

PROGRAMME



Masaryk University of Brno – University Center for Healthcare Quality
Supported by:

Commission of the European Communities within the framework of the Leonardo da Vinci Programme

KURZ MANAGEMENTU KVALITY PRO ZDRAVOTNÍCKÉ ORGANIZÁCE A OBČANY

***K. Zgodavová, **A. Bourek, ***P. Bober, **L. Forýtková,
D. VIK

*Trenčianska univerzita Alexandra Dubčeka v Trenčíne, Slovenská republika

**Masarykova Univerzita, lékařská fakulta, Brno, Česká republika

*** Technická univerzita v Košiciach, Slovenská republika

<http://www.improhealth.org>

CÍL VQC

Virtual Quality Centre napomáhá manažérům, poskytovatelům a výzkumníkům ve zdravot. zařízeních porozumět dovednostem potřebným pro zvyšování kvality, účinnosti a ekonomické empowers healthcare managers, caregivers, efektivity zdravot. zařízení a pomáhá občanům chápat jejich roli v procesu vylepšování zdravotnických služeb – BEZ NUTNOSTI PŘERUŠENÍ JEJICH VLASTNÍHO ZAMĚSTNÁNÍ A S VÝHODAMI VYUŽITÍ ULOŽENÝCH DIGITÁLNÍCH MATERIÁLŮ

ZÁMĚR VQC

Virtual Quality Centre poskytuje následující služby:

- **eGlosář** pro manažéry zdravot. služeb a pro občany
- **eLearningové kurzy:** Managementu zdravotnických organizací.
- **eManuály** vztahující se k využití získaných znalostí při tvorbě a užití systémů řízení jakosti
- **eNástroje** pro zlepšování kvality efektivnosti a účinnosti zdravot. organizací
- **eKonsultace** one-on-one interakce permanentně uložené pro případné další zájemce v digitálním formátu

UŽITÉ EDUKAČNÍ MODEL Y

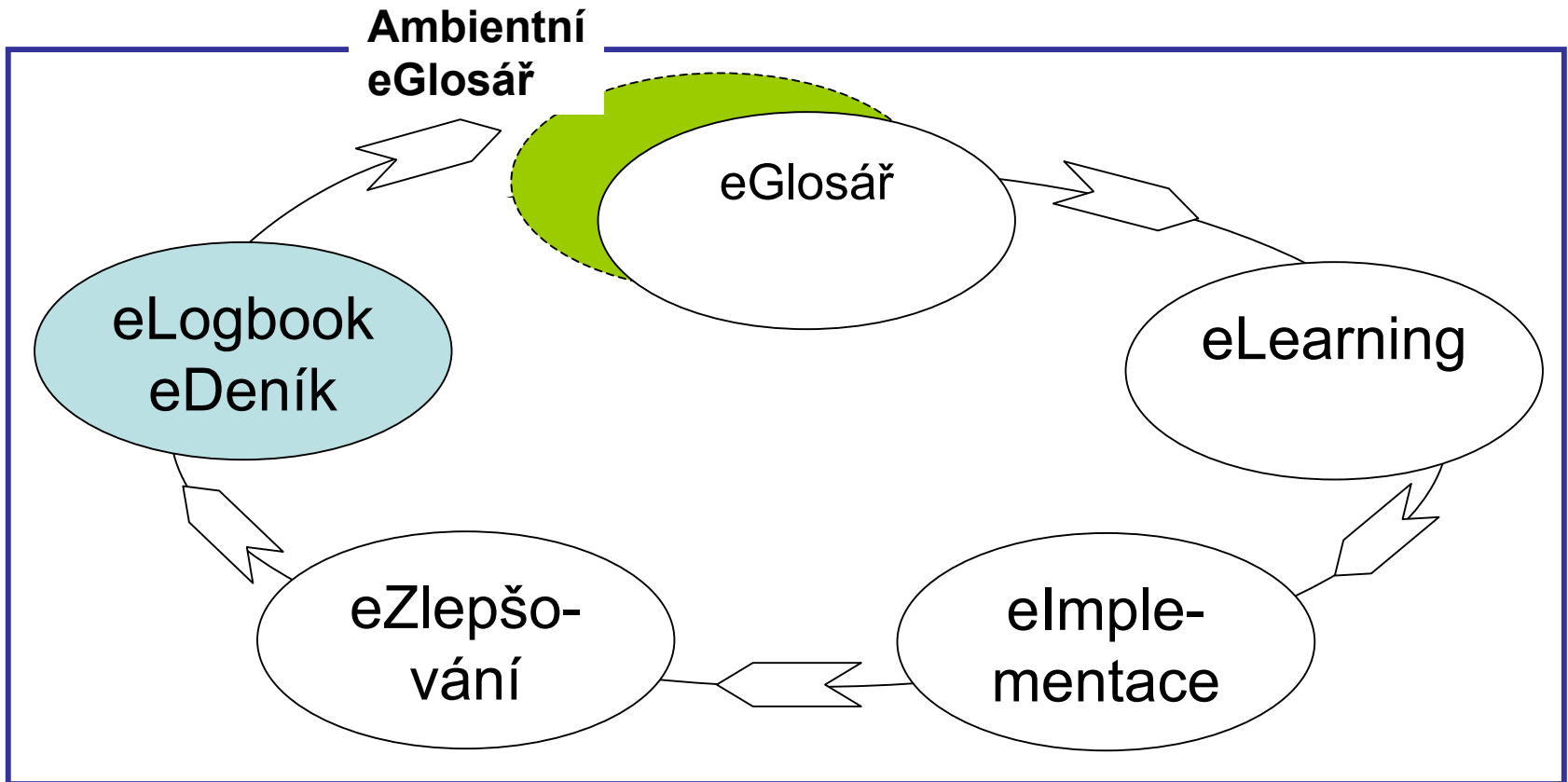
Model 1: **předávání znalostí**

Model 2: **získávání a třídění znalostí**

Model 3: **rozvíjet a nalézat nové – tvorba znalostí**

Cit. Baumgartner, P., H. Häfele, et al. (2002)

eLogbook (eDeník) - paměť'



SOUHRN ZÁKLADNÍCH PRINCIPŮ

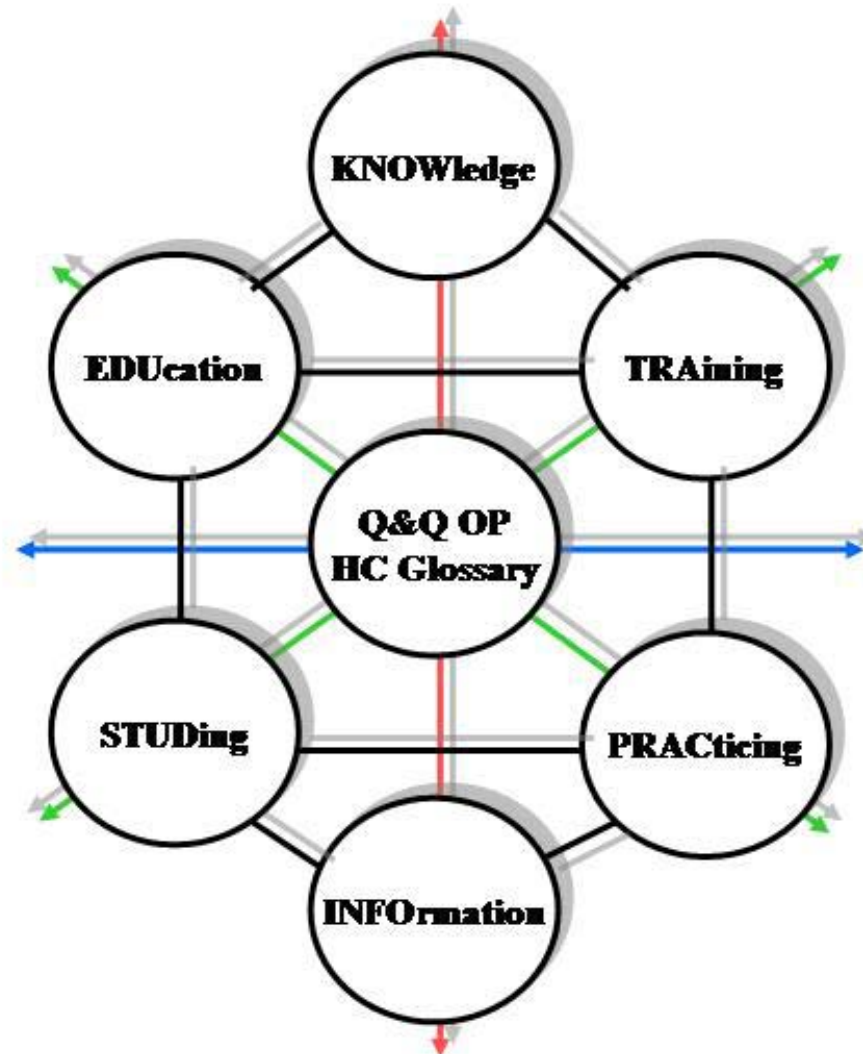
Multi-Lingvální-vícejazyčný Q&Q ambientní glosář je provázán s eKurzy, eManuály and eKonzultacemi, zaměřený na využití lokálních a globálních informací a „za pochodu“ získávaných znalostí a jednoduše adaptovatelný pro další země.

eNástroje umožňují sledování studijního pokroku a sebehodnocení úrovně dosažených znalostí studentů

Zkušenosti jsou získávány zpětnovazebným mechanismem (studující v pilotních kurzech navrhuji změny pro zvyšování efektivity systému). Vylepšující návrhy zůstávají permanenně digitálně archivovány k následnému využití jak ze strany tvůrců kurzu, tak studentů

Koncept „sdílené edukace“ je umožněn The concept of shared education is enabled through adekvátním využitím eLearningového prostředí

VÝUKA PROVÁZANÁ S GLOSÁŘEM



CO VYPLYNULO Z PŘEDCHOZÍCH PROJEKTŮ ?

ZLEPŠENÍ KVALITY SLUŽEB
NENÍ MOŽNÉ BEZ TÝMOVÉ
SPOLUPRÁCE A
ZÁKAZNÍK/KLIENT/PACIENT a
jeho okolí MUSÍ BÝT SOUČÁSTÍ
TÝMU

KDE VIDÍME HLAVNÍ PROBLÉM EVROPSKÝCH ZDRAVOTNÍCH SYSTÉMŮ ?

POKŘIVENÉ CHÁPÁNÍ VÝZNAMU A
MOŽNOSTÍ ZDRAVOTNICTVÍ
(ZDRAVOTNICKÝCH SLUŽEB) PRO
„WELL-BEING“ KLIENTŮ TĚCHTO SLUŽEB
(nejasná představa o aktivní roli
zdravotnického klienta/konzumenta služeb)

KVALITA ŽIVOTA A WELL-BEING

?

PRACOVNÍ DEFINICE PRO IMPROHEALTH-COLLABORATIVE:

Quality of life: The value assigned to duration of life as modified by the impairments, physical, social and psychological functional states, perceptions and opportunities that are influenced by disease, injury, treatment, or policy. In this context, also known as Health-Related Quality Of Life – HRQOL. Quality of life can be measured in terms of Quality-Adjusted Life Years - QALY, Disability Adjusted Life-Years - DALY, and other indices.

Well-being – (Czech translation “**vnímání pocitu bytí**” – exact translation of this being “meta-cognition of the feeling of existing”): A context- and situation-dependent state, comprising basic material for a PRODUct life, freedom and choice, health, PRODUct SOCIAL relations, security and safety.

We have asked the contributing authors to produce a chapter of the e-publication in which from your point of view how the individual (person) should behave in the time/space (environment at and a defined time frame) to reach the best possible subjective QoL and WB:

- **How should the individual understand the concept of QoL & WB**
- **What level of competence should the individual possess/reach in order to be able to influence the QoL & WB**
- **What level of responsibility (accountability) should the individual „feel“/have in respect to the improvement of his QoL & WB**

WB & QoL rámce (prostředí, čas)

Autory jednotlivých kapitol ePublikace jsme požádali, aby popsali vhodné způsoby chování osob (individuí) v existujícím prostředí a daném časovém rámci, aby bylo dosaženo co nejvyšší QoL a wellbeingu

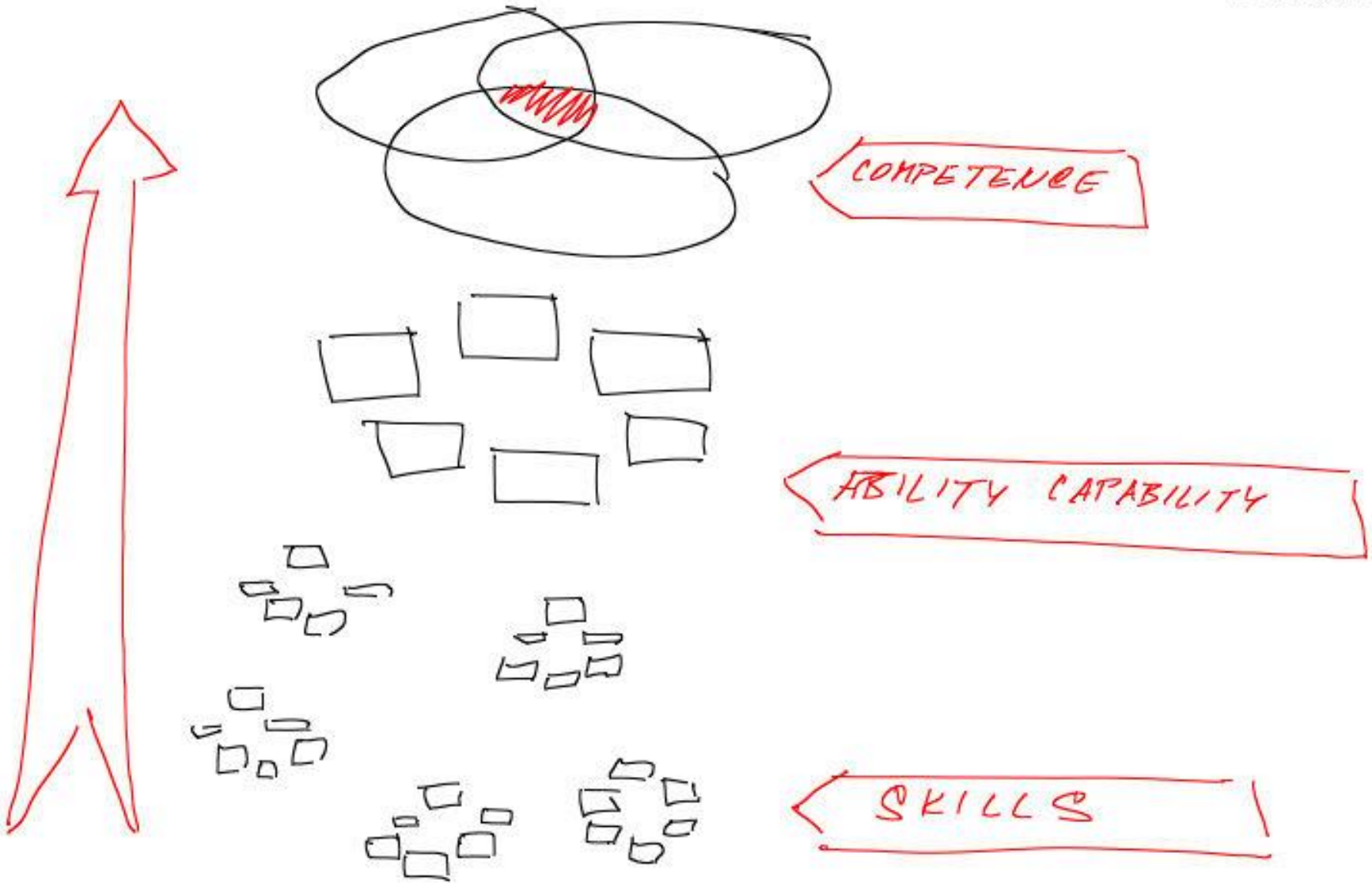
- **Jak má osobnost chápat koncept QoL & WB**
- **Jakou úroveň kompetencí/dovedností musí zvládnout, aby byl schopen ovlivňovat QoL & WB**
- **Jakou úroveň zodpovědnosti by měl člověk pociťovat/mít, v souvislosti se zlepšováním své QoL a svého WB**

PLÁNOVANÉ KAPITOLY

1. Understanding the concept of QoL & WB
2. Philosophical aspects of QoL & WB
3. Sociological aspects QoL & WB
4. Medical (healthcare) aspects of QoL & WB
5. Ekological aspects QoL & WB
6. Ekonomical aspects QoL & WB
7. Politological aspects of QoL & WB
8. Practise („practeological“/practical) aspects of QoL & WB

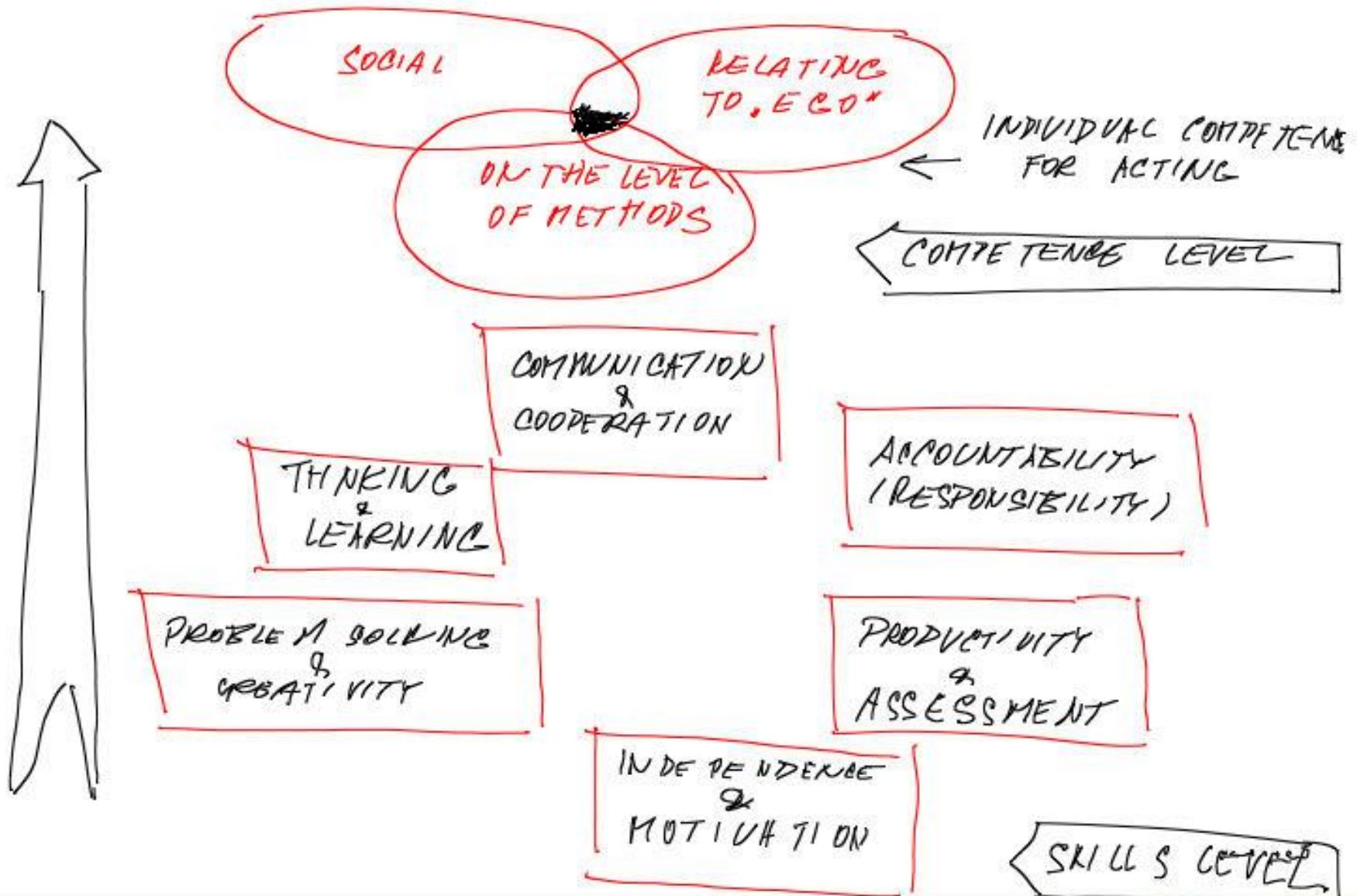
HIERARCHY & STRUCTURE OF KEY COMPETENCES

3 OVER 10 2017



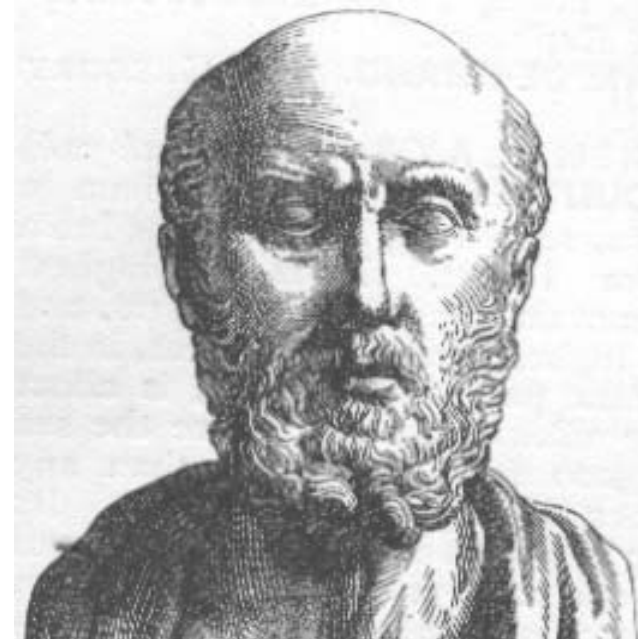
KEY COMPETENCES BUILDING BLOCKS

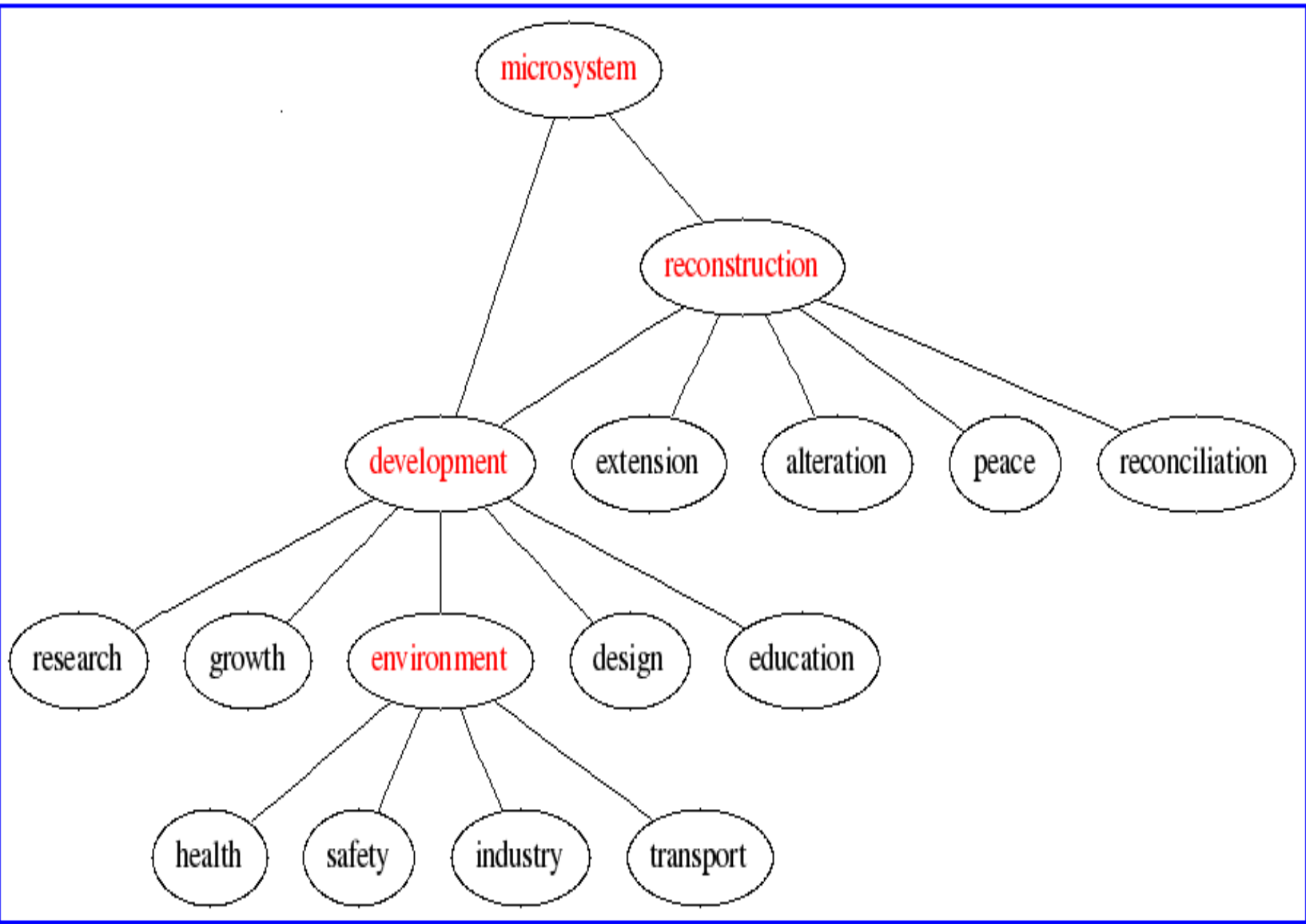
BOURKE © 2007



"It is not enough for the physician to do what is necessary, but the patient and the attendant must do their part as well and circumstances must be favourable"

Hippocrates 1st Aphorism





*Myslenie a poznanie sa dá objasniť tým, ako funguje
v určitých súvislostiach.*

(John Dewey 1859 - 1952)

QM-RPS* slúži na podporu výučby a tréningu systémov manažérstva kvality pre:

- manažérov a profesionálov konkrétnych zdravotníckych organizácií
- študentov univerzít
- **záujemcov širšej občianskej verejnosti**

*QMS-RPS Quality Management System Role Play
Simulation

Podstata

- Tímové experimentovanie s vopred pripraveným modelom systému manažérstva kvality (SMK).
- Tím tvoria osoby - hráči, ktorí sa vzdelávajú v manažérstve kvality alebo skutoční manažéri akejkoľvek zdravotníckej organizácie.

Technická realizácia

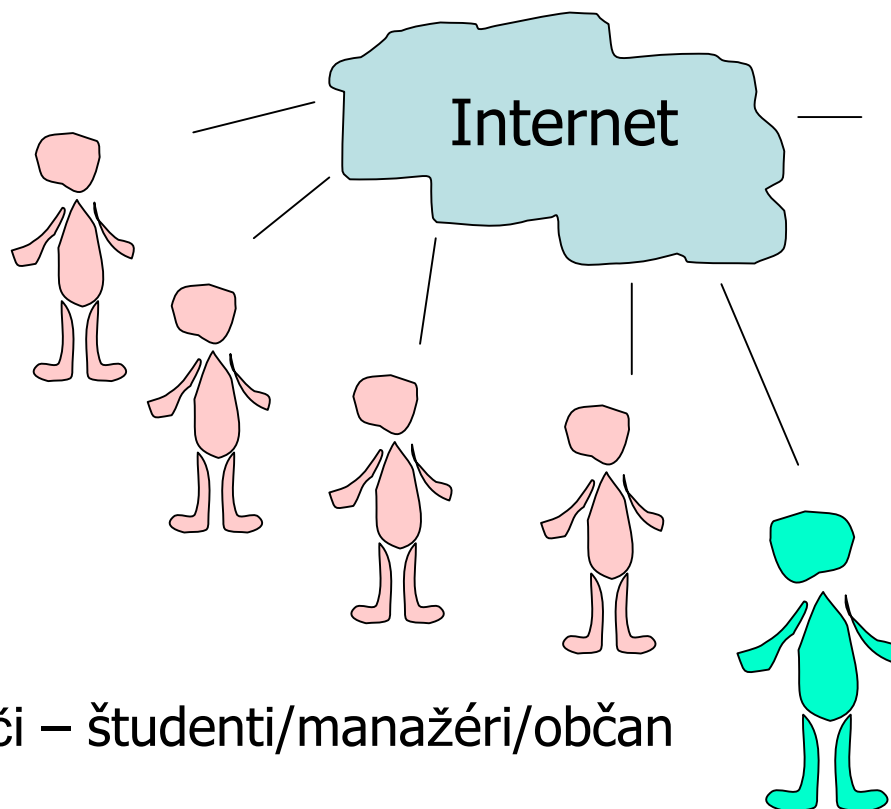
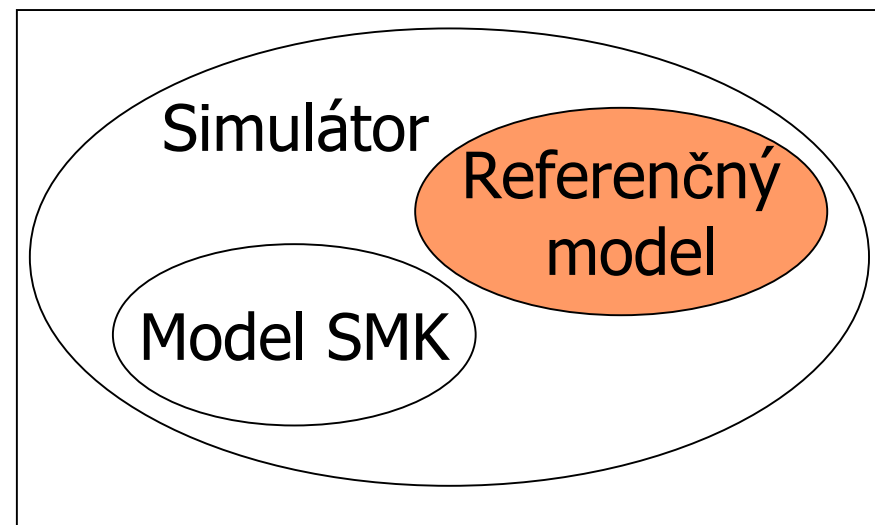
**QM-RPS je klient – server aplikácia
nainštalovaná na webovom serveri**

- Server: Apache, MySQL, PHP
- Klient: web prehliadač (Internet Explorer, Netscape)



Princíp

Server



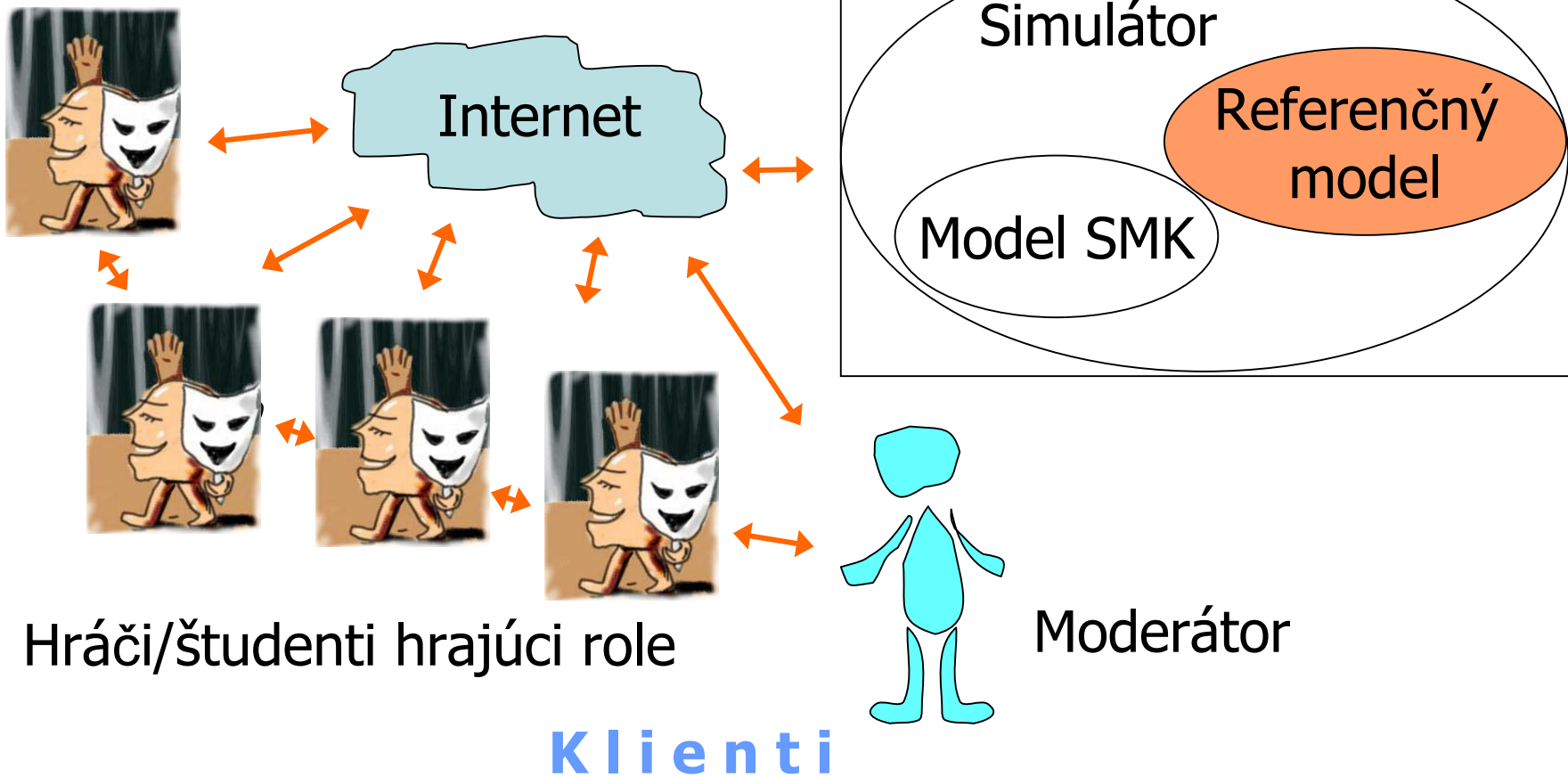
Moderátor/učiteľ

Klienti

Hráči – študenti/manažéri/občan

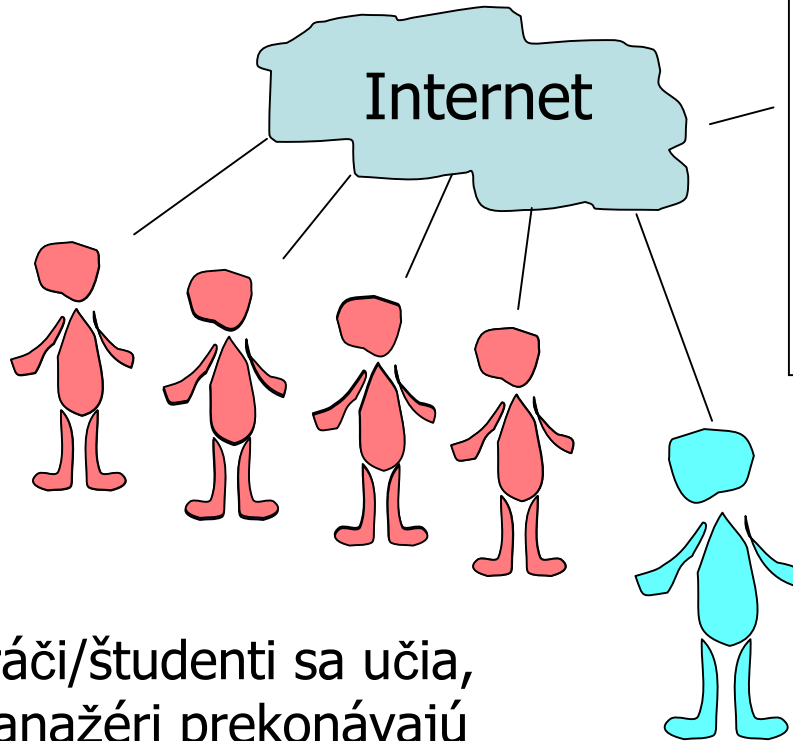


Princíp: vzťahy Server



Princíp: zmeny znalostí

Server



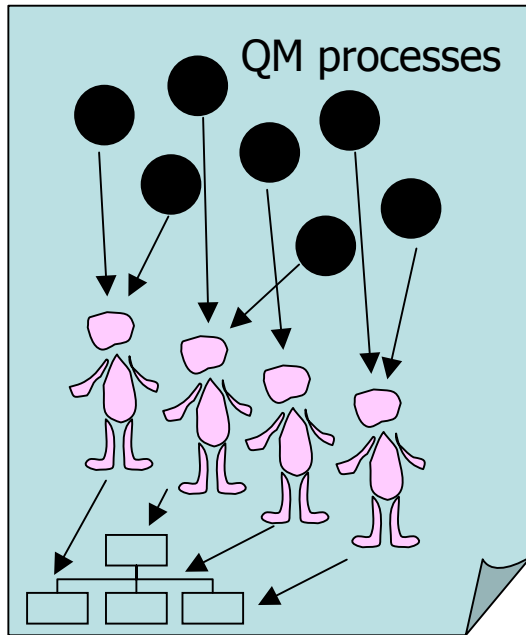
Hráči/študenti sa učia,
manažéri prekonávajú
odpor voči zmene

Model sa mení

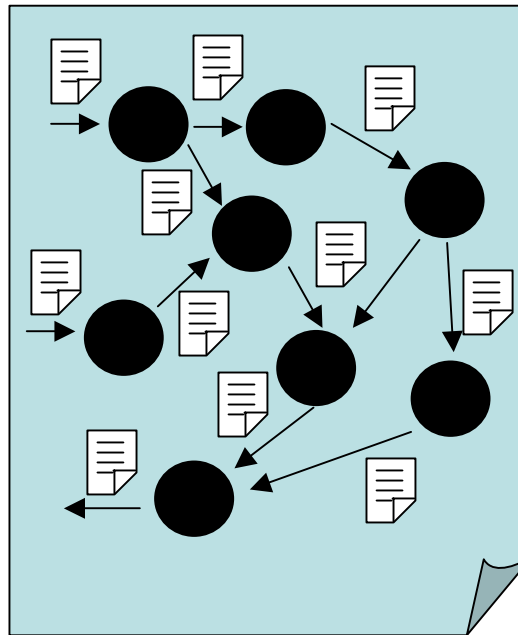
Zmeny odzrkadľujú čiastočné
schopnosti hráčov/študentov

Princíp: zmeny modelu

Dokumentácia SMK



Akceptované role,
procesy



Prepojenie procesov



Učebné ciele

- Naučiť navrhovať a realizovať systém manažérstva kvality pre konkrétne alebo virtuálne zdravotnícke organizácie.
- Naučiť riešiť problémy kvality, výkonnosti a ekonomickej efektívnosti konkrétnej alebo zdravotníckej virtuálnej organizácie.
- Pochopiť, že management organizácie obsahuje princípy použiteľné pro management individua (osoby – organizmu).

Čiastkové učebné ciele

Naučiť navrhovať a realizovať systém manažérstva kvality pre organizácie / širšiu občianskú verejnosť

- Vedieť analyzovať súčasný stav v zdravotníckej organizácii z hľadiska potrieb SMK (pomocou hlavných znakov organizácie)
- Poznať princíp SMK a štruktúru procesov v SMK
- Vedieť vytvoriť stratégiu, politiku a ciele kvality, výkonnosti a ekonomickej efektívnosti zdravotníckej organizácie
- Vedieť rozhodnúť o zodpovednostiach a právomociach v SMK podľa toku informácií o kvalite, výkonnosti a ekonomickej efektívnosti zdravotníckej organizácie
- Vedieť rozhodnúť aké vstupné informácie sú potrebné pre realizáciu procesov SMK
- Vedieť vytvoriť dokumentáciu SMK (prvky, väzby a účelovú funkciu príručky kvality)

Čiastkové učebné ciele

Naučiť riešiť problémy kvality, výkonnosti a ekonomickej efektívnosti zdravotníckej organizácie / občanov

- Vedieť identifikovať ekonomickú efektívnosť zdravotníckej organizácie
- Poznať štruktúru nákladov na kvalitu v zdravotníckej organizácii
- Poznať faktory balansujúce a ovplyvňujúce kvalitu a kvantitu poskytovaných zdravotníckych služieb
- Vedieť analyzovať faktory pôsobiace na dosahované ceny
- Vedieť manažovať a zlepšovať kvalitu poskytovaných zdravotníckych služieb

Naplnenie učebných cieľov

- **Naplnenie učebných cieľov sa deje hraním hry rolí vždy pre:**
 - konkrétnu zdravotnícku organizáciu,
 - konkrétne procesy SMK,
 - konkrétnu stratégiu a politiku kvality,
 - konkrétny tok informácií o kvalite poskytovaných zdravotníckych služieb.



Experimentovanie so vstupmi a výstupmi procesov

Experimentovanie sa týka:

- hlavných znakov zdravotníckej organizácie,
- politiky a cieľov kvality,
- výberu modelu systému manažérstva kvality,
- manažérskych funkcií a činností manažérstva kvality.

Výsledky experimentovania sa zaznamenávajú
do vopred pripravených elektronických
formulárov.

Moderátor - učiteľ

Moderátor po príprave hry vysvetlí hráčom, že budú hrať role manažérov organizácie a ich úlohou je vytvoriť systém manažérstva kvality podľa ISO 9001:2000.

Hráči: študenti, manažéri organizácie

Hráči pod vedením moderátora prechádzajú cez jednotlivé etapy plniac určené úlohy.

Pomáhajú si diskusiou s moderátorom, medzi sebou a štúdiom on-line dokumentácie a ďalších doplnkových materiálov.

Tým sa dosahujú učebné ciele kurzu a priebežne vznikajú nasledovné dokumenty:

Dokumentácia SMK

- Opisy práce manažérov rozšírené o prijaté procesy manažérstva kvality – **NOVÁ PRACOVNÁ NÁPLŇ**
- Definície procesov manažérstva kvality – **VLASTNÍCI PROCESOV**
- Zodpovedností a právomocí manažérov v systéme manažérstva kvality – **MATICE ZODPOVEDNOSTÍ A PRÁVOMOCÍ**
- Súhrnný dokument SMK – **PRÍRUČKA KVALITY**



Ukážka hry



0. etapa – Nastavenie hry

Moderátor/učiteľ



**SIMULAČNÁ HRA ROLÍ
MANAŽÉRSTVA KVALITY**

Etapa 0: Nastavenie hry

Kroky:

1. Nastavte hru - ID hry, čas pre jednotlivé etapy.
2. Nastavte hráčov.
3. Začnite hru.

① ————— ② ————— ③ ————— ④ ————— ⑤

Nastavenie hráčov

Nastavenie hry

Spoločnosť
ECM MONITORY

Definovanie času

Etapa 1	90	min.
Etapa 2	90	min.
Etapa 3	180	min.
Etapa 4	90	min.
Etapa 5	90	min.

Login	Meno hráča	Email	Jazyk
Jan	Jan Jurco	jan@tuke.sk	Slovensky
Pavol	Pavol Palko	pavol@tuke.sk	Slovensky
Matti	Mekala	matti@uvasa	English
Paivi	Haappalainen	paivi@uvasa	English

nastaviť hru >>

7.1.2008

MEFANET

34

1. etapa – Prezentačia organizácie

Hráč – študent/manažér

Hra 1.etapa - Microsoft Internet Explorer

Etapa1: Prezentačia organizácie

Úlohy:

1. Oboznámenie sa s organizáciou
2. Nájdenie správnych miest pre správnych ľudí
3. Prijatie miesta v organizácii

① ————— ② ————— ③ ————— ④ ————— ⑤

Organizačná štruktúra

Hlavné znaky organizácie

ECM MONITORY,
spol. s r.o.

[Charakteristika](#)
[Foto/video](#)
Produkčný program
[Programové vyhlásenie](#)
[Hlavné procesy](#)
[Politika a ciele kvality](#)
Zrelosť výkonnosti
Manažérsky informačný systém
Partneri
Zdroje

Výkonný riaditeľ
Lorand Varga

Technický riaditeľ
Zmocnenec pre kvalitu
Peter Kováč

Obchodný riaditeľ

Administratíva

Copyright [doc.Ing.Kristína Zgodavová,PhD.](#), [Ing. Peter Bober, PhD.](#), [Ing.Ľubomír Lengyel](#)

2. etapa – Experimentovanie s procesmi SMK

Hráč – študent/manažér

Role Play Simulation - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address <http://147.232.5.202/simpro/core/main.php?&phase=1> Go Links >>

Phase 2: Experimentovanie s procesmi manažerstva kvality

Úlohy:

1. Výber z náhodne distribuovaných procesov
2. Prevzatie zámerne pridelených procesov
3. Prevzatie zodpovednosti za procesy

Procesy SMK

Prijaté procesy

Interná komunikácia
Pomoc
Diskusia
Logout
Priebežné výsledky
Náplň práce
Karta hry rolí
Matica ZaP
Hráč
b

Odmietni procesy

- PRO8 [Riadenie infraštruktúry a pracovného prostredia](#)
- PRO10 [Procesy týkajúce sa zákazníka](#)
- PRO9 [Plánovanie realizácie produktu](#)
- PRO22 [Trvalé zlepšovanie](#)
- PRO24 [Preventívne činnosti](#)
- PRO7 [Riadenie ľudských zdrojov](#)

Akceptuj procesy

Systemové správy > Prosím vyberte svoje procesy

Done Internet

3. etapa – Experimentovanie so vstupmi a výstupmi

Hráč – študent/manažér

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window titled "Role Play Simulation - Microsoft Internet Explorer". The address bar displays the URL: <http://147.232.5.202/simpro/core/main.php?%phase=1>. The main content area is titled "Etapa 3: Experimentovanie so vstupmi a výstupmi procesov manažérstva kvality". Below the title, the tasks are listed as: 1. Výber vstupov pre zvolené procesy, 2. Kontrola a korigovanie vstupov zo zámerne distribuovaných procesov, and 3. Prevzatie vstupov. A progress bar with five numbered circles (1-5) is shown, with the first circle (1) highlighted. The section "Výstupné dokumenty SMK" contains a list of processes and their corresponding outputs. On the left, there is a navigation menu with options like "Interná komunikácia", "Pomoc", "Diskusia", "Logout", "Priebežné výsledky", "Náplň práce", "Karta hry roli", "Matica ZaP", "Hráč", and "d".

Etapa 3: Experimentovanie so vstupmi a výstupmi procesov manažérstva kvality

Úlohy:

1. Výber vstupov pre zvolené procesy
2. Kontrola a korigovanie vstupov zo zámerne distribuovaných procesov
3. Prevzatie vstupov

Výstupné dokumenty SMK

Prijaté procesy

<input type="radio"/> PRO2	Riadenie procesov týkajúcich sa zákazníka a ostatných zainteresovaných strán	OUT5	Záznam o záväzku manažmentu k zákazníkom a ostatným zainteresovaným stranám
<input type="radio"/> PRO5	Zodpovednosť, právomoc a komunikácia	OUT10	Záznam o zodpovednostiach a právomociach
		OUT11	Záznam o dekréte za zodpovednosť za systém manažérstva kvality
		OUT12	Dokumentovaný postup pre vykonávanie interného auditu
		OUT13	Dokumentované postupy pre internú komunikáciu
		OUT14	Dokumentovaný postup pre zisťovanie spokojnosti zákazníkov
		OUT15	Dokumentovaný postup pre zisťovanie spôsobilosti procesov
		OUT16	Dokumentovaný postup pre zisťovanie zhodnosti produktov
<input type="radio"/> PRO7	Riadenie ľudských zdrojov	OUT17	Dokumentovaný postup pre analýzu dodávateľov
<input type="radio"/> PRO14	Riadenie dokumentácie systému manažérstva	OUT18	Dokumentovaný postup pre analýzu zhody s požiadavkami

Systémové správy > 2. etapa bola úspešne ukončená. Prechádzam do 3. etapy...


4. etapa – Dokumentácia SMK

Hráč – študent/manažér

Role Play Simulation - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address <http://147.232.5.202/simpro/core/main.php?%phase=1>



Etapa 4: Dokumentácia SMK

Úlohy:

1. Vytváranie príručky kvality
2. Vytváranie organizačných smerníc
3. Vytváranie plánov kvality, zdokumentovaných postupov a záznamov

1 2 3 4 5

Príručka kvality

Záznamy

- Interná komunikácia
- Pomoc
- Diskusia
- Logout
- Priebežné výsledky
- Náplň práce
- Karta hry rolí
- Matica ZaP
- Hráč b

Príručka kvality	I	SMK 3
Organizácia a riadenie, politika a ciele kvality	II	SMK 1 SMK 2
Plány kvality, zdokumentované postupy a záznamy	III	SMK 4 až SMK 14

PRÍRUČKA KVALITY

OBSAH PRÍRUČKY KVALITY

1. VŠEOBECNÁ ČASŤ
2. ŠTRUKTÚRA SYSTÉMU MANAŽÉRSTVA KVALITY A PRÍRUČKY KVALITY
3. ORGANIZAČNÉ MIESTA, OPERÁTORY, VYBRANÉ TERMÍNY, DEFINÍCIE A ODKÁZY
4. SYSTÉM MANAŽÉRSTVA KVALITY
5. VZÁJOMNÁ VÄZBA PROCESOV PREBIEHAJÚCICH V ORGANIZÁCII
6. ZOZNAM DOKUMENTÁCIE SYSTÉMU MANAŽÉRSTVA KVALITY
7. ZÁZNAMY OPERATÍVNEHO RIADENIA PRÍRUČKY KVALITY

Systémové správy > 3. etapa bola úspešne ukončená. Prechádzam do etapy 4...

start Internet

Role Play Simulation - ... Role Play Simulation - ... Role Play Simulation - ... Document1 - Microsof...

11:03

5. etapa – Experimentovanie so SMK


Hráč – študent/manažér

Role Play Simulation - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Refresh Home Search Favorites Media

Address <http://147.232.5.202/simpro/core/main.php?%phase=1> Go Links >>



Etapa 5: Experimentovanie s SMK

Úlohy:

1. Identifikácia situácie v organizácii
2. Analýza príčin a určenie zodpovedností
3. Návrh nápravných a preventívnych opatrení

① — ② — ③ — ④ — ⑤

Modelové situácie

Prijaté procesy

- PRO2 [Riadenie procesov týkajúcich sa zákazníka a ostatných zainteresovaných strán](#)
- PRO5 [Zodpovednosť, právomoc a komunikácia](#)
- PRO7 [Riadenie ľudských zdrojov](#)
- PRO14 [Riadenie dokumentácie systému manažérstva kvality](#)
- PRO15 [Udržiavanie infraštruktúry](#)
- PRO20 [Analýza údajov z merania, monitorovania a riadenia](#)

Modelové situácie

situácia	Kvalita	Kvantita	Zisk
Dosahovanie vyššej kvality vo všetkých ukazovateľoch	+	+	+
	+	+	-
Nedosahuje sa plánovanej produkcie	+	-	+
Nedosahuje sa plánovaná kvantita a zisk	+	-	-
Nedosahuje sa plánovaná kvalita	-	+	+
Nedosahuje sa plánovaná kvalita a zisk	-	+	-
Nedosahuje sa plánovaná kvalita a kvantita	-	-	+
Všetky indikátory sú horšie ako sa plánovalo	-	-	-

Systémové správy > Váš problémový proces bol identifikovaný.

Internet

1. etapa – Prezentácia organizácie

- Obchodné meno: Swedwood Slovakia, s.r.o.
- Právna forma: s.r.o.
- Predmet činnosti: Drevárska druhovýroba, výroba nábytku
- Produkčný program (hlavný): Detský nábytok a Skriňový nábytok
- Hlavné procesy: Sušenie, Lepenie, Lisovanie škárovky, Formátovanie a egalizácia, Tmelenie, Povrchová úprava, Vrtanie
- Hlavní partneri: DETOX, dodávateľia reziva, Swedwood Skoczow, TDF, Lignotesting
- Hlavní zákazník: IKEA
- Počet pracovníkov: 480 pracovníkov, 35 THP, 25 réžie, ostatní priami pracovníci
- Informačné systémy: MOVEX, Lotus Notes databáza, Hours software

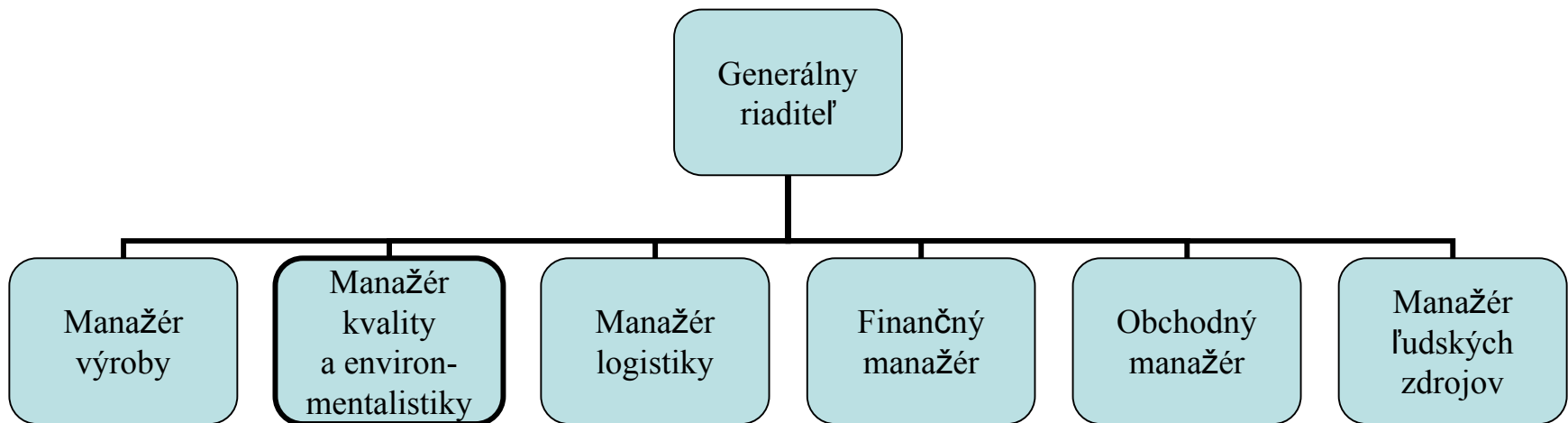
1. etapa – Prezentácia organizácie

Programové vyhlásenie:

Swedwood Jasná, výrobca smrekového masívneho nábytku, sa stane a zostane vedúcim (hlavným) dodávateľom masívneho nábytku pre IKEA a referenčnou Swedwood jednotkou a to tým, že bude spoľahlivou rastúcou spoločnosťou pripravenou na zmeny a snažiacou sa o prekonávanie požiadaviek zainteresovaných strán.

Hodnoty:

Delegovanie zodpovednosti, Jednoduchosť, Skúsenosti, Úprimnosť, Zdravý rozum, Antibyrokracia, Otvorenosť, Diverzita, Akceptácia zodpovednosti, Solidárnosť, ...



1. etapa – Prezentácia organizácie

Ciele:

- Expanzia a implementácia
- Stabilizácia organizácie
- Zlepšenie služieb zákazníkom
- Prevádzková excelentnosť

Praktické skúsenosti a prínosy hry

- Technická univerzita v Košiciach (FEI, EkF)
- Ekonomická univerzita Bratislava (PHF Košice)
- VŠB TU Ostrava
- University of Vaasa Fínsko
- Viac ako 100 študentov
- Cca 10 priemyslených firem





www.improhealth.org

ACKNOWLEDGEMENTS: We present ongoing and continuous knowledge acquired from theoretical and empirical research in projects Leonardo da Vinci SK 03/B/F/PP – 177014 “IMPROHEALTH”, SK/06/3/F/PP – 177443 "IMPROHEALTH _COLLABORATIVE" and KEGA 3-4121-06 “Web portal of tools, methods and case studies of the quality management”.



Děkujeme za pozornost
Ďakujeme za pozornost'

