

<b>1. Naslov učne enote / predmeta</b>		<b><i>Kakovost in odličnost v zdravstvu</i></b>			
<b>2. Koda enote</b>		<b>3. Število ECTS kreditov</b>		5	
<b>4. Kontaktne ure</b>		<u>Skupaj</u> 50	<u>Predavanja</u> 30	<u>Vaje</u> 20	<u>Laboratorijske vaje</u> <u>Ostale oblike</u>
<b>5. Stopnja</b>	Podiplomska (Druga)	<b>6. Letnik</b>	Prvi/Drugi	<b>7. Semester</b>	Drugi/Četrty
<b>8. Študijski program</b>	Menedžment kakovosti			<b>9. Študijska smer</b>	Program nima smeri
<b>10. Tip predmeta</b>	Izbirni	<b>11. Jezik</b>		Slovenski, angleški	
<b>12. Cilji / kompetence</b>					
<p><i>Učna enota prispeva k razvoju naslednjih splošnih in predmetnospecifičnih kompetenc:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Razumevanje in upoštevanje raznolikosti globalnega okolja pri organizaciji, izvajanju in nenehnem izboljševanju celovite kakovosti in poslovne odličnosti.</li> <li>• Sposobnost kritične presoje pri izbiri, aplikaciji in izboljšavah sodobnih pristopov, modelov in orodij kakovosti in odličnosti.</li> <li>• Sposobnost oblikovanja izvornih idej, konceptov in rešitev določenih problemov.</li> <li>• Koherentno obvladovanje temeljnega znanja, sposobnost povezovanja znanja z različnih področij na katerih temeljita kakovost in poslovna odličnost.</li> <li>• Sposobnost timskega dela, tj. pripravljenost na sodelovanje, kooperativnost, upoštevanje mnenj drugih in izpolnjevanje dogovorjene vloge v okviru tima in skupine.</li> <li>• Usposobljenost za izobraževanje, vzgojo in mentorsko delo pri promociji kakovosti in poslovne odličnosti.</li> <li>• Usposobljenost za sprejemanje odgovornosti za profesionalni razvoj in učenje, izboljševanje lastnega dela skozi evalvacijo z namenom samopreseganja in s tem nenehnega izboljševanja kakovosti in odličnosti dela.</li> <li>• Internalizacija avtopoietičnega koncepta obvladovanja kakovosti in odličnosti, temelječega na spiralno-vijačnem zaporedju planiranja, izvedbe, preverjanja in ukrepanja.</li> <li>• Internalizacija temeljnih gradnikov sodobne paradigme kakovosti in odličnosti.</li> <li>• Obvladovanje oblikovanja in nenehnega izboljševanja procesno koncipirane organizacije na podlagi procesov in dejstev.</li> <li>• Celostno obvladovanje temeljnega znanja na področju kakovosti in poslovne odličnosti ter metodologije raziskovanja ter njegova interdisciplinarna uporaba.</li> <li>• Obvladovanje izbranih pristopov, modelov in orodij na področju kakovosti in poslovne odličnosti.</li> <li>• Organizacijske in vodstvene spretnosti za usmerjanje dela v organizaciji.</li> <li>• Usposobljenost za svetovalno delo (prenos znanja).</li> </ul>					
<b>13. Opis vsebine</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Kakovost in odličnost v zdravstvu.</i> Ključne posebnosti storitev v zdravstvu. Zdravstvene storitve na primarni, sekundarni in terciarni ravni. Izhodišča, smernice in zakonski okvirji kakovosti in odličnosti v zdravstvu.</li> <li>• <i>Gradniki kakovosti in odličnosti v zdravstvu.</i> Osredotočenost na paciente. Usmerjenost v rezultate. Voditeljstvo in stanovitnost namena. Menedžment na podlagi procesov in dejstev. Razvoj in vključevanje zaposlenih. Stalno učenje, inoviranje in izboljševanje. Razvijanje partnerstva. Družbena odgovornost.</li> <li>• <i>Procesna organiziranost v zdravstvu.</i> Načela kakovosti in odličnosti v zdravstvu. Pomen procesne naravnosti v zdravstvu. Organiziranost zdravstva ter obvladovanje in izboljševanje njenih procesov.</li> <li>• <i>Obvladovanje kakovosti in odličnosti v zdravstvu.</i> Pojmovanje kakovosti in odličnosti v zdravstvu. Pomen in vloga sistema vodenja kakovosti v zdravstvu. Celoviti in parcialni pristopi k obvladovanju kakovosti in odličnosti v zdravstvu. Orodja kakovosti in modeli odličnosti v zdravstvu. Udejanjanje principa P-D-C-A.</li> <li>• <i>Načrtovanje in uvedba sistema vodenja kakovosti v zdravstvu (P-D).</i> Odločitev vodstva. Kultura kakovosti. Projektni pristop. Izobraževanje in usposabljanje. Poslovnik kakovosti. Informatika kakovosti.</li> <li>• <i>Pregledovanje in nenehno izboljševanje kakovosti sistema vodenja (C-A).</i> Merjenje, analize in</li> </ul>					

izboljševanje. Presoja poslovanja. Prehod v timsko organizacijo. Integracija sistema vodenja kakovosti v enovit sistem vodenja. Od sistema vodenja kakovosti do kakovosti sistema vodenja.

- *Z modelom odličnosti EFQM do odličnosti v zdravstvu*. Voditeljstvo. Zaposleni. Politika in strategija. Partnerstvo in viri. Procesi. Rezultati v zvezi z odjemalci, zaposlenimi in družbo. Ključni rezultati delovanja. RADAR matrika. Ocenjevanje in samoocenjevanje.
- *Primeri dobrih praks kakovosti in odličnosti v zdravstvu*.

#### 14. Temeljna literatura

- Robida, A. (2006): Nacionalne usmeritve za razvoj kakovosti v zdravstvu, Ministrstvo za zdravje, Ljubljana.
- Robida, A. (2006): Uvajanje izboljševanja kakovosti v bolnišnice, Ministrstvo za zdravje, Ljubljana.
- Robida, A. et. all. (2006): Metodološka priporočila za oblikovanje in uvajanje kliničnih poti, Ministrstvo za zdravje, Ljubljana.
- Robida, A. (2004): Notranja presoja-samoocenjevanje bolnišnice, Ministrstvo za zdravje RS, Ljubljana.
- Kersnik, J. (2002): Kakovost v sistemu zdravstvenega varstva, Ministrstvo za zdravje RS, Ljubljana.
- Kersnik, J. (1998): Kakovost v splošni medicini, Sekcija za splošno medicino – SZD, Ljubljana.
- Razvoj in izvajanje sistemov izboljševanja kakovosti v zdravstvenem varstvu (1997): Priporočilo št. R (97) 17 Svet Evrope, slovenska verzija. Založništvo Sveta Evrope, Informacijsko-dokumentacijski center Sveta Evrope pri Narodni in univerzitetni knjižnici v Ljubljani, Klinični center Ljubljana, Zdravniška zbornica Slovenije.
- Scott, R.B., Joshi, M., Nash, D. (2004): *The Healthcare Quality Book*. Chicago, Health Administration Press.
- Skupni ocenjevalni okvir za organizacije v javnem sektorju (2007): *CAF 2006*. Ljubljana: Ministrstvo za javno upravo RS.
- Brošure EFQM:
  - *Model odličnosti EFQM, Javni in prostovoljni sektor*. 1. izd. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport, Urad RS za meroslovje, 2004.
  - *Model odličnosti EFQM, Javni in prostovoljni sektor*. 1. izd. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport, Urad RS za meroslovje, 2004.
  - *Ocenjevanje odličnosti : praktični vodnik za uspešno razvijanje, izvedbo in pregled strategije samoocenjevanja v vaši organizaciji*. 1. izd. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport, Urad RS za meroslovje, 2004.
  - *Temeljna načela odličnosti*. 1. izd. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport, Urad RS za meroslovje, 2004.

#### 15. Predvideni študijski dosežki:

*Študent/šudentka:*

- Pozna in razume pomen in večplastnost procesnega pristopa pri obvladovanju kakovosti in odličnosti v zdravstvu.
- Razume interakcijsko delovanje dejavnikov, ki vplivajo na uspešnost in učinkovitost obvladovanja kakovosti in odličnosti v zdravstvu.
- Pozna in uporablja sodobne pristope, modele in orodja za doseganje in nenehno izboljševanje kakovosti in odličnosti v zdravstvu.
- Uporablja osnovno znanje in veščine s področja kakovosti in odličnosti v zdravstvu.
- Reflektira in kritično ovrednoti različne izkušnje s področja kakovosti in odličnosti v zdravstvu.
- Aktivno in kritično spremlja in reflektira aktualno dogajanje na področju menedžmenta kakovosti in odličnosti v zdravstvu.
- V povezavi z drugimi predmeti pozna, razume in reflektira kompleksnost strokovnih in družbenih nalog zaposlenih pri menedžmentu kakovosti in odličnosti v zdravstvu.
- Pozna in razume umeščenost kakovosti in odličnosti v zdravstvu v širše družbene, kulturne in vrednotne kontekste ter z refleksijo teh kontekstov oblikuje intelektualno aktiven odnos do sveta.

#### 16. Metode poučevanja in učenja

- *Predavanja* z aktivno udeležbo študentov (razlaga snovi, pogovori, vprašanja, primeri, reševanje problemov).
- *Seminarske vaje* v povezavi s prakso (refleksija izkušenj, projektno delo, timsko delo, metode

kritičnega mišljenja, pogovori, sporočanje povratne informacije, socialne igre, ekskurzija).

- Individualne in skupinske *konzultacije* (pogovori, dodatna razlaga, obravnava specifičnih vprašanj).
- *Animacija samostojnega študija in raziskovanja* (motiviranje, usmerjanje, samoopazovanje, samouravnavanje, refleksija, samoocenjevanje).

#### **17. Pogoji za vključitev v delo oziroma za opravljanje študijskih obveznosti**

- Pogoj za vključitev v delo je vpis v 1. letnik študija.
- Študent/študentka mora pred pristopom k izpitu pripraviti in zagovarjati empirično seminarsko nalogo.

#### **18. Načini ocenjevanja in ocenjevalna lestvica**

- Pisni/ustni izpit - 60% ocene.
- Empirična seminarska naloga s poročili seminarskega dela ter predstavitev naloge 40%.
- Ocenjevalna lestvica – skladno s Pravilnikom o preverjanju in ocenjevanju znanja.

#### **19. Metode evalvacije kakovosti**

- Evalvacijska delavnica s študenti ob zaključku predavanj in vaj.
- Samoevalvacija ob zaključku predavanj in vaj.
- Vsakoletna evalvacija v okviru fakultetnega sistema zagotavljanja kakovosti.