

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Воронежский государственный технический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета  Небольсин В.А.

«31» августа 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
дисциплины

«Управление качеством медицинской помощи»

**Направление подготовки** 12.03.04 Биотехнические системы и технологии

**Профиль** Менеджмент и управление качеством в здравоохранении

**Квалификация выпускника** бакалавр

**Нормативный период обучения** 4 года/4 года 11 м.

**Форма обучения** очная/заочная

**Год начала подготовки** 2021

Автор программы

  
\_\_\_\_\_/Коровин Е.Н./

Заведующий кафедрой  
Системного анализа и  
управления в медицинских  
системах

  
\_\_\_\_\_/Коровин Е.Н./

Руководитель ОПОП

  
\_\_\_\_\_/Новикова Е.И./

Воронеж 2021

## **1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **1.1. Цели дисциплины**

изучение основных понятий в области обеспечения качества медицинской помощи и освоение методов и инструментов контроля и управления качеством при реализации требований стандартов ИСО серии 9000 в системе здравоохранения

### **1.2. Задачи освоения дисциплины**

- изучение основ управления качеством, показателей и критериев качества медицинской помощи, моделей управления качеством медицинской помощью в лечебно-профилактических медицинских организациях (ЛПМО);
- изучение требований семейства стандартов ИСО серии 9000, использования их при внедрении систем менеджмента качества в лечебно-профилактических медицинских организациях;
- изучение современных методов и инструментов контроля, анализа, планирования и управления качеством медицинской помощи, медицинских услуг;
- рассмотрение этапов и рекомендаций по внедрению эффективных систем менеджмента качества, основанных на методологии непрерывного улучшения качества медицинской помощи;
- изучение видов и форм проведения контроля, экспертизы и оценки качества медицинской помощи, нормативных и организационных основ проведения контроля и экспертизы качества медицинской помощи в лечебно-профилактических медицинских организациях.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП**

Дисциплина «Управление качеством медицинской помощи» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1.

## **3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Процесс изучения дисциплины «Управление качеством медицинской помощи» направлен на формирование следующих компетенций:

ПК-3 - Способностью к внедрению технологических процессов производства, метрологического обеспечения и контроля качества медицинских изделий и биотехнических систем

ПК-6 - способностью участвовать в разработке документации для выполнения контроля качества, сервисного и постпродажного обслуживания биотехнических систем и медицинских изделий

ПК-7 - способностью осуществления бизнес-планирования, финансового, административного, правового и инновационного менеджмента, организации и управления деятельностью в учреждениях здравоохранения различного уровня, формировать маркетинговую политику и осуществлять связи с общественностью

<b>Компетенция</b>	<b>Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции</b>
ПК-3	<p>знать базовые показатели качества медицинской помощи, факторы, определяющие качество медицинской помощи, критерии их оценки; виды и формы проведения контроля, экспертизы и оценки качества медицинской помощи; нормативные и организационные основы контроля и экспертизы качества медицинской помощи</p> <p>уметь анализировать показатели качества медицинской помощи; использовать методы контроля, экспертизы и оценки качества медицинской помощи</p> <p>Владеть современными методами контроля, экспертизы и оценки качества медицинской помощи</p>
ПК-6	<p>Знать базовые понятия теории качества, основные этапы развития, характерные особенности различных методологических подходов к управлению качеством; показатели качества медицинской помощи, факторы, определяющие качество медицинской помощи, критерии их оценки</p> <p>Уметь разрабатывать документацию для выполнения контроля качества, сервисного и постпродажного обслуживания биотехнических систем и медицинских изделий</p> <p>Владеть навыками составления документации для выполнения контроля качества, сервисного и постпродажного обслуживания биотехнических систем и медицинских изделий</p>
ПК-7	<p>Знать положения стандартов ИСО серии 9000, 9001 и 9004; суть методов и инструментов управления качеством медицинской помощи, основанных на требованиях стандартов ИСО серии 9000; этапы и технологию разработки и внедрения эффективной системы менеджмента качества в медицинской организации</p> <p>Уметь анализировать показатели и рассчитывать затраты на качество медицинской помощи; использовать методы и инструменты управления качеством медицинской помощи, основанные на требованиях стандартов ИСО серии 9000;</p> <p>Владеть современными методами и инструментами управления качеством медицинской помощи, основанными на требованиях всеобщего качества в рамках стандартов ИСО серии 9000; навыками разработки и внедрения системы менеджмента качества в медицинской организации</p>

#### **4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ**

Общая трудоемкость дисциплины «Управление качеством медицинской помощи» составляет 5 з.е.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам занятий

### очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего часов	Семестры	
		5	6
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	90	54	36
В том числе:			
Лекции	54	36	18
Практические занятия (ПЗ)	36	18	18
<b>Самостоятельная работа</b>	54	18	36
<b>Курсовая работа</b>	+	+	
Часы на контроль	36	-	36
Виды промежуточной аттестации			
- зачет	+	+	-
- экзамен	+	-	+
Общая трудоемкость:			
академические часы	180	72	108
зач.ед.	5	2	3

### заочная форма обучения

Виды учебной работы	Всего часов	Семестры	
		7	8
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	14	8	6
В том числе:			
Лекции	6	4	2
Практические занятия (ПЗ)	8	4	4
<b>Самостоятельная работа</b>	153	60	93
<b>Курсовая работа</b>	+	+	
Часы на контроль	13	4	9
Виды промежуточной аттестации			
- зачет	+	+	-
- экзамен	+	-	+
Общая трудоемкость:			
академические часы	180	72	108
зач.ед.	5	2	3

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 5.1 Содержание разделов дисциплины и распределение трудоемкости по видам занятий

#### очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Содержание раздела	Лекц	Прак зан.	СРС	Всего, час
1	<b>Задачи обеспечения и улучшения качества медицинской</b>	Государственные гарантии качества и доступности медицинской помощи населению РФ. Современные социально-экономические условия развития здравоохранения РФ. Отношение к проблеме обеспечения качества медицинской помощи в историческом аспекте. Положения Федерального закона от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах	2	2	4	8

	помощи	охраны здоровья граждан в Российской Федерации» в части обеспечения качества и доступности медицинской помощи.				
2	Теория качества	Основные представления о качестве и принципы TQM (всеобщего управления качеством) Качество. Составляющие качества. Этапы развития учения о качестве. Характеристика основных принципов всеобщего управления качеством.	2	2	4	8
3	Основы управления качеством	Основы управления качеством. Понятие управления качеством. Функции управления качеством. Инструменты качества: анализа, проектирования, управления и контроля. Показатели качества объектов: единичные и комплексные. Методология оценки уровня качества. Методы оценки прямого счета и параметрические. Показатели качества продуктов труда. Показатели качества услуг. Экономика управления качеством. Экономическая эффективность от управления качеством. Потребительная стоимость. Полезность объекта. Качество и производительность. Качество и прибыльность организации. Классификация затрат на управление качеством. Анализ брака и потерь от брака. Экономическая эффективность новой продукции.	6	2	4	12
4	Стандарты качества	Принципы менеджмента качества, сформулированные в стандартах ИСО серии 9000. Семейство стандартов ИСО 9000: ГОСТ Р ИСО 9000-2015, ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Стандарты серии 10000 (технологии поддержки). Область применения стандартов. Обоснование системы менеджмента качества. Термины и определения.	6	2	6	14
5	Качество медицинской помощи	Общие характеристики и показатели качества медицинской помощи Качество медицинской помощи. Составляющие и характеристики качества медицинской помощи. Качество структуры. Качество технологии. Качество результата. Система обеспечения качества медицинской помощи. Управление качеством медицинской помощи. Дизайн качества медицинской помощи. Обеспечение качества медицинской помощи. Контроль качества медицинской помощи. Модели управления качеством медицинской помощи: бюрократическая, профессиональная и индустриальная. Методы и инструменты управления качеством услуг при реализации требований стандартов ИСО серии 9000	6	2	6	14
6	Система менеджмента качества в лечебно-профилактическом учреждении	Принципы TQM в ЛПМО. Всеобщий менеджмент качества в ЛПМО. Реализация стандартов ИСО серии 9000. Этапы внедрения системы менеджмента качества. ГОСТ Р 53092-2008 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению процессов в учреждениях здравоохранения. Внедрение СМК в ЛПМО. Организационные изменения в рамках внедрения СМК в ЛПМО. Политика в области качества. Отдел менеджмента качества (ОМК). Структура, направления деятельности, функции и обязанности сотрудников. Документирование в рамках СМК. Мотивация и обучение сотрудников.	6	4	6	16
7	Качество медицинской помощи в ЛПМО	Обеспечение качества и доступности медицинской помощи. Понятия медицинской помощи, медицинских услуг, качества и доступности медицинской помощи. Уровни медицинской помощи. Показатели качества медицинской помощи. Характеристики качества медицинской помощи. Критерии качества медицинской помощи. Качество медицинских услуг. Виды медицинских услуг. Характеристики и критерии качества медицинских	8	4	6	18

		услуг. Стандарты и протоколы в практике обеспечения качества медицинской помощи в ЛПМО Индикаторы качества. Проектирование процессов в ЛПМО. Протоколы. Клинические рекомендации. Контрольные пределы, эффективность реализации процессов. Критические индикаторы качества работы учреждения. Самостоятельное изучение Примеры клинических рекомендаций (протоколов) оказания медицинской помощи.				
8	Несоответствие качества медицинской помощи	Несоответствие качества медицинской помощи. Несоответствия и дефекты. Врачебные ошибки. Ошибки диагностики. Ошибки процесса лечения. Несчастные случаи. Профессиональные преступления.	4	4	4	12
9	Виды и формы оценки качества медицинской помощи	Понятия оценки качества, контроля и экспертизы. Контроль, экспертиза и другие формы оценки объектов, процессов, работ и услуг. Виды оценки качества медицинской помощи. Ведомственный и вневедомственный контроль качества медицинской помощи. Внутренний контроль. Виды проводимых экспертиз. Предпосылки проведения экспертиз.	4	4	4	12
10	Организационные основы проведения контроля и экспертизы качества медицинской помощи	Государственный и ведомственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности Организация ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности. Виды проверок в рамках ведомственного контроля. Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности в медицинских организациях. Трехуровневая система внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации. Формы и иные нормативные документы, заполняемые при проведении внутреннего контроля. Вневедомственный контроль качества медицинской помощи. Субъекты системы вневедомственного контроля качества медицинской помощи и их компетенция. Организация вневедомственного контроля качества медицинской помощи в системе обязательного медицинского страхования. Контроль объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию, добровольному медицинскому страхованию. Медико-экономический контроль. Медико-экономическая экспертиза. Экспертиза КМП.	10	10	10	30
<b>Итого</b>			<b>54</b>	<b>36</b>	<b>54</b>	<b>144</b>

### заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Содержание раздела	Лекц	Прак зан.	СРС	Всего, час
1	Задачи обеспечения и улучшения качества медицинской помощи	Государственные гарантии качества и доступности медицинской помощи населению РФ. Современные социально-экономические условия развития здравоохранения РФ. Отношение к проблеме обеспечения качества медицинской помощи в историческом аспекте. Положения Федерального закона от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» в части обеспечения качества и доступности медицинской помощи.	0,5	0,5	12	13
2	Теория качества	Основные представления о качестве и принципы TQM (всеобщего управления качеством) Качество. Составляющие качества. Этапы развития учения о качестве. Характеристика основных принципов	0,5	0,5	13	14

		всеобщего управления качеством.				
3	Основы управления качеством	Основы управления качеством. Понятие управления качеством. Функции управления качеством. Инструменты качества: анализа, проектирования, управления и контроля. Показатели качества объектов: единичные и комплексные. Методология оценки уровня качества. Методы оценки прямого счета и параметрические. Показатели качества продуктов труда. Показатели качества услуг. Экономика управления качеством. Экономическая эффективность от управления качеством. Потребительная стоимость. Полезность объекта. Качество и производительность. Качество и прибыльность организации. Классификация затрат на управление качеством. Анализ брака и потерь от брака. Экономическая эффективность новой продукции.	0,5	1	16	17,5
4	Стандарты качества	Принципы менеджмента качества, сформулированные в стандартах ИСО серии 9000. Семейство стандартов ИСО 9000: ГОСТ Р ИСО 9000-2015, ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Стандарты серии 10000 (технологии поддержки). Область применения стандартов. Обоснование системы менеджмента качества. Термины и определения.	0,5	1	16	17,5
5	Качество медицинской помощи	Общие характеристики и показатели качества медицинской помощи Качество медицинской помощи. Составляющие и характеристики качества медицинской помощи. Качество структуры. Качество технологии. Качество результата. Система обеспечения качества медицинской помощи. Управление качеством медицинской помощи. Дизайн качества медицинской помощи. Обеспечение качества медицинской помощи. Контроль качества медицинской помощи. Модели управления качеством медицинской помощи: бюрократическая, профессиональная и индустриальная. Методы и инструменты управления качеством услуг при реализации требований стандартов ИСО серии 9000	0,5	1	16	17,5
6	Система менеджмента качества в лечебно-профилактическом учреждении	Принципы TQM в ЛПМО. Всеобщий менеджмент качества в ЛПМО. Реализация стандартов ИСО серии 9000. Этапы внедрения системы менеджмента качества. ГОСТ Р 53092-2008 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению процессов в учреждениях здравоохранения. Внедрение СМК в ЛПМО. Организационные изменения в рамках внедрения СМК в ЛПМО. Политика в области качества. Отдел менеджмента качества (ОМК). Структура, направления деятельности, функции и обязанности сотрудников. Документирование в рамках СМК. Мотивация и обучение сотрудников.	0,5	1	16	17,5
7	Качество медицинской помощи в ЛПМО	Обеспечение качества и доступности медицинской помощи. Понятия медицинской помощи, медицинских услуг, качества и доступности медицинской помощи. Уровни медицинской помощи. Показатели качества медицинской помощи. Характеристики качества медицинской помощи. Критерии качества медицинской помощи. Качество медицинских услуг. Виды медицинских услуг. Характеристики и критерии качества медицинских услуг. Стандарты и протоколы в практике обеспечения качества медицинской помощи в ЛПМО Индикаторы качества. Проектирование процессов в ЛПМО. Протоколы. Клинические рекомендации. Контрольные пределы, эффективность реализации процессов. Критические индикаторы качества	0,5	1	16	17,5

		работы учреждения. Самостоятельное изучение Примеры клинических рекомендаций (протоколов) оказания медицинской помощи.				
8	Несоответствие качества медицинской помощи	Несоответствие качества медицинской помощи. Несоответствия и дефекты. Врачебные ошибки. Ошибки диагностики. Ошибки процесса лечения. Несчастные случаи. Профессиональные преступления.	0,5	1	16	17,5
9	Виды и формы оценки качества медицинской помощи	Понятия оценки качества, контроля и экспертизы. Контроль, экспертиза и другие формы оценки объектов, процессов, работ и услуг. Виды оценки качества медицинской помощи. Ведомственный и вневедомственный контроль качества медицинской помощи. Внутренний контроль. Виды проводимых экспертиз. Предпосылки проведения экспертиз.	1	0,5	16	17,5
10	Организационные основы проведения контроля и экспертизы качества медицинской помощи	Государственный и ведомственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности Организация ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности. Виды проверок в рамках ведомственного контроля. Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности в медицинских организациях. Трехуровневая система внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации. Формы и иные нормативные документы, заполняемые при проведении внутреннего контроля. Вневедомственный контроль качества медицинской помощи. Субъекты системы вневедомственного контроля качества медицинской помощи и их компетенция. Организация вневедомственного контроля качества медицинской помощи в системе обязательного медицинского страхования. Контроль объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию, добровольному медицинскому страхованию. Медико-экономический контроль. Медико-экономическая экспертиза. Экспертиза КМП.	1	0,5	16	17,5
<b>Итого</b>			<b>6</b>	<b>8</b>	<b>153</b>	<b>167</b>

## 5.2 Перечень лабораторных работ

Не предусмотрено учебным планом

## 6. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ ПРОЕКТОВ (РАБОТ) И КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

В соответствии с учебным планом освоение дисциплины предусматривает выполнение курсовой работы в 5 семестре для очной формы обучения и в 7 семестре для заочной формы обучения.

Курсовая работа на тему: «Применение методов управления качеством медицинской помощи» выполняется с целью:

- закрепления, расширения и углубления теоретических знаний;
- приобретение практических навыков использования системной методологии управления качеством при решении практических задач в здравоохранении;
- получение навыков самостоятельного и творческого подхода к решению практических задач разработки, исследования, анализа систем менеджмента качества;

- получение самостоятельных навыков использования различных информационных источников: специальной литературы, стандартов, справочников.

Курсовая работа включает в себя графическую часть и расчетно-пояснительную записку.

## 7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

**7.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

### 7.1.1 Этап текущего контроля

Результаты текущего контроля знаний и межсессионной аттестации оцениваются по следующей системе:

«аттестован»;

«не аттестован».

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции	Критерии оценивания	Аттестован	Не аттестован
ПК-3	знать базовые показатели качества медицинской помощи, факторы, определяющие качество медицинской помощи, критерии их оценки; виды и формы проведения контроля, экспертизы и оценки качества медицинской помощи; нормативные и организационные основы контроля и экспертизы качества медицинской помощи	Активная работа на практических занятиях, отвечает на теоретические вопросы при защите курсовой работы	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	уметь анализировать показатели качества медицинской помощи; использовать методы контроля, экспертизы и оценки качества медицинской помощи	Решение стандартных практических задач, анализирует показатели качества медицинской помощи, использует методы контроля качества медицинской помощи в курсовой работе	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	Владеть современными методами контроля, экспертизы и оценки качества медицинской помощи	Решение прикладных задач в конкретной предметной области, выполнение практической части курсовой работы	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
ПК-6	Знать базовые понятия теории качества, основные этапы развития, характерные особенности различных методологических подходов к управлению качеством; показатели качества медицинской помощи, факторы, определяющие качество медицинской помощи, критерии их оценки	Активная работа на практических занятиях, отвечает на теоретические вопросы при защите курсовой работы	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	Уметь разрабатывать документацию для выполнения контроля качества, сервисного и постпродажного обслуживания биотехнических систем и медицинских изделий	Решение стандартных практических задач, использует результаты в курсовой работе	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	Владеть навыками составления документации для выполнения	Решение прикладных задач в конкретной	Выполнение работ в срок,	Невыполнение работ в срок,

	контроля качества, сервисного и постпродажного обслуживания биотехнических систем и медицинских изделий	предметной области, выполнение практической части курсовой работы	предусмотренный в рабочих программах	предусмотренный в рабочих программах
ПК-7	Знать положения стандартов ИСО серии 9000, 9001 и 9004; суть методов и инструментов управления качеством медицинской помощи, основанных на требованиях стандартов ИСО серии 9000; этапы и технологию разработки и внедрения эффективной системы менеджмента качества в медицинской организации	Активная работа на практических занятиях, отвечает на теоретические вопросы при защите курсовой работы	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	Уметь анализировать показатели и рассчитывать затраты на качество медицинской помощи; использовать методы и инструменты управления качеством медицинской помощи, основанные на требованиях стандартов ИСО серии 9000;	Решение стандартных практических задач, выполнение аналитической части курсовой работы	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	Владеть современными методами и инструментами управления качеством медицинской помощи, основанными на требованиях всеобщего качества в рамках стандартов ИСО серии 9000; навыками разработки и внедрения системы менеджмента качества в медицинской организации	Решение прикладных задач в конкретной предметной области, выполнение практической части курсовой работы	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах

### 7.1.2 Этап промежуточного контроля знаний

Результаты промежуточного контроля знаний оцениваются в 5, 6 семестре для очной формы обучения и в 7, 8 семестре для заочной формы обучения по двух/четырёхбалльной системе:

«зачтено»

«не зачтено»

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции	Критерии оценивания	Зачтено	Не зачтено
ПК-3	знать базовые показатели качества медицинской помощи, факторы, определяющие качество медицинской помощи, критерии их оценки; виды и формы проведения контроля, экспертизы и оценки качества медицинской помощи; нормативные и организационные основы контроля и экспертизы качества медицинской помощи	Тест	Выполнение теста на 70-100%	Выполнение менее 70%
	уметь анализировать показатели качества медицинской помощи; использовать методы контроля, экспертизы и оценки качества медицинской помощи	Решение стандартных практических задач	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	Владеть современными методами контроля, экспертизы и оценки качества медицинской помощи	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
ПК-6	Знать базовые понятия теории качества, основные этапы развития, характерные особенности различных методологических подходов к управлению качеством; показатели качества медицинской помощи, факторы, определяющие качество	Тест	Выполнение теста на 70-100%	Выполнение менее 70%

	медицинской помощи, критерии их оценки			
	Уметь разрабатывать документацию для выполнения контроля качества, сервисного и постпродажного обслуживания биотехнических систем и медицинских изделий	Решение стандартных практических задач	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	Владеть навыками составления документации для выполнения контроля качества, сервисного и постпродажного обслуживания биотехнических систем и медицинских изделий	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
ПК-7	Знать положения стандартов ИСО серии 9000, 9001 и 9004; суть методов и инструментов управления качеством медицинской помощи, основанных на требованиях стандартов ИСО серии 9000; этапы и технологию разработки и внедрения эффективной системы менеджмента качества в медицинской организации	Тест	Выполнение теста на 70-100%	Выполнение менее 70%
	Уметь анализировать показатели и рассчитывать затраты на качество медицинской помощи; использовать методы и инструменты управления качеством медицинской помощи, основанные на требованиях стандартов ИСО серии 9000;	Решение стандартных практических задач	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	Владеть современными методами и инструментами управления качеством медицинской помощи, основанными на требованиях всеобщего качества в рамках стандартов ИСО серии 9000; навыками разработки и внедрения системы менеджмента качества в медицинской организации	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены

ИЛИ

«отлично»;

«хорошо»;

«удовлетворительно»;

«неудовлетворительно».

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции	Критерии оценивания	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неудовл.
ПК-3	знать базовые показатели качества медицинской помощи, факторы, определяющие качество медицинской помощи, критерии их оценки; виды и формы проведения контроля, экспертизы и оценки качества медицинской помощи; нормативные и организационные основы контроля и экспертизы качества медицинской помощи	Тест	Выполнение теста на 90- 100%	Выполнение теста на 80-90%	Выполнение теста на 70-80%	В тесте менее 70% правильных ответов
	уметь анализировать показатели качества медицинской помощи; использовать методы контроля, экспертизы и оценки качества медицинской помощи	Решение стандартных практических задач	Задачи решены в полном объеме и получены верные	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены

			ответы	верный ответ во всех задачах		
	Владеть современными методами контроля, экспертизы и оценки качества медицинской помощи	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
ПК-6	Знать базовые понятия теории качества, основные этапы развития, характерные особенности различных методологических подходов к управлению качеством; показатели качества медицинской помощи, факторы, определяющие качество медицинской помощи, критерии их оценки	Тест	Выполнение теста на 90- 100%	Выполнение теста на 80-90%	Выполнение теста на 70-80%	В тесте менее 70% правильных ответов
	Уметь разрабатывать документацию для выполнения контроля качества, сервисного и послепродажного обслуживания биотехнических систем и медицинских изделий	Решение стандартных практических задач	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	Владеть навыками составления документации для выполнения контроля качества, сервисного и послепродажного обслуживания биотехнических систем и медицинских изделий	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
ПК-7	Знать положения стандартов ИСО серии 9000, 9001 и 9004; суть методов и инструментов управления качеством медицинской помощи, основанных на требованиях стандартов ИСО серии 9000; этапы и технологию разработки и внедрения эффективной системы менеджмента качества в медицинской организации	Тест	Выполнение теста на 90- 100%	Выполнение теста на 80-90%	Выполнение теста на 70-80%	В тесте менее 70% правильных ответов
	Уметь анализировать показатели и рассчитывать затраты на качество медицинской помощи; использовать методы и инструменты управления качеством медицинской помощи, основанные на требованиях стандартов ИСО серии 9000;	Решение стандартных практических задач	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	Владеть современными методами и инструментами управления качеством	Решение прикладных задач в	Задачи решены в полном	Продемонстрирован верный ход	Продемонстрирован верный ход	Задачи не решены

	медицинской помощи, основанными на требованиях всеобщего качества в рамках стандартов ИСО серии 9000; навыками разработки и внедрения системы менеджмента качества в медицинской организации	конкретной предметной области	объеме и получены верные ответы	решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	решения в большинстве задач	
--	--	-------------------------------	---------------------------------	--	-----------------------------	--

## **7.2 Примерный перечень оценочных средств (типичные контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности)**

### **7.2.1 Примерный перечень заданий для подготовки к тестированию**

1. Составляющая качества медицинской помощи, описывающая условия ее оказания
  - 1) качество прогноза 2) качество технологии
  - 3) качество результата 4) качество структуры
2. Ненадлежащее осуществление диагностики, лечения, реабилитации пациента или организации медицинской помощи, которое привело или могло привести к неблагоприятному исходу медицинского вмешательства
  - 1) ятрогения 2) дефект оказания МП 3) несчастный случай
3. Инструменты, позволяющие упорядочить качественную информацию, структурировать ее в соответствии с некоторыми логическими правилами и применять для принятия обоснованных управленческих решений
  - 1) контроля 2) управления 3) анализа 4) проектирования
4. Метод CSI
  - 1) Измерение индекса удовлетворенности и лояльности потребителей
  - 2) Оценка качества клиентского сервиса
  - 3) Метод развертывания функций качества
5. Какой метод не относится к методам постоянного улучшения
  - 1) Система КАИРЮО 2) Система КАИЗЕН 3) Система «20 ключей» 4) 5S
6. Словарь терминов о системе менеджмента, свод принципов менеджмента качества закреплены в
  - 1) ГОСТ Р ИСО 9004 2) ГОСТ Р ИСО 9001 3) ГОСТ Р ИСО 9000
7. Совершаются при осуществлении профессиональных функций с нарушением современных требований медицинской науки и практики, положений медицинской этики и врачебной деонтологии, предписаний закона, принятых нормативных актов
  - 1) врачебные ошибки 2) профессиональные преступления 3) должностные преступления
8. Инструменты качества, позволяющие проводить структурный, функциональный, стоимостной анализ
  - 1) контроля 2) управления 3) анализа 4) проектирования
9. Какой из принципов МК не имеет основной целью стремление превзойти ожидания потребителей?
  - 1) Ориентация на потребителя 2) Процессный подход
  - 3) Улучшение (Постоянное улучшение)
10. К какому принципу МК относится внедрение единого информационного пространства?
  - 1) Ориентация на потребителя 2) Взаимодействие работников
  - 3) Процессный подход 4) Взаимовыгодные отношения с поставщиками

### **7.2.2 Примерный перечень заданий для решения стандартных задач**

1. Перечислите 3 вида контроля за медицинской деятельностью в мировой практике
  - государственный
  - профессиональный
  - общественный
2. Перечислите компоненты качества медицинской помощи - триаду Донабедиана

- качество структуры
- качество технологии (процесса)
- качество результата

3. Перечислите 7 принципов менеджмента качества по стандартам ИСО серии 9000:

- 1) ориентация на потребителя
- 2) лидерство
- 3) взаимодействие работников
- 4) процессный подход
- 5) улучшение
- 6) принятие решений, основанных на свидетельствах
- 7) менеджмент взаимоотношений

4. Перечислите характеристики качества медицинской помощи:

- профессиональная компетенция;
- доступность;
- результативность;
- межличностные взаимоотношения;
- эффективность;
- непрерывность;
- безопасность;
- удобство;
- соответствие ожиданиям пациентов.

5. Перечислите группы показателей, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка (Приказ №201н МЗ РФ от 04.05.2018)

- Открытость и доступность информации об организации
- Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги
- Доступность услуг для инвалидов
- Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации
- Удовлетворенность условиями оказания услуг

6. Перечислите 4 источника информации при проведении ведомственной экспертизы

- документы
- персонал
- пациенты
- прямое наблюдение за процессом

7). Расшифруйте систему 5S

1. Сортировка. 2. Соблюдение порядка. 3. Содержание в чистоте.

4. Стандартизация. 5. Совершенствование

8). Перечислите 7 инструментов качества (инструментов контроля качества)

- гистограмму, диаграмму Парето, контрольную карту, диаграмму разброса, стратификацию, контрольный листок, диаграмму Исикавы

9). Перечислите 3 модели управления качеством медицинской помощи:

- профессиональная
- административная (бюрократическая)
- индустриальная

10). Перечислите 7 новых инструментов качества (управления качеством)

- диаграмма средств, диаграмма связей, древовидная диаграмма, матричная диаграмма, сетевой график (диаграмма Ганта), диаграмма принятия решений (PDPC), матрица приоритетов

### 7.2.3 Примерный перечень заданий для решения прикладных задач

1). Приведите примеры прямых индикаторов/показателей качества лечебно-диагностического процесса в многопрофильном стационаре

1. Расхождение диагнозов: при поступлении – клинический – заключительный – патологоанатомический.

2. Удовлетворенность пациентов.

3. Доля пациентов, получивших при нахождении в стационаре информацию о самосохранном поведении с учетом перенесенного заболевания.

4. Доля выписанных пациентов с достижением ожидаемого по стандарту результата.

5. Доля пациентов, обоснованно госпитализированных в стационар.

6. Доля повторных госпитализаций в связи с преждевременной выпиской от всех выписанных.

7. Доля постинъекционных осложнений от числа проведенных инъекций.

8. Случаи внутрибольничной инфекции.

9. Частота пролежней у определенных групп больных.

2). Какие случаи обязательно подлежат экспертному контролю?

1. случаи летальных исходов;

2. случаи внутрибольничного инфицирования и осложнений;

3. случаи первичного выхода на инвалидность лиц трудоспособного возраста;

4. случаи повторной госпитализации по поводу одного и того же заболевания в течение года;

5. случаи заболеваний с удлинёнными или укороченными сроками лечения (или временной нетрудоспособности);

6. случаи расхождения диагнозов;

7. случаи, сопровождающиеся жалобами пациентов или их родственников-

3). Приведите примеры прямых индикаторов/показателей качества лечебно-диагностического процесса в медицинской организации амбулаторного типа

1. Доля совпадения поликлинического и заключительного диагноза стационара.

2. Доля совпадения диагноза лечащего врача и диагноза, выставленного при любой экспертизе случая.

3. Доля выздоровевших из числа больных с острыми заболеваниями.

4. Показатель функции стабилизации из числа хронических больных.

5. Удовлетворенность пациентов медицинской помощью.

6. Доля поздних госпитализаций по вине врача к общему числу пролеченных.

7. Доля необоснованных направлений на госпитализацию от всех направлений на госпитализацию.

8. Досуточная летальность в стационаре.

4). Каковы ваши возможные действия по внедрению принципа МК «Ориентация на потребителей»?

- определение прямых и косвенных потребителей, получающих ценность от организации;

- понимание настоящих и будущих потребностей и ожиданий потребителей;

- соотнесение целей организации с потребностями и ожиданиями потребителей;

- доведение потребностей и ожиданий потребителей до работников организации;

- планирование, проектирование, разработка, производство, поставка и обслуживание продукции и предоставление услуг для удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей;

- измерение и мониторинг удовлетворенности потребителей и принятие соответствующих действий;

- определение и принятие действий в отношении потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, которые могут оказать влияние на удовлетворенность потребителей;

- активный менеджмент взаимоотношений с потребителями для достижения

5). Приведите примеры косвенных индикаторов/показателей качества лечебно-диагностического процесса в медицинской организации амбулаторного типа

1. Доля пациентов, направленных на госпитализацию из числа обратившихся за медицинской помощью.

2. Среднее число дней до операции, госпитализированных планово для проведения операции.

3. Летальность на дому от острых заболеваний по вине врача.

4. Доля первичных инвалидизаций населения трудоспособного возраста от числа заболевших.

5. Показатель обращений на станцию скорой медицинской помощи лиц, страдающих хроническими заболеваниями.

6. Доля лиц, не обследованных на туберкулез 2 года и более.

6). Приведите примеры косвенных индикаторов/показателей качества лечебно-диагностического процесса в многопрофильном стационаре

1. Больничная летальность (при отдельных состояниях и заболеваниях), в т. ч. у детей.

2. Послеоперационная летальность (по всем видам операций).

3. Сроки поступления в стационар от начала заболевания по экстренным медицинским показаниям.

7). Приведите примеры косвенных индикаторов/показателей качества лечебно-диагностического процесса в многопрофильном стационаре

1. Больничная летальность (при отдельных состояниях и заболеваниях), в т. ч. у детей.

2. Послеоперационная летальность (по всем видам операций).

3. Сроки поступления в стационар от начала заболевания по экстренным медицинским показаниям.

8). Каковы ваши возможные действия по внедрению принципа МК «Принятие решений, основанное на свидетельствах»?

- определение, измерение и проведение мониторинга ключевых показателей для демонстрации результатов деятельности организации;

- обеспечение доступности всех необходимых данных для соответствующих работников;

- обеспечение уверенности в точности, надежности и безопасности данных и информации;

- анализ и оценка данных и информации с использованием подходящих методов;

- обеспечение компетентности работников в области анализа и оценки данных по мере надобности;

- принятие решений и выполнение действий на основе фактических данных, сбалансированных с учетом опыта и интуиции.

9). Каковы ваши возможные действия по внедрению принципа МК «Взаимодействие работников»?

- общение с работниками для обеспечения понимания важности их личного вклада;

- содействие сотрудничеству во всей организации;

- содействие открытому обсуждению и обмену знаниями и опытом;

- наделение работников полномочиями определять узкие места в работе и без страха предлагать инициативы;

- признание и подтверждение вклада, знаний и развития работников;

- предоставление возможности проведения самооценки деятельности работников в сравнении с их личными целями;

- проведение обследований удовлетворенности работников, доведение их результатов и реализацию соответствующих действий.

10). Каковы ваши возможные действия по внедрению принципа МК «Процессный подход»

- определение целей системы и процессов, необходимых для их достижения;
- установление полномочий, ответственности и подотчетности для осуществления менеджмента процессов;
- осмысление возможностей организации и определение ограничений по ресурсам до начала осуществления действий;
- определение взаимозависимости процессов и анализ влияния изменений отдельного процесса на систему в целом;
- осуществление менеджмента процессов и их взаимосвязей как системы для результативного и эффективного достижения целей организации в области качества;
- обеспечение доступности информации, необходимой для функционирования и улучшения процессов, а также для мониторинга, анализа и проведения оценки результатов деятельности системы в целом;
- осуществление менеджмента рисков, которые могут оказать влияние на выходы процессов и общие выходы системы менеджмента качества.

#### **7.2.4 Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету**

1. Государственные гарантии качества и доступности медицинской помощи населению
2. История развития здравоохранения России. Современные социально-экономические условия развития здравоохранения РФ.
3. Предпосылки формирования системы обеспечения качества медицинской помощи в России. Реформы и качество.
4. Качество. Составляющие качества. Этапы развития учения о качестве.
5. Характеристика основных принципов TQM всеобщего управления качеством.
6. Понятие управления качеством. Функции управления качеством. Инструменты качества: анализа, проектирования, управления и контроля.
7. Группирование инструментов качества по их роли в обеспечении принципов TQM.
8. Оценка и измерение качества. Квалиметрия. Показатели качества объектов: единичные и комплексные. Методология оценки уровня качества. Методы оценки прямого счета и параметрические.
9. Показатели качества продуктов труда. Показатели качества услуг.
10. Экономическая эффективность от управления качеством. Потребительная стоимость. Полезность.
11. Качество и производительность. Качество и прибыльность организации.
12. Классификация затрат на управление качеством. Нормирование затрат на качество.
13. Анализ брака и потерь от брака.
14. Принципы менеджмента качества, сформулированные в стандартах ИСО серии 9000
15. Семейство стандартов ИСО 9000. Характеристика.
16. Качество медицинской помощи. Составляющие и характеристики

качества медицинской помощи. Качество структуры. Качество технологии. Качество результата.

17. Качество медицинской помощи с позиции пациента, врача и руководителя учреждения здравоохранения.

18. Обеспечение, управление, дизайн и контроль качества медицинской помощи.

19. Модели управления качеством медицинской помощи: бюрократическая, профессиональная и индустриальная.

20. Принципы TQM в ЛПМО. Реализация стандартов ИСО серии 9000. Критические замечания по стандартам ИСО серии.

21. Система менеджмента качества. Этапы внедрения системы менеджмента качества.

22. Организационные изменения в рамках внедрения СМК в ЛПМО. Отдел менеджмента качества.

23. Политика в области качества. Условия, критерии готовности разработки и внедрения СМК. Индикаторы качества. Документирование в рамках СМК.

24. Мотивация и обучение сотрудников методологии управления качеством медицинской помощи.

25. Проектирование процессов в ЛПМО. Протоколы. Контрольные пределы, эффективность реализации процессов. Критические индикаторы качества работы учреждения.

26. Метод «Дерево потребительских ожиданий»

27. Метод QFD (развертывание функций качества).

28. Метод SERVQUAL (качество сервиса).

29. Метод CSI. Метод Mystery Shopping (тайный покупатель)

30. Система управления «20 ключей».

31. Метод управления ARP.

32. Метод управления АВМ.

33. «Дерево целей».

34. «Кружки качества».

35. Метод «мозгового штурма».

36. Система BSC (сбалансированная система показателей).

37. Цикл PDCA.

38. Система 5S.

39. Метод Process Performance Management.

40. Внедрение единого информационного пространства.

41. Создание «Концептуальной модели услуги».

42. Система улучшения качества KAIZEN.

43. Система улучшения качества KAIRYO.

44. 7 инструментов контроля качества.

45. 7 новых инструментов управления качеством.

46. Метод ФСА/ABC (функционально-стоимостной анализ)

47. Метод ASES.

48. Метод Rank-up.

49. Метод Supply-up (Улучшение системы поставок).
50. Аудит подготовки производства
51. Качество на различных уровнях оказания медицинской помощи.

Индикаторы качества медпомощи.

#### **7.2.5 Примерный перечень заданий для решения прикладных задач**

1. Государственные гарантии качества и доступности медицинской помощи населению
2. История развития здравоохранения России. Современные социально-экономические условия развития здравоохранения РФ.
3. Предпосылки формирования системы обеспечения качества медицинской помощи в России. Реформы и качество.
4. Качество. Составляющие качества. Этапы развития учения о качестве.
5. Характеристика основных принципов TQM всеобщего управления качеством.
6. Понятие управления качеством. Функции управления качеством. Инструменты качества: анализа, проектирования, управления и контроля.
7. Группирование инструментов качества по их роли в обеспечении принципов TQM.
8. Оценка и измерение качества. Квалиметрия. Показатели качества объектов: единичные и комплексные. Методология оценки уровня качества. Методы оценки прямого счета и параметрические.
9. Показатели качества продуктов труда. Показатели качества услуг.
10. Экономическая эффективность от управления качеством. Потребительная стоимость. Полезность.
11. Качество и производительность. Качество и прибыльность организации.
12. Классификация затрат на управление качеством. Нормирование затрат на качество.
13. Анализ брака и потерь от брака.
14. Принципы менеджмента качества, сформулированные в стандартах ИСО серии 9000
15. Семейство стандартов ИСО 9000. Характеристика.
16. Качество медицинской помощи. Составляющие и характеристики качества медицинской помощи. Качество структуры. Качество технологии. Качество результата.
17. Качество медицинской помощи с позиции пациента, врача и руководителя учреждения здравоохранения.
18. Обеспечение, управление, дизайн и контроль качества медицинской помощи.
19. Виды и механизмы контроля качества медицинской помощи.
20. Модели управления качеством медицинской помощи: бюрократическая, профессиональная и индустриальная.
21. Принципы TQM в ЛПМО. Реализация стандартов ИСО серии 9000. Критические замечания по стандартам ИСО серии.

22. Система менеджмента качества. Этапы внедрения системы менеджмента качества.

23. Организационные изменения в рамках внедрения СМК в ЛПМО. Отдел менеджмента качества.

24. Политика в области качества. Условия, критерии готовности разработки и внедрения СМК. Индикаторы качества. Документирование в рамках СМК.

25. Мотивация и обучение сотрудников методологии управления качеством медицинской помощи.

26. Проектирование процессов в ЛПМО. Протоколы. Контрольные пределы, эффективность реализации процессов. Критические индикаторы качества работы учреждения.

27. Несоответствия и дефекты качества медицинской помощи. Врачебные ошибки. Несчастные случаи. Профессиональные преступления.

28. Ошибки диагностики. Ошибки процесса лечения. Ошибки взаимоотношений врача и пациента.

29. Метод «Дерево потребительских ожиданий»

30. Метод QFD (развертывание функций качества).

31. Метод SERVQUAL (качество сервиса).

32. Метод CSI. Метод Mystery Shopping (тайный покупатель)

33. Система управления «20 ключей».

34. Метод управления ARP.

35. Метод управления АВМ.

36. «Дерево целей».

37. «Кружки качества».

38. Метод «мозгового штурма».

39. Система BSC (сбалансированная система показателей).

40. Цикл PDCA.

41. Система 5S.

42. Метод Process Performance Management.

43. Внедрение единого информационного пространства.

44. Создание «Концептуальной модели услуги».

45. Система улучшения качества KAIZEN.

46. Система улучшения качества KAIRYO.

47. 7 инструментов контроля качества.

48. 7 новых инструментов управления качеством.

49. Метод ФСА/ABC (функционально-стоимостной анализ)

50. Метод ASES.

51. Метод Rank-up.

52. Метод Supply-up (Улучшение системы поставок).

53. Аудит подготовки производства

54. Качество на различных уровнях оказания медицинской помощи. Индикаторы качества медпомощи.

55. Сущность процедур оценки качества медицинской помощи.

56. Сущность и виды контроля качества медицинской помощи. Основные

этапы контроля качества.

57. Контроль, экспертиза и другие формы оценки качества медицинской помощи.
58. Государственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности
59. Лицензирование и аккредитация как формы контроля качества медицинской помощи.
60. Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности.
61. Трехуровневая система внутреннего контроля качества медицинской помощи в ЛПМО.
62. Виды медицинских экспертиз. Общая характеристика организации и проведения медицинских экспертиз.
63. Экспертиза качества медицинской помощи. Роль экспертов при оценке качества медицинской помощи.
64. Организация клиничко-экспертной работы в ЛПМО. Клиничко-экспертные комиссии. Врачебная комиссия лечебно-профилактического учреждения. Деятельность врачебной комиссии ЛПМО по оценке качества медицинской помощи
65. Организация контроля удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи.
66. Ведомственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности.
67. Вневедомственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности.

#### **7.2.6. Методика выставления оценки при проведении промежуточной аттестации**

Зачет проводится по тест-билетам, каждый из которых содержит 10 вопросов и задачу. Каждый правильный ответ на вопрос в тесте оценивается 1 баллом, задача оценивается в 10 баллов (5 баллов верное решение и 5 баллов за верный ответ). Максимальное количество набранных баллов – 20.

1. Оценка «Не зачтено» ставится в случае, если студент набрал менее 14 баллов.

2. Оценка «Зачтено» ставится в случае, если студент набрал от 14 до 20 баллов.

Экзамен проводится по тест-билетам, каждый из которых содержит 20 вопросов и задачу. Каждый правильный ответ на вопрос в тесте оценивается 1 баллом, задача оценивается в 10 баллов (5 баллов верное решение и 5 баллов за верный ответ). Максимальное количество набранных баллов – 30.

1. Оценка «Неудовлетворительно» ставится в случае, если студент набрал менее 15 баллов.

2. Оценка «Удовлетворительно» ставится в случае, если студент набрал от 15 до 20 баллов

3. Оценка «Хорошо» ставится в случае, если студент набрал от 21 до 25 баллов.

4. Оценка «Отлично» ставится, если студент набрал от 26 до 30 баллов.

### 7.2.7 Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Задачи обеспечения и улучшения качества медицинской помощи	ПК-3, ПК-6, ПК-7	Тест, контрольная работа, требования к курсовой работе
2	Теория качества	ПК-3, ПК-6, ПК-7	Тест, контрольная работа, требования к курсовой работе
3	Основы управления качеством	ПК-3, ПК-6, ПК-7	Тест, контрольная работа, требования к курсовой работе
4	Стандарты качества	ПК-3, ПК-6, ПК-7	Тест, контрольная работа, требования к курсовой работе
5	Качество медицинской помощи	ПК-3, ПК-6, ПК-7	Тест, контрольная работа, требования к курсовой работе
6	Система менеджмента качества в лечебно-профилактическом учреждении	ПК-3, ПК-6, ПК-7	Тест, контрольная работа, требования к курсовой работе
7	Качество медицинской помощи в ЛПМО	ПК-3, ПК-6, ПК-7	Тест, контрольная работа, требования к курсовой работе
8	Несоответствие качества медицинской помощи	ПК-3, ПК-6, ПК-7	Тест, контрольная работа, требования к курсовой работе
9	Виды и формы оценки качества медицинской помощи	ПК-3, ПК-6, ПК-7	Тест, контрольная работа, требования к курсовой работе
10	Организационные основы проведения контроля и экспертизы качества медицинской помощи	ПК-3, ПК-6, ПК-7	Тест, контрольная работа, требования к курсовой работе

### 7.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Тестирование осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных тест-заданий на бумажном носителе. Время тестирования 30 мин. Затем осуществляется проверка теста экзаменатором и выставляется оценка согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Решение стандартных задач осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных задач на бумажном носителе. Время решения задач 30 мин. Затем осуществляется проверка решения задач экзаменатором и выставляется оценка, согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Решение прикладных задач осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных задач на бумажном носителе. Время решения задач 30 мин. Затем осуществляется проверка решения задач экзаменатором и выставляется оценка, согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Защита курсовой работы, курсового проекта или отчета по всем видам практик осуществляется согласно требованиям, предъявляемым к работе, описанным в методических материалах. Примерное время защиты на одного студента составляет 20 мин.

## **8 УЧЕБНО МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ)**

### **8.1 Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

Основы экономики и управления в здравоохранении : учеб. пособие / А. В. Бурковский; А.В.Бурковский. - Воронеж : ВГТУ

Структурно-функциональный анализ систем управления: учеб. пособие / А. В. Бурковский ; А.В.Бурковский. - Воронеж : Изд-во ВГТУ, 2001. - 83с.

Управление качеством медицинской помощи: методические указания к практическим занятиям для студентов направления 12.03.04 «Биотехнические системы и технологии» (профиль «Менеджмент и управление качеством в здравоохранении») очной формы обучения / ФГБОУ ВО «Воронежский государственный технический университет»; сост. Е. Н. Коровин, О. И. Муратова. – Воронеж: Изд-во ВГТУ, 2018. 27 с.

Управление качеством медицинской помощи: методические указания к выполнению курсовых работ для студентов направления 12.03.04 «Биотехнические системы и технологии» (профиль «Менеджмент и управление качеством в здравоохранении») очной формы обучения / ФГБОУ ВО «Воронежский государственный технический университет»; сост. Е. Н. Коровин, О. И. Муратова. – Воронеж: Изд-во ВГТУ, 2018. – 36 с.

**8.2 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем:**

<http://docs.cntd.ru/>

<https://www.rosminzdrav.ru/>

<https://www.gks.ru/>

## **9 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА**

Компьютерный класс, оснащенный персональными компьютерами с установленными на них программным обеспечением для проведения

практических занятий с возможностью выхода в ИТС «Интернет», презентации и раздаточный материал

## 10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

По дисциплине «Управление качеством медицинской помощи» читаются лекции, проводятся практические занятия, выполняется курсовая работа. Для заочной формы перечисленный перечень дополняется контрольной работой.

Основой изучения дисциплины являются лекции, на которых излагаются наиболее существенные и трудные вопросы, а также вопросы, не нашедшие отражения в учебной литературе.

Практические занятия направлены на приобретение практических навыков расчета показателей качества медицинской помощи. Занятия проводятся путем решения конкретных задач в аудитории.

Методика выполнения курсовой работы изложена в учебно-методическом пособии. Выполнять этапы курсовой работы должны своевременно и в установленные сроки.

Контроль усвоения материала дисциплины производится проверкой курсовой работы, защитой курсовой работы.

Вид учебных занятий	Деятельность студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначение вопросов, терминов, материала, которые вызывают трудности, поиск ответов в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на лекции или на практическом занятии.
Практическое занятие	Конспектирование рекомендуемых источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, выполнение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму.
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа студентов способствует глубокому усвоению учебного материала и развитию навыков самообразования. Самостоятельная работа предполагает следующие составляющие: <ul style="list-style-type: none"><li>- работа с текстами: учебниками, справочниками, дополнительной литературой, а также проработка конспектов лекций;</li><li>- выполнение домашних заданий и расчетов;</li><li>- работа над темами для самостоятельного изучения;</li><li>- участие в работе студенческих научных конференций, олимпиад;</li></ul>

	- подготовка к промежуточной аттестации.
Подготовка к промежуточной аттестации	Готовиться к промежуточной аттестации следует систематически, в течение всего семестра. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц-полтора до промежуточной аттестации. Данные перед зачетом, экзаменом три дня эффективнее всего использовать для повторения и систематизации материала.