


| | | |
|--|------------------------|------------------------|
|  | ФОРМУЛЯР | Индекс: Фо 04.01.01-02 |
| | УЧЕБНА ПРОГРАМА | Издание: П |
| | | Дата: 10.01.2012 г. |
| | | Страница 1 от 16 стр. |

МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ - ПЛЕВЕН
ФАКУЛТЕТ „ОБЩЕСТВЕНО ЗДРАВЕ“

ОДОБРЯВАМ:
 Декан на ФОЗ
 (Проф. д-р С. Янкуловска, д.м.н.)

ВЛИЗА В СИЛА
 ОТ УЧЕБНАТА 2020/2021 Г.

УЧЕБНА ПРОГРАМА

ПО


„УПРАВЛЕНИЕ НА ЗДРАВНИТЕ ГРИЖИ“

ЗА ОБРАЗОВАТЕЛНО-КВАЛИФИКАЦИОННА СТЕПЕН
„МАГИСТЪР“ СЛЕД „БАКАЛАВЪР“ ПО РЕДА НА ЧЛ. 3, АЛ. 2 И 3 ОТ ЕДИ – 2006 Г”

СПЕЦИАЛНОСТ:
„УПРАВЛЕНИЕ НА ЗДРАВНИТЕ ГРИЖИ“

ЗАДОЧНО ОБУЧЕНИЕ

ПЛЕВЕН
2020 г.

| | | |
|--|------------------------|------------------------|
|  | ФОРМУЛЯР | Индекс: Фо 04.01.01-02 |
| | УЧЕБНА ПРОГРАМА | Издание: П |
| | | Дата: 10.01.2012 г. |
| | | Страница 2 от 16 стр. |

По единни държавни изисквания - задължителна

По учебен план на МУ - Плевен - задължителна

Учебен семестър: : втори и трети

Хорариум: 60 ч. лекции и 45 ч. семинари и упражнения;

Брой кредити: 12

Преподаватели:

- Доц. д-р Гена Грънчарова, дм, Магистър по медицина, Доктор по социална медицина и организация на здравеопазването и фармацията, Ректорат 2, ст. 322, тел. 064 884-224.
- Доц. Макрета Драганова, дм, Магистър по педагогика, Магистър по здравен мениджмънт, Доктор по социална медицина и организация на здравеопазването и фармацията. Ректорат 2, ст. 319 тел. 064 884-197
- Ас. Милена Сълева, Магистър по Управление на здравните грижи, Ректорат 2, ет.1

1. АНОТАЦИЯ:

„Управление на здравните грижи“ е профилираща дисциплина за завършващите едноименната специалност професионалисти по здравни грижи. В условията на дефицит от ресурси в системата на здравеопазването, ефективното им управление на всички нива е от съществено значение за всяко лечебно заведение.

Нарастващото потребление на здравни услуги, както и очакванията на пациента/клиента поставят ръководителите по здравни грижи пред нови предизвикателства по отношение на техните лидерски и мениджърски функции, отговорности и роли. От решаващо значение е по какъв начин се извършват здравните грижи, т.е. необходимо е да се осигурява подходящ баланс между качеството на здравната помощ и нейната ценова ефективност.


В този смисъл професионалистите по здравни грижи заемат стратегическа позиция за подобряването на ценовата ефективност на системите за здравна помощ. В новите условия те трябва още по-добре да умеят да идентифицират проблемите в областта на здравните грижи, както и да утвърждават мисията и ценностите на специалностите от професионално направление "Здравни грижи". Те трябва повече от всякога да осъзнават централната роля на професионалистите по здравни грижи в достигане на целите на здравните системи навсякъде по света.

Изхождайки от новите задачи, които стоят пред професионалистите по здравни грижи в контекста на посоченото по-горе, учебната дисциплина “Управление на здравните грижи” се явява водеща в курса на обучение на студентите в специалността “Управление на здравните грижи”, ОКС „Магистър“ след „Бакалавър“ по реда на чл. 3, ал. 2 и 3 от ЕДИ – 2006 г. Здравните проекти, като средство за осъществяване на промяна в ежедневната практика на професионалистите по здравни грижи, заема съществено място в обучението по управление на здравните грижи.

Като такава тя трябва да надгради усвоеното от студентите в дисциплините “Основи на управлението в здравеопазването”, “Икономика на здравеопазването”, “Психология”, “Социална медицина” и др.

2. ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ

Обучението по „Управление на здравните грижи“ е насочено към овладяването на съвременни подходи за управление на здравните грижи, значително разширяване на теоретичните познания и усвояване на умения за планиране и организиране на здравните грижи, както и за

| | | |
|--|------------------------|------------------------|
|  | ФОРМУЛЯР | Индекс: Фо 04.01.01-02 |
| | | Издание: П |
| | УЧЕБНА ПРОГРАМА | Дата: 10.01.2012 г. |
| | | Страница 3 от 16 стр. |

ефективно лидерство и мениджмънт. В тази връзка се очаква в края на обучението по дисциплината студентите да са в състояние да:

1. Да планират и организират здравните грижи в лечебните заведения.
2. Да ръководят ефективно персонала, с който ще работят като ръководители на здравни грижи.
3. Да притежават отлични комуникативни умения и умения за справяне с конфликтни ситуации.
4. Да изграждат политики, процедури и правила за задържане и развитие на персонала.
5. Да усвоят методи и средства за ефективно управление на ресурсите в организацията, имащи отношение към здравните грижи.
6. Да оптимизират качеството на здравните грижи, в съответствие с непрекъснатото променящата се външна и вътрешна среда на организацията.

3. ФОРМИ НА ОБУЧЕНИЕ:

- Лекции;
- Учебно-практически занятия;
- Самостоятелна подготовка;
- Консултации.


4. МЕТОДИ НА ОБУЧЕНИЕ:

- Лекционно изложение;
- Практическо упражнение;
- Беседа;
- Дискусия;
- Изпълнение на самостоятелни и групови практически задачи;
- Решаване на типови и ситуационни учебни задачи;
- Работа с книга, учебник или друга помощна литература;
- Самостоятелна работа;
- Дидактически програмиран контрол.
- Писмено изпитване;

5. ТЕМАТИЧНО РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА УЧЕБНИЯ МАТЕРИАЛ ТЕМАТИЧНО РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА ЛЕКЦИИТЕ

Табл. 1.

| № | ТЕМАТИЧЕН ПЛАН НА НА ЛЕКЦИИТЕ ПО „УПРАВЛЕНИЕ НА ЗДРАВНИТЕ ГРИЖИ” ВТОРИ СЕМЕСТЪР | Ча- сове |
|----|---|-------------|
| 1. | Теоретични основи на управлението – първа част | 2 |
| 2. | Теоретични основи на управлението – втора част. | 2 |
| 3. | Управлението на здравните грижи – теоретични основи. | 2 |
| 4. | Теории и модели за предоставяне на здравни грижи. | 2 |
| 5. | Планирането като първа функция на мениджмънта | 2 |
| 6. | Управление на организационна промяна в здравните грижи | 2 |

| | | |
|--|------------------------|------------------------|
|  | ФОРМУЛЯР | Индекс: Фо 04.01.01-02 |
| | | Издание: П |
| | УЧЕБНА ПРОГРАМА | Дата: 10.01.2012 г. |
| | | Страница 4 от 16 стр. |

| | | |
|----------|--|---------------------|
| 7. | Процесът на вземане и осъществяване на решения. Модели и системи | 2 |
| 8. | Мениджърски процес и вземане на решения | 2 |
| 9. | Организации, организационна структура и култура | 2 |
| 10. | Ефективно управление на времето | 2 |
| 11. | Управление на работните групи | 2 |
| 12. | Комуникациите в управлението на здравните грижи | 2 |
| 13. | Документацията като форма на комуникацията | 2 |
| 14. | Презентация и презентационни умения | 2 |
| 15. | Здравни проекти – същност и методология на разработване | 2 |
| | ОБЩО ЗА ВТОРИ СЕМЕСТЪР | 30 |
| № | ТЕМАТИЧЕН ПЛАН НА НА ЛЕКЦИИТЕ ПО „УПРАВЛЕНИЕ НА ЗДРАВНИТЕ ГРИЖИ” ТРЕТИ СЕМЕСТЪР | Ча- сове |
| 1. | Управление на човешките ресурси. Привличане и подбор на персонал | 2 |
| 2. | Мениджърски дейности след подбора на персонала | 2 |
| 3. | Развитие и обучение на персонала | 2 |
| 4. | Мотивирането като управленски процес. Наградни програми и стимули | 2 |
| 5. | Мениджмънт на конфликтите при предоставяне на здравните грижи | 2 |
| 6. | Ефективно управление на материалните ресурси | 2 |
| 7. | Контролът като функция на мениджмънта в здравните грижи | 2 |
| 8. | Качество на здравните грижи – същност, ръководни принципи | 2 |
| 9. | Тотално управление на качеството. Модели за тотално управление | 2 |
| 10. | Подходи за осигуряване на качествени здравни грижи | 2 |
| 11. | Оценка на дейността на персонала | 2 |
| 12. | Методи за оценка на персонала – система ПОЛИКАП, атестиране | 2 |
| 13. | Професионалистите по здравни грижи и здравната политика | 2 |
| 14. | Национални и международни съсловни организации | 2 |
| 15. | Здравни проекти - анализ на здравни проекти | 2 |
| | ОБЩО ЗА ТРЕТИ СЕМЕСТЪР | 30 |
| | ОБЩО ЗА ВТОРИ И ТРЕТИ | 60 |



| | | |
|--|-----------------|------------------------|
|  | ФОРМУЛЯР | Индекс: Фо 04.01.01-02 |
| | УЧЕБНА ПРОГРАМА | Издание: П |
| | | Дата: 10.01.2012 г. |
| | | Страница 5 от 16 стр. |

Табл. 2.

| № | ТЕМАТИЧЕН ПЛАН НА НА УЧЕБНО-ПРАКТИЧЕСКИТЕ ЗАНЯТИЯ ПО „УПРАВЛЕНИЕ НА ЗДРАВНИТЕ ГРИЖИ” ВТОРИ СЕМЕСТЪР | Ча- сове |
|-----|--|---------------------|
| 1. | Теории и стилове на лидерство. Основни функции на ръководителите по здравни грижи. | 3 |
| 2. | Теории и модели за предоставяне на здр.грижи. Концептуален модел. | 2 |
| 3. | Планиране – мисия и философия. Подходи за вземане на решения. | 3 |
| 4. | Работни групи. Социометрия. Комуникации в здравните грижи. | 3 |
| 5. | Здравни проекти – същност и методология на разработване | 4 |
| | ОБЩО ЗА ВТОРИ СЕМЕСТЪР | 15 |
| № | ТЕМАТИЧЕН ПЛАН НА НА УЧЕБНО-ПРАКТИЧЕСКИТЕ ЗАНЯТИЯ ПО „УПРАВЛЕНИЕ НА ЗДРАВНИТЕ ГРИЖИ” ТРЕТИ СЕМЕСТЪР | Ча- сове |
| 1. | Привличане и подбор на персонала. Длъжностна характеристика. | 2 |
| 2. | Мотивиране на персонала. Наградни програми и стимули. | 2 |
| 3. | Ефективно управление на материалните ресурси | 2 |
| 4. | Мениджмънт на конфликтите при предоставяне на здравни грижи. | 2 |
| 5. | Документация – Протоколи, технически фишове и алгоритми. | 3 |
| 6. | Документация – Сестринско досие, годишен план-програма за обучение. | 2 |
| 7. | Документация – Информационни материали за пациенти и за персонал. | 3 |
| 8. | Анализ на трудовата заетост. | 2 |
| 9. | Оценка на дейността на персонала. | 2 |
| 10. | Анализ на здравни проекти | 10 |
| | ОБЩО ЗА ТРЕТИ СЕМЕСТЪР | 30 |
| | ОБЩО ЗА ВТОРИ, ТРЕТИ СЕМЕСТЪР | 45 |

6. ТЕЗИСИ НА ЛЕКЦИИТЕ И УПРАЖНЕНИЯТА ПО „УПРАВЛЕНИЕ НА ЗДРАВНИТЕ ГРИЖИ”

6.1. ТЕЗИСИ НА ЛЕКЦИИТЕ:

| | | |
|--|------------------------|------------------------|
|  | ФОРМУЛЯР | Индекс: Фо 04.01.01-02 |
| | УЧЕБНА ПРОГРАМА | Издание: П |
| | | Дата: 10.01.2012 г. |
| | | Страница 6 от 16 стр. |

ТЕЗИСИ НА ЛЕКЦИИТЕ (ВТОРИ СЕМЕСТЪР)

1. Теоретични основи на управлението – първа част (2 ч.).

Сравнителна характеристика на лидерство и мениджмънт. Теории и стилове за лидерство. Теория за „Великия човек“ и Теория за „характерните черти“. Поведенчески теории – стилове на Курт Левин, системи на Ликерт, континуум на Танебаум и Шмидт, Мениджърска решетка на Блейк и Мутон. Ситуационни теории – Теория на условността, Теория „пътека-цел“, Теория на взаимодействието на Хърси и Бленчард. Трансформационно лидерство

2. Теоретични основи на управлението – втора част (2 ч.)

Представят се специфични теории за мениджмънт. Класическа школа – научен, административен и бюрократичен мениджмънт. Школа на човешките отношения школа на организационното поведение, със съответни представители. Съвременни теории за мениджмънт.

3. Управление на здравните грижи - теоретични основи (2 ч.).

Актуализират се базови понятия от основите на управлението. Обсъжда се мениджмънта като процес в организирането на здравните грижи. Анализира се значимостта концептуалния модел на Вирджиния Хендерсон за управлението на здравните грижи. Представя се европейския опит в управлението на здравните грижи. Значимост на ръководителя по здравни грижи (РЗГ) в предоставянето на здравни грижи у нас. Интерпретират се основните функции на управленските кадри в областта на здравните грижи. Сравнителен анализ на функциите на РЗГ в различните лечебни заведения. Качества на РЗГ, необходими за изпълнение на основните им функции.

4. Теории и модели за предоставяне на здравни грижи (2 ч.).


Теории за сестринските грижи: теория на Флорънс Найтингел за околната среда; теория на Пеплоу за междуличностните отношения; теория на Хендерсън; теория на Абделах за междуличностните отношения; теория на Орландо; Теория на Левин; поведенчески системен модел на Джонсън; модел на Роджърс; теория на Орем; теория на Кинг; системен модел на Нюман; адаптационен модел на Рой и др. Модели за предоставяне на сестрински грижи. Традиционни модели за предоставяне на грижи. Съвременни модели за предоставяне на грижи.

5. Планирането като първа функция на мениджмънта (2 ч.).

Същност на планирането, значение на планирането, елементи на планирането, поставяне на целите и определяне на приоритетите, разположение на целите във времето, противоречие между целите, количествено измерване на целите. Характеристики на планирането като динамичен организационен процес. Процесът на стратегическо планиране. SWOT-анализ. Йерархия на планирането. Мисия, философия и цели на здравната организация. Политики, процедури и правила като елементи на стратегическото и оперативното планиране.

6. Управление на организационната промяна в здравните грижи (2 ч.).

Обсъждат се причини за промяна в здравните организации. Представят се теории за промяната – теория на Левин за силовото поле, теория на Ред и др. ПЗГ като агент на промяната. Фактори, определящи съпротивата на промяната: ограниченост на личните интереси, неправилно разбиране и недоверие, различия в преценките, нетърпимост към промяната и др. Стратегии за намаляване на съпротивата срещу промяната. Модел за управление на промяната. Стимули, предизвикващи промяната - външни и вътрешни сили. Етапи в осъществяване на промяната.

| | | |
|--|------------------------|------------------------|
|  | ФОРМУЛЯР | Индекс: Фо 04.01.01-02 |
| | УЧЕБНА ПРОГРАМА | Издание: П |
| | | Дата: 10.01.2012 г. |
| | | Страница 7 от 16 стр. |

7. Процесът на вземане на управленски решения. Модели и системи (2 ч.).

Определение на процеса на вземане на решения. Видове управленски решения: стратегически, тактически и оперативни; структурирани и неструктурирани; рутинни и творчески; индивидуални и групови. Типове решения и равнище на мениджмънт. Теоретични системи и модели за вземане на решения.

8. Мениджърски процес и вземане на решения. Подходи и средства (2 ч.).

Подходи за вземане на решения. Представят се етапите за вземане на решение на различните нива на мениджмънт. Разглеждат се средствата на всеки етап от процеса на вземане на решения. Същност на диаграма на Ишикава, Парето, Юлер-Вант и др. Възможните приложения на мозъчната атака в различните етапи на процеса.

9. Организации, организационна структура и култура. (2 ч.).

В тази се разглежда организацията като структура и процес. Представят се организационни теории – класическа, хуманитарна и съвременна организационна теория. Организационна функция, организационна структура и измерения на организацията. Организационна схема. Формална и неформална структура. Видове формална организационна структура – бюрократична, функционална, ad hoc, матрична структура. Форми на организационна структура - централизирана и децентрализирана, основни характеристики. Видове здравни институции – обществени, доброволни, частни. Приложения в областта на здравните грижи.

10. Ефективно управление на времето (2 ч.).

Темата обхваща ключови аспекти на концепцията „управление на времето“. Определение на понятието “управление на времето”. Главни препятствия за ефективно управление на времето. Седемстъпков подход за подобряване управлението на времето в сестринството. Самооценка на вижданията и отношението към времето. Анализ на приоритетите в работата. Ревизия на времето и дейностите. Стратегии за управление на времето. Разработване и прилагане на персонална стратегия. Проследяване и измерване на подобряването на дейността.

11. Управление на работните групи (2 ч.).


Класификация на работните групи, специфични типове групи в организацията, характерни черти на работните групи (структура на групата и групови роли, цели на групите, лидерство, статуси в рамката на групата, групов натиск, групово поведение и налагане на норми, персонализация на нормите), размер на групите. Акцентира се на фазите в развитието на работната група.

12. Комуникации като управленски процес. (2 ч.).

Значение и същност на процеса на комуникация. Елементи на комуникацията: комуникатор, възприемане и интерпретация, кодиране, послание, канал, декодиране, получател, обратна връзка, шум. Комуникацията в организациите: низходяща, възходяща, паралелна, диагонална. Подходи за подобряване на комуникациите в здравните организации. Междупличностни комуникации. Информационни сфери. Стратегии за подобряване на междупличностните комуникации. Феномени на общуването. Междупличностно общуване. Видове разговор и поведение при разговор. Подготовка и провеждане на работни срещи и съвещания.

13. Документацията като форма на комуникацията (2 ч.).

Значимост на документацията в съвременните условия на предоставяне на здравни грижи. Видове документи, използвани в процеса на управление на здравните грижи.

| | | |
|--|-----------------|------------------------|
|  | ФОРМУЛЯР | Индекс: Фо 04.01.01-02 |
| | УЧЕБНА ПРОГРАМА | Издание: П |
| | | Дата: 10.01.2012 г. |
| | | Страница 8 от 16 стр. |

Изисквания за писане на европейски формат на автобиография, мотивационно писмо, заявление, доклад. Стратегии и средства за ефективно управление на документацията в мениджмънта на здравните грижи.

14. Презентация и презентационни умения (2 ч.).

Приложението на презентациите в областта на управлението на здравните грижи и разнообразно – на работна среща, представяне на лекция или на научно съобщение на конференция и т.н. В лекцията се обръща внимание на същността на презентацията според целта и аудиторията, за която е предназначена. Подробно се дискутира подготовката на една презентация и на какви изисквания трябва да отговаря. В лекцията е включено и как се представят презентациите и какви презентационни умения трябва да развият и усъвършенстват професионалистите по здравни грижи.

15. Здравни проекти – същност и методология на разработване (2 ч.).

Определение на понятието „проект”. Връзка между проект и предвиждане и развитие на здравните грижи. Характерни особености на здравните проекти. Основни етапи на методологията за изработване на здравни проекти. Значение и същност на отделните елементи на здравния проект – въведение, анализ на ситуацията, цели, информирането на персонала, планиране на дейностите и ресурсите, превантивни мерки за рискови ситуации, оценка и дълготрайни ефекти от проекта.

ТЕЗИСИ НА ЛЕКЦИИТЕ (ТРЕТИ СЕМЕСТЪР)

1. Управление на човешките ресурси. Привличане и подбор на персонала (2 ч.)


Определение на понятието “управление на човешките ресурси”. Значимост на управлението на човешките ресурси. Елементи на управлението на човешките ресурси – подбор, развитие и оценка на персонала. Привличане на кадри - етапи в подбора на персонала. Лидерски роли и мениджърски функции в набирането на персонал. Същност и цели на интервюирането за подбор на персонал. Ограничителни характеристики на интервюто и тяхното преодоляване. Подготовка на структуриран въпросник за интервю - подходящи и неподходящи въпроси. Планиране, провеждане и контролиране на интервюто. Оценка на интервюто. Правни аспекти на интервюирането. Подбор на подходящи кандидати след интервюирането – образователни изисквания и препоръки, проверка на способностите, финализиране на избора. Запознават се със същността и изискванията на длъжностната характеристика.

2. Мениджърски дейности след подбора на персонала. (2 ч.).

В лекцията се разглеждат основните дейности по управление на човешките ресурси след подбора на персонала – индоктриниране: въвеждане в длъжност, ориентация и социализация. Представят се акцентите на тези дейности и средства за реализирането им. Подробно се разглежда наставничеството като алтернативна дейност след подбор на персонала. Акцентира се на основните характеристики, които трябва да притежава наставника

3. Развитие и обучение на персонала (2 ч.)

Представя се същността на мениджърската функция „развитие и обучение на персонала“, като елемент от съвременното управление на здравните грижи. Акцентира се на значимостта и в условията на недостиг на човешки ресурс и на конкуренция. Дискутират се примерни формуляри/документи, свързани с индивидуалното развитие на персонала и използвани

| | | |
|--|------------------------|------------------------|
|  | ФОРМУЛЯР | Индекс: Фо 04.01.01-02 |
| | УЧЕБНА ПРОГРАМА | Издаване: П |
| | | Дата: 10.01.2012 г. |
| | | Страница 9 от 16 стр. |

в практиката – индивидуален план на развитие, портфолио, кариерен план. Дават се насоки за планиране и организиране на обучение на персонала.

4. Мотивирането като управленски процес. Наградни програми и стимули (2 ч.)

Определение за „мотивация“ и мотивационния процес. Вътрешна и външна мотивация. Теоретична рамка на мотивацията – съдържателни и процесуални теории. Същност на теорията на Вруум и основни стъпки в прилагането ѝ в сестринските организации. Управленски стратегии за подобряване на мотивацията. Индивидуални програми за награди. Програми за награждаване на групи. Програми за награждаване в рамките на цялата организация. Основни видове парични и непарични стимули.

5. Мениджмънт на конфликтите при предоставяне на здравни грижи (2 ч.)

Причини за конфликтни ситуации в здравните грижи. Организационен конфликт. Източници на конфликт. Видове конфликт в здравните грижи. Характеристики на конфликта. Измерения на конфликта. Мениджмънт на конфликта: роля на дисциплината, комуникациите, настойчивост. Стратегии за решаване на конфликти. Специфични умения на ръководителите по здравни грижи за мениджмънт на конфликтите.

6. Ефективно управление на материалните ресурси (2 ч.)

Изяснява се значимостта на управлението на материалните ресурси за осъществяването на ефективни здравни грижи. Представя се шестстъпкова корективна програма за ефективно контролиране на използването на материалните средства в здравните грижи: обучение и осъзнаване на проблема; идентифициране, дефиниране и измерване на проблема; съвместно разработване на решения и поставяне на цели; прилагане на решението; оценка и ревизиране на решението; стимули за постигане на целите.

7. Контролът като функция на мениджмънта в здравните грижи (2 ч.)

Определение на понятието “контрол”. Принципи на контрола. Процесът на контрол. Контролът като функция на мениджмънта в здравните грижи. Теория за системите и контрола. Характеристики на добрата система за контрол. Стандартите като критерии за контрол. Техники за контрол: сестрински визитации, сестрински оперативни инструкции, бази за сравнение, критични точки, вътрешен одит.


8. Качество на здравните грижи – същност, ръководни принципи (2 ч.)

Терминология и основни понятия. Същност на понятието „медицинска квалитология“. Акцентира се на препоръките на СЗО за подобряване на качеството на здравната система в шест области или измерения на качеството. Представя се класификация на критериите за качество на здравната помощ. Разглеждат се концепциите на Донабедиан, на Максвел, на СЗО. Модел на процеса “качество на грижите”: процеси, свързани с пациента; процеси, свързани с материално-техническите средства и процеси, свързани с управлението на грижите.

9. Тотално управление на качеството. Модели за тотално управление (2 ч.)

Дискутира се концепцията „тотално управление на качеството“ и принципите по А. Feigenbaum. Представя се концепцията на Деминг, Разглежда се PDCA (Plan-Do-Check-Act), като модел за тотално управление на качеството. Методите за оценка на качеството на здравното обслужване. Обсъжда се „акредитацията“ като метод за оценка на качеството а здравната помощ.

10. Подходи за осигуряване на качествени здравни грижи (2 ч.)

| | | |
|--|-----------------|------------------------|
|  | ФОРМУЛЯР | Индекс: Фо 04.01.01-02 |
| | УЧЕБНА ПРОГРАМА | Издание: П |
| | | Дата: 10.01.2012 г. |
| | | Страница 10 от 16 стр. |

Методи и средства в процеса на осигуряване на качеството на здравните грижи. Значимост и същност на Протокол за здравни грижи, Технически фиш, Досие (сестринско) за здравни грижи. Процесът на сестринските грижи като цикличен процес: събиране на информация, анализ, планиране на грижите, оценка. Сестринската диагноза като средство за осъществяване на грижите.

11. Оценка на дейността на персонала. (2 ч.)

Акцентира се на значимостта на оценяването на труда като етап от мениджърския процес. Представят се основните стъпки в оценяването на дейността – идентификация на длъжността, описание на длъжността, подбор на методи за оценяване на длъжността, определяне на заплащането и оценка на процеса „оценка дейността на персонала“. Дискутира се международен опит в използването на методи за оценка на дейностите в здравните грижи, като се акцентира на техните предимства и недостатъци.

12. Методи за оценка на персонала - система ПОЛИКАП, атестиране (2 ч.)

В началото на лекцията се аргументират целите на оценката. Оценката като комуникационен процес. Оценителят като анализатор на информацията. Възможни грешки при оценката. Необходими характеристики за ефективна работа на една ефективна оценъчна система. ПОЛИКАП като всеобхватна оценъчна система – същност и основни стъпки на системата. Етапи на ПОЛИКАП, общи предимства, предимства от гледна точка на оценителя и оценяваните лица.

13. Професионалистите по здравни грижи и здравната политика (2 ч.)

В лекцията се обсъждат възможности за участие на професионалистите по здравни грижи в здравната политика, както и тяхната значимост. За по-голяма яснота се представят подробно главните компоненти на здравната политика – процес, реформа, среда и органи, вземащи решения. Дискутират се вариантите за ефективност на ръководителите по здравни грижи в здравната политика. Видове ръководни позиции, имащи отношение към здравната политика на национално, регионално и общинско ниво.


14. Национални и международни съсловни организации (2 ч.)

Предпоставки за създаване на БАПЗГ. Структура и нормативна база на БАПЗГ. Закон за съсловната организация на медицинските сестри, акушерките и асоциираните медицински специалисти, Устав на БАПЗГ, Етичен кодекс на професионалистите по здравните грижи. Международно членство на БАПЗГ. Значимост на международния съвет на сестрите в глобален аспект. Анализира се мисията и философията на организацията. Цели на МСС. Нормативна база.

15. Анализ на здравни проекти (2 ч.)

Значимостта на анализа на здравни проекти. Критичен анализ на съдържанието на елементите на здравния проект. Акцентира се на анализът на ситуацията и определяне на целите. SWOT – анализът като инструмент за диагностика на ситуацията. Изисквания и видове индикатори за оценка на резултатите от проекта. Стратегия за осъществяване на проекта. Определение на понятието „стратегия“, критерии за избор на стратегия. Здравните проекти от гледна точка на нивата на мениджмънт в областта на здравните грижи. Практическа реализация на плана за действие.

6.2. ТЕЗИСИ НА УПЗ ПО УПРАВЛЕНИЕ НА ЗДРАВНИТЕ ГРИЖИ

| | | |
|--|-----------------|------------------------|
|  | ФОРМУЛЯР | Индекс: Фо 04.01.01-02 |
| | УЧЕБНА ПРОГРАМА | Издание: П |
| | | Дата: 10.01.2012 г. |
| | | Страница 11 от 16 стр. |

ТЕЗИСИ НА УЧЕБНО-ПРАКТИЧЕСКИ ЗАНЯТИЯ (ВТОРИ СЕМЕСТЪР):

1. Теории и стилове на лидерство. Основни функции на ръководителите по здравни грижи (3 ч.).

Интерпретират се основни понятия в управлението: мениджър, лидер, формална и неформална структура, стил на управление. Посочват се различията между понятията мениджър и лидер. Представят се основните стилове на управление, като се описват характерните им особености и различията между тях. Разглеждат се съвременните модели на лидерство. Дискутират се нивата на управление в здравните грижи. Определят се основните функции, които изпълнява главната медицинска сестра: ръководни, комуникативни, контролни, организационни и икономически. Обсъждат се основните задължения на старши ръководител по здравни грижи: организационни, комуникационни, икономически, контролни. Дискусия относно качествата, които трябва да притежават съответните ръководни кадри.

2. Теории и модели за предоставяне на здравни грижи. Концептуален модел на професионалните здравни грижи (2 ч.).

Анализира се същността на различните теории и модели в малки групи. Прави се сравнителен анализ между отделните модели за предоставяне на здравни грижи и възможностите за приложение у нас. Изясняване на същността на понятията професионални и функционални грижи. Анализират се базовите нужди на човека по концептуалния модел на Вирджиния Хендерсон. Приложение на модела в процеса на предоставяне на здравни грижи в България.


3. Планиране. Мисия и философия на лечебното заведение. Подходи за вземане на решения. (3).

Анализират се видовете планиране в управлението на здравните грижи в зависимост от нивата на мениджмънт. Дискутират се правомощията на РЗГ в планирането на ресурси в лечебните заведения. Изясняване на същността на мисията и философията на лечебното заведение. Обсъжда се значимостта на “Решаване на проблеми” като момент от ежедневната дейност на медицинските кадри. Дискутират се методологичните етапи и съответстващите им средства за решаване на проблем. Решаване на казуси по зададени проблемни ситуации чрез използване на подходящи средства.

4. Управление на работните групи. Комуникации в здравните грижи (3 ч.).

Изясняват се понятията група, работна група и видовете работни групи. Изработва се таблица, представяща основните характеристики на формална и неформална група. Разглеждат се етапите в развитието на работните групи. Разглежда се Социометрията. Затвърждават се понятията комуникация и общуване. Чрез демонстрация се разграничават вербална и невербална комуникация и се обръща внимание на филтрите при общуване. Разглеждат се видовете комуникации в ежедневната дейност на медицинските кадри – провеждане на разговор, подготовка и провеждане на съвещание. Обсъжда се значението на комуникациите в работата на медицинските кадри: комуникации с колеги; общуване с болните и техните близки. Провежда се дискусия върху примерни казуси, касаещи разглежданата тема. Анализират се възможности за подобряване на общуването между различните субекти в практиката на РЗГ.

5. Здравни проекти – методология на разработване (4 ч.).

| | | |
|--|------------------------|------------------------|
|  | ФОРМУЛЯР | Индекс: Фо 04.01.01-02 |
| | | Издание: П |
| | УЧЕБНА ПРОГРАМА | Дата: 10.01.2012 г. |
| | | Страница 12 от 16 стр. |

Анализ на взаимовръзката между отделните елементи на здравния проект. Обсъждане на изискванията, на които трябва да отговаря целта на здравния проект. Формулиране на цели на здравни проекти предложени от студентите.

ТЕЗИСИ НА УЧЕБНО-ПРАКТИЧЕСКИ ЗАНЯТИЯ (ТРЕТИ СЕМЕСТЪР)

1. Привличане и подбор на персонала. Длъжностна характеристика. (2 ч.).

Разглеждат се основните етапи на подбора и назначаването на персонал. За всеки от етапите са предлагат различни методи, приложими в здравните организации. Студентите предлагат вариант за формуляр за кандидатстване за работа. Длъжностна характеристика.

2. Мотивиране на персонала. Наградни програми и стимули. (2 ч.).

Изясняване на мотивацията като процес. Разграничаване на съдържателните и процесуалните теории. Обсъждане на различните видове награди - индивидуални програми, програми за награждаване на групи и програми за награждаване в рамките на цялата организация. Основни видове парични и непарични стимули. Студентите предлагат стратегии за подобряване на мотивацията.

3. Ефективно управление на материалните ресурси (2 ч.)

Обсъжда се значимостта от ефективно управление на материалните ресурси. Дискутират се средства и подходи за подобряване на планирането, съхранението и разхода на консумативите в практиката на професионалистите по здравни грижи.

4. Мениджмънт на конфликти при предоставяне на здравните грижи (2 ч.).

Изяснява се разликата между понятията “конфликтна ситуация” и “инцидент”. Разглеждат се взаимозависимостта между фази и етапи на конфликта както и възможностите за разрешаването му на всяко ниво. Дискутират се видове конфликти в зависимост от различни критерии и съответните им характеристики. Разглеждат се примери за конфликти и последиците от тях. Студентите самостоятелно определят собствената си тактика на поведение в конфликтна ситуация, чрез решаване на тест.

5. Документация - осигуряване на качествени здравни грижи. (3 ч.).

Анализира се документацията като средство за осигуряване на непрекъснати и качествени здравни грижи. Изяснява се същността на Протоколите за здравни грижи, технически фишове, алгоритми и се обсъждат различни варианти.


6. Документация - осигуряване на качествени здравни грижи. (2 ч.).

Анализира се документацията като средство за осигуряване на непрекъснати и качествени здравни грижи. Обсъждат се варианти на проекти за Досие за здравни грижи (сестринско, акушерско и др.). Разглеждане на годишен план-програма за обучение на персонала.

7. Документация - осигуряване на качествени здравни грижи. (3 ч.).

Обсъждане на значимостта на информационните материали като средство за осигуряване на непрекъснати и качествени здравни грижи. Обсъждат се варианти на информационни материали за пациентите и за персонала, изработване на брошури, информационни табла, наръчници и др. Представяне на нагледни материали, изработени от студентите.

8. Анализ на трудовата заетост (2 ч.).

| | | |
|--|------------------------|------------------------|
|  | ФОРМУЛЯР | Индекс: Фо 04.01.01-02 |
| | | Издание: П |
| | УЧЕБНА ПРОГРАМА | Дата: 10.01.2012 г. |
| | | Страница 13 от 16 стр. |

Студентите се запознават с анализа на трудовата заетост като задължително условие за добра организация на работата в болничните заведения, необходима за осъществяването на качествени грижи. Демонстрират се и се обсъждат примерни анализи. Студентите самостоятелно изработват анализ на трудова заетост на своето работно място и примерен месечен график.

9. Оценка на дейността на персонала (2 ч.).

Разглежда се необходимостта от оценяване на персонала и значението на оценяването за повишаване качеството на работа. Обсъжда се методиката за изработване на критерии за оценка. Разясняват се основните стъпки в процеса на оценяване. Обобщават се целите, които трябва да постига оценяването. Работа по групи - изработване на критерии за оценяване и скала за отчитане на резултатите чрез приложението на различни системи.

10. Анализ на здравни проекти (10 ч.).

Обсъждат се методологията и елементите на здравния проект. Анализ на собствени проекти в работен вариант. Дискусия и даване на насоки в малки групи.

7. МЕТОДИ ЗА КОНТРОЛ:

Оценяване знанията на студентите се базира на предварително дефинирани критерии и се формира от **текущ и заключителен контрол** с критерии за **формиране на крайна оценка**. В методите за контрол, като критерии за оценка на знанията се имат предвид:

- Пълнота на усвояване на учебния материал;
- Усвоена терминология;
- Съобразителност при работа с тестови системи;
- Аналитични умения и способности;
- Умения за формиране на изводи и обобщения;

7.1. ТЕКУЩ КОНТРОЛ:

Текущият контрол се базира на редовната посещаемост на очните занятия и проявената учебна активност на студентите по време на лекциите и практическите занятия. При 80% посещаемост на лекциите студентите могат да получат бонус 0.25, а при 90% и над 90% - бонус 0,5, който се прибавя при оформяне на крайната оценка по дисциплината.

Тази оценка няма принос при определяне на кредитната оценка и не участват при формиране на крайната оценка по учебната дисциплина.


7.2. ЗАКЛЮЧИТЕЛЕН КОНТРОЛ:

Заключителният контрол предвижда провеждане на дидактически програмиран контрол в сесията за трети семестър. Изпитът се провежда по график, обявен от Учебен отдел при спазване реда и процедурите според Правилника на МУ – Плевен.

Тестът за краен изпит представлява електронен тест с 60 въпроса, компютърно генериран на случаен принцип от база данни с над 300 въпроса. Във всеки въпрос има само 1 верен отговор, независимо от броя на формулираните твърдения. Времето за решаване на теста е 60 минути.

В условията на променената епидемична ситуация тестът се провежда онлайн при същите условия за време и брой въпроси.

Оформянето на изпитната оценка (ИО) е въз основа на оценките от писмения изпитен тест ПИ и от здравния проект (ЗП), които трябва да са положителни, т.е. да са със стойност

| | | |
|--|-----------------|------------------------|
|  | ФОРМУЛЯР | Индекс: Фо 04.01.01-02 |
| | УЧЕБНА ПРОГРАМА | Издание: П |
| | | Дата: 10.01.2012 г. |
| | | Страница 14 от 16 стр. |

равна или по-голяма на Среден 3.00. Оценката от писмения изпит се формира по разработена скала. Минимално изискуемо ниво за положителна оценка Среден 3.00 е 60%. Скалата за последващи оценки се опира на постигнат процент верни отговори, както следва:

| Ниво на успеваемост | Оценка |
|---------------------|--------|
| 95 - 100 % | 6.00 |
| 89 - 94 % | 5.50 |
| 83 – 88 % | 5.00 |
| 77 - 82 % | 4.50 |
| 72 - 76 % | 4.00 |
| 65 - 71 % | 3.50 |
| 60 - 64 % | 3.00 |
| 0 - 59 % | 2.00 |

7.3. ФОРМИРАНЕ НА КРАЙНА ОЦЕНКА:

Крайната изпитна оценка (ИО) е комплексна и оценява цялостното представяне по време на обучението. Оформянето на крайната оценка (ИО) е въз основа на оценките от изпитния тест и от здравния проект. Тя се формира от 2 основни компонента – 50% от изпитния тест (ИТ) и 50 % от оценката от ЗП. Тя е положителна, (по-голяма или равна на Среден 3) само ако двата компонента са положителни и се определя от израза:

$$\text{ИО} = 0,50 \times \text{ИТ} + 0,50 \times \text{ЗП} + \text{бонус (ако има основание за такъв)}$$

Крайната оценка е по шестобалната система и се закръглява с точност до единица в полза на студента и се нанася в учебната документация.

8. СИСТЕМА ЗА НАБИРАНЕ НА КРЕДИТИ:


Общ брой кредити: 18

Сумарната кредитна оценка се формира от:


- присъствие на лекции;
- присъствие и участие в учебно-практическите занятия;
- самостоятелна подготовка за практически занятия, колоквиуми, тестове и др.;
- задължително решаване на задачи;
- подготовка за решаване на задачи, чрез СДО;
- самостоятелна подготовка и полагане на семестриален изпит.

9. ИЗПИТЕН КОНСПЕКТ:

1. Теоретични основи на управлението – лидерство и мениджмънт, теории и стилове на лидерството
2. Специфични теории на управлението – класическа школа, школа на човешките отношения.
3. Специфични теории на управлението – школа на организационното поведение, съвременни теории за мениджмънт
4. Концептуален модел на професионалните здравни грижи. Фундаментални човешки нужди..
5. Теории и модели за предоставяне на здравни грижи. Сестринска метапарадигма
6. Теории за здравни грижи.
7. Модели за предоставяне на здрави грижи.

| | | |
|--|------------------------|------------------------|
|  | ФОРМУЛЯР | Индекс: Фо 04.01.01-02 |
| | | Издание: П |
| | УЧЕБНА ПРОГРАМА | Дата: 10.01.2012 г. |
| | | Страница 15 от 16 стр. |

8. Управление на здравните грижи - нива на мениджмънт и видове мениджъри в областта на здравните грижи.
9. Основни функции на ръководителите на здравни грижи (РЗГ). Качества.
10. Планирането като първа функция на управлението на здравните грижи. Йерархия на планирането. Стратегическо и оперативно планиране.
11. Планиране на организационната промяна – основни понятия, теории за промяната.
12. Процесът на вземане на управленско решение. Видове управленски решения. Теоретични системи за вземане на решения.
13. Средства за решаване на проблеми.
14. Организации, организационна структура и организационна култура.
15. Ефективно управление на времето – главни препятствия и подходи за подобряване на управлението на времето.
16. Управление на работните групи. Видове работни групи. Основни елементи на груповия процес. Фази в развитието на групите. Роли на членовете на групата.
17. Комуникации - същност и основни елементи, комуникации в организациите, Информационни сфери.
18. Комуникациите в здравните грижи – видове комуникации, разговори, работни съвещания, работни срещи.
19. Делова комуникация – видове документи, използвани в практиката на РЗГ.
20. Значимост на презентациите и презентационните умения за ръководителите на здравни грижи.
21. Мениджмънт на конфликтите – причини и източници на конфликти в здравните грижи, стратегии и умения за решаване на конфликти.
22. Управление на човешките ресурси. Привличане, подбор и назначаване на персонала. Интервюто като основен метод за подбор на персонал.
23. Управление на човешките ресурси. Анализ на длъжността и длъжностна характеристика.
24. Мениджърски дейности след подбора на персонала – въвеждане в длъжност и ориентация, социализация.
25. Развитие и обучение на персонала – същност и значимост за ефективни здравни грижи
26. Мотивирането като управленски процес в здравните грижи – основни понятия, теории за мотивацията, теория на очакванията на Вруум.
27. Наградни програми и стимули в здравните грижи.
28. Здравен проект – същност, структура, значимост за развитието на здравните грижи.
29. Ефективно управление на използването на материалните ресурси – шестстъпкова корективна програма.
30. Измерване и подобряване на отношението на РЗГ към ценовата ефективност на здравните грижи.
31. Контролът като функция на мениджмънта в здравните грижи. Средства за контрол. Стандарти. Техники за контрол.
32. Качество на здравните грижи – същност, ръководни принципи.
33. Концепциите на Донабедиан, на Максвел и на СЗО относно качеството на здравните грижи.
34. Тотално управление на качеството. Модели за тотално управление.
35. Акредитацията – основен метод за оценка качеството на здравната помощ.
36. Подходи за осигуряване на качествени и непрекъснати здравни грижи – сестрински метод, сестринска диагноза.
37. Документация за осигуряване на качествени и непрекъснати здравни грижи – протокол за здравни грижи, технически фишове, досие за здравни грижи.

| | | |
|--|------------------------|------------------------|
|  | ФОРМУЛЯР | Индекс: Фо 04.01.01-02 |
| | | Издание: П |
| | УЧЕБНА ПРОГРАМА | Дата: 10.01.2012 г. |
| | | Страница 16 от 16 стр. |

38. Диагностика в процеса на предоставяне на здравните грижи – същност, видове класификации, разлика между сестринска и лекарска диагноза.
39. Оценка на дейността на персонала – цели на оценката, принципни насоки при оценяване на персонала, оценката като комуникационен процес, възможни грешки при оценката.
40. Оценъчна система ПОЛИКАП. Необходими характеристики за ефективна оценъчна система. Етапи и предимства на ПОЛИКАП.
41. Ролята на професионалистите по здравни грижи (ПЗГ) в изграждането на ефективна здравна политика.
42. Национални съсловни организации - БАПЗГ – исторически аспекти и значимост за развитието на здравните грижи.
43. Закон за съсловната организация на медицинските сестри, акушерките и асоциираните медицински специалисти.
44. Нормативна база за предоставянето на здравни грижи у нас. Наредба №1/2011г, Етичен кодекс, Стратегия за развитие на здравните грижи.
45. Международни съсловни организации - Международен съвет на сестрите – мисия и основни документи. Значимост за развитието на здравните грижи.

10. ПРЕПОРЪЧВАНА ЛИТЕРАТУРА.

10.1. ОСНОВНА:

1. Грънчарова, Г. М. Драганова. Управление на здравните грижи. Издателски център на МУ-Плевен, 2016, стр. 287.
2. Мухина, С.А., И.И.Тарновская. Теоретични основи на сестринските грижи (превод на български Г. Грънчарова). Издателски център на МУ-Плевен, 2006, стр. 250

10.2. ДОПЪЛНИТЕЛНА:

1. Дени, Р. Печаливши комуникации. Софтпрес, София, 2006 г., стр. 143.
2. Донъли Д. Х. мл., Д. Л. Гибсън. ОСНОВИ НА МЕНИДЖМЪНТА. Издателство “Отворено общество”, София, 1997, 663 стр.
3. Дракър, П. Мениджмънт: задачи, отговорности, практики. Класика Стил, София, 2003.
4. Дракър, П. Практика на мениджмънта. Класика Стил, София, 2001.
5. Дракър, П. Ефективното управление. Класика Стил, София, 2002.
6. Дракър, П. Ефективният ръководител. Класика Стил, София, 2002.
7. Карнеги, Д. Изкуството да говорим пред другите. София, 2011 г.
8. Коен, У. новото изкуство на лидера. Класика Стил, София, 2001.
9. Лоундз, Л. Как да общуваме на работното място. Издателска къща «Хермес», 2020 г.
10. Шопов, Д, М. Атанасова: наръчник по УПРАВЛЕНИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ. Труд и право, София, 2002
11. Blaney D. R., Ch. J. Hobson - COST-EFFECTIVE NURSING PRACTICE: Guidelines for Nurse Managers. Lippincott’s Nursing Management Series, Philadelphia, 1988, 349 p.

11. АВТОРИ НА УЧЕБНАТА ПРОГРАМА:

Доц. д-р. Г. Грънчарова, д.м.
 Доц. Макрета Драганова, д.м.
 Ас. Милена Сълева