



Министерство здравоохранения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИКО-СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ имени А.И. ЕВДОКИМОВА»



**ФЕДЕРАЛЬНЫЙ НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР ПОДГОТОВКИ
И НЕПРЕРЫВНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
УПРАВЛЕНЧЕСКИХ КАДРОВ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

ТИТКОВА Ю.С., ЦВЕТКОВА Е.А.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

по проектированию образовательного модуля (дисциплины по выбору)

«Управление качеством и безопасностью медицинской деятельности»

для студентов по специальности 31.05.03 Стоматология

Москва 2017

ББК 51.1
УДК 378.046.4-614.2

Рецензенты:

Заведующий кафедрой ЮНЕСКО «Здоровый образ жизни – залог успешного развития» МГМСУ им. А. И. Евдокимова Минздрава России
д.м.н., профессор Гуревич Константин Георгиевич.

Заместитель директора ЦНИИОИЗ Минздрава России,
д.м.н., профессор Сон Ирина Михайловна

Утверждено Ученым Советом МГМСУ им. А. И. Евдокимова
(протокол № 5 от 27 декабря 2017 г.)

Титкова Ю.С., Цветкова Е.А.

Методические рекомендации являются авторской разработкой и раскрывают специфику проектирования образовательного модуля и использования активных форм преподавания дисциплины по выбору «Управление качеством и безопасностью медицинской деятельности» для студентов по специальности 31.05.03 Стоматология в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Московский государственный медико-стоматологический университет имени А.И. Евдокимова» Министерства здравоохранения Российской Федерации с учетом актуальности тематики дисциплины для будущей практической деятельности специалиста и реализации современных образовательных технологий.

В методических рекомендациях представлен алгоритм поэтапного формирования у студентов необходимых профессиональных компетенций в области управления качеством и безопасностью медицинской деятельности на основе разработки дизайна образовательной среды.

Предназначено для преподавателей кафедр общественного здоровья и здравоохранения, ведущих подготовку по специальности 31.05.03 Стоматология.

ББК 51.1
УДК 378.046.4-614.2

© МГМСУ им. А.И. Евдокимова, 2017
© Титкова Ю.С., Цветкова Е.А.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Характеристика образовательного модуля	4
1.1. Актуализация знаний	4
1.2. Дизайн образовательной среды.....	11
1.3. Самостоятельная работа слушателей	16
1.4. Теоретический блок (лекции).....	17
1.5. Практический блок и образовательные технологии	19
1.6. Виды контроля	23
2. Дорожная карта педагогической деятельности	25
Заключение	34
Рекомендуемая литература	34
Приложение	38

1. ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО МОДУЛЯ

«Управление качеством и безопасностью медицинской деятельности»

1.1. АКТУАЛИЗАЦИЯ ЗНАНИЙ

Актуальность и социально-экономическая значимость проблемы управления качеством и безопасностью медицинской деятельности является важным фактором в развитии здравоохранения.

Качество медицинской помощи – это один из весомых показателей соблюдения прав граждан в области здравоохранения. Согласно статье 41 Конституции Российской Федерации:

1. Каждый имеет право на охрану здоровья и медицинскую помощь. Медицинская помощь в государственных и муниципальных учреждениях здравоохранения оказывается гражданам бесплатно за счет средств соответствующего бюджета, страховых взносов, других поступлений.
2. Соккрытие должностными лицами фактов и обстоятельств, создающих угрозу для жизни и здоровья людей, влечет за собой ответственность в соответствии с федеральным законом.

Законодательно определенный термин «качество медицинской помощи» появился с принятием Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Согласно п.21 ст.2 закона качество медицинской помощи – совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата.

В соответствие с нормативно-правовыми документами (Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Федеральный закон от 29.11.2010 №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», приказ Минздрава России от 10.05.2017 №203н «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи») и должностными инструкциями врач-стоматолог

должен знать критерии качества оценки медицинской помощи, в том числе владеть информацией по вопросам организации контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления стоматологической помощи.

В Федеральном законе от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» отдельно выделена статья 64 «Экспертиза качества медицинской помощи», в которой установлено, что:

1. Экспертиза качества медицинской помощи проводится в целях выявления нарушений при оказании медицинской помощи, в том числе оценки своевременности ее оказания, правильности выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации, степени достижения запланированного результата.

2. Критерии оценки качества медицинской помощи формируются по группам заболеваний или состояний на основе соответствующих порядков оказания медицинской помощи, стандартов медицинской помощи и клинических рекомендаций (протоколов лечения) по вопросам оказания медицинской помощи, разрабатываемых и утверждаемых в соответствии с частью 2 статьи 76 настоящего Федерального закона, и утверждаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

3. Экспертиза качества медицинской помощи, оказываемой в рамках программ обязательного медицинского страхования, проводится в соответствии с законодательством Российской Федерации об обязательном медицинском страховании.

4. Экспертиза качества медицинской помощи, за исключением медицинской помощи, оказываемой в соответствии с законодательством Российской Федерации об обязательном медицинском страховании, осуществляется в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

В статье 40 «Организация контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи» Федерального закона № 323-ФЗ освящены организационные мероприятия по осуществлению контроля

качества медицинской помощи, которые в полной мере относятся и к стоматологическому профилю, а именно:

п. 1. Контроль объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи медицинскими организациями в объеме и на условиях, которые установлены территориальной программой обязательного медицинского страхования и договором на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию, проводится в соответствии с порядком организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи, установленным Федеральным фондом.

п. 2. Контроль объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи осуществляется путем проведения медико-экономического контроля, медико-экономической экспертизы, экспертизы качества медицинской помощи.

п. 7. Экспертиза качества медицинской помощи проводится экспертом качества медицинской помощи, включенным в территориальный реестр экспертов качества медицинской помощи. Экспертом качества медицинской помощи является врач-специалист, имеющий высшее образование, свидетельство об аккредитации специалиста или сертификат специалиста, стаж работы по соответствующей врачебной специальности не менее 10 лет и прошедший подготовку по вопросам экспертной деятельности в сфере обязательного медицинского страхования. Федеральный фонд, территориальный фонд, страховая медицинская организация для организации и проведения экспертизы качества медицинской помощи поручают проведение указанной экспертизы эксперту качества медицинской помощи из числа экспертов качества медицинской помощи, включенных в территориальные реестры экспертов качества медицинской помощи.

Отдельным приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 10.05.2017 № 203н «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи» утверждены критерии, которые

применяются при оказании медицинской помощи в медицинских и иных организациях, осуществляющих медицинскую деятельность, имеющих лицензию на медицинскую деятельность, полученную в порядке, установленном законодательством РФ, в целях оценки своевременности оказания медицинской помощи, правильности выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации, степени достижения запланированного результата.¹

Следует отметить, что контроль качества медицинской помощи и безопасности медицинской деятельности и контроль качества являются близкими по смыслу, но не равнозначными понятиями. Медицинская деятельность - это профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи. От качества организации медицинской деятельности и ее безопасности будет зависеть и качество медицинской помощи, в том числе стоматологической. Экспертиза качества стоматологической помощи является одной из важных частей системы контроля качества и безопасности медицинской деятельности по профилю стоматология.

Согласно рекомендациям рабочей группы по обеспечению качества Европейского регионального бюро ВОЗ² деятельность по контролю и обеспечению качества медицинской помощи должна осуществляться с учетом четырех компонентов:

- 1) безопасности медицинской помощи;
- 2) доступности медицинской помощи;
- 3) оптимальности медицинской помощи;
- 4) удовлетворенности пациентов.

Для организации различных видов контроля качества и безопасности медицинской деятельности как одной из функций управления необходимо

¹ Приказ Министерства здравоохранения РФ от 10.05.2017 № 203н "Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи"

² Всемирная организация здравоохранения. Европейское региональное бюро.

организовать процесс эффективного управления стоматологической организацией.

В XX веке различными авторами (Файоль, Вебер, Деминг и др.) для наиболее эффективного достижения целей организации были сформулированы апробированные на практике принципы эффективного управления. Сегодня выделяют пять важнейших функций управления (планирование, организация, мотивация, коммуникация, учет и контроль), которые объединены между собой. Взаимосвязь между этими функциями представлена схематично и показывает сопряженность процессов управления (рисунок 1). Стрелки на схеме демонстрируют, что движение от планирования к контролю возможно лишь путем выполнения работ, связанных с организацией процесса и с мотивированием работающих. В центре схемы находится функция координации/коммуникации, обеспечивающая согласованность и взаимосвязанность трудовых действий по реализации всех остальных функций.

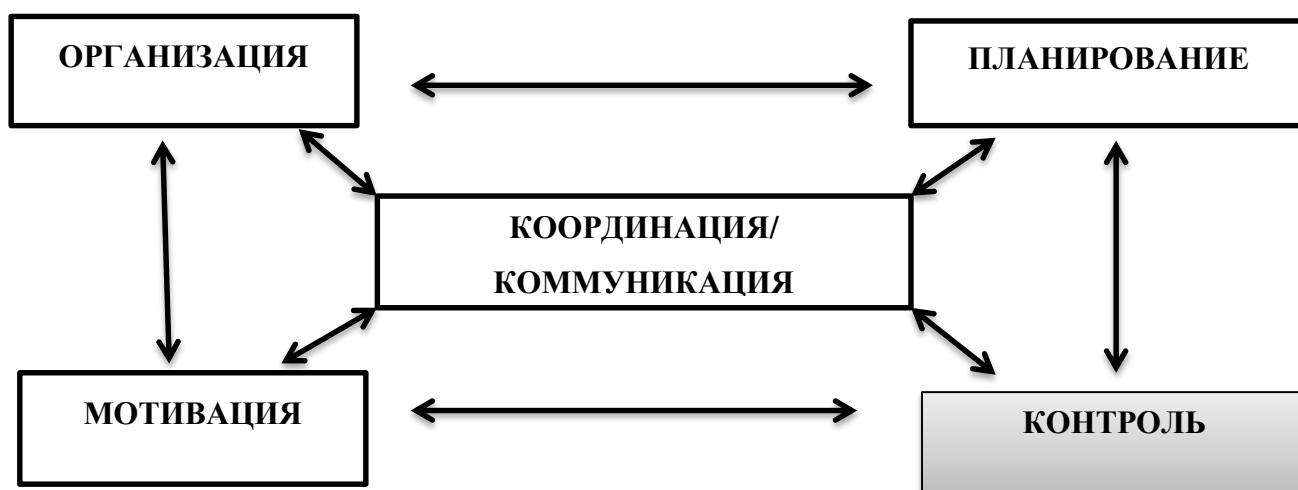


Рисунок 1 - Пять общих функции управления

Целью контроля качества и безопасности медицинской деятельности является повышение качества и эффективности оказания медицинской помощи и обеспечение безопасности пациентов и работников медицинских

организаций. Результаты контроля лежат в основе принятия управленческих решений и проведения корректирующих мероприятий в области качества, направленных на предупреждение врачебных ошибок и иных дефектов в работе, повышение эффективности использования ресурсов, качества и эффективности медицинского обслуживания. За реализацией и результатами принятых управленческих решений также осуществляется соответствующий контроль.

В Федеральном законе от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» выделяют 3 формы контроля качества и безопасности медицинской деятельности:³

- 1) государственный контроль;
- 2) ведомственный контроль;
- 3) внутренний контроль.

Контроль качества и безопасности медицинской деятельности осуществляется путем:

- 1) соблюдения требований к осуществлению медицинской деятельности, установленных законодательством Российской Федерации;
- 2) определения показателей качества деятельности медицинских организаций;
- 3) соблюдения объема, сроков и условий оказания медицинской помощи, контроля качества медицинской помощи фондами обязательного медицинского страхования и страховыми медицинскими организациями в соответствии с законодательством Российской Федерации об обязательном медицинском страховании;
- 4) создания системы оценки деятельности медицинских работников, участвующих в оказании медицинских услуг;

³ Статья 87 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

5) создания информационных систем в сфере здравоохранения, обеспечивающих, в том числе персонифицированный учет при осуществлении медицинской деятельности.

Таким образом, дисциплина по выбору «Управление качеством и безопасностью медицинской деятельности», преподаваемая на кафедре общественного здоровья и здравоохранения для студентов стоматологического факультета нацелена на рассмотрение организационно-управленческих мероприятий по обеспечению качества и безопасности медицинской деятельности как фактора обеспечивающего качество оказанной медицинской помощи. Следует отметить, что вопросы экспертизы качества медицинской помощи, ее соответствие стандартам и клинические рекомендации в достаточном объеме рассматриваются в программе подготовки по клиническим дисциплинам.

Для достижения цели результатов по дисциплине для студентов стоматологического факультета необходимо овладеть теоретическими основами менеджмента качества в здравоохранении и уметь применять принципы и методы управления качеством и безопасностью медицинской деятельности в практической деятельности.

Создание эффективной системы управления качеством является важнейшей задачей каждой медицинской организации, целью которой будет повышение качества и доступности медицинской помощи на основе эффективного использования финансовых, материальных и кадровых ресурсов. Качество и эффективность - основные критерии оценки деятельности любой организации здравоохранения. Качество должно обеспечиваться на всех уровнях медицинской организации взаимосвязанными действиями по оптимизации ресурсов, внедрению современных управленческих, информационных, лечебно-диагностических технологий, контролю полученных результатов и постоянному совершенствованию процессов. Одной из целей государственной программы Российской Федерации «Развитие здравоохранения» (Постановление

Правительства Российской Федерации от 15.04.2014г №294, в продолжении действует Постановление Правительства Российской Федерации от 26.12.2017 №1640) является создание системы контроля качества и безопасности медицинской деятельности, а так же организации эффективной системы управления качеством. Планируется до 2020 года внедрить систему управления качеством в медицинские организации.⁴

Управление качеством и безопасностью медицинской деятельности должно включать в себя систему управления, нормативно-правовые документы, и основной пункт в этом комплексе мероприятий - мотивацию каждого сотрудника медицинской организации.

1.2. ДИЗАЙН ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ

Цикл обучения «Управление качеством медицинской помощи» входит в перечень дисциплин по выбору в учебном плане подготовки по специальности 31.05.03 Стоматология. Обучение проводится для студентов 4 курса дневного стоматологического факультета.

Цель модуля: в процессе подготовки квалифицированного врача-стоматолога по освоению дисциплины «Общественное здоровье и здравоохранение» выработать понимание и знание стандартов системы менеджмента качества для обеспечения качества и безопасности стоматологической деятельности

Задачи модуля:

1. Дать понятие о принципах Всеобщего управления качеством.
2. Изучить основы стандартизации Всеобщего управления качеством для построения системы менеджмента качества в медицинской организации.

⁴ Выступление Министра Вероники Скворцовой на заседании Совета по стратегическому развитию и приоритетным проектам под председательством Президента Российской Федерации Владимира Путина от 22.03.2017

3. Дать представление по организации здравоохранения и общественного здоровья в области оценки качества оказания медицинской помощи с использованием основных медико-статистических показателей.
4. Подготовить специалиста к самостоятельной профессиональной деятельности, способного успешно решать профессиональные задачи по обеспечению качества и безопасностью медицинской деятельности.

Изучение данного модуля базируется на знаниях дисциплин:
пропедевтика внутренних болезней, общая хирургия, хирургия полости рта, общественное здоровье и здравоохранение, эндодонтия, протезирование и другие клинические специальности, изучаемые на стоматологическом факультете согласно программе.

Итогом освоения модуля является овладение основными понятиями и терминологией; формирование способности применять основные принципы организации и управления в сфере охраны здоровья граждан; формирование комплекса корректирующих и предупреждающих мер с использованием принципа процессного подхода в управлении.

Полученные знания расширят коммуникативные навыки студентов, позволят улучшить профессиональные компетенции в области управления и тем самым могут оказать влияние на совершенствование принятия организационных решений, направленных на обеспечение качества и безопасности его медицинской деятельности.

Для изучения модуля необходимо составить содержание рабочей программы, учебный план, планируемые результаты обучения, ресурсное обеспечение и хронокарту модуля.

Тема модуля:

«Управление качеством и безопасностью медицинской деятельности»

Таблица 1- Содержание рабочей программы

№	Название раздела
1.	История и философия управления качеством.
2.	Нормативно-правовые основы управления качеством в медицинских организациях.
3..	Принципы Всеобщего управления на основе качества (TQM) в требованиях международных стандартов семейства ISO.
4.	Управление качеством и безопасностью медицинской деятельности как основа обеспечения качества медицинской помощи.
5.	Статистические методы и инструменты управления качеством.

Таблица 2 - Учебный план

№	Разделы	Сам. работа	ЛК	ПЗ
1.	История и философия управления качеством.	1	2	3
2.	Нормативно-правовые основы управления качеством в медицинских организациях.	1	2	3
3.	Принципы Всеобщего управления на основе качества (TQM) в требованиях международных стандартов семейства ISO.	2	6	10
4.	Управление качеством и безопасностью медицинской деятельности как основа обеспечения качества медицинской помощи.	2	2	8
5.	Статистические методы и инструменты управления качеством.	1	1	4
	ИТОГО (ак.ч): 48ч.	7	13	28

Таблица 3 - Планируемые результаты обучения

<p>Совершенствование компетенции</p>	<p>Требования к результатам обучения В результате изучения модуля обучающийся должен:</p>
<p>ОПК-5 Способность и готовность анализировать результаты собственной деятельности для предотвращения профессиональных ошибок</p>	<p>Знать: - основы теории управления качеством медицинской помощи, статистические методы исследования причинно-следственных связей. Уметь: - использовать статистические методы исследования причинно-следственных связей для анализа результатов деятельности и предотвращения профессиональных ошибок</p>
<p>ПК-14 Способность к применению основных принципов организации и управления в сфере охраны здоровья граждан, в медицинских организациях и их структурных подразделениях</p>	<p>Знать: - исторические и философские основы понятия «качество», «управление качеством», «управление качеством медицинской помощи». Иметь представление о зарубежном опыте внедрения систем управления качеством в здравоохранении Уметь: - применять требования нормативно-правовых актов в управлении качеством и доступностью медицинской деятельности в организации</p>
<p>ПК-15. Готовность к участию в оценке качества оказания стоматологической помощи с использованием основных медико-статистических показателей</p>	<p>Знать: - систему оценки качества медицинской помощи - систему оценки качества и безопасности медицинской деятельности Уметь: - оценивать качество и безопасность медицинской деятельности, для обеспечения доступности и качества медицинской помощи Навыки: - четкого выполнения процесса и контроля на всех его этапах для выявления и предупреждения дефектов в профессиональной деятельности врача-стоматолога</p>

Таблица 4 - Ресурсное обеспечение модуля

№	Виды ресурсов	Содержание
1.	Учебно-методические	<ul style="list-style-type: none"> ✓ учебники, учебные пособия, учебно-методические пособия, рабочие тетради; ✓ вопросы для самопроверки; ✓ списки рекомендуемой учебной литературы; ✓ тестовые задания; ✓ кейсы.
2.	Электронные	<ul style="list-style-type: none"> ✓ презентация учебного материала; ✓ ресурсы сети Интернет: ✓ «КонсультантПлюс»http://www.consultant.ru ✓ Минздрав Российской Федерацииhttp://www.rosminzdrav.ru/ ✓ Федеральная служба государственной статистикиhttp://www.gks.ru/ ✓ Федеральный Фонд Обязательного Медицинского Страхования http://www.ffoms.ru/ ✓ ОАО Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации http://www.vniis.ru/
3.	Материально-технические	<ul style="list-style-type: none"> ✓ симуляционный центр; ✓ многофункциональный интерактивный дисплей Flipbox; ✓ специализированное программное обеспечение.

Таблица 5 - Хронокарта модуля

№	Название этапа	% от общего времени	Содержание этапа
«Управление качеством и безопасностью медицинской деятельности»			
1.	ВХОДЯЩИЙ КОНТРОЛЬ	2% 100 мин	Творческий проект (эссе) «Что такое «Качество»? (умение осмыслить конкретную проблему, сформулировать и аргументированно изложить свою позицию). Представление и анализ эссе.
2.	ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ	2% 100 мин	Фронтальный опрос. Деловая игра.
3.	ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ БЛОК	30% 800 мин	Введение в тему, представление материала. Проблемные лекции. Лекции-визуализации.
4.	ПРАКТИЧЕСКИЙ БЛОК	50 % 1440 мин	Тематическая дискуссия. Практические занятия с проблемными ситуациями. Деловая игра. Ролевая игра. Игровые упражнения. Решение кейсов. Тестирование.
5.	САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА	10% 240 мин	Презентации на предложенные темы.
6.	ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬ	6% 200 мин	Итоговое тестирование.
	Итого:	100%	

1.3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СЛУШАТЕЛЕЙ

№	Виды самостоятельной работы	Типология работ
1.	ПРОЕКТНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	Творческие проекты: 1. Эссе по теме «Что такое «Качество»? 2. Презентации на заданную тему.
2.	ИЗУЧЕНИЕ УЧЕБНО- МЕТОДИЧЕСКОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	Анализ литературы.
3.	КЕЙС-ТЕХНОЛОГИЯ	1. Анализ и решение кейсов.
4.	ПОДГОТОВКА К КОНТРОЛЮ ЗНАНИЙ	1. Решение тестовых заданий. 2. Подготовка к итоговому контролю.

1.4. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ БЛОК (Лекции)

Теория дает общую систему знаний по изучаемой дисциплине с помощью лекций – визуализаций и проблемных лекций.

1. Проблемная лекция

Исторические и философские основы понятия «качество».

Цель: ознакомить с эволюцией качества услуг, в том числе медицинских, как соответствие потребностям человека и общества в целом.

Основные понятия: «управление качеством», «показатели качества».

Активности и задания обучаемых: представление творческого проекта (эссе) «Что такое качество?» (умение осмыслить конкретную проблему, сформулировать и аргументированно изложить свою позицию.), анализ эссе, вовлечение слушателей в активный диалог.

2. Проблемная лекция

Законодательная база основ управления качеством и безопасностью медицинской деятельности по профилю стоматология.

Цель: сформировать умение работы с нормативно-правой документацией.

Основные понятия: «законодательная база», «нормативно-правовая документация», «федеральный закон».

Активности и задания обучаемых: обсуждение основных терминов, формулирование вывода о необходимости знания федеральных законов для достижения эффективного результата в управлении.

3. Лекция - визуализация

Государственный и ведомственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности.

Цель: изучить различные виды контроля качества и безопасности медицинской деятельности в стоматологической организации.

Основные понятия: виды контроля, протоколы, порядки, стандарты и клинические рекомендации, качество медицинской помощи, качество и безопасность медицинской деятельности.

Активности и задания обучаемых: подготовка проектов и обсуждение по стандартам оказания стоматологической помощи, деловая игра с использованием Лего - конструктора.

4. Проблемная лекция

Система менеджмента качества: основы теории и практики.

Цель: дать представление о теории и основах системы менеджмента качества, изучить основные принципы Всеобщего (комплексного) управления качеством.

Основные понятия: ориентация на потребителя, лидерство руководителя, вовлечение персонала, процессный подход, системный подход к менеджменту, постоянное улучшение, подход к принятию решения основанного на фактах, взаимовыгодные взаимоотношения с поставщиками, цикл Шухарта-Деминга.

Активности и задания обучаемых: подготовка проектов и их обсуждение по 8 принципам TQM, деловые игры по обсуждаемым темам.

5. Лекция - визуализация

Создание систем качества в организации здравоохранения на основе ИСО-9000.

Цель: познакомить с историей создания стандартов серии ИСО 9000, его основных разделов. Изучить рекомендации международных стандартов семейства ISO-9000 по обеспечению качества.

Основные понятия: стандарты ИСО 9000, ИСО 9001:2015

Активности и задания обучаемых: подготовка проектов и обсуждение, кроссворд по терминам системы качества на основе ИСО 9000.

6. Проблемная лекция

Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности по профилю стоматология.

Цель: ознакомить студентов с современными подходами к организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в стоматологической организации.

Основные понятия: планирование, обеспечение и управление качеством медицинской помощи, оценка достигнутых результатов, обучение персонала.

Активности и задания обучаемых: подготовка и обсуждение проектов.

7. Проблемная лекция

Процессный и системный подход в обеспечении качества и безопасности медицинской деятельности в стоматологической организации.

Цель: дать понятие о процессном и системном подходах, о взаимосвязи процессов внутри стоматологической организации, совершенствовать знания, умения и отработать навыки организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

Основные понятия: процессный, системный подход, внутренний контроль качества, командообразование, кружки качества.

Активности и задания обучаемых: подготовка и обсуждение проектов, деловая игра по заданной теме.

8. Лекция - визуализация

Семь инструментов качества.

Цель: дать основные понятия о семи инструментах качества, статистических методах оценки и контроля качества и области их применения.

Основные понятия: гистограммы, контрольные карты, диаграмма Ишикавы, анализ Парето.

Активности и задания обучаемых: построение диаграммы Ишикавы., анализ Парето (поиск причинно-следственной связи по заданной теме).

1.5. ПРАКТИЧЕСКИЙ БЛОК И ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Практический блок формирует профессиональные компетенции врача стоматолога. Основными методами обучения выступают тематические дискуссии, практические занятия с проблемными ситуациями, деловые и ролевые игры, игровые упражнения, решения кейсов.

1. Тематическая дискуссия

Современный подход к управлению качеством и безопасностью медицинской деятельности в стоматологической организации.

Цель: уметь выявлять причины недостаточного качества оказания медицинской помощи и безопасности медицинской деятельности в современных условиях и способы непрерывного повышения качества в стоматологической организации.

Основные понятия: критерии качества медицинской помощи, виды контроля, система менеджмента качества, стандарты ИСО 9001:2015, стандарты JCI, принципы TQM.

Активности и задания обучаемых: вовлечение в активный диалог, обсуждение поставленных вопросов и принятие коллективных решений. Деловая игра «Построение медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь при стоматологических заболеваниях».

Вопросы:

- Какие проблемы, по вашему мнению, существуют в стоматологической организации с точки зрения обеспечения качества и безопасности медицинской деятельности?
- Предложите пути решения данных проблем?
- Как Вы будете выстраивать систему внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в вашей медицинской организации?
- Представьте стандарты Вашей медицинской организации.

2. Практическое занятие с проблемными ситуациями

Процессный подход к управлению качеством и безопасностью медицинской деятельности стоматологической организации.

Цель: совершенствование знаний, развитие умений и отработка навыков в вопросах организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

Основные понятия: вход процесса, выход процесса, ресурсы,

владелец процесса, потребители и поставщики процесса, показатели процесса.

Активности и задания обучаемых: вовлечение в активный диалог, обсуждение поставленных вопросов и принятие коллективных решений. Тренинг «Приготовление «сложного» бутерброда с маслом и колбасой» демонстрирует правильность написания инструкции для проведения предварительного инструктажа. *(Данный метод обучения применяется для самораскрытия участников и самостоятельного поиска ими способов управленческих решений).*

Вопросы:

Раскройте суть/содержание принципа и приведите примеры из медицинской практики:

- взаимосвязи процессов;
- востребованности процесса;
- документирования процесса;
- контроля процесса;
- ответственности за процесс.

3. Практическое занятие с проблемными ситуациями

Принятие организационно-управленческих решений, основанных на фактах.

Цель: совершенствовать навыки принятия решений, используя нормативно-правовую базу, методы статистического контроля качества.

Основные понятия: стандарты ИСО 9001:2015, стандарты JCI, принципы TQM, нормативно-правовая база, лидерство, мозговой штурм.

Активности и задания обучаемых: вовлечение в активный диалог, групповое обсуждение проблемных вопросов.

Коммуникативная (ролевая) игра «Испорченный телефон».

Вопросы:

- Что рекомендуют стандарты ИСО для принятия решений, основанных на фактах?

- Какой результат получит организация при принятии руководителем решения, основанного на фактах?
- Какой результат получит организация при принятии руководителем, решения основанного только на опыте и интуиции?

4. Практическое занятие с проблемными ситуациями

Командообразование, лидерство.

Цель: объединить студентов в команду, получить позитивные навыки взаимодействия в команде, ориентировать на командную цель, повысить лояльность к команде, улучшить взаимоотношения и коммуникацию внутри команды.

Основные понятия: командная работа, мотивация, мозговой штурм, коммуникация, вовлечение персонала, распределение ролей.

Активности и задания для обучаемых: вовлечение в активный диалог, формирование и усиление общего командного духа через сплочение группы студентов.

Результат: развитие ответственности и вклада каждого участника в решение общих задач, осознание себя командой, выделение лидера, принимающего на себя ответственность за принятое решение.

Игровое упражнение «Игра с мячом».

Вопросы:

- Объединяет ли вас общая цель? *(если да, то каковы критерии объединения)*
- Почему вы считаете, что ваша команда стремится к достижению цели, как и вы? *(обоснуйте свой ответ)*
- Приведите примеры командной работы в профессиональной деятельности врача-стоматолога.
- Приведите пример «яркого/настоящего» лидера в развитии отечественного здравоохранения *(обоснуйте свой ответ)*

1.6. ВИДЫ КОНТРОЛЯ

Входной контроль

Задание:

Представление творческого проекта (эссе) «Что такое «Качество»? (умение осмыслить конкретную проблему, сформулировать и аргументированно изложить свою позицию).

Оценка творческого эссе в форме зачтено / не зачтено.

Критерии оценки

«Зачтено» ставится в случае соответствия работы следующим критериям:

1. Раскрытие проблематики темы, творческий подход к изложению материала.
2. Широта эрудиции: приведены соответствующие теме и проблеме примеры из опыта, литературы, научных исследований и т.д., дается обоснование собственной позиции автора.
3. Информированность и знание актуальной информации по теме и проблемам эссе.
4. Логичность и связность изложения, грамотность: оценивается логичность рассуждений, отсутствие фактических, терминологических и иных ошибок, соответствие текста нормам русского языка.
5. Обоснованность выводов: оценивается новизна и оригинальность выводов.

«Не зачтено» ставится при несоблюдении более 3 критериев оценки или отсутствии работы.

Текущий контроль

Задания:

- ✓ фронтальный опрос;
- ✓ решение кейсов;

- ✓ участие в деловых и ролевых играх, выполнение игрового упражнения;
- ✓ тренинг.

Оценивается участие каждого слушателя в разных видах активностях:
участвует /не участвует.

Итоговый контроль

- ✓ тестовые задания;
- ✓ защита проекта.

Форма итоговой аттестации: зачет

Критерии оценки тестового задания:

- «зачтено» – решено более 70% заданий;
- «не зачтено» – менее 70% правильных ответов.

Интегральная оценка проекта складывается из двух блоков критерий:

- I. Оформление и выполнение проекта:
 - 1.1 Соответствия объёма и полноты содержания и актуальности темы.
 - 1.2 Аргументированность предлагаемых решений, подходов, выводов, полнота библиографии, цитируемость.
 - 1.3 Уровень творчества, оригинальность раскрытия темы, подходов, предлагаемых решений.
 - 1.4 Качество оформления, структура текста, схем, рисунков.
- II. Защита проекта:
 - 2.1 Презентация доклада: композиция, наглядность представления работы, аргументированность.
 - 2.2 Объём и глубина знаний по теме, эрудиция, межпредметные связи.
 - 2.3 Культура речи, использование наглядных средств, регламент, импровизация, удержание внимания аудитории.
 - 2.4 Ответы на вопросы.

В результате интегральная оценка утверждается комиссионно после обсуждения. В состав комиссии входят три эксперта: преподаватели кафедры и/или специалисты практического здравоохранения. По каждому из двух блоков критериев выставляется балл в интервале от 1 до 10 (максимальный балл – 10). Полученные результаты вносятся в протокол, суммируются и делятся на количество экспертов. (Приложение 1)

«Зачтено» ставится при сумме баллов от 12 до 20.

«Не зачтено» ставится при сумме менее 12 баллов

2. Дорожная карта педагогической деятельности

Титкова Ю.С., Цветкова Е.А.			
№	Дисциплина	Образовательные технологии	Средства обучения
1.	«Управление качеством и безопасностью медицинской деятельности»	Проблемное обучение с применением: - лекций-визуализаций; - проблемных лекция; - тематических дискуссий; - проектных работ; - деловых и ролевых игр; - игровых упражнений; - кейс-технологии; - тестирования..	Учебно-методические (разработка учебно-методического комплекса по дисциплине, в т.ч. тестовых заданий). Электронные (подготовка презентации). Симуляционный центр. Многофункциональный интерактивный дисплей Flipbox. Специализированное программное обеспечение.

Анализ педагогической деятельности по модулю **«Управление качеством и безопасностью медицинской деятельности»** для студентов по специальности 31.05.03 Стоматология показал, что к сильным сторонам процесса обучения можно отнести:

- ✓ использование активных методов обучения. / *Студенты активно участвовали в дискуссии при решении кейсов. Деловая и коммуникативная игра вызвали хорошую вовлеченность в решение представленных задач.*

Применение технологии проблемного обучения нуждается в доработке (уточнение последовательности вопросов и переформулирование), так как студенты еще не имеют опыта клинической работы в медицинской организации и не могут сразу перенести новые теоретические знания в практическую профессиональную деятельность.

Вопросы для самопроверки

1. Дайте определение термину «качество».
2. Советский опыт управления качеством.
3. Дайте определение термину «качество медицинской помощи» в соответствии с законом «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» от 21.11.2011 №323-ФЗ.
4. Перечислите основные критерии качества оказания медицинской помощи в соответствии с законом «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» от 21.11.2011 №323-ФЗ.
5. Назовите основные виды контроля качества и безопасности медицинской деятельности
6. Дайте определение термину «стандарт оказания медицинской помощи»?
7. Дайте определение порядкам оказания медицинской помощи
8. Дайте определение клиническим рекомендациям оказания медицинской помощи по профилю «стоматология».
9. Дайте определение термину «система менеджмента качества»?
10. Перечислите 8 принципов Всеобщего управления качеством.
11. Раскройте смысл цикла Шухарта-Деминга.
12. Предназначение стандартов ИСО-9000 в системе менеджмента качества?
13. Зарубежный опыт внедрения систем управления качеством в здравоохранении.
14. Стандарты JCI (международной объединенной комиссии по аккредитации медицинских организаций).
15. Назовите основные подходы к организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации.
16. Назовите способы вовлечения персонала медицинской организации в управлении доступностью и качеством медицинской помощи.

17. Что такое процессный подход и личная ответственность сотрудников в обеспечении качества и безопасности медицинской деятельности организации?
18. Назовите основные виды командообразования в медицинских организациях.
19. Назовите семь основных инструментов качества.
20. Назначение причинно-следственной диаграммы Исикавы?

Пример тестовых заданий по дисциплине

1. Какая последовательность общих функций управленческой деятельности присуща циклу Шухарта – Деминга

- А) планирование-действие-контроль результатов-корректирующие действия*
- Б) контроль результатов - корректирующие действия-контроль результатов
- В) планирование-контроль результатов
- Г) действие-контроль результатов

2. Перечислите характеристики качества медицинской помощи

- А) дешевизна, доступность, недостаточность обследования, отсутствие конфиденциальности информации
- Б) несвоевременность, отсутствие положительных эффектов у пациента и безопасности
- В) доступность, межличностные взаимоотношения, непрерывность, безопасность, соответствие ожиданиям пациента*
- Г) своевременность, дешевизна, отсутствие конфликтов

3. Российская система менеджмента качества сформулирована в стандартах:

- А) JCI
- Б) ГОСТ Р ИСО 9000 – 2011*
- В) концепции TQM
- Г) ФЗ-323

4. Именем кого из «гуру» качества назван цикл непрерывного повышения управления качеством

- А) Шухарта-Деминга*
- Б) Дж.Джурана
- В) К.Исикавы
- Г) Паретто

5. Что нельзя отнести к функции мотивации в стоматологической организации

- А) премирование
- Б) выполнение задания исполнителя к указанному времени*
- В) создание благоприятных условий на рабочем месте
- Г) повышение квалификации

6. Что дает медицинской организации использование в управлении концепции TQM

- А) удовлетворение требованиям действующего законодательства
- Б) постоянное совершенствование деятельности организации*
- В) получение сертификата, имеющего высокую рыночную ценность
- Г) дополнительный доход

7. Стандарт ИСО 9000 распространяется на

- А) пациента
- Б) требованию к производству
- В) требования к системе качества*
- Г) оказание медицинских услуг

8. Уровни управления в стоматологической организации

- А) стратегический
- Б) оперативный
- В) стратегический, тактический, оперативный*
- Г) тактический

9. Степень документированности системы качества в стоматологической организации зависит от

- А) решения врачебной комиссии
- Б) количества требований стандартов ИСО 9001*
- В) размера организации, сложности процессов, компетентности персонала
- Г) желания пациента

10. Главным ресурсом управления является

- А) информация*
- Б) кадры
- В) материально-техническая база
- Г) финансы

11. Процесс управления медицинской организацией складывается из следующих элементов

- А) планирование и организация
- Б) мотивация и коммуникация
- В) планирование, мотивация, коммуникация, организация, учет, контроль*
- Г) учет и контроль

12. Кто в медицинской организации несет ответственность за качество предоставляемых услуг

- А) отдел кадров
- Б) руководитель (главный врач) организации*
- В) врач
- Г) лаборант

13. Как часто медицинская организация меняет политику в области качества

- А) политика в области качества изменяется, когда организация принимает решение о полной переориентации своей деятельности*
- Б) политика в области качества изменяется в зависимости от изменяющихся требований потребителей
- В) политика в области качества изменяется каждые три года, при продлении срока действия сертификата
- Г) политика в области качества изменяется один раз в год

14. В систему менеджмента качества, основанную на процессном подходе, должны войти

- А) менеджмент ресурсов, ответственность руководства, оказание услуг, воздействие на окружающую среду, финансовый контроль*
- Б) ответственность исполнителя
- В) ответственность руководителя
- Г) менеджмент ресурсов

15. Повышение качества медицинской помощи населению возможно при выполнении следующих мероприятий

- А) использование старых технологий оказания лечебно-профилактической помощи
- Б) обучение и участие всех специалистов в мероприятиях по контролю качества*
- В) контроль качества работы только медицинских сотрудников организации
- Г) обучение персонала новым технологиям один раз в пять лет

16. Цели в области качества

- А) могут быть не измеримыми
- Б) могут быть не задокументированы, а лишь провозглашены на высшем уровне
- В) должны быть согласуемыми с политикой в области качества и установлены в соответствующих подразделениях и на соответствующих уровнях организации*
- Г) могут быть не достижимы

17. Результаты внутренних аудитов должны

- А) протоколироваться и доводиться до сведения персонала, ответственного за проверенный участок*
- Б) передаваться клиентам организации
- В) оставаться конфиденциальными особенно для высшего уровня
- Г) сообщаться один раз в пять лет

18. Корректирующие действия проводят с целью

- А) предотвращения повторного появления несоответствия*
- Б) обучения персонала
- В) оценки результативности процесса
- Г) поиска виновных

19. Предупреждающее действие предусматривает

- А) установление причин потенциальных несоответствий*
- Б) исправление недостатков
- В) поиск виновных
- Г) наложение штрафов

20. Нормативная и техническая документация –это

- А) вся документация, кроме справочной
- Б) документы, выражающие требования*
- В) только документы внешнего происхождения
- Г) стандарты

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Следует отметить, что авторы отразили свое видение преподавания дисциплины по выбору «Управление качеством и безопасностью медицинской деятельности» и возможные варианты активностей для контроля полученных знаний по основам управления качеством и отработки практических навыков.

Данный модуль дисциплины может быть в более расширенном варианте включен помимо учебного плана специалитета в программу подготовки на этапе постдипломного образования ординаторов по специальности 31.08.71 Организация здравоохранения и общественное здоровье.

Рекомендуемая литература

1. Конституция Российской Федерации (КРФ) 2017: <http://constrf.ru/>
2. Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 05.12.2017) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"
Доступно по: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121895
Дата доступа: 16.12.2017 г. 15:05
3. Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ (ред. от 28.12.2016) "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 09.01.2017)
Доступно по: http://mzdrav.rk.gov.ru/rus/file/pub/pub_232835.pdf Дата обращения: 16.12.2017 г. 15:08
4. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 29.07.2017) "Об образовании в Российской Федерации"
Доступно по: <https://rg.ru/2012/12/30/obrazovanie-dok.html> Дата обращения : 16.12.2017 г. 15:10
5. Приказ Министерства здравоохранения РФ от 10 мая 2017 г. № 203н "Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи"
Доступно по: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71575880/#>.
Дата обращения: 19.12.2017 г. 15:15
6. Приказ Минздрава России от 21.12.2012 № 1340н "Об утверждении порядка организации и проведения ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности"
7. Предложения (практические рекомендации) по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации (стационаре) ФГБОУ «Центр мониторинга и клинико-экономической экспертизы» - М., 2015.- 114с. Доступна по: http://www.mediexpo.ru/fileadmin/user_upload/content/pdf/pract_recom_org_vkk_i_bmd_v_mo.pdf Дата обращения : 16.12.2017 г. 15:22

8. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 31.05.03 Стоматология (уровень специалитет) Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 9.02.2016 № 96
9. Лисицын Ю.П. Общественное здоровье и здравоохранение: Учебник. /Ю.П. Лисицын, Г.Э. Улумбекова. - 3-е изд., перераб. и доп.- М.: ГЭОТАР - Медиа, 2011- 512 с.: ил.
10. Общественное здоровье и здравоохранение, экономика здравоохранения: Учебник/Под ред. В.З. Кучеренко -1 том. - М.: ГЭОТАР - Медиа, 2013- 688 с.
11. Общественное здоровье и здравоохранение, экономика здравоохранения: Учебник/Под ред. В.З. Кучеренко.-2 том. - М.: ГЭОТАР - Медиа, 2013- 240 с.,
12. Управление и экономика здравоохранения. Учебное пособие для вузов Под редакцией А.И.Вялкова М.: ГЭОТАР - Медиа, 2013.- 657 с.
13. Медик В.А. Общественное здоровье и здравоохранение: Учебник /В.А. Медик, В.К.Юрьев.- 3-е изд., перераб. и доп.- М.: ГЭОТАР - Медиа, 2010.- 287 с.
14. Основы менеджмента. Учебник В.Р.Веснин. «Проспект» Москва 2014.-306 с.
15. Самооценка медицинской организации при внедрении внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности. Р.Бошкович, И.В.Иванов Вестник Росздравнадзора №6, 2016
16. Анализ обращений граждан в Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения за период 2014-2015 г.г. Д.Т.Шарикадзе, И.В.Иванов, Е.Е.Павлова Вестник Росздравнадзора №6, 2016
17. Медико-правовые взаимоотношения в практической онкологии. Учебное пособие/В.И.Нахаев,Д.М.Вилкова – Москва, 2014, 123с.

18. Менеджмент в здравоохранении. Учебное пособие/ Столяров С.А.- Барнаул 2013-409с.
19. Методология построения интегрированной системы менеджмента медицинских организаций. Монография. Н.Ф.Князюк, И.С.Кицул Издательский дом «Менеджер здравоохранения», 2013-311с.
20. Управление качеством стоматологической помощи. В. Г. Бутова, Э.В.Зими́на, М.З.Каплан. - М.: Издательский дом «STBOOK», 2007. - 223 с.
21. Научные основы обеспечения качества медицинской помощи. Публикация подготовлена по материалам Проекта Обеспечения Качества Агентства США по международному развитию. Вопросы экспертизы и качества медицинской помощи №12, 2016

Дополнительная литература

1. Татарников М.А. Управление качеством медицинской помощи М.: ГЭОТАР - Медиа, 2016- 304 с.
2. Международные стандарты аккредитации медицинских организаций М.: ГЭОТАР - Медиа, 2013 - 224 с.

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет»

1. «Консультант Плюс» <http://www.consultant.ru/>
2. Минздрав Российской Федерации <http://www.rosminzdrav.ru/>
3. Федеральная служба государственной статистики <http://www.gks.ru/>
4. Федеральный Фонд Обязательного Медицинского Страхования <http://www.ffoms.ru/>
5. ОАО Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации <http://www.vniis.ru/>
6. Международный стандарт. Система менеджмента качества – Требования. ISO 9001. Пятая редакция 2015.09.15 <http://www.pqm-online.com/>

**ПРОТОКОЛ ОЦЕНКИ ПРОЕКТНОЙ РАБОТЫ
образовательного модуля (дисциплины по выбору)**

«Управление качеством и безопасностью медицинской деятельности»

для студентов по специальности 31.05.03 «Стоматология»

		ЭКСПЕРТ 1	ЭКСПЕРТ 2	ЭКСПЕРТ 3	ИТОГ
Оформление и выполнение проекта (10 баллов)					
1.	Соответствия объёма и полноты содержания и актуальности темы. (max 2 балла)				
2.	Аргументированность предлагаемых решений, подходов, выводов, полнота библиографии, цитируемость (max 4 балла)				
3.	Уровень творчества, оригинальность раскрытия темы, подходов, предлагаемых решений (max 2 балла)				
4.	Качество оформления, структура текста, схем, рисунков (max 2 балла)				
Защита проекта (10 баллов)					
1.	Презентация доклада: композиция, наглядность представления работы, аргументированность (max 2 балла)				
2.	Объём и глубина знаний по теме, эрудиция, межпредметные связи (max 4 балла)				
3.	Культура речи, использование наглядных средств, регламент, импровизация, удержание внимания аудитории (max 2 балла)				
4.	Ответы на вопросы (max 2 балла)				

«Зачтено» - 12-20 баллов

«Не зачтено» - до 12 баллов

Эксперт 1 – преподаватель группы

Эксперт 2,3 – преподаватели кафедры и/или специалисты практического здравоохранения.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по проектированию образовательного модуля (дисциплины по выбору)
«Управление качеством и безопасностью медицинской деятельности»
для студентов по специальности 31.05.03 Стоматология

Тираж 200 экз.

Отпечатано: РИО МГМСУ им. А.И. Евдокимова.