

KARTA PRZEDMIOTU

Kod przedmiotu	0913.4.PIEL2.B.ZJU	
Nazwa przedmiotu w języku	polskim	ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ USŁUG QUALITY MANAGEMENT OF HEALTH SERVICE
	angielskim	

1. USYTUOWANIE PRZEDMIOTU W SYSTEMIE STUDIÓW

1.1. Kierunek studiów	Pielęgniarstwo
1.2. Forma studiów	Studia stacjonarne
1.3. Poziom studiów	II stopnia
1.4. Profil studiów*	Praktyczny
1.5. Osoba przygotowująca kartę przedmiotu	dr n. med. Bogumiła Kowalczyk- Sroka (W) dr n. med. Bogumiła Kowalczyk- Sroka (C)
1.6. Kontakt	e-mail: b.kowalczyk-sroka@wp.pl tel. 505368960

2. OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA PRZEDMIOTU

2.1. Język wykładowy	j. polski
2.2. Wymagania wstępne*	Wiedza, umiejętności i kompetencje z zakresu: organizacji opieki zdrowotnej, miejsca i roli pielęgniarstwa w systemie ochrony zdrowia, struktury pielęgniarstwa, organizacji pielęgniarstwach stanowisk pracy, zdrowia publicznego, zakażeń szpitalnych

3. SZCZEGÓŁOWA CHARAKTERYSTYKA PRZEDMIOTU

3.1. Forma zajęć		wykłady, ćwiczenia,
3.2. Miejsce realizacji zajęć		Zajęcia w pomieszczeniach dydaktycznych UJK
3.3. Forma zaliczenia zajęć		Wykłady- zaliczenie z oceną; Ćwiczenia - zaliczenie z oceną
3.4. Metody dydaktyczne		Wykład: informacyjny, problemowy i konwersatoryjny Ćwiczenia: metody aktywizujące, metoda symulacyjna, analizowanie i rozwiązywanie problemów, dyskusja wielokrotna grupowa, pogadanka, referaty, prezentacja multimedialna.
3.5. Wykaz literatury	podstawowa	1. Ksykiewicz- Dorota A. Zarządzanie w pielęgniarstwie. Podręcznik dla studentów studiów magisterskich Wydziałów Pielęgniarstwa oraz wydziałów Nauk o Zdrowiu. PZWL, Warszawa 2019. 2. Ksykiewicz- Dorota A. Podstawy organizacji pracy pielęgniarstwach. Wydawnictwo Czelej, Lublin 2004. 3. Dobska M., Dobski P. Systemy zarządzania jakością w podmiotach leczniczych. Wolters Kluwer Polska, 2016. 4. Dobska M., Dobski P. Zarządzanie jakością w podmiotach leczniczych. Wolters Kluwer Polska, 2012. 6. Czasopisma: Rynek Zdrowia, Innowacje w Pielęgniarstwie i Naukach o Zdrowiu.
	uzupełniająca	1. Pietrzak B., Krakowski T. (red.) Zarządzanie personelem pielęgniarstwach w podmiotach leczniczych. Zagadnienia wybrane. Wolters Kulwer Polska SA, Warszawa 2017. 2. Lenartowicz H.: Zarządzanie jakością w pielęgniarstwie, Centrum Edukacji Medycznej 1998. 3. Wawak S. Zarządzanie jakością - teoria i praktyka. Onepress 2002. 4. Karaszewski R., Skrzypczyńska K. Zarządzanie jakością. TNOiK 2013. 5. Matuszak-Flejszman A. (red.) Zarządzanie jakością. Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu. 2021. 6.Standardy akredytacyjne w zakresie udzielania świadczeń zdrowotnych oraz

4. CELE, TREŚCI I EFEKTY UCZENIA SIĘ

4.1.Cele przedmiotu (z uwzględnieniem formy zajęć)

Wykład

- C1. Zdobyć wiedzy w zakresie teorii oraz modeli zarządzania jakością w ochronie zdrowia (TQM, ISO, model WHO),
- C2. Zdobyć wiedzy z zakresu jakości usług medycznych pozwalającej na wdrażanie na swoim stanowisku pracy rozwiązań organizacyjnych opartych na właściwych dla pielęgniarstwa modelach zarządzania
- C3. Zdobyć wiedzy z zakresu jakości usług pozwalającej na opracowanie i wdrożenie systemu diagnozowania kompetencji pracowników oraz ich motywowania do wysokiej wydajności zadaniowej.
- C4. Zdobyć wiedzy na temat czynników determinujących jakość opieki zdrowotnej (jakość kliniczna – kryteria pomiaru jakości na poszczególnych etapach usług; rola pacjenta w ocenie jakości usług medycznych - badanie satysfakcji pacjenta) oraz technik i narzędzi doskonalenia jakości.
- C5. Zdobyć wiedzy na temat zarządzania ryzykiem- identyfikacji i monitorowania zdarzeń niepożądanych oraz zapobiegania błędom medycznym.
- C6. Zdobyć wiedzy na temat zasad wdrożenia oraz utrzymania i doskonalenia systemu Zarządzania Jakością (Norma ISO, Standardy akredytacyjne)

Ćwiczenia

- C1. Określenie wad i zalet różnych stylów zarządzania z uwzględnieniem wiedzy z zakresu jakości usług medycznych
- C2. Wyposażenie studentów w kompetencje umożliwiające standaryzowanie opieki pielęgniarstwa oraz ewaluację jakości opieki w zakładach ochrony zdrowia,
- C3. Przygotowanie studentów do podejmowania decyzji kierowniczych oraz kształtowanie postawy odpowiedzialności za decyzje podejmowane w zespole w zakresie doskonalenia jakości świadczonej opieki.
- C4. Kształtowanie umiejętności identyfikowania obszarów wymagających poprawy w opiece pielęgniarstwa. metody ewaluacji jakości opieki w zakładach ochrony zdrowia
- C5. Przygotowanie studentów do zarządzania zmianą organizacyjną z uwzględnieniem aspektów poprawy jakości opieki pielęgniarstwa, minimalizacji ryzyka zdarzeń niepożądanych
- C6. Nabycie przez studentów umiejętności pomiaru satysfakcji pacjentów z jakości usług medycznych oraz analizowania przyczyn źródłowych zdarzeń niepożądanych (analiza RCA)
- C7. Wyposażenie studentów w kompetencje umożliwiające stosowanie różnych technik oraz narzędzi doskonalenia jakości (np. histogramy, karty kontrolne, diagram Ishikawy, analiza Pareto).
- C8. Wyposażenie studentów w kompetencje umożliwiające nadzorowanie jakości opieki pielęgniarstwa w podmiotach wykonujących działalność leczniczą, w tym przygotowanie podmiotu do zewnętrznej oceny jakości – ISO, akredytacja,
- C9. Wyposażenie studentów w kompetencje społeczne niezbędne do ciągłego doskonalenia wiedzy i umiejętności w zakresie doskonalenia jakości opieki pielęgniarstwa oraz profilaktyki zdarzeń niepożądanych
- C10. Studenci okazują dbałość o prestiż związany z wykonywaniem zawodu pielęgniarstwa i solidarność zawodową.

4.2. Treści programowe

WYKŁADY

1. Historia rozwoju dziedziny poprawy jakości w opiece zdrowotnej.
2. Zarządzanie jakością: Modele i strategie zarządzania jakością, cel, metody, narzędzia oraz procedury postępowania.
3. Czynniki wpływające na jakość opieki zdrowotnej. Jakość kliniczna – kryteria pomiaru jakości na poszczególnych etapach usług.
Nadzorowanie jakości opieki pielęgniarstwa w podmiotach wykonujących działalność leczniczą, w tym przygotowanie podmiotu do zewnętrznej oceny jakości.
4. System Zarządzania Jakością ISO i jego zastosowanie w placówkach ochrony zdrowia
5. Akredytacja zakładów opieki zdrowotnej.
6. Zasady działania zespołu do spraw jakości w instytucjach opieki zdrowotnej.
7. Planowanie strategiczne w zakładach opieki zdrowotnej w odniesieniu do podnoszenia jakości świadczonych usług.

ĆWICZENIA

1. Interpretacja pojęcia jakości w usługach medycznych.
2. Dokumentacja w systemie zarządzania jakością.
3. Analiza elementów jakości w oczekiwaniu przez pacjenta:
kompetencja, niezawodność, wrażliwość i uprzejmość, właściwy wygląd i estetyka.
4. Sposoby badania satysfakcji pacjentów oraz personelu jako element jakości świadczonych usług medycznych.
5. Zapobieganie błędom w procedurach medycznych (np. wdrożenie programu zapobiegania zakażeniom szpitalnym).
6. System Zarządzania Jakością ISO – przygotowanie w placówce ochrony zdrowia do wdrożenia SZJ oraz do auditu ISO
7. Akredytacja zakładów opieki zdrowotnej– przygotowanie w placówce ochrony zdrowia do wdrożenia standardów akredytacyjnych CMJ oraz do wizyty akredytacyjnej

INNE (ĆWP, ZP)

4.1. Przedmiotowe efekty uczenia się

Efekt	Student, który zaliczył przedmiot	Odniesienie do kierunkowych efektów uczenia się
w zakresie WIEDZY zna:		
W01	uwarunkowania rozwoju zawodowego pielęgniarek;	PIEL2P_W20
W02	modele i strategie zarządzania jakością;	PIEL2P_W22
w zakresie UMIEJĘTNOŚCI potrafi:		
U01	nadzorować jakość opieki pielęgniarskiej w podmiotach wykonujących działalność leczniczą, w tym przygotować ten podmiot do zewnętrznej oceny jakości;	PIEL2P_U14
w zakresie KOMPETENCJI SPOŁECZNYCH :		
K01	Wykazuje dbałość o prestiż związany z wykonywaniem zawodu pielęgniarki i solidarność zawodową;	PIEL2P_K.3*

4.2. Sposoby weryfikacji osiągnięcia przedmiotowych efektów uczenia się

Efekty przedmiotowe (symbol)	Sposób weryfikacji (+/-)																				
	Egzamin ustny/pisemny*			Kolokwium*			Projekt*			Aktywność na zajęciach*			Praca własna*			Praca w grupie*			Inne (jakie?)* Obecność na zajęciach		
	Forma zajęć			Forma zajęć			Forma zajęć			Forma zajęć			Forma zajęć			Forma zajęć			Forma zajęć		
	W	C	...	W	C	...	W	C	...	W	C	...	W	C	...	W	C	...	W	C	...
W01	+									+			+	+		+			+		
W01	+									+			+	+		+			+		
U01		+									+			+			+			+	
K01											+			+			+			+	

4.3. Kryteria oceny stopnia osiągnięcia efektów uczenia się

Forma zajęć	Ocena	Kryterium oceny
wykład (W)	3	Egzamin pisemny na poziomie 61%- 68%; opanowanie treści na poziomie podstawowym, odpowiedzi chaotyczne, konieczne pytania naprowadzające/ obecność
	3,5	Egzamin pisemny na poziomie 69% - 76%; opanowanie treści programowych na poziomie podstawowym, wymaga pomocy nauczyciela/obecność
	4	Egzamin pisemny na poziomie 77% - 84%; opanowanie treści programowych na poziomie podstawowym, odpowiedzi usystematyzowane, samodzielne. Rozwiązywanie problemów w sytuacjach typowych /obecność
	4,5	Egzamin pisemny na poziomie 85% - 92%; zakres prezentowanej wiedzy wykracza poza poziom podstawowy w oparciu o podane piśmiennictwo uzupełniające, odpowiedzi usystematyzowane, samodzielne. Rozwiązywanie problemów w sytuacjach nowych i złożonych /obecność

	5	Egzamin pisemny na poziomie 93% - 100%; zakres prezentowanej wiedzy wykracza poza poziom podstawowy w oparciu o samodzielnie zdobyte naukowe źródła informacji, odpowiedzi usystematyzowane, samodzielne. Rozwiązywanie problemów w sytuacjach nowych i złożonych /obecność
ćwiczenia (C)*	3	61%- 68%; opanowanie treści na poziomie podstawowym, odpowiedzi chaotyczne, konieczne pytania naprowadzające/ uzyskanie punktów z zaliczenia pisemnego/aktywność/ praca w grupie/obecność
	3,5	69% - 76%; opanowanie treści na poziomie podstawowym, odpowiedzi usystematyzowane, wymaga pomocy nauczyciela / uzyskanie punktów z zaliczenia pisemnego/aktywność/ praca w grupie/obecność
	4	77% - 84%; opanowanie treści na poziomie podstawowym, odpowiedzi usystematyzowane, samodzielne. Rozwiązywanie problemów w sytuacjach typowych/ uzyskanie punktów z zaliczenia pisemnego/aktywność/ praca w grupie/obecność
	4,5	85% - 92%; zakres prezentowanej wiedzy wykracza poza poziom podstawowy w oparciu o podane piśmiennictwo uzupełniające, odpowiedzi usystematyzowane, samodzielne. Rozwiązywanie problemów w sytuacjach nowych i złożonych / uzyskanie punktów z zaliczenia pisemnego/aktywność/ praca w grupie/obecność
	5	93% - 100%; zakres prezentowanej wiedzy wykracza poza poziom podstawowy w oparciu o samodzielnie zdobyte naukowe źródła informacji, odpowiedzi usystematyzowane, samodzielne. Rozwiązywanie problemów w sytuacjach nowych i złożonych / uzyskanie punktów z zaliczenia pisemnego/aktywność/ praca w grupie/obecność
inne (...)*	3	
	3,5	
	4	
	4,5	
	5	

5. BILANS PUNKTÓW ECTS – NAKŁAD PRACY STUDENTA

Kategoria	Obciążenie studenta	
	Studia stacjonarne	Studia niestacjonarne
LICZBA GODZIN REALIZOWANYCH PRZY BEZPOŚREDNIM UDZIALE NAUCZYCIELA/GODZINY KONTAKTOWE/		
Udział w wykładach*	10	10
Udział w ćwiczeniach, konwersatoriach, laboratoriach*	10	10
ćwiczenia praktyczne		
Udział w egzaminie/kolokwium zaliczeniowym*		
Inne (należy wskazać jakie? np. zajęcia praktyczne)*		
SAMODZIELNA PRACA STUDENTA /GODZINY NIEKONTAKTOWE/		
Przygotowanie do wykładu*	5	5
Przygotowanie do ćwiczeń	5	5
ŁĄCZNA LICZBA GODZIN	30	30
PUNKTY ECTS za przedmiot	1	1