

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения города Москвы
«Городская клиническая больница имени В.П. Демихова Департамента
здравоохранения города Москвы»**

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

ГБУЗ «ГКБ им. В.П. Демихова ДЗМ»

Аракелов Сергей Эрнестович

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Управление качеством медицинской
помощи**

Специальность

31.08.53 Эндокринология, направленность Эндокринология

Форма обучения - очная

Москва, 2026

1. Пояснительная записка

Рабочая программа дисциплины Управление качеством медицинской помощи разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по специальности 31.08.53 Эндокринология (уровень подготовки кадров высшей квалификации), утверждённым приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 02.02.2022 №100.

2. Цель и задачи дисциплины Управление качеством медицинской помощи

Дисциплина Управление качеством медицинской помощи является факультативом.

Цель:

формирование знаний, умений и навыков в области теоретических основ менеджмента качества в здравоохранении.

Задачи:

- сформировать знания по основным критериям качества оказания медицинской помощи, нормативно-правовой базе качества и безопасности медицинской деятельности;
- освоить основные методики управления качеством и уметь применять их в практической деятельности медицинской организации;
- подготовить специалиста к самостоятельной профессиональной деятельности, способного успешно решать профессиональные задачи по обеспечению доступности медицинской помощи и повышению качества медицинских услуг.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине Управление качеством медицинской помощи, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Управление качеством медицинской помощи обеспечивает формирование у обучающихся компетенций, в зависимости от типов задач профессиональной деятельности.

№	Код компетенции	Содержание компетенции
1.	ОПК-2	Способен применять основные принципы организации и управления в сфере охраны здоровья граждан и оценки качества оказания медицинской помощи с использованием основных медико-статистических показателей

Планируемые результаты обучения по дисциплине Управление качеством медицинской помощи выражаются в знаниях, умениях, навыках и (или) опыте деятельности, характеризуют этапы формирования компетенций и обеспечивают достижение планируемых результатов освоения образовательной программы. Результаты обучения по дисциплине соотнесены с индикаторами достижения компетенций.

В результате изучения дисциплины Управление качеством медицинской помощи обучающийся должен освоить компетенции в соответствии с индикаторами их достижения:

№	Код компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
1.	ОПК-2	ИОПК 2.1 Проводит анализ медико-статистических показателей для оценки здоровья населения.	<i>Знает:</i> - основные медико-статистические показатели, используемые для оценки здоровья населения, качества и безопасности медицинской помощи. <i>Умеет:</i> - рассчитывать, анализировать и интерпретировать ключевые медико-статистические показатели деятельности медицинской организации. <i>Имеет практический опыт:</i> анализа и оценки качества медицинской помощи, качества

			и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации
2.	ОПК-2	ИОПК 2.2 Знает современные принципы организации и управления в сфере охраны здоровья граждан.	<i>Знает:</i> - исторические и философские основы понятия «качество», «управление качеством», «управление качеством медицинской помощи». <i>Умеет:</i> - различать и сравнивать различные подходы и системы управления качеством в здравоохранении. <i>Имеет практический опыт владения:</i> - навыками анализа организационной структуры управления качеством в медицинской организации.
3.	ОПК-2	ИОПК 2.3 Готов к проведению работы по обеспечению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности	<i>Знает:</i> - систему оценки качества медицинской помощи систему оценки качества и безопасности медицинской деятельности; - нормативно-правовые акты, регулирующие вопросы качества и безопасности медицинской деятельности. <i>Умеет:</i> - применять требования нормативно-правовых актов в управлении качеством медицинской помощи в медицинской организации; - оценивать качество и безопасность медицинской деятельности, качество медицинской помощи в медицинской организации. <i>Имеет практический опыт владения:</i> - владеет современными способами анализа и оценки качества медицинской помощи, качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации.
4.	ОПК-2	ИОПК 2.4 Умеет составлять план работы и отчет о своей работе.	<i>Знает:</i> - структуру, принципы и требования к составлению планов и отчетов в сфере управления качеством медицинской помощи. <i>Умеет:</i> - формулировать цели, задачи и планировать мероприятия по повышению качества на своем рабочем месте/в подразделении; составлять отчеты о проделанной работе в рамках системы менеджмента качества. <i>Имеет практический опыт владения:</i> - навыками планирования деятельности и составления отчетной документации в области контроля и улучшения качества медицинской помощи.

4. Трудоемкость дисциплины управление качеством медицинской помощи деятельности и формы учебных занятий

Общая трудоемкость дисциплины Управление качеством медицинской помощи составляет 2 зачетные единицы, 72 акад. часов.

Форма учебных занятий	Трудоемкость, акад. час.
Общая трудоемкость дисциплины	72
Контактная работа обучающегося с преподавателем	18
Аудиторная работа:	18
- занятия лекционного типа	4
- практические занятия (семинары)	14
Промежуточная аттестация: зачет	-
Самостоятельная работа обучающегося	54

5. Содержание дисциплины Управление качеством медицинской помощи

Содержание дисциплины Управление качеством медицинской помощи в академических часах (ак.ч.)

№ п/п	Раздел дисциплины (модуля)	Общая трудоемк ость, ак.ч.	из них:		
			Контактная работа обучающегося с преподавателем, ак.ч.		Самостоя тельная работа, ак.ч.
			Аудиторная работа		
			Лекции	Практические занятия (семинары) в т.ч. в форме практической подготовки	
1.	История и философия управления качеством	20	4	-	16
2.	Принципы Всеобщего управления на основе качества (TQM) в требованиях международных стандартов семейства ISO	20	-	4	16
3.	Управление качеством и безопасность медицинской деятельности	32	-	10	22
	Итого:	72	4	14	54

При изучении дисциплины Управление качеством медицинской помощи предусматривается применение активных и интерактивных инновационных образовательных технологий и форм учебных занятий, развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества.

Содержание дисциплины (модуля), структурированное по разделам, включает название разделов и тематическое содержание теоретического курса и практической подготовки

Тематический план занятий лекционного типа

№ п/п	Раздел дисциплины (модуля)	Тема лекции и ее содержание	Трудоемкость, акад. час
1.	История и философия управления качеством	Лекция 1. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством. Японский опыт управления качеством. Основатели концепции всеобщего управления на основе качества (TQM): Э. Деминг, Дж. Джуран, К. Ишикава.	2
		Лекция 2. Законодательная база основ управлением качеством медицинской организации.	2

Тематический план практических занятий

№ п/п	Раздел дисциплины (модуля)	Тема практического занятия	Трудоемкость, акад. час.
1.	Принципы Всеобщего управления на основе качества (TQM) в требованиях международных стандартов семейства ISO	Тема 1. Принципы TQM. 8 принципов Всеобщего (комплексного) управления качеством. Описание: Схема процесса эффективного управления Н. Винера. Цикл Шухарта Деминга. Международные стандарты семейства ISO 9000 по обеспечению качества. Зарубежный опыт внедрения систем управления качеством в здравоохранении.	4
2.	Управление качеством и безопасность медицинской деятельности	Тема 1. Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности. Основные подходы к организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности. Вовлечение персонала как наивысший уровень мотивации. Вовлечение персонала медицинской организации в управление доступностью и качеством медицинской помощи. Командообразование: кружки качества, целевые группы по совершенствованию ключевых процессов, фокус группы и т.п. Совершенствование в рамках подразделения. Статистические методы оценки и контроля качества.	10

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Формы организации самостоятельной работы обучающихся включают темы, выносимые для самостоятельного изучения; вопросы для самоконтроля; типовые задания для самопроверки и другое.

Вид самостоятельной внеаудиторной работы обучающихся

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1.	Проработка конспектов лекций
2.	Подготовка к практическим занятиям
3.	Поиск литературы с привлечением информационных электронных ресурсов по специальности

Методические указания для обучающихся по самостоятельной работе

Учебно-методические материалы помогают обучающемуся организовать самостоятельное изучение тем (вопросов) дисциплины Управление качеством медицинской помощи. Для организации самостоятельной работы созданы следующие условия:

- наличие и доступность необходимого учебно-методического и справочного материала;
- система регулярного контроля качества выполненной самостоятельной работы;
- консультационная помощь преподавателя.

Методически самостоятельная работа обучающихся обеспечена:

- методическими указаниями для обучающихся по самостоятельной работе, содержащие целевую установку и мотивационную характеристику изучаемых тем, структурно-логическими и графологическими схемами по изучаемым темам, списками основной и дополнительной литературы для изучения всех тем дисциплины, теоретическими вопросами и вопросами для самоподготовки.

Методические указания разработаны для выполнения целевых видов деятельности при подготовке полученных заданий на занятиях семинарского типа и др.

Текущий контроль

В течение обучения осуществляется текущий контроль успеваемости обучающихся в период аудиторной работы.

Фонд оценочных материалов дисциплины Управление качеством медицинской помощи для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Контрольные задания или иные оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации по дисциплине Управление качеством медицинской помощи представлены в виде фонда оценочных материалов.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине Управление качеством медицинской помощи представлен в Приложении к данной программе дисциплины.

Критерии и шкалы оценивания на этапе промежуточной аттестации

Оценивание обучающегося (тестирование)

Оценка	Количество верных ответов
Зачтено	правильных ответов 71-100%
Не зачтено	правильных ответов 70% и менее

Оценивание обучающегося

Оценка	Критерии оценки
Зачтено	Знания и/или практические навыки, демонстрируемые обучающимся, соответствуют индикаторам достижения компетенций, закрепленных за дисциплиной. Допускаются некоторые неточности (малосущественные ошибки) при ответе, которые обучающийся обнаруживает самостоятельно и/или при коррекции их преподавателем и быстро исправляет
Не зачтено	Знания и/или практические навыки, демонстрируемые обучающимся, не соответствуют индикаторам достижения компетенций, закрепленных за дисциплиной. Обучающийся делает принципиальные ошибки при ответе и/или не может продемонстрировать практические навыки
Отлично	Знания и/или практические навыки, демонстрируемые обучающимся, полностью соответствуют индикаторам достижения компетенций, закрепленных за дисциплиной. Ответ и/или демонстрация практических навыков не содержит ошибок
Хорошо	Знания и/или практические навыки, демонстрируемые обучающимся, полностью соответствуют основным индикаторам достижения компетенций, закрепленных за дисциплиной. Обучающийся демонстрирует хорошие знания и способен продемонстрировать практические навыки, при этом допускает некоторые неточности (малосущественные ошибки) при ответе, которые самостоятельно обнаруживает и быстро исправляет
Удовлетворительно	Знания и/или практические навыки, демонстрируемые обучающимся, соответствуют большинству основных индикаторов достижения компетенций, закрепленных за дисциплиной. Обучающийся демонстрирует базовые знания и способен продемонстрировать практические навыки, при этом допускает некоторые ошибки, которые может исправить при коррекции их преподавателем
Неудовлетворительно	Знания и/или практические навыки, демонстрируемые обучающимся, не соответствуют индикаторам достижения компетенций, закрепленных за дисциплиной. Обучающийся делает принципиальные ошибки при ответе и/или не может продемонстрировать практические навыки

Условия реализации программы

Учебно-методическое обеспечение

Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Список учебной литературы Основная литература

№ п/п	Наименование
1.	Построение системы критериев и показателей для оценки качества и эффективности медицинской деятельности: учебное пособие / А. Н. Плутницкий, А. Л. Линденбрaten, Н. К. Гришина [и др.]. — Москва: ФГБУ ГНЦ ФМБЦ им. А. И. Бурназяна ФМБА России, 2024 г. — 54 с.: ил.; 21 см. — ISBN 978-5-93064-300-8. https://emll.ru/find?idb=17&ID=RUCML-BIBL-0001667208
2.	Нормативно-правовое регулирование оценки, контроля и экспертизы качества и безопасности медицинской деятельности в РФ: учебное пособие / М. А. Ходорович, О. Е. Коновалов. — Москва: Российский университет дружбы народов им. Патриса Лумумбы, 2024 г. — 102 с.: ил.; 21 см. — ISBN 978-5-209-12520-4. https://emll.ru/find?idb=17&ID=RUCML-BIBL-0001673903

Дополнительная литература

№ п/п	Наименование
1.	Управление доступностью медицинской помощи: учебно-методическое пособие / А. Ю. Соколов. — Минск: БелМАПО, 2023 г. — 29 с.; 21 см. https://emll.ru/find?idb=17&ID=RUCML-BIBL-0001642139
2.	Система обеспечения качества медицинской помощи: учебно-методическое пособие для обучающихся в ординатуре по специальности 31.08.71 "Организация здравоохранения и общественное здоровье" / В. К. Юрьев, К. Е. Моисеева, В. В. Соколова. — Санкт-Петербург: СПбГПМУ, 2023 г. — 51 с.: ил., табл.; 21 см. — (Библиотека Педиатрического университета). — ISBN 978-5-907649-94-1. https://emll.ru/find?idb=17&ID=RUCML-BIBL-0001629010
3.	Информационные технологии в управлении качеством медицинской помощи : учебное пособие для использования в образовательных учреждениях, реализующих программы подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре по направлению подготовки 32.06.01 «Медико-профилактическое дело» и программы дополнительного профессионального образования - программы повышения квалификации врачей по специальностям «Организация здравоохранения и общественное здоровье», «Клиникоэкспертная работа», «Экспертная деятельность в обязательном медицинском страховании» / Е. А. Берсенева, Р. Т. Таирова. — Москва: Светлица, 2019 г. — 219 с.: ил.; 21 см. — ISBN 978-5-902438-75-5. https://emll.ru/find?idb=17&ID=RUCML-BIBL-0001532139

Ресурсы сети «Интернет»

Официальный сайт ГБУЗ «ГКБ им. В.П. Демикова ДЗМ»: адрес ресурса - <https://demikhova.ru/>, на котором содержатся сведения об организации и ее подразделениях, локальные нормативные акты, сведения о реализуемых образовательных программах, их учебно-методическом и материально-техническом обеспечении, а также справочная, оперативная и иная информация. Через официальный сайт обеспечивается доступ всех участников образовательного процесса к различным сервисам и ссылкам.

ЭБС IPRbooks - Электронно-библиотечная система;

ЭБС Айбукс - Электронно-библиотечная система;

ЭБС Букап - Электронно-библиотечная система;

ЭБС Лань - Электронно-библиотечная система;

ЭБС Юрайт - Электронно-библиотечная система

Материально-техническая база для осуществления образовательного процесса по дисциплине Управление качеством медицинской помощи.

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренные программой ординатуры, оснащены следующим оборудованием и техническими средствами обучения:

Компьютер, Экран проекционный, Мультимедийный проектор.

Аудитория/кабинет для практических занятий имеет видеопроекционную аппаратуру с возможностью подключения к ПК и с возможностью подключения к информационно телекоммуникационной сети Internet, экран.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

ГБУЗ «ГКБ им. В.П. Демихова ДЗМ» обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (обновляется при необходимости):

- 1С: Предприятие (конфигурация БИТ.ВУЗ)
- КИС ЕМИАС
- ПО "Интеллект"
- Kaspersky Anti-Virus Suite

Обучающиеся обеспечены доступом (удаленным доступом) к современным профессиональным базам данных:

E-library.ru научная электронная библиотека: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

Обучающиеся обеспечены доступом (удаленным доступом) к информационным справочным системам

Электронная библиотека "Консультант студента" адрес: <http://www.studmedlib.ru/book> Учебные аудитории для проведения учебных занятий оснащены необходимым оборудованием и техническими средствами обучения:

Обучающиеся обеспечены доступом (удаленным доступом) к современным профессиональным базам данных (обновляются при необходимости):

1. Электронная база данных и информационная система поддержки принятия клинических решений «Clinically» (www.clinicalkey.com);
2. Стандарты медицинской помощи: <http://www.rosminzdrav.ru/ministry/61/22/stranitsa-979/stranitsa-983>

Обучающиеся обеспечены доступом (удаленным доступом) к информационным справочным системам (обновляются при необходимости):

1. Электронный справочник «Информио» для высших учебных заведений (<http://www.informuo.ru>);
2. Информационно-поисковая база Medline (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed>);
3. Федеральная электронная медицинская библиотека Минздрава России. <https://vrachirf.ru/>
4. Официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации // <http://www.rosminzdrav.ru/>;
5. Российское образование. Федеральный образовательный портал. <https://ro-edu.ru/>
6. Журнал Лечащий врач <https://www.lvrach.ru>
7. Электронный библиотечный абонемент Центральной научной медицинской библиотеки Первого Московского государственного медицинского университета им. И.М. Сеченова // <http://www.emll.ru/newlib/>;
8. Профессиональный портал для врачей. <https://mirvracha.ru/>
9. Медицинская поисковая система для специалистов <https://www.medinfo.ru/>
10. Русский медицинский журнал <https://www.rmj.ru/>
11. Государственная публичная научно-техническая библиотека СО РАН <https://www.spsl.nsc.ru/>
12. Журнал «Consilium-medicum» <https://con-med.ru/>

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ.

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины Управление качеством медицинской помощи

В результате изучения дисциплины Управление качеством медицинской помощи обучающийся должен освоить компетенции в соответствии с индикаторами их достижения:

№	Код компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
1.	ОПК-2	ИОПК 2.1 Проводит анализ медико-статистических показателей для оценки здоровья населения.	<i>Знает:</i> - основные медико-статистические показатели, используемые для оценки здоровья населения, качества и безопасности медицинской помощи. <i>Умеет:</i> - рассчитывать, анализировать и интерпретировать ключевые медико-статистические показатели деятельности медицинской организации. <i>Имеет практический опыт:</i> - анализа и оценки качества медицинской помощи, качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации
2.	ОПК-2	ИОПК 2.2 Знает современные принципы организации и управления в сфере охраны здоровья граждан.	<i>Знает:</i> - исторические и философские основы понятия «качество», «управление качеством», «управление качеством медицинской помощи». <i>Умеет:</i> - различать и сравнивать различные подходы и системы управления качеством в здравоохранении. <i>Имеет практический опыт владения:</i> - навыками анализа организационной структуры управления качеством в медицинской организации.
3.	ОПК-2	ИОПК 2.3 Готов к проведению работы по обеспечению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности	<i>Знает:</i> - систему оценки качества медицинской помощи систему оценки качества и безопасности медицинской деятельности; - нормативно-правовые акты, регулирующие вопросы качества и безопасности медицинской деятельности. <i>Умеет:</i> - применять требования нормативно-правовых актов в управлении качеством медицинской помощи в организации; - оценивать качество и безопасность медицинской деятельности, качество медицинской помощи в медицинской организации. <i>Имеет практический опыт владения:</i> владеет современными способами анализа и оценки

			качества медицинской помощи, качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации.
4.	ОПК-2	ИОПК 2.4 Умеет составлять план работы и отчет о своей работе.	<i>Знает:</i> - структуру, принципы и требования к составлению планов и отчетов в сфере управления качеством медицинской помощи. <i>Умеет:</i> - формулировать цели, задачи и планировать мероприятия по повышению качества на своем рабочем месте/в подразделении; составлять отчеты о проделанной работе в рамках системы менеджмента качества. <i>Имеет практический опыт владения:</i> - навыками планирования деятельности и составления отчетной документации в области контроля и улучшения качества медицинской помощи.

Типовые контрольные задания

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

Примеры задания в тестовой форме

Оценочное задание

1. Безопасность медицинской деятельности включает в себя:

- А. безопасность медицинских изделий;
- Б. безопасность пациента;
- В. обзор нормативных правовых актов.

Правильный ответ: А, Б

2. Безопасность медицинской помощи является:

- А. медицинским понятием;
- Б. правовым понятием;
- В. профилактическим понятием.

Правильный ответ: Б

3. В рамках проведения внутреннего контроля медицинские организации:

- А. обязаны руководствоваться региональными нормативными правовыми актами;
- Б. обязаны руководствоваться утвержденными Минздравом России Требованиями к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности;
- В. уполномочены осуществлять самостоятельное ведение внутреннего контроля.

Правильный ответ: Б

4. Департамент здравоохранения города Москвы уполномочен осуществлять:

- А. ведомственный контроль;
- Б. внутренний контроль;
- В. государственный контроль.

Правильный ответ: А

5. Качество медицинской помощи является:

- А. медицинским понятием;
- Б. правовым понятием;
- В. социально-культурным понятием.

Правильный ответ: Б

6. Контроль качества медицинской помощи осуществляется путем:

- А. принятия федеральных законов в сфере здравоохранения;
- Б. проведения профилактических мероприятий;

В. создания системы оценки деятельности медицинских работников участвующих в оказании медицинских услуг.

Правильный ответ: В

7. Нормативное регулирование качества и безопасности медицинской помощи осуществляется:

А. Гражданским кодексом Российской Федерации;

Б. Конституцией Российской Федерации;

В. Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Правильный ответ: В

8. Организация перевода пациентов в рамках одной медицинской организации и трансфер в другие медицинские организации относится к:

А. ведомственному контролю качества и безопасности медицинской помощи;

Б. внутреннему контролю качества и безопасности медицинской помощи;

В. государственному контролю качества и безопасности медицинской помощи.

Правильный ответ: Б

9. Совокупность характеристик, отражающих современность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата - это:

А. безопасность медицинской помощи;

Б. качество медицинской помощи;

В. контроль медицинской помощи.

Правильный ответ: Б

10. Экспертиза качества медицинской помощи проводится в рамках:

А. ведомственного контроля;

Б. внутреннего контроля;

В. государственного контроля.

Правильный ответ: В

11. Эффективность в здравоохранении с обеспечением качества оказания медицинской помощи достигается за счет:

А. рационального использования имеющихся ресурсов;

Б. полного финансового обеспечения;

В. укомплектованности медицинскими кадрами;

Г. профессиональной переподготовки и повышения квалификации медицинских работников.

Правильный ответ: А

12. Под потребностью населения в госпитализации понимается:

А. процент населения, нуждающегося в госпитализации;

Б. число коек на определенную численность населения;

В. число госпитализированных за год больных;

Г. число врачебных должностей стационара на определенную численность населения

Правильный ответ: А

13. Основным принципом менеджмента качества является:

А. ориентация на потребителя;

Б. финансовая выгода;

В. быстрый успех;

Г. регулярная смена кадров.

Правильный ответ: А

14. Объектом контроля качества медицинской помощи является:

А. лечебно-диагностический процесс;

- Б. противопожарная безопасность;
- В. охрана труда;
- Г. трудовые отношения.

Правильный ответ: А

15. Стандарт медицинской помощи включает в себя:

- А. усредненные показатели предоставления и кратности применения медицинских услуг, лекарственных препаратов, медицинских изделий, компонентов крови, видов лечебного питания;
- Б. перечень применяемых медицинских технологий, используемых при оказании медицинской помощи, диагностике, реабилитации и санаторно-курортном лечении;
- В. этапы оказания медицинской помощи, правила оказания медицинской помощи, стандарты оснащения медицинской организации и рекомендуемое штатное расписание;
- Г. показатели качества медицинской помощи на этапах профилактики, диагностики, лечения, реабилитации и санаторно-курортного лечения.

Правильный ответ: А

Примерная тематика контрольных вопросов, выявляющих теоретическую подготовку обучающегося:

Оценочное задание

1. Какие этапы развития философии управления качеством вы можете выделить и как они связаны с эволюцией подходов в здравоохранении?
2. В чём заключаются ключевые отличия между понятиями «контроль качества», «обеспечение качества» и «всеобщее управление качеством (TQM)»?
3. Перечислите и раскройте основные принципы Всеобщего управления качеством (TQM).
4. Какова цель и область применения международных стандартов серии ISO 9000 в системе здравоохранения?
5. Какие основные компоненты (элементы) включает в себя система менеджмента качества медицинской организации в соответствии с процессным подходом?
6. Назовите основные критерии качества медицинской помощи, закреплённые в законодательстве Российской Федерации.
7. Что входит в понятие «безопасность медицинской деятельности» и каковы основные направления её обеспечения?
8. Каковы цели, задачи и основные этапы проведения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности?
9. Какую роль в управлении качеством играют клинические рекомендации и стандарты медицинской помощи?
10. Какие основные группы медико-статистических показателей используются для оценки качества и эффективности деятельности медицинской организации?

Примеры ситуационных задач

Оценочное задание

Задача №1

В стационаре за последний квартал на 10% выросло количество зарегистрированных падений пациентов.

Вопросы:

1. Опишите поэтапный алгоритм действий комиссии по внутреннему контролю качества и безопасности для анализа ситуации и разработки корректирующих мер.

Задача №2

При плановой проверке медицинской документации экспертом выявлено, что в 30% случаев информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство оформлено с нарушением установленных требований.

Вопросы:

1. Какие организационно-распорядительные документы должны быть подготовлены по

результатам этого контроля?

2. Укажите возможные причины выявленных нарушений.

Задача №3

Медицинской организации необходимо разработать и внедрить процессный подход к управлению ключевыми клиническими и вспомогательными процессами в рамках подготовки к аккредитации.

Вопросы:

1. Составьте перечень не менее пяти основных процессов, подлежащих обязательному описанию и регламентации.
2. Обоснуйте их выбор.

Задача №4

Проанализируйте предоставленный набор медико-статистических показателей деятельности стационара (средняя длительность лечения, летальность, частота послеоперационных осложнений, коэффициент использования коечного фонда).

Вопросы:

1. Определите, какие из этих показателей являются индикаторами качества, а какие — эффективности.
2. Сформулируйте управленческое решение на основе выявленного негативного тренда по одному из показателей.

Задача №5

В медицинскую организацию поступила жалоба от пациента на длительные сроки ожидания проведения инструментального исследования по направлению.

Вопросы:

1. Какие принципы Всеобщего управления качеством (TQM), связанные с ориентацией на потребителя и улучшением процессов, были нарушены?
2. Разработайте план мероприятий по рассмотрению жалобы и предотвращению подобных ситуаций.

Задача №6

При расследовании случая внутрибольничной инфекции необходимо выявить коренную причину.

Вопросы:

1. Какие инструменты анализа следует применить и в какой последовательности?
2. Опишите предполагаемый ход анализа для данного случая.

Задача №7

Врач допустил дефект при заполнении первичной медицинской документации (не указал динамику состояния пациента).

Вопросы:

1. К какому типу дефектов (критический, значительный, незначительный) следует отнести данное нарушение в соответствии с критериями внутреннего контроля?
2. Каковы должны быть последующие шаги ответственного за внутренний контроль в отделении?