

Univerzitet u Sarajevu
Ekonomski fakultet u Sarajevu

UPRAVLJANJE KVALITETOM U ZDRAVSTVU
MA «+2»

I SEMESTAR			
Predmeti	ECTS	Sati	Sifra
Uvod u poslovnu ekonomiju	6	30	QM401
Strateški menadžment u obrazovanju	6	30	QM402
Marketing u obrazovanju	6	30	QM403
Pravni aspekti u obrazovanju	6	30	QM404
Finansijski menadžment	6	30	QM405
Ukupno	30	150	

II SEMESTAR			
Obavezni predmeti	ECTS	Sati	Sifra
Sistem upravljanja kvalitete i interni audit u obrazovanju	6	30	QM407
Primjena statistike u SUK-u	6	30	QM409
Upravljanje ljudskim resursima	6	30	QM410
PROJEKAT	12	60	-
Ukupno	30	150	

III SEMESTAR			
Predmeti	ECTS	Sati	Sifra
Medicinsko pravo i etika	6	30	
Statističke metode za donošenje odluka	6	30	
Statističke metode za donošenje odluka (izborni)*	6	30	
Upravljanje kriznim stanjima zdravstvene zaštite (izborni)	6	30	
Upravljanje zdravstvenim osiguranjem i zdravstvenim službama (izborni)	6	30	
Upravljanje kvalitetom i klinički audit (izborni)	6	30	
Ukupno	30	150	

IV SEMESTAR			
Predmeti	ECTS	Sati	Sifra
MAGISTARSKI RAD	30	150	
Ukupno	30	150	

*Studenti biraju tri od četiri ponudena predmeta

ECTS Bodovi:

Obvezni predmeti	13x6 = 78 ECTS
Seminarski rad	12 ECTS
Magistarski rad	30 ECTS
UKUPNO	120 ECTS

1. Cilj

Upoznati polaznike sa značajnom ulogom pravne regulative u medicini, te sa etičkim postavkama pravnog pristupa novim biotehnološkim metodama u naučnim istraživanjima i kliničkoj praksi. Predmet je orijentiran prema osnovnim etičkim principima i pojašnjavanju prava u zdravstvu koji je konceptualna osnova za etičke i pravne mjere. One usmjeravaju razvoj i korištenje biotehnologija u zdravstvenim istraživanjima i medicini. Biće analizirano kako su različiti etički principi povezani sa posebnostima unutar kulturološke tradicije, specifičnih socijalnih grupa i kako pravni sistem mora vršiti medijaciju i uspostaviti univerzalne vrijednosti s ciljem harmonizacije, poštovanja historijskih i kulturalnih razlika zdravstvenih politika u Evropi. Uvesti polaznike u problematiku funkcioniranja organizacije, naglašavajući organizacijske nedostatke, te različite primjere dobre organizacije sistema zdravstva. Polaznicima omogućiti ovladavanje kompleksnim pojmovnim aparatom, te ih uvesti u pristupe, teorije i tehnike u savremenoj opremi sistema zdravstva.

2. Sadržaj

1. Temeljne etičke postavke medicinskog prava
2. Ljudska prava i medicinsko pravo
 - a. odbijanje liječenja,
 - b. privatnost,
 - c. zloupotreba u medicini, roditelji,
 - d. djeca i pravo,
 - e. autonomija maloljetnika,
 - f. pravni status zametka,
 - g. pobačaj i istraživanja na zametku,
 - h. smrt,
 - i. umiranje i pravo
3. Konvencija Vijeća Evrope o zaštiti ljudskih prava i dostojanstva ljudskih bića obzirom na biološka istraživanja i medicinsku nauku
4. Pravo EU – novine u pristupu harmonizaciji standarda u medicini, pravni okvir
5. Pravni sistem BiH
6. Ustav, zakoni, propisi, etički kodeks
7. Organizacija sistema zdravstva u razvijenim zemljama Evrope i SAD
8. Organizacija sistema zdravstva u tranzicijskim zemljama
9. Primarna, sekundarna i tercijarna zaštita
10. Oblikovanje organizacije, uloga, hijerarhija i ideja organizacije
11. Problem poticanja i usmjeravanja djelovanja – neformalna organizacija
12. Glavni problemi i rješavanje“ tromosti“ sistema
13. Usklađivanje sa zahtjevima korisnika
14. Komparativna efikasnost – ekonomski pogled na funkcionisanje zdravstvenog sistema u okolini
15. Zdravstvena politika

3. Metod rada

U izvođenju nastave će dominirati interaktivni metod rada tako što će uz predavanja nastavnika polaznici biti u prilici aktivno sudjelovati kroz rad na slučajevima, timske prezentacije i diskusije. Konačna ocjena će se formirati na temelju aktivnosti studenta na nastavi, te pismenog i usmenog ispita.

4. Literatura

- Skegg, P.D. Law, Etics and Medicine: studies in medical law. Oxford: Clarendon Press, 1984
- Određuje predmetni nastavnik

1. Cilj

Polaznici će nakon odslušane nastave moći koristiti osnovnu terminologiju strateškog menadžmenta, razmišljati strateški tokom priprema i donošenja poslovnih odluka, razlikovati vrste strateškog menadžmenta, koristiti metodologiju i djelovati u praksi.

2. Sadržaj

1. Uvod u strateški menadžment
2. Strateško vođenje i donošenje odluka
3. Porter's five forces
4. Izgradnja konkurentskih prednosti kroz funkcionalni nivo strategije
5. Poslovni nivo strategije
6. Korporativna strategija i gransko okruženje
7. Strategija u globalnom okruženju
8. Korporativna strategija-vertikalna integracija, strateške alijanse i outsourcing
9. Uloga „stratega prve linije” i ”stratega integratora”
10. Uloga lidera u strateškom menadžmentu
11. Ključne vještine stratega na svim nivoima
12. Mehanizmi upravljanja unutar zdravstvenih organizacija

3. Metod rada

U izvođenju nastave će dominirati interaktivni metod rada tako što će uz predavanja nastavnika polaznici biti u prilici aktivno sudjelovati kroz rad na slučajevima, timske prezentacije i diskusije. Konačna ocjena će se formirati na temelju aktivnosti studenta na nastavi, te pismenog i usmenog ispita.

4. Literatura

- Charles W.L: Hill and Gareth R. Jones: Strategic management, Houghton Mifflin Company, New York, 2004.
- Dževad Šehić: Strateški menadžment, Slovo, Mostar, 2002.
- Thompson, J. R. And Strickland A.J. Staretgic Management. McGraw-Hill, Irwin, Boston, 2003.

1. Cilj

Osposobiti buduće menadžere za identifikaciju, evaluaciju i implementaciju marketing strategija i procesa usmjerenih na stvaranje efektivnog, efikasnog i kvalitetnog zdravstva usmjerenog na korisnika.

2. Sadržaj

1. Pojam i evolucija marketinga
2. Marketing-kreiranje vrijednosti i zadovoljstva za kupce
3. Strateško planiranje i marketing proces
4. Trendovi i marketinške strategije u zdravstvenim institucijama
5. Istraživanje tržišta
6. Analiza za potrebe marketing planiranja u zdravstvenim institucijama
7. Informativna osnova za marketing odlučivanje
8. Ponašanje korisnika zdravstvenih usluga
9. Elementi marketing – mixa u zdravstvenim institucijama
10. Kontrola i implementacija marketing aktivnosti
11. Case study u zdravstvu
12. Specifičnosti, ponašanja i reagiranja korisnika zdravstvenih usluga
13. Specifičnosti „usluga“ zdravstvenih institucija, način plasmana, cijena i promocije
14. Promocija zdravlja

3. Metod rada

U izvođenju nastave će dominirati interaktivni metod rada tako što će uz predavanja nastavnika polaznici biti u prilici aktivno sudjelovati kroz rad na slučajevima, timske prezentacije i diskusije. Konačna ocjena će se formirati na temelju aktivnosti studenta na nastavi, te pismenog i usmenog ispita.

4. Literatura

- Hillestad, S. and Berkowitz, E. Health Care Market Strategy, Aspen Publication, 2003.
- Berkovitz, E. Essential of Health Care Marketing. Aspen Pub. 1996
- Kotler, Ph, Clarke, R. Marketing for Health Care Organization. Prentice-Hall, 1996.
- Tihi, B., Čičić, M., Brkić, N., Marketing, 3.izd., Ekonomski fakultet Sarajevo., 2006
- Guiltman, J. P. And Gordon, P. Marketing Management: strategies and programs. McGraw- Hill, 1996

1. Cilj

Polaznici će kroz ovaj predmet upoznati osnovne principe primjene finansijskog i menadžerskog računovodstva u području zdravstva. Predmet je koncipiran tako da prikazuje različite tipove zadataka dizajniranih tako da razvijaju znanja i vještine rješavanja problema unutar modela i tehnika finansijskog menadžmenta.

2. Sadržaj

1. Finansije i finansijski menadžer
2. Finansijska analiza
3. Temeljni koncepti upravljanja finansijama
4. Glavni sistemi izvora javnog finansiranja u zdravstvu
5. Principi ugovaranja i plaćanja između korisnika i davaoca usluga
6. Osnovni koncept troškova – razumijevanje troškova u zdravstvenim organizacijama
7. Finansijsko računovodstvo i razumijevanje finansijskog audita
8. Provođenje analize troškova za specifične odjele i usluge unutar zdravstvene organizacije
9. Različiti tipovi budžetiranja zdravstvene organizacije
10. Upravljanje rizicima

3. Metod rada

U izvođenju nastave će dominirati interaktivni metod rada tako što će uz predavanja nastavnika polaznici biti u prilici aktivno sudjelovati kroz rad na slučajevima, timske prezentacije i diskusije. Konačna ocjena će se formirati na temelju aktivnosti studenta na nastavi, te pismenog i usmenog ispita.

4. Literatura

- Zelman, W. McCue, M, and Milliakn, A. Financial Management of Health Care Organizations. 2nd ed. Blackwell Publishing, 2003

1. Cilj

Polaznici će naučiti kako analizirati važna pitanja obrazovne politike sa osnovama ekonomike. Svrha je finansijskog planiranja i menadžmenta da prati i izvještava o finansijskim učincima organizacije, i projicira i planira te učinke u budućim operativnim periodima.

2. Sadržaj

1. Cilj, predmet i metodologija proučavanja ekonomije javnog sektora
2. Djelovanje ekonomskih zakona u javnom sektoru i javni interes
3. Javno dobro kao roba i kao javna usluga
4. Struktura, organizacija i upravljanje javnim sektorom
5. Partnerstvo javnog i privatnog sektora (PPS)
6. Ekonomija obrazovanja i odgoja
7. Ekonomija zdravstva i osiguranja
8. Ekonomija javne administracije (odbrana, zaštita, pravosuđe i javna uprava)
9. Ekonomija društvenih djelatnosti (nauka, kultura, informatika i tehnologija)
10. Ekonomija socijalne skrbi i humanitarne pomoći
11. Javne nabavke i javna infrastruktura

3. Metod rada

U izvođenju nastave će dominirati interaktivni metod rada tako što će uz predavanja nastavnika polaznici biti u prilici aktivno sudjelovati kroz rad na slučajevima, timske prezentacije i diskusije. Konačna ocjena će se formirati na temelju aktivnosti studenta na nastavi, te pismenog i usmenog ispita.

4. Literatura

- Reuebe, E. Vrsnoća medicinske skrbi. Medicinska naklada, 2003.
- Carey, R. and Lloyd R. Measuring Quality Improvement in Health Care. American Society for Quality, Millwauke, 2001.
- Peratec, L. TQM. Springerlink, 2007.
- Cmachonu, V. K. And Ross, J. Principles to total quality. CRS Press, 2007.
- Juran, J , Gryna, F.: *Planiranje i analiza kvalitete*, Mate, Zagreb, 1999.
- 4 International Workshop Agreement (IWA 1: 2005) – ISO

1. Cilj

Polaznici će raditi na praktičnim modelima uvođenja sistema upravljanja kvalitetom unutar svojih zdravstvenih institucija. Predmet obuhvata prikaz različitih modela za upravljanje kvalitetom koji se koriste na svjetski prepoznatljivim organizacijama. Polaznici će se upoznati i sa najoptimalnijim modelima SUK-a za svaki nivo zdravstvene zaštite pojedinačno. Upoznat će se sa ciljevima totalnog upravljanja kvalitetom (TQM) čime se dostiže superiorna efektivnost i efikasnost poslovanja organizacije. Prepoznavanje prioriternih područja unaprjeđenja kvalitete u zdravstvenom sistemu, načini implementacije standarda, kriterija i indikatora kvalitete.

2. Sadržaj

1. Sistem upravljanja kvalitetom u području zdravstva i zadovoljenju pacijentovih potreba
2. Protokol upravljanja kvalitetom:
3. Procjena organizacijskog i strukturnog okvira, procjena politike kvalitete, definiranih procesa i sistema dokumentacije SUK-a
4. Standardi i normativi (nacionalni i međunarodni EU i WHO)
5. Organizaciona struktura (misija i vizija, politika kvalitete/ ciljevi kvalitete) i resursi
6. Procesi samo-evaluacije i evaluacija
7. Akreditacija i certifikacija zdravstvenih ustanova
8. Model SUK-a za primarni nivo zaštite, za sekundarni nivo zaštite, i za tercijarni nivo zaštite
9. Prevencija u zdravstvu
10. Pojam TQM-a i Demingova metoda menadžmenta
11. Juranovih 10 koraka kvalitete; Crosby-jevih 14 koraka unaprjeđenja kvalitete
12. Principi TQM-a i strateški plan

3. Metod rada

U izvođenju nastave će dominirati interaktivni metod rada tako što će uz predavanja nastavnika polaznici biti u prilici aktivno sudjelovati kroz rad na slučajevima, timske prezentacije i diskusije. Konačna ocjena će se formirati na temelju aktivnosti studenta na nastavi, te pismenog i usmenog ispita.

4. Literatura

- Joseph Stiglitz: Economics of Public Sector, McGraw- Hill, 2nd ed., NY – London, 2003.
- Young, S. (2004): Multinational and Public Policy. Ed Mass: Elgar, Northampton

1. Cilj

Epidemiologija je osnovna disciplina u javnom zdravstvu. Epidemiološke metode omogućuju procjenu zdravstvenog stanja populacije i upotrebljavaju se u medicinskim istraživanjima, svakodnevnom radu u javnom zdravstvu i evaluaciji zdravstvene zaštite. Polaznici će se upoznati sa principima uzroka bolesti, sa posebnim naglaskom na okoliš i zdravlje, upotreba mjera za zdravlje i bolest. Polaznici se naučiti osnove statističke kontrole procesa sa posebnim osvrtom na razumijevanje i primjenu tehnika kontrole i analize koje se apliciraju na upravljanje, kliničku analize i epidemiologiju.

2. Sadržaj

1. Korištenje epidemioloških metoda
2. Mjere pojavljivanja i učestalosti bolesti
3. Mjere povezanosti
4. Analiza rizika
5. Mjere odnosa, razlika rizika
6. Indikatori zdravlja
7. Kompozitni zdravstveni indikatori
8. Očekivano trajanje životnog vijeka
9. Osnovne studije u epidemiologiji
10. Izbor analize
11. Pojam statistike, statistički pojmovi i definicije
12. Sistem upravljanja i primjenjive statističke metode
13. Opis statističkih metoda: opisna statistika, planiranje pokusa, ispitivanje hipoteze, analiza sposobnosti procesa, analiza mjerenja, regresijska analiza, analiza pouzdanosti, uzorkovanje, simulacija, kontrolne karte, statistika odstupanja, ...Naučni pristup statističkom istraživanju

3. Metod rada

U izvođenju nastave će dominirati interaktivni metod rada tako što će uz predavanja nastavnika polaznici biti u prilici aktivno sudjelovati kroz rad na slučajevima, timske prezentacije i diskusije. Konačna ocjena će se formirati na temelju aktivnosti studenta na nastavi, te pismenog i usmenog ispita.

4. Literatura

- Babuš, Vladimir. Epidemiološke metode. Zagreb: Medicinska naklada. 2000.
- Murray, Christopher et al. Summary Measurers of Population health. Geneve: WHO, 2002.
- Petrie A, Sabin C. Medical Statistics at a glance. London: Blackwell Science, 2000.
- Journal Article: Torpy, J.M. (2001). "Raising health care quality: process, measures, and system failure. Journal of the American Medical Association, v287, no.2 p177-178.

1. Cilj

Polaznici će savladati problematiku upravljanja ljudskim potencijalima u javnim službama, u okviru toga u zdravstvu. Cilj predmeta je omogućiti polaznicima ovladavanje principima, tehnikama i problemima menadžmenta ljudskim potencijala. Posebno su naglašene aktivnosti i procesi koji su od posebne važnosti za menadžere u zdravstvu.

2. Sadržaj

1. Tok ljudskih resursa unutar organizacije
2. Ulazni tok
3. Interni tok
4. Izlazni tok
5. Motivacija
6. Analiza radne uspješnosti
7. Upravljanje vremenom i konfliktima
8. Tehnike rješavanja problema
9. Radno zakonodavstvo
10. Timski rad i komunikacija

3. Metod rada

U izvođenju nastave će dominirati interaktivni metod rada tako što će uz predavanja nastavnika polaznici biti u prilici aktivno sudjelovati kroz rad na slučajevima, timske prezentacije i diskusije. Konačna ocjena će se formirati na temelju aktivnosti studenta na nastavi, te pismenog i usmenog ispita.

4. Literatura

- Šunje, Aziz. Top menadžer: vizionar ili strateg. Sarajevo: Tirada, 2002.
- Bahtijarević - Šiber, F. Menadžment ljudskih potencijala. Zagreb: Golden Marketing, 1999.
- Rahimić, Z. i Šehić, Dževad. Menadžment. Sarajevo, Ekonomski fakultet, 2007.

5. Cilj

Upoznati polaznike sa značajnom ulogom pravne regulative u medicini, te sa etičkim postavkama pravnog pristupa novim biotehnološkim metodama u naučnim istraživanjima i kliničkoj praksi. Predmet je orijentiran prema osnovnim etičkim principima i pojašnjavanju prava u zdravstvu koji je konceptualna osnova za etičke i pravne mjere. One usmjeravaju razvoj i korištenje biotehnologija u zdravstvenim istraživanjima i medicini. Biće analizirano kako su različiti etički principi povezani sa posebnostima unutar kulturološke tradicije, specifičnih socijalnih grupa i kako pravni sistem mora vršiti medijaciju i uspostaviti univerzalne vrijednosti s ciljem harmonizacije, poštovanja histrijskih i kulturalnih razlika zdravstvenih politika u Evropi.

6. Sadržaj

- I. Temeljne etičke postavke medicinskog prava
- II. Ljudska prava i medicinsko pravo
 - odbijanje liječenja,
 - privatnost,
 - zloupotreba u medicini, roditelji,
 - djeca i pravo,
 - autonomija maloljetnika,
 - pravni status zametka,
 - pobačaj i istraživanja na zametku,
 - smrt,
 - umiranje i pravo
- III. Konvencija Vijeća Evrope o zaštiti ljudskih prava i dostojanstva ljudskih bića obzirom na biološka istraživanja i medicinsku nauku
- IV. Pravo EU – novine u pristupu harmonizaciji standarda u medicini, pravni okvir
- V. Pravni sistem BiH
- VI. Ustav, zakoni, propisi, etički kodeks

7. Metod rada

U izvođenju nastave će dominirati interaktivni metod rada tako što će uz predavanja nastavnika polaznici biti u prilici aktivno sudjelovati kroz rad na slučajevima, timske prezentacije i diskusije. Konačna ocjena će se formirati na temelju aktivnosti studenta na nastavi, te pismenog i usmenog ispita.

8. Literatura

- Skegg, P.D. Law, Etics and Medicine: studies in medical law. Oxford: Clarendon Press, 1984

1. Cilj

Polaznici se naučiti osnove statističke kontrole procesa sa posebnim osvrtom na razumijevanje i primjenu tehnika kontrole i analize koje se apliciraju na upravljanje, kliničku analize i epidemiologiju.

2. Sadržaj

- I. Pojam statistike, statistički pojmovi i definicije
- II. Sistem upravljanja i primjenjive statističke metode
- III. Opis statističkih metoda:
 - opisna statistika,
 - planiranje pokusa,
 - ispitivanje hipoteze,
 - analiza sposobnosti procesa,
 - analiza mjerenja,
 - regresijska analiza,
 - analiza pouzdanosti,
 - uzorkovanje,
 - simulacija,
 - kontrolne karte,
 - statistika odstupanja,
 - analiza vremenskih serija)
- IV. Naučni pristup statističkom istraživanju

3. Metod rada

U izvođenju nastave će dominirati interaktivni metod rada tako što će uz predavanja nastavnika polaznici biti u prilici aktivno sudjelovati kroz rad na slučajevima, timske prezentacije i diskusije. Konačna ocjena će se formirati na temelju aktivnosti studenta na nastavi, te pismenog i usmenog ispita.

4. Literatura

- Petrie A, Sabin C. Medical Statistics at a glance. London: Blackwell Science, 2000.
- Journal Article: Torpy, J.M. (2001). "Raising health care quality: process, measures, and system failure. Journal of the American Medical Association, v287, no.2 p177-178.

1. Cilj

Po kompletiranju kursa, učesnici će biti u stanju:

- Demonstrirati vještine pisane i oralne komunikacije namijenjene efektivnoj komunikaciji u okvirima profesionalne zdravstvene politike i društvenog okruženja.
- Razumjeti i usvojiti ispravan pristup sigurnosti pacijenata kroz korištenje alata za sistematski pristup koji će omogućiti prihvatanje novih načina ponašanja, stavova, vještina i znanja, te njihove primjene u dnevnoj kliničkoj praksi.
- Definirati procese i procedure u zdravstvu
- Usvojiti znanja iz oblasti kliničkog audita.
- Demonstrirati vještine vođenja, timskog rada i upravljanja konfliktom.

2. Sadržaj

1. QUALITY MANAGEMENT - osnove i koncepti
2. Sistemi kvaliteta u zdravstvu
3. Nacionalne politike kvaliteta
4. Uvod u poslovnu izvrsnost
5. Balanced ScoreCard u zdravstvu
6. Poslovna izvrsnost u zdravstvu
7. Klinički audit - osnove

3. Metod rada

U izvođenju nastave će dominirati interaktivni metod rada tako što će uz predavanja nastavnika polaznici biti u prilici aktivno sudjelovati kroz rad na slučajevima, timske prezentacije i diskusije. Konačna ocjena će se formirati na temelju aktivnosti studenta na nastavi, pismenog ispita, te grupnog rada koji podrazumijeva (samo)ocjenu odabrane zdravstvene ustanove-organizacije primjenom *Baldrige*-ove metodologije (*Health Care Criteria for Performance Excellence*).

4. Literatura

- Dijelovi knjiga
 - Lazibat T. (2009), Upravljanje kvalitetom, Znanstvena knjiga, Zagreb (423-458)
- Materijali
 - Baldrige National Quality Program Health Care Criteria for Performance Excellence (2008)
 - Preporuke Komiteta Ministara zemljama članicama o menadžmentu sigurnosti pacijenta i prevenciji nepovoljnih događaja u zdravstvenoj zaštiti (2006), Savjet Evrope
 - Bolesnikova sigurnost – Upostavljanje evropskih pokazatelja bolesnikove sigurnosti, Ured za pokazatelje kvalitete, Aarhus, Danska
 - Vanjski mehanizmi za ocjenu zdravstvenih ustanova, **Časopis Udruženja za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu FBiH**
- Članci
 - Kaplan R.S., Norton D.P. (1992), The Balanced Scorecard – Measures that Drive Performance, Harvard Business Review
 - Čizmić E., Veselinović L.J. (2008), „National Balanced Scorecard Concept as an Accelerant of Bosnia-Herzegovina’s Economic Development“, ICES2008, Sarajevo
- Websites
 - <http://www.efqm.org/en/>
 - <http://www.akaz.ba/>