ОКС	%	Не более 8%
Доля повторных инсультов среди лиц, перенесших ОНМК	%	Не более 35%

ЗАДАЧА 6.

Вы – заместитель главного врача по медицинской части городской поликлиники. Главный врач просит отчет о работе терапевтов участковых по критериям качества, представленным в таблице (утверждены главным врачом поликлиники), с оценкой полученных данных.

Численность обслуживаемого терапевтическими отделениями населения 56078 человек (средняя численность участка в поликлинике 1700 человек, работают 32 врача терапевта участковых). Углубленную диспансеризацию прошли 522 человека. Впервые выявлены: болезни системы кровообращения – у 254, злокачественные новообразования – у 96, болезни органов дыхания – у 78, сахарный диабет у взрослых – у 212 пациентов. Число госпитализаций по экстренным показаниям в связи с декомпенсацией состояний, по поводу которых пациенты состоят под диспансерным наблюдением, – 7095 (всего под диспансерным наблюдением – 20351 пациент). Число лиц, находящихся под диспансерным наблюдением после ОНМК и ОКС в течение 12 месяцев после

возникновения сосудистого инцидента, получающих льготное лекарственное обеспечение – 3685 (всего таких пациентов – 4427). Число лиц с 1-2 стадиями онкологического процесса среди впервые выявленных онкологических заболеваний – 41 пациентов. Число вызовов скорой помощи на обслуживаемой территории – 4548. Число повторных инфарктов у лиц, перенесших ОКС – 316 (всего пациентов, перенесших ОКС 3424). Число повторных инсультов среди лиц, перенесших ОНМК – 1526 (всего пациентов, перенесших ОНМК, 9131).

Вопросы:

1. Рассчитайте предложенные показатели.
2. Назовите, какие виды показателей использованы.
3. Сделайте выводы.
4. Представьте графическое изображение показателей.
5. Предложите мероприятия по совершенствованию качества работы терапевтов городской поликлиники.

Таблица

Критерий	Единица измерения	Целевое значение
Нагрузка терапевта участкового	Коэффициент	X
Выполнение плана углубленной диспансеризации	На 1000 человек прикрепленного населения	Более 10
Частота выявления заболеваний с впервые установленным диагнозом болезней системы кровообращения	На 1000 человек прикрепленного населения	5 и более
Частота выявления заболеваний с впервые установленным диагнозом злокачественного новообразования	На 1000 человек прикрепленного населения	Не менее 2
Частота выявления заболеваний с впервые установленным диагнозом болезней органов дыхания	На 1000 человек прикрепленного населения	Не менее 2
Число заболеваний сахарным диабетом, выявленных впервые	На 1000 человек прикрепленного населения	Не менее 3
Число госпитализаций в отчетном периоде по экстренным показаниям в связи с обострением (декомпенсацией) состояний, по поводу которых пациент состоит под диспансерным наблюдением медицинской организации	На 1000 человек, находящихся под диспансерным наблюдением	Менее или равно 170
Доля лиц, находящихся под диспансерным наблюдением после ОНМК и ОКС в течение 12 месяцев после возникновения сосудистого инцидента, получающих льготное лекарственное обеспечение	%	Не менее 85%
Число выявленных лиц с 1-2 стадиями онкологического процесса	На 1000 человек прикрепленного населения	Не менее 1
Число вызовов скорой помощи на участке	На 1000 человек прикрепленного населения	Не более 30
Доля повторных инфарктов среди лиц, перенесших ОКС	%	Не более 5%
Доля повторных инсультов среди лиц, перенесших ОНМК	%	Не более 20%

Критерии оценки, шкала оценивания ситуационных задач

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	12-15	Объяснение хода решения ситуационной задачи подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями, с необходимым схематическими изображениями и наглядными демонстрациями, с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные вопросы верные, четкие
«хорошо»	9-11	Объяснение хода решения ситуационной задачи подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании, схематических изображениях и наглядных демонстрациях, ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие
«удовлетворительно»	5-8	Объяснение хода решения ситуационной задачи недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием, со значительными затруднениями и ошибками в схематических изображениях и наглядных демонстрациях, ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях
«неудовлетворительно»	4 и менее	Объяснение хода решения ситуационной задачи дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, без умения схематических изображений и наглядных демонстраций или с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные или отсутствуют

Критерии оценки, шкала итогового оценивания (экзамен)

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	25-30	Обучающийся правильно ответил на теоретический(ие) вопрос(ы). Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практическое(ие) задание(ия). Показал отличные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы
«хорошо»	18-24	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретический(ие) вопрос(ы). Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практическое(ие) задание(ия). Показал хорошие умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов
«удовлетворительно»	11-17	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретический(ие) вопрос(ы). Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практическое(ие) задание(ия). Показал удовлетворительные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы
«неудовлетворительно»	0-10	Обучающийся при ответе на теоретический(ие) вопрос(ы) и при выполнении практического(их) задания(ий) продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов

5. Процедура проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена. Экзамен включает в себя: собеседование по вопросам и решение ситуационных задач.