

Arkusze opisu przedmiotu do Katalogu Przedmiotów ECTS

1 Nazwa przedmiotu: Zarządzanie jakością w opiece zdrowotnej

2 Kod przedmiotu
04.9 III 3/5 002

3 Formuła przedmiotu
wykład, ćwiczenia

4 Typ przedmiotu
ograniczonego wyboru

5 Liczba punktów ECTS: 2

6 Poziom przedmiotu
średnio-zaawansowany

7 Semestr: III rok, V semestr

8 Liczba godzin w semestrze

9 Liczba godzin w tygodniu

Wyk.	Ćw.	Lab.	Sem.	Sam oksz.
------	-----	------	------	--------------

Wyk.	Ćw.	Lab.	Sem.	Sam oksz.
------	-----	------	------	--------------

15	30	-	-	-
-----------	-----------	---	---	---

1	2	-	-	-
----------	----------	---	---	---

10 Język nauczania: polski

11 Wykładowca: dr n. med. Aneta Stanisławek

12 Wymagania wstępne

znajomość zagadnień z przedmiotu organizacja i zarządzanie.

13 Cele nauczania i efekty kształcenia:

Celem przedmiotu jest zaprezentowanie studentom nowej formuły marketingowego zarządzania jakością w zakładzie opieki zdrowotnej, zapoznanie z zagadnieniami dotyczącymi jakości w placówkach ochrony zdrowia. Prawidłowym posługiwaniem się metodami i technikami zarządzania takimi jak: koncepcja TQM, akredytacja i system zarządzania zgodny z normą ISO. W trakcie zajęć przedstawiona zostanie ewolucja pojęcia jakości w przełożeniu na obszar medyczny.

Efekty kształcenia: student potrafi wyjaśnić podstawowe pojęcia związane z przedmiotem, scharakteryzować zagadnienia związane z zarządzaniem jakością w sektorze ochrony zdrowia, rozumie zależności pomiędzy systemem opieki zdrowotnej a jakością.

14 Program nauczania

WYKŁADY:

1. Definicja jakości z uwzględnieniem rysu historycznego.
2. Ewolucja funkcji jakości.
3. Znaczenie jakości w usługach zdrowotnych.
4. Charakterystyka usług zdrowotnych,
5. Akredytacja.
6. System zarządzania jakością zgodny z normą ISO.
7. Prekursorzy koncepcji TQM – ewolucja poglądów od jakości w produkcji do jakości usług.
8. Zasady wdrażania koncepcji TQM w organizacji.
9. Ocena jakości – metoda SERVQUAL.

ĆWICZENIA:

1. Geneza jakości.
2. Procesy zachodzące w organizacji.
3. Rola klienta w zarządzaniu jakością, klient zewnętrzny, klient wewnętrzny.

4. Wdrażanie systemu akredytacji – standardy akredytacyjne.
5. Przebieg i elementy systemu zarządzania jakością według norm ISO.
6. Rola dokumentacji w zarządzaniu jakością.
7. Przebieg procesu wdrażania TQM.
8. Metody i narzędzia stosowane w zarządzaniu jakością.
9. Porównanie poznanych systemów zarządzania.

15 Metody dydaktyczne:

Wykład informacyjny, seminarium, pogadanka, burza mózgów, metoda sytuacyjna, prezentacja multimedialna.

16 Zalecana literatura i materiały pomocnicze

Literatura podstawowa

1. Opolski K i in. (red). Zarządzanie przez jakość w usługach zdrowotnych: teoria i praktyka. CeDeWu, Warszawa 2010,
2. Krot K., Jakość i marketing usług medycznych, Wolters Kluwer Polska - ABC, Warszawa 2008
3. Hamrol A. *Zarządzanie jakością*. Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006,
4. Maciąg A. *„Rola procesów standardów i procedur w kształtowaniu jakości świadczeń zdrowotnych*. Alfa Medica Press, Bielsko Biała 2007.
5. Zarządzanie przez jakość, koncepcje, metody, studia przypadków, pod red. E.Konarzewskiej – Gubały, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu, Wrocław 2003,
6. Lisiecka K i in. (red). Zarządzanie jakością usług zdrowotnych. Instytut Przedsiębiorczości i Samorządności. Warszawa 2003,
7. R. Karaszewski, Zarządzanie jakością, Wydawnictwo Dom Organizatora, Toruń 2005.

Literatura uzupełniająca:

1. Bank J., *Zarządzanie przez jakość*, Wydawnictwo Gebethner & Ska, Warszawa 1997.
2. J. Dahlgaard, K. Kristensen, G. Kanji, Podstawy zarządzania jakością, Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 2004,
3. R. Karaszewski, Zarządzanie jakością, Wydawnictwo Dom Organizatora, Toruń 2005.
4. Drummond M., *W pogoni za jakością, Total Quality Management*, Dom Wydawniczy ABC, Warszawa 1998.

17 Metody i formy oceny pracy studenta

kolokwia, prezentacja multimedialna, zaliczenie z oceną