

UČNI NAČRT PREDMETA / COURSE SYLLABUS

Predmet:	Kakovosti in odličnost v zdravstvu
Course title:	Quality and excellence in healthcare

Študijski program in stopnja <i>Study programme and level</i>	Študijska smer <i>Study field</i>	Letnik <i>Academic year</i>	Semester <i>Semester</i>
Menedžment kakovosti Podiplomska (druga)	Program nima smeri	1. / 2.	2. / 4.
Quality Management Graduate-Master (Second)	The program has no study fields	1/2	2/4

Vrsta predmeta / Course type: Izbirni Elective

Univerzitetna koda predmeta / University course code: 021020-02

Predavanja <i>Lectures</i>	Seminar <i>Seminar</i>	Sem. vaje <i>Tutorial</i>	Lab. vaje <i>Laboratory work</i>	Teren. vaje <i>Field work</i>	Samost. delo <i>Individ. work</i>	ECTS
30	-	20	-	-	100	5

Nosilec predmeta / Lecturer: doc. dr. Tatjana Mlakar Tatjana Mlakar, PhD
Assistant Professor

Jeziki / Languages:

Predavanja / Lectures:	Vaje / Tutorial:
Slovenski, angleški	Slovenski, angleški
Slovenian, English	Slovenian, English

Pogoji za vključitev v delo oz. za opravljanje študijskih obveznosti:

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

Prerequisites:

- Enrolment in the first year of study.
- The student must prepare and defend an empirical seminar paper as a prerequisite for the final exam.

Vsebina:

1. Kakovost in odličnost v zdravstvu oz. sistemu zdravstvenega varstva.
2. Gradniki kakovosti in odličnosti v zdravstvu.
3. Procesna organiziranost v zdravstvu.
4. Obvladovanje kakovosti in odličnosti v zdravstvu.
5. Načrtovanje in uvedba sistema vodenja kakovosti v zdravstvu (P-D).
6. Pregledovanje in nenehno izboljševanje kakovosti sistema vodenja (C-A).
7. Z modelom odličnosti EFQM do odličnosti v zdravstvu.
8. Primeri dobrih praks kakovosti in odličnosti v sistemu zdravstvenega varstva.

Content (Syllabus outline):

1. Quality and excellence in health care and/or health care systems.
2. Building blocks of quality and excellence in health care.
3. Process organization in health care.
4. Quality management and excellence in health care.
5. Planning and implementing quality management systems in health care (P-D).
6. Checking and continuous improvement of quality management system (C-A).
7. The EFQM excellence model to excellence in health care.
8. Examples of good practice in quality and excellence in the health care system.

Temeljna literatura in viri / Readings

- Kersnik, J. (2010). *Kakovost v zdravstvu*. Ljubljana: Združenje zdravnikov družinske medicine.
- Robida, A. (2006). *Nacionalne usmeritve za razvoj kakovosti v zdravstvu*. Ljubljana: Ministrstvo za zdravje.
- *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.

Dodatna – dopolnilna / Recommended reading(s):

- Robida, A. (2004). *Notranja presoja-samoocenjevanje bolnišnice*. Ljubljana: Ministrstvo za zdravje RS.
- Kersnik, J. (2002). *Kakovost v sistemu zdravstvenega varstva*. Ljubljana: Ministrstvo za zdravje RS.
- Kersnik, J. (1998). *Kakovost v splošni medicini*. Ljubljana: Sekcija za splošno medicino – SZD.
- Berginc Dolenšek, A., Hajnrih, B., Kadivec, S., Kersnik, J., Kramar, Z., Lednik, L., ... Zorman, I. (2006). *Metodološka priporočila za oblikovanje in uvajanje kliničnih poti*. Ljubljana: Ministrstvo za zdravje.
- Robida, A. (2006). *Uvajanje izboljševanja kakovosti v bolnišnice*. Ljubljana: Ministrstvo za zdravje.
- Scott, R. B., Joshi, M., & Nash, D. (2004). *The Healthcare Quality Book*. Chicago: Health Administration Press.
- *Skupni ocenjevalni okvir za organizacije v javnem sektorju: CAF 2006*. (2007). 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

Cilji in kompetence:

- Razumevanje in upoštevanje raznolikosti globalnega okolja pri organizaciji, izvajanju in nenehnem izboljševanju celovite kakovosti in poslovne odličnosti.
- Sposobnost kritične presoje pri izbiri, aplikaciji in izboljšavah sodobnih pristopov, modelov in orodij kakovosti in odličnosti.
- Sposobnost oblikovanja izvirnih idej, konceptov in rešitev določenih problemov.
- Koherentno obvladovanje temeljnega znanja, sposobnost povezovanja znanja z različnih področij na katerih temeljita kakovost in poslovna odličnost.
- Sposobnost timskega dela, tj. pripravljenost na sodelovanje, kooperativnost, upoštevanje mnenj drugih in izpolnjevanje dogovorjene vloge v okviru tima in skupine.
- Usposobljenost za izobraževanje, vzgojo in mentorsko delo pri promociji kakovosti in poslovne odličnosti.
- Usposobljenost za sprejemanje odgovornosti za profesionalni razvoj in učenje, izboljševanje lastnega dela skozi evalvacijo z namenom samopresejanja in s tem nenehnega izboljševanja kakovost in odličnost dela.
- Internalizacija avtopoietičnega koncepta obvladovanja kakovosti in odličnosti, temelječega na spiralno-vijačnem zaporedju planiranja, izvedbe, preverjanja in

Objectives and competences:

- Understand and respect the diversity of the global environment in the organization, implementation and continuous improvement of the overall quality and business excellence.
- Ability to critically assess in the choice, application, and improvement of contemporary approaches, models, and tools of quality and excellence.
- Ability to create original ideas, concepts, and problem-solving.
- Coherent management of basic knowledge, ability to connect knowledge from various areas that is based on quality and business excellence.
- Ability for teamwork, i.e. readiness for collaborating, cooperating, respecting others' opinions and fulfilling the tasks that were decided in the team or group.
- Qualified to train, educate and conduct mentor work in promoting quality and business excellence.
- Qualified to take responsibility for the professional development and learning, improving one's own work through evaluations for the purpose of self-transcendence and continuous improvement of quality and excellence at work.
- Internalizing the concept of autopoiesis in reference to quality and excellence founded on the spiraling order of planning, doing, checking, and acting.

<p>ukrepanja.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Internalizacija temeljnih gradnikov sodobne paradigme kakovosti in odličnosti. – Obvladovanje oblikovanja in nenehnega izboljševanja procesno koncipirane organizacije na podlagi procesov in dejstev. – Celostno obvladovanje temeljnega znanja na področju kakovosti in poslovne odličnosti ter metodologije raziskovanja ter njegova interdisciplinarna uporaba. – Obvladovanje izbranih pristopov, modelov in orodij na področju kakovosti in poslovne odličnosti. – Organizacijske in vodstvene spretnosti za usmerjanje dela v organizaciji. – Usposobljenost za svetovalno delo (prenos znanja). 	<ul style="list-style-type: none"> – Internalisation of building blocks of contemporary paradigms of quality and excellence. – Managing the design and continuous improvement of process organizations conceived on the basis of processes and facts. – Total management of fundamental knowledge in the area of quality and business excellence as well as the methodology of research and their interdisciplinary usage. – Management of choosing approaches, models, and tools in the area of quality and business excellence. Organizational and leadership skills to guide work in an organization. – Qualified for consultancy work (transfer of knowledge).
--	---

Predvideni študijski rezultati:	Intended learning outcomes:
<p>Študent/študentka:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Pozna in razume pomen in večplastnost procesnega pristopa pri obvladovanju kakovosti in odličnosti v zdravstvu in sistemu zdravstvenega varstva. – Razume interakcijsko delovanje dejavnikov, ki vplivajo na uspešnost in učinkovitost obvladovanja kakovosti in odličnosti v zdravstvu. – Pozna in je sposoben predstaviti primere dobrih – manj dobrih praks delovanja kakovosti v sistemu zdravstvenega varstva Slovenije. – 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. 	<p>The student will:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Know and understand the multi-layered process approach in quality management and excellence in health care and health care system. – Understand the interaction among factors that influence the success and effectiveness of quality management and excellence in health care. – Know and be able to present examples of good practice – and other not so good practices in quality of health care system in Slovenia. – Knows and uses contemporary approaches, models, and tools to achieve continuous improvement in quality and excellence in health care. – Use basic knowledge and skills from the field of quality and excellence in health care. – Reflect and critically evaluate various experiences from the field of quality and excellence in health care. – Actively and critically monitor and reflect on current developments in the field of quality management and excellence in health care. – In connection with other courses, know, understand and reflect on the complexity of professional and social tasks of employees in quality management and excellence in health care. – Know and understand how quality and excellence in health care fits with society in large, within the context of culture and value-laden as well as reflect from these contexts to form an intellectually active relationship to the world.

Metode poučevanja in učenja:	Learning and teaching methods:
-------------------------------------	---------------------------------------

<ul style="list-style-type: none"> – <i>Predavanja</i> z aktivno udeležbo študentov (razlaga snovi, pogovori, vprašanja, primeri, reševanje problemov). – <i>Seminarske vaje</i> v povezavi s prakso (refleksija izkušenj, projektno delo, timsko delo, metode kritičnega mišljenja, pogovori, sporočanje povratne informacije, socialne igre, ekskurzija). – <i>Animacija samostojnega študija in raziskovanja</i> (motiviranje, usmerjanje, samoopazovanje, samouravnavanje, refleksija, samoocenjevanje). 	<ul style="list-style-type: none"> – Lectures with active student participation (discussions, talks, questioning, cases, problem-solving). – Seminar papers in connection to practice (reflections from experience, project work, teamwork, methods of critical thinking, talks, providing feedback, social games, excursions). – Facilitating independent study and research (motivating, directing, self-examination, self-regulation, reflection, and self-assessment).
---	---

Načini ocenjevanja:	Delež / Weight (%)	Assesment:
Način (pisni izpit, ustno izpraševanje, naloge, projekt)		<i>Type (examination, oral, coursework, project)</i>
– Pisni/ustni izpit	50%	– Written / Oral Exam
– Empirična seminarska naloga s poročili seminarskega dela ter predstavitev naloge	50%	– Empirical seminar paper with reports from seminar work and seminar paper presentation

Reference nosilca / Lecturer`s references:

<ul style="list-style-type: none"> – MLAKAR, Tatjana, MULEJ, Matjaž. Complementarity of the Living Systems, the Dialectical Systems Theories and social responsibility : the case of public medical care in Slovenia. <i>J. public health front. (Online)</i>, 2012, vol. 1, no. 1, str. 23-30. http://www.jphf.org/paperInfo.aspx?ID=7. [COBISS.SI-ID 11060252] – MLAKAR, Tatjana. Razvoj kontrolnega modela v sistemu zdravstvenega varstva Slovenije - nadaljevanje = Development control model in the medical care system of Slovenia - continuation. <i>Bilt.-ekon. organ. inform. zdrav.</i>, 2009, letn. 25, št. 3, str. 88-95. http://www.ivz.si/javne_datoteke/bilten/datoteke/147-Mlakar.pdf. [COBISS.SI-ID 1024109652] – MLAKAR, Tatjana, MULEJ, Matjaž. On the concept of the "control systems theory" as a new model of systemic consideration. <i>Kybernetes</i>, 2008, vol. 37, no. 2, str. 215-225. [COBISS.SI-ID 29422597]
--