

PRZEDMIOT: ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ W OTWARTEJ OPIECE ZDROWOTNEJ

I. Informacje ogólne

Jednostka organizacyjna	Wydział Rehabilitacji Katedra Terapii Zajęciowej
Nazwa przedmiotu	Zarządzanie jakością w otwartej opiece zdrowotnej
Kod przedmiotu	ZarzJ02
Język wykładowy	polski
Rodzaj modułu kształcenia (obowiązkowy/fakultatywny)	fakultatywny
Poziom modułu kształcenia (np. pierwszego lub drugiego stopnia)	II stopnia
Rok studiów	II
Semestr	III
Forma kształcenia/liczba godzin	Wykłady – 15godz. Seminarium – 10 godz. Praca własna - 25 godz.
Liczba punktów ECTS	2 pkt
Imiona i nazwiska wykładowców	Mgr Wojciech Rożdżeński
Program (programy) studiów, w którym realizowany jest przedmiot	pielęgniarstwo
Sposób realizacji zajęć (stacjonarny, uczenie się na odległość)	stacjonarny
Wymaganie wstępne i dodatkowe	Wymagania wstępne Przed przystąpieniem do modułu student posiada wiedzę z zakresu prawa i zdrowia publicznego, w tym: organizacji ochrony zdrowia w Polsce, zasad funkcjonowania rynku usług medycznych, struktury i funkcji różnych podmiotów leczniczych i przedsiębiorstw podmiotów leczniczych, metod organizacji opieki pielęgniarstwa.

II. Informacje szczegółowe

Cele przedmiotu

C1	Znajomość systemów zarządzania jakością w opiece zdrowotnej.
C2	Znajomość metod oceny jakości z perspektywy pacjenta i z perspektywy placówki medycznej.
C3	Zapoznanie z zasadami zapewnienia i kontroli jakości.
C4	Umiejętność zastosowania procesu PDSA do poprawy jakości.

Efekty kształcenia w zakresie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych dla przedmiotu

Efekt uczenia się	Treść efektu uczenia się dla przedmiotu	Odniesienie do celów
<i>W zakresie wiedzy absolwent zna i rozumie:</i>		
B.W73	Wyjaśnia różnice między akredytacją, certyfikacją a zarządzaniem przez jakość (Total Quality Management).	C1
B.W70	Opisuje metody oceny jakości z perspektywy pacjenta i z perspektywy zakładu opieki zdrowotnej.	C2
B.W71	Przedstawia zasady zapewnienia jakości oraz kluczowe pomiary i wskaźniki jakości usług medycznych.	C3
B.W72	Wyjaśnia zastosowanie narzędzi zarządzania jakością i koła jakości PDSA w procesie poprawy jakości.	C4
<i>W zakresie umiejętności absolwent potrafi:</i>		
B.U50	Przygotowuje plan wdrożenia zarządzania przez jakość dla przykładowej placówki ochrony zdrowia	C1
B.U51	Proponuje metody oceny jakości z perspektywy pacjenta i perspektywy placówki medycznej.	C2
B.U52	Identyfikuje problemy w zakresie zapewnienia jakości w przykładowej placówce otwartej opieki zdrowotnej i przygotowuje plan poprawy jakości opieki.	C4
<i>W zakresie kompetencji społecznych absolwent jest gotów do</i>		
B.K3	Okazywania dbałości o prestiż związany z wykonywaniem zawodu pielęgniarki i solidarność zawodową	C1-C4

Treści programowe

Treści programowe	Tytuł wykładu, seminarium	Odniesienie do efektów uczenia się
Wykłady		
TP1	1. Definicja jakości – zastosowanie do otwartej opieki zdrowotnej.	B.W70, B.W71, B.W72, B.W73
TP2-TP3	2. Systemy zarządzania jakością • Certyfikacja – norma ISO • Akredytacja • Zarządzanie przez jakość	B.W70, B.W71, B.W72, B.W73
TP4-TP5	3. Ocena jakości z perspektywy pacjenta • Ankiety satysfakcji – cykliczny proces zbierania, analizy, przeglądu przez kierownictwo i wdrażania działań naprawczych • Inne metody współpracy z pacjentami (grupy fokusowe, ankiety adhoc online i telefoniczne, wywiady pogłębione, pilotaże nowych rozwiązań, testy użytkowników, analiza reklamacji, analiza opinii w mediach społecznościowych itd.)	B.W70, B.W71, B.W72, B.W73
TP6-TP8	4. Ocena jakości z perspektywy dostawcy usługi – struktura, procesy, wyniki: • Kompetencje personelu, wyposażenie placówek, elektroniczna dokumentacja medyczna • Procesy, procedury, instrukcje i wytyczne • Wskaźniki jakości klinicznej - skuteczności leczenia i realizacji standardów leczenia	B.W70, B.W71, B.W72, B.W73
TP9-TP12	5. Zapewnienie jakości • Kontrola jakości dokumentacji medycznej • Kontrola zgodności działań z wytycznymi • System ocen z informacją zwrotną • Proces reklamacji i pochwał	B.W70, B.W71, B.W72, B.W73
TP13-TP15	6. Poprawa jakości • Koło jakości Planuj Działaj Sprawdź Adaptuj (PDSA – plan, do, study, act) • Wybrane narzędzia poprawy jakości	B.W70, B.W71, B.W72, B.W73
Seminaria		
TP16	7. Zarządzanie przez jakość na przykładzie Medcover	B.U50, B.U51, B.U52, B.K1

	• Kluczowa rola potrzeb i oczekiwań pacjenta • Uczestnictwo wszystkich pracowników • Zaangażowanie najwyższego kierownictwa • Przygotowanie przez studentów planu wdrożenia zarządzania przez jakość dla przykładowej placówki.	
TP17	8. Ocena jakości z perspektywy pacjenta • Proces zbierania i analizy ankiet satysfakcji. • Ocena skuteczności leczenia z perspektywy pacjenta – przykłady. • Analiza reklamacji i pochwał pacjentów na przykładzie Centrów Medcover. • Przygotowanie przez studentów procesu oceny satysfakcji i treści ankiety satysfakcji dla przykładowej placówki	B.U50, B.U51, B.U52, B.K1
TP18	9. Ocena jakości z perspektywy placówki medycznej • Ocena struktury, procesów i wyników przykładowych placówek • Wskaźniki jakości klinicznej w Medcover	B.U50, B.U51, B.U52, B.K1
TP19	10. Zapewnienie jakości • Proces kontroli dokumentacji medycznej na przykładzie Medcover • System ocen personelu medycznego • Tablica Wyników Lekarza i Pielęgniarki jako narzędzie wspierające zapewnienie jakości • Przygotowanie przez studentów procesu oceny i zapewnienia jakości dla przykładowej placówki.	B.U50, B.U51, B.U52, B.K1
TP20	11. Poprawa jakości • Przykłady zastosowania narzędzi zarządzania jakością (schemat blokowy, diagram Ishikawy, diagram Pareto, histogram, wykresy korelacji, karta kontrolna,) • Przykładowe procesy i projekty poprawy jakości z zastosowaniem procesu PDSA (planuj, działaj, sprawdź, adaptuj) • Na podstawie studium przypadku studenci identyfikują problem jakościowy i przygotowują plan projektu poprawy jakości w tym obszarze.	B.U50, B.U51, B.U52, B.K1

TP21	Analiza systemu zapewnienia jakości , w tym standardów i procedur zakładowych. Bezpieczeństwo świadczenia usług zdrowotnych. Bezpieczeństwo pacjenta. Analiza wyznaczników jakości opieki pielęgniarskiej. Projekt poprawy jakości usług zdrowotnych w otwartej opiece zdrowotnej w wybranych obszarach	B.U50, B.U51, B.U52, B.K1
-------------	---	--------------------------------------

Praca własna

TP22	1. Przygotowanie opinii pacjentów dotyczącej jakości opieki w wybranej chorobie przewlekłej przy pomocy ankiet satysfakcji, lub wywiadów pogłębionych lub grupy fokusowej. 2. Przygotowanie prezentacji ustnej podsumowującej wytyczne medyczne dotyczące wybranej choroby przewlekłej oraz zaproponowanie wskaźników jakości oceniających skuteczność wdrożenia tych wytycznych	B.U50, B.U51, B.U52, B.K1
-------------	---	--------------------------------------

Planowane formy/działania/metody dydaktyczne

Treści programowe	Metoda dydaktyczna	Odniesienie do efektów kształcenia
TP1-TP15	Wykład informacyjny, interaktywny wykład problemowy, metoda pytania i odpowiedzi	B.W70, B.W71, B.W72, B.W73
TP16-TP21	Prezentacja multimedialna. Studium przypadków, : Dyskusja dydaktyczna za i przeciw, okrągłego stołu, burza mózgów, analizy materiałów źródłowych, praca zespołowa i indywidualna, prezentacje studentów	B.U50, B.U51, B.U52, B.K1
TP22	Praca własna	B.U50, B.U51, B.U52, B.K1

Środki dydaktyczne

- ✓ Komputer
- ✓ Rzutnik multimedialny
- ✓ Prezentacje tematyczne
- ✓ Opisy sytuacji dydaktycznych
- ✓ Raporty i analizy danych Medicovert
- ✓ Propozycje tematów do przygotowania prezentacji multimedialnej

Metody i kryteria oceniania

Treści programowe	Metody oceniania osiągnięć studenta/ metody weryfikacji efektów kształcenia D-ocenianie diagnostyczne, F-ocenianie formujące, P-ocenianie podsumowujące	Kryteria oceniania	Odniesienie do efektów kształcenia
TP16-TP30	F-ocenianie formujące	Zgodność prezentacji	B.W70, B.W71,

	prezentacja ustna wykonanego zadania: Prezentacja przykładowej zmiany w zakładzie otwartej opieki zdrowotnej na rzecz poprawy jakości	z aktualnym stanem wiedzy, trafność wypowiedzi, edycja i zwięzłość prezentacji	B.W72, B.W73
TP1-TP70	P-ocenie podsumowujące aktywność na zajęciach, studium przypadku i praca pisemna lub prezentacja ustna wykonanego zadania	Test składający się z min.20 pytań jednokrotnego wyboru, wielokrotnej odpowiedzi, tak/nie, dopasowania, uzupełniania odpowiedzi. Odpowiedź prawidłowa = 1 punkt. Minimum zaliczeniowe 60%. Zgodność ze wzorem odpowiedzi, trafność wypowiedzi.	B.U50, B.U51, B.U52, B.K1
TP22	Praca pisemna ocenie formujące	Zgodność treści z zasadami zarządzania jakością i wiedzą medyczną, zaangażowanie pacjentów, oryginalność pracy, poprawność językowa, terminowość złożenia, edycja,	B.U50, B.U51, B.U52, B.K1

Zalecana lista lektur lub lektury obowiązkowe

1. Opolski K., Dykowska G., Możdżonek M.: Zarządzanie przez jakość w usługach zdrowotnych. CeDeWu, Warszawa 2009. 2. Dobska M. Dobski P.: Zarządzanie jakością w podmiotach leczniczych Wolters Kluwer SA., Warszawa 2012. 3. Zarządzanie w pielęgniarstwie			

Punkty ECTS (1 pkt-25-30 godz. pracy studenta)

Godziny kontaktowe25 godz.

Praca własna25 godz.

Razem = 50.godz. =2.....ECTS