

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Железнов Лев Михайлович  
Должность: ректор  
Дата подписания: 19.01.2019  
Уникальный программный ключ:  
7f036de85c233e341493b4c0e48bb3a18c939f51

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«Кировский государственный медицинский университет»**  
Министерства здравоохранения Российской Федерации

УТВЕРЖДАЮ  
Ректор Л.М. Железнов  
«23» мая 2019 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **«Управление качеством сестринской помощи»**

Направление подготовки 34.03.01 Сестринское дело

Направленность (профиль) ОПОП - Сестринское дело

Форма обучения очно-заочная

Срок освоения ОПОП 4 года 6 месяцев

Кафедра сестринского дела

При разработке рабочей программы учебной дисциплины в основу положены:

- 1) ФГОС ВО по направлению подготовки 34.03.01 Сестринское дело, утвержденный Министерством образования и науки РФ «22» сентября 2017 г., приказ № 971.
- 2) Учебный план по направлению подготовки 34.03.01 Сестринское дело, одобренный Ученым советом ФГБОУ ВО Кировский ГМУ Минздрава России 26.04.2019 г., протокол № 4.
- 3) Профессиональный стандарт «Специалист по управлению персоналом», утвержденный Министерством труда и социальной защиты РФ от 06 октября 2015 г., приказ № 691н.
- 4) Профессиональный стандарт «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования», утвержденный Министерством труда и социальной защиты РФ от 08 сентября 2015 г., приказ № 608н.

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена на заседании кафедры сестринского дела «11» мая 2019 г. (протокол № 9).

Заведующая кафедрой        Е.А. Мухачева

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена Ученым советом социально-экономического факультета «22» мая 2019 г., протокол № 5.

Председатель Ученого совета факультета    Л.Н. Шмакова

Центральным методическим советом «23» мая 2019г. (протокол № 5)

Председатель ЦМС    Е.Н. Касаткин

#### **Разработчики:**

Профессор кафедры сестринского дела, д.м.н.    И.В. Походенько

#### **Рецензенты:**

Главный врач КОГБУЗ  
«Кировская клиническая больница №7  
им. В.И. Юрловой»    А.А. Соболев

Зав. кафедрой пропедевтики  
внутренних болезней и  
профессиональных болезней,  
к.м.н., доцент Кировского ГМУ    А.Я. Чепурных

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП	4
1.1. Цель изучения дисциплины (модуля)	4
1.2. Задачи изучения дисциплины (модуля)	4
1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП	4
1.4. Объекты профессиональной деятельности	4
1.5. Типы задач профессиональной деятельности	4
1.6. Формируемые компетенции выпускника	5
Раздел 2. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы	6
Раздел 3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)	6
3.1. Содержание разделов дисциплины (модуля)	6
3.2. Разделы дисциплины (модуля) и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами	6
3.3. Разделы дисциплины (модуля) и виды занятий	7
3.4. Тематический план лекций	7
3.5. Тематический план практических занятий (семинаров)	7
3.6. Самостоятельная работа обучающегося	8
3.7. Лабораторный практикум	8
3.8. Примерная тематика курсовых проектов (работ), контрольных работ	8
Раздел 4. Перечень учебно-методического и материально-технического обеспечения дисциплины (модуля)	8
4.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	8
4.2. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	8
4.2.1. Основная литература	8
4.2.2. Дополнительная литература	9
4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	9
4.4. Перечень информационных технологий, используемых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю), программного обеспечения и информационно-справочных систем	9
4.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	10
Раздел 5. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины	10
Раздел 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	11
Раздел 7. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	12

## **Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП**

**1.1. Цель изучения дисциплины «Управление качеством сестринской помощи»** состоит во владении знаниями и профессиональными умениями по управлению руководителями сестринских служб качеством медицинской (сестринской) помощи.

### **1.2. Задачи изучения дисциплины**

1. Обеспечение в медицинских организациях благоприятных условий для пребывания пациентов и трудовой деятельности персонала.
2. Организация работы сестринских служб различных уровней.
3. Формирование знаний о качестве и управлении качеством сестринской помощи, нормативных документах всех уровней, регламентирующих работу медицинских сестер.
4. Развитие умений правильного управления качеством сестринской помощи при разработке управленческих решений (организация работы исполнителей, оценка на практике показателей и критериев эффективности деятельности сестринского персонала).
5. Овладение навыками важнейших методов принятия правильных управленческих решений по достижению качества медицинской помощи в сестринском деле и различных методик по формированию навыков оценки качества сестринской помощи.

### **1.3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:**

Дисциплина «Управление качеством сестринской помощи» относится к блоку Б 1. Дисциплины обязательной части.

Основные знания, необходимые для изучения дисциплины, формируются при изучении дисциплин: Основы сестринского дела, Медицинское право.

Знания, полученные в ходе освоения дисциплины, необходимы для прохождения производственной организационно-управленческой практики.

### **1.4. Объекты профессиональной деятельности**

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших ОПОП бакалавриата, являются: физические лица (пациенты), население, сестринский персонал, совокупность средств и технологий, направленных на создание условий для охраны здоровья граждан, обучающиеся по программам среднего профессионального образования, дополнительного среднего профессионального образования.

### **1.5. Типы задач профессиональной деятельности**

Изучение данной дисциплины (модуля) направлено на подготовку к решению задач профессиональной деятельности следующих типов:

*организационно-управленческий.*

## 1.6. Формируемые компетенции выпускника

Процесс изучения дисциплины (модуля) направлен на формирование у выпускника следующих компетенций:

№ п/п	Результаты освоения ОПОП (индекс и содержание компетенции)	Индикаторы достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)			Оценочные средства	
			<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>	для текущего контроля	для промежуточной аттестации
1	2	3	4	5	6	7	8
1	ОПК-10. Способен применять организационно-управленческую и нормативную документацию в своей деятельности, реализовывать принципы системы менеджмента качества в профессиональной деятельности	ИД ОПК 10.2. Реализует принципы менеджмента качества в своей профессиональной деятельности	методы реализации- принципов менеджмента качества в своей профессиональной деятельности	самостоятельно использовать методы реализации принципов менеджмента качества в своей профессиональной деятельности	навыками применения своих знаний по применению методов реализации принципов менеджмента качества в своей профессиональной деятельности	тестирование, собеседование по контролю-ным вопросам, реферат	собеседование по ситуационным задачам и контрольным вопросам, тестирование

## Раздел 2. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		№ 8
1	2	3
Контактная работа (всего)	22	22
в том числе:		
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия (ПЗ)	14	14
Семинары (С)		
Лабораторные занятия (ЛР)		
Самостоятельная работа (всего)	86	86
В том числе:		
- Подготовка к текущему контролю	40	40
- Подготовка к промежуточному контролю	26	26
- Реферат	20	20
Вид промежуточной аттестации	зачет	зачет
Общая трудоемкость (часы)	108	108
Зачетные единицы	3	3

### Раздел 3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

#### 3.1. Содержание разделов дисциплины (модуля)

№ п/п	Код компетенции	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Содержание раздела(темы разделов)
1	2	3	4
1	ОПК-10	Понятие качества и управления качеством медицинской помощи в сестринском деле. Стандартизация и стандарты в здравоохранении	Понятие качества и управления качеством в здравоохранении. Критерии доступности. Стандартизация и стандарты в здравоохранении. Понятие медицинской услуги
2	ОПК-10	Контроль управления качеством медицинской помощи в сестринском деле. Показатели и критерии оценки деятельности сестринского персонала	Контроль качества медицинской помощи (ведомственный и вневедомственный, экспертиза качества, медико-экономический контроль, МЭ-экспертиза). Критерии оценки эффективности труда в медицине (количественные показатели и показатели качества). Нормативно-правовая и иная документация

#### 3.2. Разделы дисциплины (модуля) и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами/практиками

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин/практик	№ № разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин/практик	
		1	2
1	Производственная практика. Организационно-управленческая практика	+	+

#### 3.3. Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Л	ПЗ	ЛЗ	Сем	СРС	Всего часов
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Понятие качества и управления качеством медицинской помощи в сестринском деле. Стандартизация и стандарты в здравоохранении	4	10			40	54
2	Контроль управления качеством медицинской помощи в сестринском деле. Показатели и критерии оценки деятельности сестринского персонала	4	2			46	52
	Зачетное занятие		2				2
	Вид промежуточной аттестации: зачет						зачет

	Итого:	8	14			86	108
--	--------	---	----	--	--	----	-----

### 3.4. Тематический план лекций

№ п/п	Разделы дисциплины	Тематика лекций	Содержание лекций	Трудоемкость (час)
				Сем. № 8
1	2	3	4	5
1	1	Понятие качества медицинской помощи в сестринском деле. Стандартизация и стандарты в здравоохранении	Понятие качества в здравоохранении. Критерии доступности и качества. Стандартизация и стандарты в здравоохранении. Понятие медицинской услуги	2
2	1	Вред (ущерб) здоровью и механизм его возмещения при некачественном оказании медицинской помощи	Понятие вреда (ущерба) здоровью и механизм его возмещения при некачественном оказании медицинской помощи (в соответствии с ГК, УК, КоАП РФ)	2
3	2	Контроль качества медицинской помощи в сестринском деле. Органы контроля	Контроль качества медицинской помощи (ведомственный и вневедомственный, экспертиза качества, медико-экономический контроль, МЭ-экспертиза)	2
4	2	Показатели и критерии оценки деятельности сестринского персонала	Критерии оценки эффективности труда в медицине (количественные показатели и показатели качества). Нормативно-правовая и иная документация	2
Итого:				8

### 3.5. Тематический план практических занятий (семинаров)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Содержание практических (семинарских) занятий	Трудоемкость (час)
				Сем. № 8
1	2	3	4	5
1	1	Понятие качества медицинской помощи в сестринском деле. Стандартизация и стандарты в медицине	Понятие качества в здравоохранении. Критерии доступности и качества. Стандартизация и стандарты в здравоохранении. Понятие медицинской услуги	4
2	1	Контроль качества медицинской помощи в сестринском деле. Показатели и критерии оценки деятельности сестринского персонала	Контроль качества медицинской помощи (ведомственный и вневедомственный, экспертиза качества, медико-экономический контроль, МЭ-экспертиза). Критерии оценки эффективности труда в медицине (количественные показатели и показатели качества). Нормативно-правовая и иная документация	6
3	2	Вред (ущерб) здоровью и механизм его возмещения при некачественном оказании медицинской помощи	Понятие вреда (ущерба) здоровью и механизм его возмещения при некачественном оказании медицинской помощи (в соответствии с ГК, УК, КоАП РФ)	2
4	1,2		Зачетное занятие	2

Итого:	14
--------	----

### 3.6. Самостоятельная работа обучающегося

№ п/п	№ семестра	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Виды СРС	Всего часов
1	2	3	4	5
1	8	Понятие качества и управления качеством медицинской помощи в сестринском деле. Стандартизация и стандарты в здравоохранении	Изучение материала, подготовка к текущему контролю, подготовка к промежуточному контролю	40
2		Контроль управления качеством медицинской помощи в сестринском деле. Показатели и критерии оценки деятельности сестринского персонала	Изучение материала, написание реферата, подготовка к промежуточному контролю	46
Итого часов СРС в семестре				86

**3.7. Лабораторный практикум** – не предусмотрен.

**3.8. Выполнение курсовых проектов (работ)** не предусмотрено учебным планом.

#### Раздел 4. Перечень учебно-методического и материально-технического обеспечения дисциплины (модуля)

##### 4.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

- Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Примерная тематика рефератов:

1. Роль качества медицинской помощи в современном здравоохранении в России и за рубежом.
2. Сравнительный анализ качественного и некачественного оказания медицинской помощи.
3. Современные критерии доступности и качества в здравоохранении.
4. Понятие вреда (ущерба) в здравоохранении.
5. Возможные виды ущерба в медицине.
6. Организация экспертизы качества медицинской помощи в лечебном учреждении.
7. Понятие стандарта и стандартизации в здравоохранении.
8. Понятие медицинской услуги и ее разновидности.
9. Современные методики и подходы при оценке качества медицинской помощи.
10. Оценка профессиональной деятельности сестринского и младшего медицинского персонала.

##### 4.2. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

###### 4.2.1. Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	2	3	4	5	6
1	Управление качеством сестринской помощи	Сопина, З. Е.	М.: ГЭОТАР-Медиа, 2011	10	-
2	Организация сестринской службы	Касимовская, Н. А.	М.: ГЭОТАР-Медиа, 2015	10	-



#### 4.2.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	2	3	4	5	6
1	Управление качеством	Рожков, В. Н.	М.: ГЭОТАР-Медиа, 2012	20	-
2	Управление качеством	Михеева, Е. Н.	М.: ГЭОТАР-Медиа, 2017	1	+

#### 4.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Для осуществления образовательного процесса используются:

База данных «Российская медицина»

Реферативный журнал «Медицина» ВИНТИ / на CD

Кокрановская библиотека / на CD

Бюллетень регистрации НИР и ОКР / на CD

Сборник рефератов НИР и ОКР / на CD

База данных «Гарант», «Консультант Плюс»

Ассоциация медицинских сестер России. Режим доступа: <http://www.medsestre.ru/>.

#### 4.4. Перечень информационных технологий, используемых для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю), программного обеспечения и информационно-справочных систем

В учебном процессе используется лицензионное программное обеспечение:

1. Договор MicrosoftOffice (версия 2003) №0340100010912000035\_45106 от 12.09.2012г. (срок действия договора - бессрочный),
2. Договор MicrosoftOffice (версия 2007) №0340100010913000043\_45106 от 02.09.2013г. (срок действия договора - бессрочный),
3. Договор MicrosoftOffice (версия 2010) № 340100010914000246\_45106 от 23.12.2014г. (срок действия договора - бессрочный).
4. Договор Windows (версия 2003) №0340100010912000035\_45106 от 12.09.2012г. (срок действия договора - бессрочный)
5. Договор Windows (версия 2007) №0340100010913000043\_45106 от 02.09.2013г. (срок действия договора - бессрочный),
6. Договор Windows (версия 2010) № 340100010914000246\_45106 от 23.12.2014г. (срок действия договора - бессрочный),
7. Договор Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 100-149 Node 1 year Educational Renewal License от 12.07.2018, лицензии 685В-МУ\05\2018 (срок действия – 1 год),
8. Медицинская информационная система (КМИС) (срок действия договора - бессрочный),
9. Автоматизированная система тестирования Indigo Договор № Д53783/2 от 02.11.2015 (срок действия бессрочный, 1 год технической поддержки),
10. ПО FoxitPhantomPDF Стандарт, 1 лицензия, бессрочная, дата приобретения 05.05.2016 г.

Обучающиеся обеспечены доступом (удаленным доступом) к современным профессиональным базам данных и информационно-справочным системам:

- 1) Научная электронная библиотека e-LIBRARY. Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>.

- 2) Справочно-поисковая система Консультант Плюс – ООО «КонсультантКиров».
- 3) «Электронно-библиотечная система Кировского ГМУ». Режим доступа: <http://elib.kirovgma.ru/>.
- 4) ЭБС «Консультант студента» - ООО «ИПУЗ». Режим доступа: <http://www.studmedlib.ru>.
- 5) ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - ООО «НексМедиа». Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>.
- 6) ЭБС «Консультант врача» - ООО ГК «ГЭОТАР». Режим доступа: <http://www.rosmedlib.ru/>
- 7) ЭБС «Айбукс» - ООО «Айбукс». Режим доступа: <http://ibooks.ru>.

#### 4.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

В процессе преподавания дисциплины (модуля) используются следующие специальные помещения:

Наименование специализированных помещений	Номер кабинета, адрес	Оборудование, технические средства обучения, размещенные в специализированных помещениях
- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	№ 305 г. Киров, ул. К.Маркса, 137 (1 корпус)	Специализированная учебная мебель (стол и стул преподавателя, столы и стулья ученические), 2 компьютера с выходом в интернет: - КОМПЬЮТЕР ТП CorpOptima с монитором LG 22МК430Н-В, - комплект ОПТИМА 102А +монитор 17LG+мышь + клавиатура, - ноутбук SAMSUNG, мультимедиа проектор, экран, доска для ведения записей маркерами
учебные аудитории для проведения практических занятий	№ 6 г. Киров, пр. Строителей 23, КОГБУЗ «Кировский областной клинический диспансер» (база практической подготовки)	Специализированная учебная мебель (стол и стул преподавателя, столы и стулья ученические), 2 компьютера с выходом в интернет: - КОМПЬЮТЕР ТП CorpOptima с монитором LG 22МК430Н-В, - комплект ОПТИМА 102А +монитор 17LG+мышь + клавиатура, - ноутбук SAMSUNG, мультимедиа проектор, экран, доска для ведения записей маркерами
учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	№ 6 г. Киров, пр. Строителей 23, КОГБУЗ «Кировский областной клинический диспансер» (база практической подготовки)	Специализированная учебная мебель (стол и стул преподавателя, столы и стулья ученические), 2 компьютера с выходом в интернет: - КОМПЬЮТЕР ТП CorpOptima с монитором LG 22МК430Н-В, - комплект ОПТИМА 102А +монитор 17LG+мышь + клавиатура, - ноутбук SAMSUNG, информационно-меловая доска
учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации	№ 6 г. Киров, пр. Строителей 23, КОГБУЗ «Кировский областной клинический диспансер» (база практической подготовки)	Специализированная учебная мебель (стол и стул преподавателя, столы и стулья ученические), 2 компьютера с выходом в интернет: - КОМПЬЮТЕР ТП CorpOptima с монитором LG 22МК430Н-В, - комплект ОПТИМА 102А +монитор 17LG+мышь + клавиатура, - ноутбук SAMSUNG,

		информационно-меловая доска
помещения для самостоятельной работы	учебная комната №6, пр. Строителей 23, КОГБУЗ «Кировский областной клинический онкологический диспансер» (база практической подготовки). 1- читальный зал библиотеки г. Киров, ул. К.Маркса,137 (1 корпус)	Специализированная учебная мебель (стол и стул преподавателя, столы и стулья ученические), 2 компьютера с выходом в интернет: - КОМПЬЮТЕР ТП CorpOptima с монитором LG 22МК430Н-В, - комплект ОПТИМА 102А +монитор 17LG+мышь + клавиатура, - ноутбук SAMSUNG, информационно-меловая доска

Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (модуля).

## Раздел 5. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля)

Процесс изучения дисциплины предусматривает: контактную (работа на лекциях и практических занятиях) и самостоятельную работу.

Основное учебное время выделяется на самостоятельную работу.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине выступают классические лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

При проведении учебных занятий кафедра обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, развития лидерских качеств (путем проведения интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализа ситуаций и имитационных моделей, преподавания дисциплины (модуля) в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых Университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

**Лекции:** Классические. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к зачету, а также для самостоятельной работы.

Изложение лекционного материала проводится в мультимедийной форме.

Смысловая нагрузка лекции смещается в сторону от изложения теоретического материала к формированию мотивации самостоятельного обучения через постановку проблем обучения и показ путей решения профессиональных проблем в рамках той или иной темы. При этом основным методом ведения лекции является метод проблемного изложения материала.

### **Практические занятия:**

Практические занятия по дисциплине проводятся с целью приобретения практических навыков в области повышения качества сестринской помощи.

Практические занятия проводятся в виде *семинаров, собеседований, обсуждений, дискуссий, решения ситуационных задач, тестовых заданий*.

Выполнение практической работы обучающиеся производят как в устном, так и в письменном виде, в виде презентаций и докладов по реферату.

Практическое занятие способствует более глубокому пониманию теоретического материала учебной дисциплины, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности обучающихся.

#### **Самостоятельная работа:**

Самостоятельная работа студентов подразумевает подготовку по всем разделам дисциплины и включает подготовку к занятиям и текущему контролю.

Работа с учебной литературой рассматривается как вид учебной работы и выполняется в пределах часов, отводимых на её изучение (в разделе СРС). Каждый обучающийся обеспечен доступом к библиотечным фондам университета и кафедры. Во время изучения дисциплины обучающиеся (под контролем преподавателя) самостоятельно проводят работу с тестовыми заданиями и ситуационными задачами.

Написание реферата способствует формированию навыков использования учебной и научной литературы, глобальных информационных ресурсов. Работа обучающегося в группе формирует чувство коллективизма и коммуникабельность. Обучение способствует воспитанию у обучающихся навыков общения с коллективом, пациентами, коллегами. Самостоятельная работа способствует формированию должного с этической стороны поведения, аккуратности, дисциплинированности.

Исходный уровень знаний обучающихся определяется тестированием и собеседованием.

Текущий контроль освоения дисциплины проводится в форме устного опроса в ходе занятий, во время решения типовых ситуационных задач, тестового контроля, написания рефератов.

В конце изучения дисциплины проводится промежуточная аттестация в форме устного опроса по контрольным вопросам, решения ситуационных задач. Некоторые вопросы по дисциплине включены в государственную итоговую аттестацию выпускников.

### **Раздел 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) (приложение А)**

Изучение дисциплины следует начинать с проработки данной рабочей программы, методических указаний, прописанных в программе, особое внимание уделяется целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Успешное изучение дисциплины требует от обучающихся посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с базовыми учебниками, основной и дополнительной литературой. Лекции имеют в основном обзорный характер и нацелены на освещение наиболее трудных вопросов, а также призваны способствовать формированию навыков работы с научной литературой. Предполагается, что обучающиеся приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой.

Основным методом обучения является самостоятельная работа студентов с учебно-методическими материалами, научной литературой, Интернет-ресурсами.

Правильная организация самостоятельных учебных занятий, их систематичность, целесообразное планирование рабочего времени позволяют обучающимся развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивать высокий уровень успеваемости в период обучения, получить навыки повышения профессионального уровня.

Основной формой промежуточного контроля и оценки результатов обучения по дисциплине является зачет. На зачете обучающиеся должны продемонстрировать не только теоретические знания, но и практические навыки, полученные на практических занятиях.

Постоянная активность на занятиях, готовность ставить и обсуждать актуальные проблемы дисциплины - залог успешной работы и положительной оценки (Приложение А).

### **Раздел 7. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) (приложение Б)**

Оценочные средства – комплект методических материалов, нормирующих процедуры оценивания результатов обучения, т.е. установления соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательной программы, рабочей программы дисциплины (Приложение Б).

ОС как система оценивания состоит из следующих частей:

1. Перечня компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.
2. Показателей и критерий оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.
3. Типовых контрольных заданий и иных материалов.
4. Методических материалов, определяющих процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта профессиональной деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине представлены в приложении Б.

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Кировский государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации

Кафедра Сестринского дела

**Приложение А к рабочей программе дисциплины**

**Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины  
«Управление качеством сестринской помощи»**

**Направление подготовки 34.03.01 Сестринское дело  
Профиль - Сестринское дело**

**Раздел 1. Понятие качества и управления качеством медицинской помощи в сестринском деле. Стандартизация и стандарты в здравоохранении**

**Тема 1.1. Понятие качества медицинской помощи в сестринском деле. Стандартизация и стандарты в медицине**

**Цель:** Выработка у студентов целостного представления о природе и содержании понятий «качество медицинской помощи» и «качество сестринской помощи», особенностях управления качеством, формирование навыков работы руководителей сестринских служб по управлению качеством сестринской помощи.

**Задачи:**

1. Ознакомить с НПА РФ по вопросам качества и управления качеством медицинской и сестринской помощи.
2. Изучить систему стандартов и стандартизации в здравоохранении.
3. Рассмотреть задачи медицинских сестер в управлении качеством сестринской помощи.
4. Получить навыки применения важнейших методов принятия управленческих решений по достижению качества и доступности медицинской помощи в сестринском деле.

**Студент должен знать:**

- 1) До изучения темы знать (базисные знания):
  - иметь теоретическое понимание термина «качество сестринской помощи» и принципов управления им;
  - иметь общее представление о нормативно-правовых документах в этой сфере деятельности и их применении;
- 2) После изучения темы:
  - эволюцию развития учения о качестве в здравоохранении;
  - знания о стандартах и стандартизации в сестринском деле;
  - основные подходы к принятию управленческих решений, связанных с качеством сестринской помощи.

**Студент должен уметь:**

1. Разрабатывать управленческие решения по повышению качества работы сестринского персонала.
2. Вести анализ проблемных ситуаций нарушения качества, требующих управленческого решения.
3. Мотивировать поведение сотрудников к творческой деятельности по повышению качества сестринской помощи.

**Студент должен владеть:**

1. Навыками управления качеством сестринской помощи.
2. Навыками принятия управленческих решений по достижению качества работы.
5. Навыками мотивации персонала к достижению целей организации.

**Содержание занятия:**

1. **Вводный контроль.** Проверяется исходный уровень знаний студентов в виде контрольных вопросов:

1. Роль качества сестринской помощи в современном здравоохранении России и за рубежом.
2. Сравнительный анализ качественного и некачественного оказания сестринской помощи.
3. Современные критерии доступности и качества в здравоохранении.
4. Понятие вреда (ущерба) в здравоохранении.
5. Возможные виды ущерба в медицине.
6. Организация экспертизы качества медицинской помощи в лечебном учреждении.
7. Понятие стандарта и стандартизации в здравоохранении.
8. Понятие медицинской услуги и ее разновидности.
9. Современные методики и подходы при оценке качества медицинской помощи.
10. Оценка профессиональной деятельности сестринского и младшего медицинского персонала.

**2. Беседа по теме занятия.**

**3. Практическая работа** – на рабочем месте старших медсестер отделений в крупных медицинских учреждениях г. Киров.

**Задания для самостоятельной внеаудиторной работы студентов по теме:**

1. Ознакомиться с теоретическим материалом по теме занятия с использованием конспектов лекций и рекомендуемой учебной литературы.
2. Ответить на вопросы для самоконтроля.
  1. Современные тенденции развития менеджмента качества в России и за рубежом.
  2. Сравнительный анализ классических теорий менеджмента и современных подходов к управлению.
  3. Современные формы и методы подготовки квалифицированных менеджеров.
  4. Научная организация управленческого труда.
  5. Развитие и совершенствование основных качеств менеджера.
  6. Полномочия и их делегирование как форма организации деятельности.
  7. Руководитель в системе менеджмента (функции, обязанности, качества).
  8. Функции управления. Мотивация. Стимулирование. Контроль.
  9. Организационные структуры управления.
  10. Корпоративная культура в системе управления.
  11. Организация контроля качества в организации.
  12. Характеристика эффективного контроля качества.
  13. Особенности управления качеством в подразделениях организации.
3. Проверить свои знания с использованием тестового контроля.
  1. Впервые научные методы в управлении применил:
    - 1) М. Вебер
    - 2) А. Файоль
    - 3) Ф. Тейлор\*
    - 4) Э. Мэйо
    - 5) М. Паркер Фоллет
  2. Заслуга Э. Мэйо заключается в том, что он:
    - 1) впервые применил в управлении научные методы
    - 2) сформулировал принципы построения идеальной организации
    - 3) создал иерархическую теорию потребностей
    - 4) разработал теоретические основы концепции «человеческих отношений»\*
    - 5) сформулировал идею «конструктивного конфликта»
  3. Одним из связующих процессов в менеджменте является:
    - 1) определение целей
    - 2) контроль
    - 3) коммуникация\*
    - 4) мотивация

5) стимулирование

4 Кто из нижеперечисленных людей сформулировал 5 основных задач менеджмента:

- 1) А.Файоль\*
- 2) Ф.Тейлор
- 3) У.Урвик
- 4) Г.Фор
- 5) Э.Мэйо

5 Управленческая деятельность начинается с:

- 1) приказа по организации
- 2) целеполагания\*
- 3) составления штатного расписания
- 4) формирования бюджета
- 5) составления должностных инструкций

6. Функция организационной культуры:

- 1) укрепление дисциплины
- 2) формирование благоприятного психологического климата в организации
- 3) поддержание социальной стабильности организации\*
- 4) правильное распределение вознаграждений
- 5) создание благоприятного имиджа организации

7. Суть делегирования состоит в:

- 1) установлении приоритетов
- 2) передаче властных полномочий вниз и принятии их менеджером низшего звена\*
- 3) передаче ответственности на более низкий уровень управления
- 4) доверии к своим подчиненным
- 5) поручении подчиненному принять какое-либо решение

8. **Качество медицинской помощи - это характеристика, отражающая:**

- 1) возможности ЛПУ в использовании медицинских технологий
- 2) степень соответствия медицинской помощи заранее установленным критериям и стандартам \*
- 3) состояние здоровья населения

9. **Для суждения о качестве медицинской помощи в стационаре используется:**

- 1) метод экспертных оценок \*
- 2) данные о расхождении диагнозов поликлиники и стационара
- 3) данные о соответствии фактически достигнутого результата лечению результату, предусмотренному стандартом \*

10. **Стандарт медицинской помощи - это:**

- 1) установленные в ЛПУ объем и последовательность лечебно-диагностических мероприятий, отражающие возможности данного учреждения
- 2) формализованная модель ведения больного, предусматривающая объем и последовательность лечебно-диагностических мероприятий \*

2 уровень:

1. Найдите соответствие между неотложным состоянием и его признаками:

Неотложное состояние	Признаки
а) обморок	1) ощущение сильного голода, головокружение, обильное потоотделение, тошнота, повышение АД, резкая слабость.
б) удушье	2) дыхание и сердцебиение отсутствуют, зрачки расширены, кожные покровы холодные, основные рефлексы не



	определяются.
в) одышка	3) вынужденное положение больного сидя, возможно с наклоном туловища вперед, бледность, синюшность кожи, влажность кожных покровов, учащенный пульс, до 110 вмин, частое поверхностное дыхание, выдох не затруднен.
г) клиническая смерть	4) вынужденное положение, возможен цианоз - посинение губ, бледность лица, пострадавшему тяжело сделать выдох, затрудненное свистящее дыхание, сухой интенсивный кашель
д) снижение сахара крови	5) потеря сознания, снижение мышечного тонуса, расширение зрачков с сохранением реакции на свет, пульс слабого наполнения, незначительное снижение АД, поверхностное дыхание.

1) 1-д; 2-г; 3-в; 4-б; 5-а\*

2) 1-д; 2-а; 3-г; 4-б; 5-в

3) 1-а; 2-г; 3-б; 4-в; 5-д

2. Выберите правильную последовательность действий при первой неотложной помощи в случае обнаружения пострадавшего:

- 1) вызов скорой медицинской помощи;
- 2) немедленное освобождение от действующего опасного фактора,
- 3) оказание первой доврачебной помощи в зависимости от вида неотложного состояния,
- 4) попытаться самостоятельно доставить пострадавшего в ближайшую медицинскую организацию;
- 5) организация доставки пострадавшего в медицинскую организацию специализированным транспортом.

Правильный ответ: 2, 3, 1, 5.

3. Какой из перечисленных показателей является общим показателем при оценке медицинской результативности?

а. выздоровление

б. смерть

в. улучшение, ухудшение

г. состояние без изменения

д. все вышеперечисленное \*

4. Какие из перечисленных показателей являются специальными показателями при оценке медицинской результативности?

а. выздоровление, улучшение

б. смерть

в. состояние без изменения

г. послеоперационная летальность, уровень 5-ти летней выживаемости у онкологических больных \*

д. ухудшение

5 (12). Что из перечисленного не является целью создания территориальной системы контроля качества медицинской помощи?

а. защита прав пациента в части получения медицинской помощи гарантированного объема и качества

б. создание рациональной и эффективной системы контроля за использованием финансовых средств здравоохранения

в. создание механизма возмещения ущерба здоровью и трудоспособности, возникающих по вине медицинского учреждения

г. все вышеперечисленное

**Литература для подготовки к занятиям:**

**Основная литература**

№ п/п	Наименование	Автор(ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	2	3	4	5	6
1	Управление качеством сестринской помощи	Сопина, З. Е.	М.: ГЭОТАР-Медиа, 2011	10	-
2	Организация сестринской службы	Касимовская, Н. А.	М., ГЭОТАР-Медиа, 2015	10	-

**Дополнительная литература**

№ п/п	Наименование	Автор(ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	2	3	4	5	6
1.	Управление качеством	Рожков, В. Н.	М., ГЭОТАР-Медиа, 2012	20	-
2.	Управление качеством	Михеева, Е. Н.	М., ГЭОТАР-Медиа, 2017	1	+

**Раздел 1. Понятие качества медицинской помощи в сестринском деле. Стандартизация и стандарты в медицине**

**Тема 1.2. Контроль качества медицинской помощи в сестринском деле. Показатели и критерии оценки деятельности сестринского персонала**

**Цель:** Обучить особенностям управления качеством в сестринском деле, сформировать навыки работы руководителей сестринских служб по управлению качеством сестринской помощи.

**Задачи:**

1. Систематизировать знания о качестве медицинской и сестринской помощи.
2. Роль стандартизации и стандартов в здравоохранении.
3. Изучение методов принятия управленческих решений по достижению качества и доступности медицинской помощи в сестринском деле.

**Студент должен знать:**

1. Эволюцию развития учения о качестве в здравоохранении.
2. Понятие стандартизации и стандартах.
3. Основные подходы к принятию управленческих решений, связанных с качеством медицинской помощи.

**Студент должен уметь:**

1. Разрабатывать управленческие решения по повышению качества работы сестринского персонала.
2. Вести анализ проблемных ситуаций нарушения качества, требующих управленческого решения.
3. Мотивировать поведение сотрудников к творческой деятельности по повышению качества сестринской помощи.

**Студент должен владеть:**

1. Навыками управления качеством в медицинской организации.
2. Навыками принятия управленческих решений по достижению качества.
5. Навыками мотивации персонала к достижению целей организации.

**Содержание занятия:**

**1. Вводный контроль. Контрольные вопросы:**

1. Роль качества медицинской помощи в современном здравоохранении в России и за рубежом.
2. Сравнительный анализ качественного и некачественного оказания медицинской помощи.

- 3.Современные критерии доступности и качества в здравоохранении.
4. Понятие вреда (ущерба) в здравоохранении.
- 5.Возможные виды ущерба в медицине.
- 6.Организация экспертизы качества медицинской помощи в лечебном учреждении.
- 7.Понятие стандарта и стандартизации в здравоохранении.
- 8.Понятие медицинской услуги и ее разновидности.
- 9.Современные методики и подходы при оценке качества медицинской помощи.
- 10.Оценка профессиональной деятельности сестринского и младшего медицинского персонала.

## **2.Беседа по теме занятия.**

**3.Практическая работа** – на рабочих местах старших медсестер крупных лечебных учреждений г. Киров.

4. Проверить свои знания с использованием тестового контроля.

1. Впервые научные методы в управлении применил:

- 1) М. Вебер
- 2) А. Файоль
- 3) Ф. Тейлор\*
- 4) Э. Мэйо
- 5) М. Паркер Фоллет

2. Заслуга Э. Мэйо заключается в том, что он:

- 1) впервые применил в управлении научные методы
- 2) сформулировал принципы построения идеальной организации
- 3) создал иерархическую теорию потребностей
- 4) разработал теоретические основы концепции «человеческих отношений»\*
- 5) сформулировал идею «конструктивного конфликта»

3. Одним из связующих процессов в менеджменте является:

- 1) определение целей
- 2) контроль
- 3) коммуникация\*
- 4) мотивация
- 5) стимулирование

4 Кто из нижеперечисленных людей сформулировал 5 основных задач менеджмента:

- 1) А.Файоль\*
- 2) Ф.Тейлор
- 3) У.Урвик
- 4) Г.Фор
- 5) Э.Мэйо

5 Управленческая деятельность начинается с:

- 1) приказа по организации
- 2) целеполагания\*
- 3) составления штатного расписания
- 4) формирования бюджета
- 5) составления должностных инструкций

6. Функция организационной культуры:

- 1) укрепление дисциплины
- 2) формирование благоприятного психологического климата в организации
- 3) поддержание социальной стабильности организации\*
- 4) правильное распределение вознаграждений

5) создание благоприятного имиджа организации

7. Суть делегирования состоит в:

- 1) установлении приоритетов
- 2) передаче властных полномочий вниз и принятии их менеджером низшего звена\*
- 3) передаче ответственности на более низкий уровень управления
- 4) доверии к своим подчиненным
- 5) поручении подчиненному принять какое-либо решение

8. Управленческая деятельность начинается с:

- 1) приказа по организации
- 2) целеполагания\*
- 3) составления штатного расписания
- 4) формирования бюджета
- 5) составления должностных инструкций

9. Функция организационной культуры:

- 1) укрепление дисциплины
- 2) формирование благоприятного психологического климата в организации
- 3) поддержание социальной стабильности организации\*
- 4) правильное распределение вознаграждений
- 5) создание благоприятного имиджа организации

10. Суть делегирования состоит в:

- 1) установлении приоритетов
- 2) передаче властных полномочий вниз и принятии их менеджером низшего звена\*
- 3) передаче ответственности на более низкий уровень управления
- 4) доверии к своим подчиненным
- 5) поручении подчиненному принять какое-либо решение

**Литература для подготовки к занятиям:**

**Основная литература**

№ п/п	Наименование	Автор(ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	2	3	4	5	6
1	Управление качеством сестринской помощи	Сопина, З. Е.	М., ГЭОТАР-Медиа, 2011	10	-
2	Организация сестринской службы	Касимовская, Н. А.	М., ГЭОТАР-Медиа, 2015	10	-

**Дополнительная литература**

№ п/п	Наименование	Автор(ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	2	3	4	5	6
1.	Управление качеством	Рожков, В. Н.	М., ГЭОТАР-Медиа, 2012	20	-
2.	Управление качеством	Михеева, Е. Н.	М., ГЭОТАР-Медиа, 2017	1	+

**Раздел 2. Контроль управления качеством медицинской помощи в сестринском деле.**

**Показатели и критерии оценки деятельности сестринского персонала**

**Тема 2.1. Контроль качества медицинской помощи в сестринском деле. Показатели и критерии оценки деятельности сестринского персонала**

**Цель:** Обучить студентов особенностям контроля и управления качеством медицинской помощи в сестринском деле и сформировать навыки работы руководителей сестринских служб по управлению качеством сестринской помощи.

**Задачи:**

1. Систематизировать знания о качестве сестринской помощи и управлении качеством.
2. Обучить важнейшим методам принятия управленческих решений по достижению качества и доступности медицинской помощи в сестринском деле.
3. Уметь разрабатывать управленческие решения по достижению качества сестринской помощи, организовывать работу исполнителей.
4. Формировать навыки по оценке качества сестринской помощи (различные методики).;
5. Уметь на практике применять показатели и критерии оценки деятельности сестринского персонала (экспертиза эффективности труда медицинских работников).

**Студент должен знать:**

- 1. Понятия о качестве, стандартах и стандартизации в здравоохранении.
- 2. Основные подходы к принятию управленческих решений, связанных с качеством медицинской помощи.

**Студент должен уметь:**

- 1. Разрабатывать управленческие решения по повышению качества работы сестринского персонала.
- 2. Вести анализ проблемных ситуаций нарушения качества, требующих управленческого решения.
- 3. Мотивировать поведение сотрудников к творческой деятельности по повышению качества сестринской помощи.

**Студент должен владеть:**

- 1. Навыками управления качеством в медицинской организации.
- 2. Навыками принятия управленческих решений по достижению качества.
- 3. Навыками мотивации персонала к достижению целей организации.

### **Самостоятельная аудиторная работа обучающихся по теме:**

**Контрольные вопросы:**

11. Роль качества медицинской помощи в современном здравоохранении в России и за рубежом.
12. Сравнительный анализ качественного и некачественного оказания медицинской помощи.
13. Современные критерии доступности и качества в здравоохранении.
14. Понятие вреда (ущерба) в здравоохранении.
15. Возможные виды ущерба в медицине.
16. Организация экспертизы качества медицинской помощи в лечебном учреждении.
17. Понятие стандарта и стандартизации в здравоохранении.
18. Понятие медицинской услуги и ее разновидности.
19. Современные методики и подходы при оценке качества медицинской помощи.

**Практические задания для самостоятельной работы (темы рефератов):**

20. Роль качества медицинской помощи в современном здравоохранении в России и за рубежом.
21. Сравнительный анализ качественного и некачественного оказания медицинской помощи.
22. Современные критерии доступности и качества в здравоохранении.
23. Понятие вреда (ущерба) в здравоохранении.
24. Возможные виды ущерба в медицине.
25. Организация экспертизы качества медицинской помощи в лечебном учреждении.
26. Понятие стандарта и стандартизации в здравоохранении.
27. Понятие медицинской услуги и ее разновидности.
28. Современные методики и подходы при оценке качества медицинской помощи.

**Проверить свои знания с использованием тестового контроля.**

1. Созданию благоприятного социально-психологического климата в коллективе не способствует:
  - 1) четкая организация труда
  - 2) оптимальные подбор и расстановка кадров
  - 3) согласованность в руководстве
  - 4) низкая культура общения в коллективе\*
  - 5) правильного ответа нет
  
2. Опрос экспертов в менеджменте используется как:
  - 1) система контроля качества работы
  - 2) система оценки результатов руководства
  - 3) метод прогнозирования, при котором мнения экспертов в разных областях сводятся воедино и усредняются\*
  
3. Успешное руководство предполагает все нижеперечисленные умения руководителя, кроме:
  - 1) определения цели, перспектив, проблем
  - 2) выделения приоритетов
  - 3) организации работы по достижению цели
  - 4) удовлетворения потребности управлять\*
  - 5) обеспечения мотивации сотрудников
  
4. Метод разрешения конфликтов, предусматривающий принятие точки зрения другой стороны:
  - 1) метод принуждения
  - 2) метод уклонения
  - 3) метод сглаживания
  - 4) метод компромисса\*
  - 5) метод решения проблемы
  
5. Наиболее эффективный стиль руководства коллективом на этапе выработки концепции деятельности:
  - 1) либеральный\*
  - 2) демократический
  - 3) авторитарный
  - 4) демократический в сочетании с авторитарным
  - 5) демократический в сочетании с либеральным
  
6. Управление трудовыми ресурсами принято делить на 2 направления:
  - 1) набор и отбор персонала
  - 2) профориентация и адаптация
  - 3) определение квалификации и заработной платы
  - 4) оценка трудовой деятельности и повышение квалификации
  - 5) формирование и развитие трудовых ресурсов\*
  
7. Аттестация сестринского персонала проводится с целью:
  - 1) определения готовности специалиста к самостоятельной деятельности
  - 2) определения уровня квалификации специалиста, соответствие его профессионально-должностным требованиям\*
  - 3) лицензирования профессиональной деятельности
  - 4) определения разряда оплаты труда работника
  - 5) переподготовки и присвоения квалификации
  
8. Количественный кадровый спрос предполагает:
  - 1) создание резерва потенциальных кандидатов на все должности в организации
  - 2) объем рабочей силы, необходимой для достижения установленных целей в конкретный плановый период\*

- 3) необходимый потенциал эффективности рабочей силы для достижения установленных целей
- 4) спрос на трудовые ресурсы на перспективу с учетом изменения экономических, технических и организационных условий
- 5) управление передвижением по службе и подготовку руководящих кадров

9 Сертификат специалиста:

- 1) способствует повышению должностного оклада специалиста
- 2) подтверждает соответствие подготовки специалиста государственным стандартам образования\*

10) Управленческая деятельность начинается с:

- 1) приказа по организации
- 2) целеполагания\*
- 3) составления штатного расписания
- 4) формирования бюджета
- 5) составления должностных инструкций

**Литература для подготовки к занятиям:**

**Основная литература**

№ п/п	Наименование	Автор(ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	2	3	4	5	6
1	Управление качеством сестринской помощи	Сопина, З. Е.	М., ГЭОТАР-Медиа, 2011	10	-
2	Организация сестринской службы	Касимовская, Н. А.	М., ГЭОТАР-Медиа, 2015	10	-

**Дополнительная литература**

№ п/п	Наименование	Автор(ы)	Год, место издания	Кол-во экземпляров в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	2	3	4	5	6
1.	Управление качеством	Рожков, В. Н.	М., ГЭОТАР-Медиа, 2012	20	-
2.	Управление качеством	Михеева, Е. Н.	М., ГЭОТАР-Медиа, 2017	1	+

**Раздел 2. Контроль управления качеством медицинской помощи в сестринском деле.**

**Показатели и критерии оценки деятельности сестринского персонала.**

**Тема 2.1. Вред (ущерб) здоровью и механизм его возмещения при некачественном оказании медицинской помощи**

**Цель:** Обучить студентов особенностям контроля и управления качеством медицинской помощи в сестринском деле, своевременной профилактике нанесению вреда (ущерба) здоровью; сформировать навыки работы руководителей сестринских служб по достижению качественного оказания медицинской помощи.

**Задачи:**

1. Систематизировать знания о качестве сестринской помощи и управлении качеством.
2. Обучить важнейшим методам принятия управленческих решений по достижению качества и доступности медицинской помощи в сестринском деле.
3. Уметь разрабатывать управленческие решения по достижению качества сестринской помощи, организовывать работу исполнителей.
4. Формировать навыки по оценке качества сестринской помощи (минимизация вреда здоровью пациентов и механизмы возмещения ущерба здоровью).

**Студент должен знать:**



- 1. Понятия о вреде (ущербе) здоровью и механизмах его возмещения.
- 2. Основные подходы к принятию управленческих решений, связанных с качеством медицинской помощи.

**Студент должен уметь:**

- 1. Разрабатывать управленческие решения по повышению качества работы сестринского персонала.
- 2. Вести анализ проблемных ситуаций нарушения качества, требующих управленческого решения.
- 3. Мотивировать поведение сотрудников к творческой деятельности по повышению качества сестринской помощи.

**Студент должен владеть:**

- 1. Навыками управления качеством в медицинской организации.
- 2. Навыками принятия управленческих решений по достижению качества.
- 3. Навыками мотивации персонала к достижению целей организации.

**Содержание занятия:**

**Вводный контроль. Контрольные вопросы:**

1. Роль качества медицинской помощи в современном здравоохранении в России и за рубежом.
2. Сравнительный анализ качественного и некачественного оказания медицинской помощи.
3. Современные критерии доступности и качества в здравоохранении.
4. Понятие вреда (ущерба) в здравоохранении.
5. Возможные виды ущерба в медицине.
6. Организация экспертизы качества медицинской помощи в лечебном учреждении.
7. Понятие стандарта и стандартизации в здравоохранении.
8. Понятие медицинской услуги и ее разновидности.
9. Современные методики и подходы при оценке качества медицинской помощи.
10. Оценка профессиональной деятельности сестринского и младшего медицинского

**Беседа по теме занятия.**

**Практическая работа.**

**Практические задания для самостоятельной работы (темы рефератов):**

1. Современные формы и методы подготовки менеджеров первой ступени.
2. Научная организация управленческого труда в подразделении.
3. Развитие и совершенствование основных качеств менеджера.
4. Полномочия и их делегирование как форма организации деятельности.
5. Руководитель подразделения в системе менеджмента (функции, обязанности, качества).
6. Корпоративная культура в системе управления подразделением.
7. Организация контроля в подразделении.
8. Характеристика эффективного контроля в подразделении.

**Проверить свои знания с использованием тестового контроля.**

*1. Школа человеческих отношений в управлении зародилась:*

- 1) в конце XIX столетия
- 2) в начале XX столетия
- 3) в 20-30-е годы XX столетия\*
- 4) в 50-е годы XX столетия
- 5) в 80-е годы XX столетия

2. Планирование времени включает следующие этапы:

- 1) ситуационный анализ, анализ целей, планирование целей
- 2) анализ целей, планирование целей, делегирование
- 3) ситуационный анализ, планирование целей, контроль\*
- 4) анализ целей, контроль, делегирование, ситуационный анализ
- 5) планирование целей, делегирование, мотивация



3. Уровень управления организацией, вырабатывающий и проводящий политику взаимодействия с внешней средой:

- 1) низший
- 2) высший\*
- 3) средний
- 4) все уровни
- 5) правильного ответа нет

4. Имидж - это:

- 1) красота
- 2) обаяние
- 3) сопереживание
- 4) манера поведения
- 5) образ\*

5. Планирование в менеджменте означает:

- 1) процесс определения целей и путей их достижения
- 2) процесс построения материальной и социальной структуры организации
- 3) процесс определения или уточнения целей развития организации и ее структурных подразделений, средств их достижения, сроков и последовательности реализации и распределения ресурсов\*
- 4) процесс проверки достижения поставленных целей
- 5) процесс побуждения сотрудников к достижению целей организации

6. В процессе формулирования стратегии первым шагом является:

- 1) изучение внешних факторов (внешний анализ)
- 2) критический самоанализ (внутренний анализ)
- 3) определение цели деятельности\*
- 4) составление стратегического плана
- 5) все вышеперечисленное верно

7. «Теория справедливости» объясняет мотивацию следующим образом:

- 1) люди должны вознаграждаться по затраченному труду
- 2) люди должны вознаграждаться по результату труда
- 3) люди субъективно оценивают справедливость вознаграждения за затраченные ими усилия и сопоставляют его с вознаграждением других людей\*

8. Управленческое решение - это:

- 1) четкая формулировка проблемы
- 2) выбор альтернатив\*
- 3) стиль принятия решения
- 4) планирование результата
- 5) описание конечного результата

9. Аттестация сестринского персонала проводится с целью:

- 1) определения готовности специалиста к самостоятельной деятельности
- 2) определения уровня квалификации специалиста, соответствие его профессионально-должностным требованиям\*
- 3) лицензирования профессиональной деятельности
- 4) определения разряда оплаты труда работника
- 5) переподготовки и присвоения квалификации

10. Количественный кадровый спрос предполагает:

- 1) создание резерва потенциальных кандидатов на все должности в организации

2) объем рабочей силы, необходимой для достижения установленных целей в конкретный плановый период\*

3) необходимый потенциал эффективности рабочей силы для достижения установленных целей

4) спрос на трудовые ресурсы на перспективу с учетом изменения экономических, технических и организационных условий

**Литература для подготовки к занятиям:**

#### **Основная литература**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование</b>	<b>Автор(ы)</b>	<b>Год, место издания</b>	<b>Кол-во экземпляров в библиотеке</b>	<b>Наличие в ЭБС</b>
1	2	3	4	5	6
1	Управление качеством сестринской помощи	Сопина, З. Е.	М., ГЭОТАР-Медиа, 2011	10	-
2	Организация сестринской службы	Касимовская, Н. А.	М., ГЭОТАР-Медиа, 2015	10	-

#### **Дополнительная литература**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование</b>	<b>Автор(ы)</b>	<b>Год, место издания</b>	<b>Кол-во экземпляров в библиотеке</b>	<b>Наличие в ЭБС</b>
1	2	3	4	5	6
1.	Управление качеством	Рожков, В. Н.	М., ГЭОТАР-Медиа, 2012	20	-
2.	Управление качеством	Михеева, Е. Н.	М., ГЭОТАР-Медиа, 2017	1	+

**Зачетное занятие.**

**Цель:** оценка знаний, умений, навыков по дисциплине и контроль результатов освоения. Задания – см. приложение Б.

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Кировский государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации

**Кафедра сестринского дела**

**Приложение Б к рабочей программе дисциплины**

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся  
по дисциплине

**«Управление качеством сестринской помощи»**

Направление подготовки 34.03.01 Сестринское дело  
Профиль- Сестринское дело

**1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Код компетенции	Содержание компетенции	Результаты обучения			Разделы дисциплины, при освоении которых формируется компетенция	Номер семестра, в котором формируется компетенция
		<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>		
1	2	3	4	5	6	7
ОПК-10 Способен применять организационно-управленческую и нормативную документацию в своей деятельности, реализовывать принципы системы менеджмента качества в профессиональной деятельности	ИД ОПК 10.2 Реализует принципы менеджмента качества в своей профессиональной деятельности	методы реализации принципов менеджмента качества в своей профессиональной деятельности	самостоятельно применять методы реализации принципов менеджмента качества в своей профессиональной деятельности	методами реализации принципов менеджмента качества в своей профессиональной деятельности	Раздел 1. Понятие качества и управления качеством МП в СД. Стандартизация и стандарты в здравоохранении. Раздел 2. Контроль управления качеством МП в СД. Показатели и критерии оценки деятельности сестринского персонала	8

**2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Показатели оценивания	Критерии и шкалы оценивания				Оценочное средство	
	не зачтено	зачтено	зачтено	зачтено	для текущего контроля	для промежуточной аттестации
<b>ОПК -10. Способен реализовывать принципы системы менеджмента качества в профессиональной деятельности</b>						
ИД ОПК 10.2. Реализует принципы менеджмента качества в своей профессиональной деятельности						

Знать	Не знает, как реализовать принципы менеджмента качества в своей профессиональной деятельности	Не в полном объеме знает, как реализовать принципы менеджмента качества в своей профессиональной деятельности	Знает, как реализовать принципы менеджмента качества в своей профессиональной деятельности, но может ошибаться	Знает, как реализовать принципы менеджмента качества в своей профессиональной деятельности	Тестирование, собеседование по контрольным вопросам, реферат	Собеседование по ситуационным задачам и контрольным вопросам, тестирование
Уметь	Не умеет применять свои знания для реализации принципов менеджмента качества в своей профессиональной деятельности	Частично освоено умение применять свои знания для реализации принципов менеджмента качества в своей профессиональной деятельности	Правильно использует умение применять свои знания с целью реализовать принципы менеджмента качества в своей профессиональной деятельности	Самостоятельно использует умение применять свои знания с целью реализации принципов менеджмента качества в своей профессиональной деятельности	Тестирование, собеседование по контрольным вопросам, реферат	Собеседование по ситуационным задачам и контрольным вопросам
Владеть	Не владеет навыками применения своих знаний для реализации принципов менеджмента качества в своей профессиональной деятельности	Не полностью владеет навыками применения своих знаний для реализации принципов менеджмента качества в своей профессиональной деятельности	Способен использовать навыки применения своих знаний с целью реализации принципов менеджмента качества в своей профессиональной деятельности	Владеет навыками применения своих знаний с целью реализации принципов менеджмента качества в своей профессиональной деятельности	Тестирование, собеседование по контрольным вопросам	Собеседование по ситуационным задачам и контрольным вопросам

### 3. Типовые контрольные задания и иные материалы

#### 3.1. Примерные вопросы к зачету, критерии оценки (ОПК-10)

1. Роль качества медицинской помощи в современном здравоохранении в России и за рубежом.
2. Сравнительный анализ качественного и некачественного оказания медицинской помощи.
3. Современные критерии доступности и качества в здравоохранении.
4. Понятие вреда (ущерба) в здравоохранении.
5. Возможные виды ущерба в медицине.
6. Организация экспертизы качества медицинской помощи в лечебном учреждении.
7. Понятие стандарта и стандартизации в здравоохранении.
8. Понятие медицинской услуги и ее разновидности.
9. Современные методики и подходы при оценке качества медицинской помощи.
10. Оценка профессиональной деятельности сестринского и младшего медицинского персонала.

#### Критерии оценки :

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, усвоил основную и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой; усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала; владеет необходимыми умениями и

навыками при решении ситуационных заданий, безошибочно ответил на основной и дополнительные вопросы на зачете.

Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если он обнаружил пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки при ответе на основной и дополнительные вопросы; не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании образовательной организации без дополнительных занятий по дисциплине.

### 3.2. Примерные тестовые задания, критерии оценки

1 уровень:

1. Впервые научные методы в управлении применил:

- 1) М. Вебер
- 2) А. Файоль
- 3) Ф. Тейлор\*
- 4) Э. Мэйо
- 5) М. Паркер Фоллет (ОПК-10)

2. Заслуга Э. Мэйо заключается в том, что он:

- 1) впервые применил в управлении научные методы
- 2) сформулировал принципы построения идеальной организации
- 3) создал иерархическую теорию потребностей
- 4) разработал теоретические основы концепции «человеческих отношений»\*
- 5) сформулировал идею «конструктивного конфликта» (ОПК-10)

3. Одним из связующих процессов в менеджменте является:

- 1) определение целей
- 2) контроль
- 3) коммуникация\*
- 4) мотивация
- 5) стимулирование (ОПК-10)

4 Кто из нижеперечисленных людей сформулировал 5 основных задач менеджмента:

- 1) А.Файоль\*
- 2) Ф.Тейлор
- 3) У.Урвик
- 4) Г.Фор
- 5) Э.Мэйо (ОПК-10)

5 Управленческая деятельность начинается с:

- 1) приказа по организации
- 2) целеполагания\*
- 3) составления штатного расписания
- 4) формирования бюджета
- 5) составления должностных инструкций (ОПК-10)

6. Функция организационной культуры:

- 1) укрепление дисциплины
- 2) формирование благоприятного психологического климата в организации
- 3) поддержание социальной стабильности организации\*
- 4) правильное распределение вознаграждений
- 5) создание благоприятного имиджа организации (ОПК-10)

7. Суть делегирования состоит в:

- 1) установлении приоритетов
- 2) передаче властных полномочий вниз и принятии их менеджером низшего звена\*
- 3) передаче ответственности на более низкий уровень управления
- 4) доверии к своим подчиненным

5) поручении подчиненному принять какое-либо решение (ОПК-10)

8. Стандарт медицинской помощи - это:

- 1) установленные в ЛПУ объем и последовательность лечебно-диагностических мероприятий, отражающие возможности данного учреждения
- 2) формализованная модель ведения больного, предусматривающая объем и последовательность лечебно-диагностических мероприятий \* (ОПК-10)

9. Медико-экономический стандарт ведения больного определяет:

- 1) объем и последовательность выполнения лечебно-диагностических мероприятий
- 2) гарантированный объем и качество лечебно-диагностических мероприятий
- 3) гарантированный объем и качество лечебно-диагностических мероприятий и затраты на их выполнение \* (ОПК-10)

10. Наиболее информативным методом оценки качества и эффективности работы ЛПУ является:

- 1) метод анализа статистических показателей деятельности учреждения
- 2) метод экспертных оценок \*
- 3) социологический метод (ОПК-10)

11. Созданию благоприятного социально-психологического климата в коллективе не способствует:

- 1) четкая организация труда
- 2) оптимальные подбор и расстановка кадров
- 3) согласованность в руководстве
- 4) низкая культура общения в коллективе\*
- 5) правильного ответа нет (ОПК-10)

12. Опрос экспертов в менеджменте используется как:

- 1) система контроля качества работы
- 2) система оценки результатов руководства
- 3) метод прогнозирования, при котором мнения экспертов в разных областях сводятся воедино и усредняются\* (ОПК-10)

13. Успешное руководство предполагает все нижеперечисленные умения руководителя, кроме:

- 1) определения цели, перспектив, проблем
- 2) выделения приоритетов
- 3) организации работы по достижению цели
- 4) удовлетворения потребности управлять\*
- 5) обеспечения мотивации сотрудников (ОПК-10)

14. Метод разрешения конфликтов, предусматривающий принятие точки зрения другой стороны:

- 1) метод принуждения
- 2) метод уклонения
- 3) метод сглаживания
- 4) метод компромисса\*
- 5) метод решения проблемы (ОПК-10)

15. Наиболее эффективный стиль руководства коллективом на этапе выработки концепции деятельности:

- 1) либеральный\*
- 2) демократический
- 3) авторитарный
- 4) демократический в сочетании с авторитарным
- 5) демократический в сочетании с либеральным (ОПК-10)

16. Управление трудовыми ресурсами принято делить на 2 направления:

- 1) набор и отбор персонала

- 2) профориентация и адаптация
- 3) определение квалификации и заработной платы
- 4) оценка трудовой деятельности и повышение квалификации
- 5) формирование и развитие трудовых ресурсов\* (ОПК-10)

17. Аттестация сестринского персонала проводится с целью:

- 1) определения готовности специалиста к самостоятельной деятельности
- 2) определения уровня квалификации специалиста, соответствие его профессионально-должностным требованиям\*
- 3) лицензирования профессиональной деятельности
- 4) определения разряда оплаты труда работника
- 5) переподготовки и присвоения квалификации (ОПК-10)

18. Количественный кадровый спрос предполагает:

- 1) создание резерва потенциальных кандидатов на все должности в организации
- 2) объем рабочей силы, необходимой для достижения установленных целей в конкретный плановый период\*
- 3) необходимый потенциал эффективности рабочей силы для достижения установленных целей
- 4) спрос на трудовые ресурсы на перспективу с учетом изменения экономических, технических и организационных условий
- 5) управление передвижением по службе и подготовку руководящих кадров (ОПК-10)

19 Сертификат специалиста:

- 1) способствует повышению должностного оклада специалиста
- 2) подтверждает соответствие подготовки специалиста государственным стандартам образования\* (ОПК-10)

20) Управленческая деятельность начинается с:

- 1) приказа по организации
- 2) целеполагания\*
- 3) составления штатного расписания
- 4) формирования бюджета
- 5) составления должностных инструкций (ОПК-10)

2-й уровень:

11. Найдите соответствие между неотложным состоянием и его признаками:

Неотложное состояние	Признаки
а) обморок	1) ощущение сильного голода, головокружение, обильное потоотделение, тошнота, повышение АД, резкая слабость.
б) удушье	2) дыхание и сердцебиение отсутствуют, зрачки расширены, кожные покровы холодные, основные рефлексы не определяются.
в) одышка	3) вынужденное положение больного сидя, возможно с наклоном туловища вперед, бледность, синюшность кожи, влажность кожных покровов, учащенный пульс, до 110 в мин, частое поверхностное дыхание, выдох не затруднен.
г) клиническая смерть	4) вынужденное положение, возможен цианоз - посинение губ, бледность лица, пострадавшему тяжело сделать выдох, затрудненное свистящее дыхание, сухой интенсивный кашель
д) снижение сахара крови	5) потеря сознания, снижение мышечного тонуса, расширение зрачков с сохранением реакции на свет, пульс слабого наполнения, незначительное снижение АД, поверхностное дыхание.

- 4) 1-д; 2-г; 3-в; 4-б; 5-а\*
- 5) 1-д; 2-а; 3-г; 4-б; 5-в
- 6) 1-а; 2-г; 3-б; 4-в; 5-д (ОПК-10)

12.11. Выберите правильную последовательность действий при первой неотложной помощи в случае обнаружения пострадавшего:

- б) вызов скорой медицинской помощи;
- 7) немедленное освобождение от воздействующего опасного фактора,
- 8) оказание первой доврачебной помощи в зависимости от вида неотложного состояния,
- 9) попытаться самостоятельно доставить пострадавшего в ближайшую медицинскую организацию;
- 10) организация доставки пострадавшего в медицинскую организацию специализированным транспортом.

Правильный ответ: 2, 3, 1, 5 (ОПК-10)

13.11. Выберите правильные ответы:

Руководители предприятий, учреждений, организаций независимо от форм собственности обязаны:

- а) оказывать содействие государственным и муниципальным организациям здравоохранения в привлечении граждан в ряды доноров
- б) предоставлять безвозмездно необходимые помещения для взятия крови
- в) беспрепятственно отпускать работника, являющегося донором в организацию здравоохранения в день обследования и сдачи крови и ее компонентов.

Варианты ответов: 1) а, б; 2) б, в; 3) а, в; 4) а, б, в \* (ОПК-10)

14.11. Установите соответствие. Для предупреждения дальнейшего попадания токсичного вещества в организм необходимо:

1. При отравлениях через дыхательные пути:
2. При отравлениях через рот:
3. При отравлениях через неповрежденную кожу:

А. Придать пострадавшему стабильное боковое положение на левом боку.

Б. Вынести пострадавшего из опасной зоны.

В. Промыть кожные покровы пострадавшего водой.

- 1) 1-Б, 2-А, 3-В\*
- 2) 2-А, 1-Б, 3-В
- 3) 2-А, 1-В, 3-Б (ОПК-10)

5. Подберите соответствия:

а) артериальное кровотечение	1) кровь ярко-красного цвета, изливается пульсирующей струей
б) венозное кровотечение	2) медленное истечение крови со всей поверхности раны
в) капиллярное кровотечение	3) кровь темно-красного цвета, изливается медленной струей

- 1) а-1; б-3; в-2\*
- 2) а-3; б-2; в-1
- 3) а-2; б-1; в-3 (ОПК-10)

3 уровень:

1). *Медицинская эффективность определяется на основании следующих показателей:*

1. Исходы лечения у выписанных пациентов (выздоровление, улучшение состояния, нормализация гемодинамических показателей, без перемен, ухудшение).
2. Сокращение сроков лечения.
3. Снижение частоты обострения заболеваний.
4. Увеличение числа оздоровленных (получивших противорецидивное лечение диспансерных пациентов, часто и длительно болеющих лиц).
5. Проведение сложных лабораторно-диагностических и инструментальных исследований без госпитализации пациента в круглосуточный стационар.



6. Повышение затрат на обследование и лечение (ОПК-10).

*Ответ: 1, 2, 3, 4, 5.*

2). Социальная эффективность достигается путем физического, психологического, эмоционального состояния пациента в процессе лечения, которая преимущественно основана на его субъективном общем восприятии здоровья и социально-психологических условий жизни и определяется следующими критериями:

1. Снижение временной нетрудоспособности у лечившихся вследствие обострения заболеваний.
2. Уменьшение кратности временной потери нетрудоспособности.
3. Более быстрое возвращение пациентов к трудовой деятельности при лечении в дневном стационаре по сравнению с круглосуточным.
4. Сокращение затрат времени на стационарное лечение.
5. Степень удовлетворенности качеством организации медицинской помощи в условиях дневного стационара (по социологическим исследованиям).
6. Уменьшение психологического травмирования пациентов и членов их семей вследствие сохранения привычного суточного режима в жизни пациентов.
7. Отсутствие жалоб на лечение в дневном стационаре.
8. Удлинение сроков госпитализации (ОПК-10).

*Ответ: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.*

3). Экономическая эффективность работы дневного стационара определяется путем расчетов отдельных экономических показателей на основании:

1. Среднегодовых расходов на лечение пациентов (с оценкой затрат на оплату труда и начислений на неё, на медикаменты и питание, общехозяйственные расходы, коммунальные услуги и т.д.).
2. Стоимости одного койко-дня и стоимости курса лечения одного пациента.
3. Предотвращение экономического ущерба в связи с сокращением длительности временной нетрудоспособности и стоимости лечения по сравнению с лечением в круглосуточном стационаре.
4. При лечении пациентов в условиях дневного стационара достигается, помимо медико-социального эффекта также экономический, который не уступает качеству лечения в условиях стационара круглосуточного пребывания.
5. Работа дневного стационара позволяет более эффективно использовать коечный фонд, применяя менее затратные технологии.
6. Планируется использование в дневных стационарах более затратных технологий (ОПК-10).

*Ответ: 1, 2, 3, 4, 5.*

### **Ситуационные задания (ОПК-10)**

1. В приемный покой доставлена пациентка 69 лет с предварительным диагнозом: «Флегмона левой стопы. Сахарный диабет». На словах фельдшер сказала, что бабушка, похоже, слегка пьяна, т.к. от нее пахнет вином и речь несвязная. Медсестра позвонила в ординаторскую гнойного отделения, пригласила врача-хирурга в приемный покой, сообщив ему, что: «Привезли пьяную старуху с флегмоной» и занялась оформлением журнала регистрации госпитализированных пациентов.

*Вопрос: Имеется ли некорректность в поведении фельдшера и медсестры? В чем она заключается?*

2. (Продолжение) Врач, сказал, что заканчивает оформление истории болезни предыдущего пациента и после этого спустится в приемный покой.

*Вопрос: Видите ли Вы нарушения в поведении врача?*

3. (Продолжение) Спустя 15 минут через приемный покой случайно проходила главная медсестра больницы. В коридоре она обнаружила пациентку, лежащую на кушетке без сознания. Главная медсестра в громких, нелицеприятных выражениях высказалась в адрес медсестры, одновременно требуя срочно вызвать старшую медсестру приемного покоя. Медсестра в слезах выбежала из кабинета.

*Вопрос: Усматриваете ли Вы нарушения в поведении главной медсестры?*

4. (Продолжение) Затем главная медсестра прошла в кабинет старшей медсестры приемного покоя, которая в это время беседовала с другими медсестрами, и стала отчитывать ее за плохую организацию работы приемного отделения. Не понимая, чем вызвано такое некорректное отношение со стороны главной медсестры, старшая сестра пыталась оправдаться в глазах начальства и присутствующих подчиненных, но это только способствовало росту психологического напря-

жения и развитию конфликтной ситуации...

*Вопрос: В чем Вы усматриваете конфликтность ситуации ?*

5. (Заключение) В конфликте участвовали все медсестры приемного покоя и главная медсестра...  
*Вопрос: В чем Вы усматриваете суть конфликта ? Ваши предложения по выходу из сложившейся ситуации и рекомендации всем участникам конфликта для улучшения качества оказания медицинской помощи пациентам. Каковы возможные последствия и меры наказания ?*

### **Ситуационная задача (ОПК-10)**

Перечень качеств, которыми должен обладать современный руководитель сестринского дела, включает:

1. Компетентность в профессиональной сфере.
2. Способность эффективно действовать в условиях рынка медицинских услуг, детально знать менеджмент, маркетинг, уметь обеспечивать при любых ситуациях оптимальные хозяйственные результаты.
3. Способность организовывать, координировать, направлять и контролировать деятельность подчиненных.
4. Высокие нравственные качества: честность, правдивость, скромность, высокая требовательность к себе и к другим, развитые чувства долга и ответственности.
5. Единство слова и дела, оперативность и гибкость в работе, умение самостоятельно и своевременно принимать оптимальное решение, добиваться исполнения его подчиненными.
6. Глубокое знание человеческой психологии, способов контактирования с людьми, умение формировать коллектив с высоким творческим потенциалом.
7. Стремление к наиболее рациональному распределению функций между собой и сотрудниками, объективная оценка результатов своей и сотрудников деятельности.
8. Справедливость во взаимоотношениях с подчиненными, умение завоевывать их доверие, создавать в коллективе благоприятный психологический климат.
9. Умение стратегически мыслить, предугадывать тенденции развития рынка медицинских услуг, организовывать свою работу и работу сотрудников с учетом перспективы.
10. Постоянное обновление собственных знаний, поддержание их в соответствии с растущими потребностями общества.
11. Забота о повседневных нуждах работников, их здоровье и работоспособности.

#### **Задания:**

1. *Согласны ли вы с перечнем качеств, которыми должен обладать управленец-бакалавр сестринского дела?*
2. *Какими, на ваш взгляд, дополнительными качествами должен обладать руководитель-управленец?*
3. *Имеются ли какие-либо специфические требования к менеджеру, действующему в условиях российской действительности?*
4. *Каковы условия труда на Вашем постоянном месте работы и что бы Вы хотели изменить?*
5. *Что бы Вы хотели узнать и применить в Вашей работе дополнительно в процессе дальнейшего обучения ?*

#### **Критерии оценки:**

- «зачтено» - обучающийся решил задачу в соответствии с алгоритмом, дал полные и точные ответы на все вопросы задачи, представил комплексную оценку предложенной ситуации, сделал выводы, привел дополнительные аргументы, продемонстрировал знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей, нормативно-правовых актов; предложил альтернативные варианты решения проблемы;

- «не зачтено» - обучающийся не смог логично сформулировать ответы на вопросы задачи, сделать выводы, привести дополнительные примеры на основе принципа межпредметных связей, продемонстрировал неверную оценку ситуации.

### **3.5. Примерный перечень практических навыков, критерии оценки (ОПК-10)**

**Студент должен уметь:**

1. выстраивать и поддерживать рабочие отношения с другими членами коллектива;
2. соблюдать профессионально-этические требования в процессе осуществления помощи нуждающимся пациентам и их родственникам.

**Студент должен владеть:**

1. принципами этики и деонтологии при работе в коллективе;
2. навыками решения в коллективе возникающих проблем в соответствии с действующим законодательством.

**Критерии оценки:**

- **«зачтено»** - обучающийся обладает теоретическими знаниями и владеет методикой выполнения практических навыков, демонстрирует их выполнение, в случае ошибки может исправить при коррекции их преподавателем;
- **«не зачтено»** - обучающийся не обладает достаточным уровнем теоретических знаний (не знает методики выполнения практических навыков, показаний и противопоказаний, возможных осложнений, нормативы и проч.) и/или не может самостоятельно продемонстрировать практические умения или выполняет их, допуская грубые ошибки.

**3.6. Примерные темы рефератов (ОПК-10)**

1. Роль качества медицинской помощи в современном здравоохранении в России и за рубежом.
2. Сравнительный анализ качественного и некачественного оказания медицинской помощи.
3. Современные критерии доступности и качества в здравоохранении.
4. Понятие вреда (ущерба) в здравоохранении.
5. Возможные виды ущерба в медицине.
6. Организация экспертизы качества медицинской помощи в лечебном учреждении.
7. Понятие стандарта и стандартизации в здравоохранении.
8. Понятие медицинской услуги и ее разновидности.
9. Современные методики и подходы при оценке качества медицинской помощи.
10. Оценка профессиональной деятельности сестринского и младшего медицинского персонала.

**Критерии оценки:**

- **«зачтено»** выставляется обучающемуся, если выполнены все задания в работе, работа аккуратно оформлена согласно требованиям оформления письменных работ, сделаны обоснованные выводы, дана правильная и полная интерпретация выводов, обучающийся аргументированно обосновывает свою точку зрения, обобщает материал, уверенно и правильно отвечает на вопросы преподавателя в ходе защиты работы;

- **«не зачтено»** выставляется обучающемуся, если работа оформлена неаккуратно, с нарушением требований оформления письменных работ, неправильное обоснование выводов либо отсутствие выводов, во время защиты работы обучающийся не способен прокомментировать ход своей мысли, дает неправильные ответы, не способен сформулировать выводы по работе.

**4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта профессиональной деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

**4.1. Методика проведения тестирования**

**Целью этапа** промежуточной аттестации по дисциплине «Управление качеством сестринской помощи», проводимой в форме тестирования, является оценка уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины «Управление качеством сестринской помощи».

**Локальные нормативные акты, регламентирующие проведение процедуры:**

Проведение промежуточной аттестации обучающихся регламентируется Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, введенным в действие приказом от 08.02.2018 №61 -ОД.

**Субъекты, на которых направлена процедура:**

Процедура оценивания должна охватывать всех обучающихся, осваивающих дисциплину «Управление качеством сестринской помощи». В случае, если обучающийся не проходил процедуру без уважительных причин, то он считается имеющим академическую задолженность.

**Период проведения процедуры:**

Процедура оценивания проводится по окончании изучения дисциплины «Управление качеством сестринской помощи» на последнем занятии.

**Требования к помещениям и материально-техническим средствам для проведения процедуры:**

Требования к аудитории для проведения процедуры и необходимость применения специализированных материально-технических средств определяются преподавателем.

**Требования к кадровому обеспечению проведения процедуры:**

Процедуру проводит преподаватель, ведущий дисциплину «Управление качеством сестринской помощи».

**Требования к банку оценочных средств:**

До начала проведения процедуры преподавателем подготавливается необходимый банк тестовых заданий. Преподаватели кафедры разрабатывают задания для тестового этапа зачёта, утверждают их на заседании кафедры. Минимальное количество тестов, составляющих фонд тестовых заданий 100.

Тесты включают в себя задания 3-х уровней:

- ТЗ 1 уровня (выбрать все правильные ответы)
- ТЗ 2 уровня (соответствие, последовательность)
- ТЗ 3 уровня (ситуационная задача)

**Соотношение заданий разных уровней и присуждаемые баллы**

	Вид промежуточной аттестации
	зачет
Количество ТЗ 1 уровня (выбрать все правильные ответы)	18
Кол-во баллов за правильный ответ	2
Всего баллов	<b>36</b>
Количество ТЗ 2 уровня (соответствие, последовательность)	8
Кол-во баллов за правильный ответ	4
Всего баллов	<b>32</b>
Количество ТЗ 3 уровня (ситуационная задача)	4
Кол-во баллов за правильный ответ	8
Всего баллов	<b>32</b>
Всего тестовых заданий	<b>30</b>
Итого баллов	<b>100</b>
Минимальное количество баллов для аттестации	70

**Описание проведения процедуры:**

Тестирование является обязательным этапом зачёта независимо от результатов текущего контроля успеваемости. Тестирование может проводиться на компьютере или на бумажном носителе.

**Тестирование на бумажном носителе:**

Каждому обучающемуся, принимающему участие в процедуре, преподавателем выдается бланк индивидуального задания. После получения бланка индивидуального задания обучающийся должен выбрать правильные ответы на тестовые задания в установленное преподавателем время.

Обучающемуся предлагается выполнить 30 тестовых заданий разного уровня сложности на зачете. Время, отводимое на тестирование, составляет не более одного академического часа на зачете.

**Результаты процедуры:**

Результаты тестирования на бумажном носителе имеют качественную оценку «зачтено» – «не зачтено». Оценки «зачтено» по результатам тестирования являются основанием для допуска обучающихся к собеседованию.

При получении оценки «не зачтено» за тестирование обучающийся к собеседованию не допускается и по результатам промежуточной аттестации - зачет по дисциплине «Управление качеством сестринской помощи» выставляется оценка «не зачтено».

Результаты проведения процедуры в обязательном порядке проставляются преподавателем в зачётные ведомости в соответствующую графу.

При получении оценки «не зачтено» за тестирование обучающийся к собеседованию не допускается и по результатам промежуточной аттестации - зачета по дисциплине «Управление качеством сестринской помощи» выставляется оценка «не зачтено». Результаты проведения процедуры в обязательном порядке проставляются преподавателем в зачетные ведомости в соответствующую графу.

#### **4.2. Методика проведения приема практических навыков**

Оценка уровня освоения практических умений и навыков осуществляется на основании положительных результатов текущего контроля при условии обязательного посещения всех занятий семинарского типа.

Для прохождения этапа проверки уровня освоения практических навыков обучающийся должен овладеть всеми практическими умениями и навыками, предусмотренными программой дисциплины (модуля).

#### **4.3. Методика проведения устного собеседования**

**Целью процедуры** промежуточной аттестации по дисциплине «Управление качеством сестринской помощи», проводимой в форме зачета, является оценка уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины.

##### **Локальные нормативные акты, регламентирующие проведение процедуры:**

Проведение промежуточной аттестации обучающихся регламентируется Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, введенным в действие приказом от 08.02.2018 №61 -ОД.

##### **Субъекты, на которые направлена процедура:**

Процедура оценивания должна охватывать всех обучающихся, осваивающих дисциплину «Управление качеством сестринской помощи». В случае, если обучающийся не прошел процедуру без уважительных причин, то он считается имеющим академическую задолженность.

##### **Период проведения процедуры:**

Процедура оценивания проводится по окончании изучения дисциплины в соответствии с расписанием учебных занятий (если промежуточная аттестация проводится в форме зачета).

##### **Требования к помещениям и материально-техническим средствам для проведения процедуры:**

Требования к аудитории для проведения процедуры и необходимость применения специализированных материально-технических средств определяются преподавателем.

##### **Требования к кадровому обеспечению проведения процедуры:**

Процедуру проводит преподаватель, ведущий дисциплину «Управление качеством сестринской помощи».

##### **Требования к банку оценочных средств:**

До начала проведения процедуры преподавателем подготавливается необходимый банк оценочных материалов для оценки знаний, умений, навыков.

Банк оценочных материалов включает вопросы, как правило, открытого типа, перечень тем, выносимых на опрос, типовые задания. Из банка оценочных материалов формируются печатные бланки индивидуальных заданий (билеты). Количество вопросов, их вид (открытые или закрытые) в бланке индивидуального задания определяется преподавателем самостоятельно.

##### **Описание проведения процедуры:**

Каждому обучающемуся, принимающему участие в процедуре, преподавателем выдается билет с индивидуальным заданием. После получения бланка индивидуального задания и подготовки ответов обучающийся должен в меру имеющихся знаний, умений, навыков, сформированности компетенции дать устные развернутые ответы на поставленные в задании вопросы и задания в установленное преподавателем время. Продолжительность проведения процедуры определяется преподавателем самостоятельно, исходя из сложности индивидуальных заданий, количества вопросов, объема оцениваемого учебного материала, общей трудоемкости изучаемой дисциплины «Управление качеством сестринской помощи» и других факторов.

Собеседование проводится по вопросам билета и по ситуационной задаче.

Результат собеседования при проведении промежуточной аттестации в форме зачета – оценки «зачтено», «не зачтено».

##### **Результаты процедуры:**

Результаты проведения процедуры в обязательном порядке проставляются преподавателем в зачетные книжки обучающихся и зачётные ведомости и представляются в деканат факультета, за которым закреплена образовательная программа.

По результатам проведения процедуры оценивания преподавателем делается вывод о результатах промежуточной аттестации по дисциплине.

#### **4.4. Методика защиты реферата**

**Целью процедуры** промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), проводимой в форме защиты контрольной работы, является оценка уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины, оценка способности обучающегося к научно-исследовательской деятельности.

##### **Локальные нормативные акты, регламентирующие проведение процедуры:**

Проведение промежуточной аттестации обучающихся регламентируется Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, введенным в действие приказом от 08.02.2018 № 61-ОД.

##### **Субъекты, на которые направлена процедура:**

Процедура оценивания должна охватывать всех обучающихся, осваивающих дисциплину (модуль), по которой предусмотрено выполнение контрольной работы. В случае, если обучающийся не проходил процедуру без уважительных причин, то он считается имеющим академическую задолженность.

##### **Период проведения процедуры:**

Процедура оценивания проводится в соответствии с учебным планом и расписанием учебных занятий.

##### **Требования к помещениям и материально-техническим средствам для проведения процедуры:**

Требования к аудитории для проведения процедуры и необходимость применения специализированных материально-технических средств определяются преподавателем.

##### **Требования к кадровому обеспечению проведения процедуры:**

Процедуру проводит преподаватель, ведущий дисциплину (модуль).

##### **Требования к банку оценочных средств:**

До начала проведения процедуры преподавателем подготавливается необходимый банк оценочных материалов для оценки знаний, умений, навыков.

Банк оценочных материалов включает в себя примерные темы рефератов. Обучающийся выбирает самостоятельно тему реферата.

##### **Описание проведения процедуры:**

Законченную работу студент сдает на кафедру в бумажном и электронном виде.

Реферат подлежит проверке на наличие заимствований и плагиата.

Основанием для допуска к защите контрольной работы являются:

- оформление реферата в соответствии с предъявляемыми к написанию рефератов требованиями.

Студент заранее готовит выступление на 8-10 минут, выбирая основные моменты в работе, сохраняя при этом структуру реферата. В выступлении следует отразить мотивы выбора темы, цель, задачи исследования, основное содержание, выводы. Подготовить мультимедийную презентацию, помогающую раскрыть основные положения работы.

Порядок защиты реферата:

1) Доклад студента. Регламент – 8-10 минут. Доклад рекомендуется знать наизусть и сопровождать иллюстрационным материалом.

Студент в своем докладе должен раскрыть следующие вопросы:

- актуальность темы, цель и задачи работы;
- состояние и особенности исследуемой проблемы;
- выводы.

2) Ответы студента на вопросы преподавателя, присутствующих.

3) Заключение преподавателя с оценкой работы.

##### **Результаты процедуры:**

Реферат оценивается по 2-х балльной шкале: «зачтено», «не зачтено». Оценка заносится в ведомость и журнал учета рефератов.