

KARTA PRZEDMIOTU DLA NABORU 2021/2022

INFORMACJE OGÓLNE

1. Nazwa przedmiotu Zarządzanie jakością w ochronie zdrowia

2. Nazwa kierunku Zdrowie publiczne

3. Poziom studiów studia drugiego stopnia

4. Liczba punktów ECTS 2

5. Liczba godzin w semestrze

semestr	w	ćw	lab	prj/zp	pws	prk
II	15	15				

6. Język wykładowy polski

7. Wykładowca Jolanta Gregor, mgr

INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE

8. Wymagania wstępne

brak

9. Cele przedmiotu

Zapoznanie studentów z zagadnieniami dotyczącymi jakości w ochronie zdrowia. Student powinien poznać podstawowe systemy zapewnienia jakości świadczeń stosowane w placówkach opieki zdrowotnej (m. in. akredytacja, normy ISO). W toku realizowanych zajęć student powinni nabyć umiejętności posługiwania się metodami i technikami zarządzania jakością, planowania i realizowania badania satysfakcji pacjentów oraz wdrażania standardów i procedur.

10. Efekty uczenia się w zakresie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych

Student, który zaliczył przedmiot:

odniesienie do kierunkowych efektów uczenia się

WIEDZA

EU01	zna podstawowe akty prawne dotyczące systemu akredytacji w opiece zdrowotnej	K_W10, K_W22, K_W28
EU02	zna podstawowe akty prawne dotyczące systemu zapewnienia jakości w podmiotach leczniczych stosujących promieniowanie jonizujące	K_W10, K_W18, K_W22
EU03	zna procedury działania placówek medycznych w obszarze realizacji działań zapobiegających szerzeniu się zakażeń i chorób zakaźnych	K_W18

UMIEJĘTNOŚCI

EU04	potrafi identyfikować potrzeby pacjenta/klienta oraz grupy społecznej, potrafi realizować badania satysfakcji pacjentów	K_U05
EU05	potrafi planować, projektować i realizować działania z zakresu zapewnienia wysokiej jakości świadczeń zdrowotnych, w tym standardy i procedury	K_05

KOMPETENCJE SPOŁECZNE		
EU06	potrafi współdziałać i pracować w grupie, przyjmując w niej różne role w tym w szczególności w zakresie zarządzania jakością	K_K01
11. Treści programowe		
Forma zajęć – wykłady/ ćwiczenia		
WYKŁADY		
1) Jakość w opiece zdrowotnej - definicje i rola jakości, podstawowe pojęcia		
2) System zarządzania jakością zgodny z normą ISO 9001, ISO 14001		
3) Akredytacja, standardy akredytacyjne, wdrażanie systemu akredytacji		
4) Narzędzia i metody badania satysfakcji pacjentów		
5) Metody i techniki zarządzania jakością. Praca w zespołach jakości		
6) TQM - Total Quality Management		
7) Audyty wewnętrzne i zewnętrzne		
ĆWICZENIA		
1) Standardy i procedury w placówkach medycznych		
2) Grupy zaangażowane w proces jakości. Perspektywa pacjenta, świadczeniodawcy i płatnika. Gra negocjacyjna		
3) Wskaźniki w procesie zapewnienia jakości usług medycznych		
4) SERVQUAL - Service Quality Model		
5) Metody i techniki stosowane w zarządzaniu jakością		
6) Metody ankietowe badania satysfakcji pacjentów		
7) Dokumentacja systemu zarządzania jakością		
12. Narzędzia/metody dydaktyczne		
1. Wykład		
2. Dyskusja moderowana		
3. Praca projektowa		
4. Analiza przypadku		
13. Sposoby oceny (częstkowe, końcowe)		
1. Obecność na zajęciach i aktywny udział		
2. Ćwiczenia		
3. Prezentacja		
4. Zaliczenie testowe		
14. Obciążenie pracą studenta		
Forma aktywności		liczba godzin
1. Zajęcia z bezpośrednim udziałem nauczyciela oraz konsultacje		36
2. Nakład pracy studenta		14
suma		50
liczba punktów ECTS		2
15. Literatura		
Literatura podstawowa:		
1. Dobska M., Dobski M., Systemy zarządzania jakością w podmiotach leczniczych. Wyd. Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2016		
2. Dobska M., Zarządzanie podmiotem leczniczym. PZWL, Warszawa 2018		
3. Mrowicka J. i in., Zarządzanie podmiotem leczniczym akredytowanym. Wyd. Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2017		
4. https://www.pca.gov.pl/		
Literatura uzupełniająca:		

1. Wiśniewska M., Jakość usług medycznych – instrumenty i modele. Wyd. CeDeWu, Warszawa 2018
2. Krot K., Jakość i marketing usług medycznych. Wyd. Wolters Kluwer Business, Warszawa 2008
3. https://www.cmj.org.pl/
16. Formy oceny – szczegóły
Formy i warunki zaliczenia przedmiotu: przedmiot kończy się zaliczeniem z oceną. 1. Uzyskanie wymaganej liczby obecności na ćwiczeniach i wykładach (dopuszczalna jedna nieobecność nieusprawiedliwiona) 2. Uzyskanie pozytywnej oceny pisemnego sprawdzianu wiedzy z ćwiczeń i wykładów 3. Przedstawiona w trakcie zajęć prezentacja z zakresu wybranych tematów wymienionych przez prowadzącą Wykład kończy zaliczenie w formie testu, obejmuje on materiał z wykładów. Składa się z 30 pytań testowych wielokrotnego wyboru, jednokrotnego wyboru, pytania wymagające krótkiej odpowiedzi, pytanie z luką, typu prawda fałsz. Za poprawną odpowiedź student otrzymuje 1 punkt. Czas przeznaczony na pisanie egzaminu to 40 minut. 0-50% - niedostateczny 51-60% - dostateczny 61-70% - dostateczny plus 71-80% - dobry 81-90% - dobry plus 91-100% - bardzo dobry Zaliczenie ćwiczeń: 1. Pełne uczestnictwo i aktywność studenta na ćwiczeniach 2. Bieżąca informacja zwrotna 3. Obserwacja pracy studenta na ćwiczeniach 4. Przygotowanie do zajęć sprawdzanie wiedzy w trakcie ćwiczeń 5. Pisemny sprawdzian wiedzy - sprawdzian testowy jednokrotnego, wielokrotnego wyboru, wymagające krótkiej odpowiedzi, pytanie z luką, typu prawda fałsz, 20 pytań, przeprowadzony na koniec zajęć. Czas trwania 30 minut. 0-50% niedostateczny 51-60% - dostateczny 61-70% - dostateczny plus 71-80% - dobry 81-90% - dobry plus 91-100% - bardzo dobry Ocena przygotowanej prezentacji: Kryteria oceny: Wykazanie wiedzy i zrozumienie zagadnienia – 0-3 pkt. Zgromadzenie i przedstawienie aktualnego piśmiennictwa w oparciu o najnowszą wiedzę w zakresie ww. tematu- 0-3 pkt. Logiczny układ treści, plan prezentacji przedstawienie tytułu, celu, istoty prezentacji, dostosowanie prezentacji do odbiorców, odpowiednia czcionka, czytelność elementów graficznych, kolorystyka, celowość zastosowanych animacji, autorstwo prezentacji – 0-5 pkt. 11-9 pkt. –bardzo dobry 8 pkt. – dobry plus 7-6 pkt. – dobry 5 pkt. – dostateczny plus 4 pkt.- dostateczny Poniżej 4 pkt. niedostateczny Kryteria oceny efektów uczenia się w zakresie wiedzy - pisemny test – sprawdzian wiedzy; w zakresie umiejętności - kontrola ustna w czasie zajęć, interpretacja sytuacji podczas pracy w grupach; w zakresie kompetencji społecznych - samoocena, ocena grupy, obserwacja studenta podczas zajęć, ocena

grupy.

17. Inne przydatne informacje o przedmiocie

1. Bezpośrednich informacji o problematyce zajęć i treściach programowych udziela Prowadzący w trakcie zajęć i podczas konsultacji
2. Zajęcia odbywać się będą w PSW w Białej Podlaskiej
3. Zajęcia odbywać się będą zgodnie z aktualnym planem zajęć
4. Konsultacje odbywać się będą zgodnie z obowiązującym terminarzem