

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1. Загальна інформація про навчальну дисципліну

Повна назва навчальної дисципліни	Організація різних видів медичної допомоги. Управління якістю медичної допомоги
Повна офіційна назва закладу вищої освіти	Сумський державний університет
Повна назва структурного підрозділу	Навчально-науковий медичний інститут. Кафедра громадського здоров'я
Розробник(и)	Дрига Наталія Олександрівна, Сміянов Владислав Анатолійович, Сміянова Ольга Іванівна
Рівень вищої освіти	Другий рівень вищої освіти, НРК – 7 рівень, QF-LLL – 7 рівень, FQ-EHEA – другий цикл
Семестр вивчення навчальної дисципліни	10 тижнів протягом 4-го семестру
Обсяг навчальної дисципліни	Обсяг становить 5 кред. ЄКТС, 150 год., з яких 80 год. становить контактна робота з викладачем (20 год. лекцій, 60 год. практичних занять)
Мова викладання	Українська

2. Місце навчальної дисципліни в освітній програмі

Статус дисципліни	Обов'язкова навчальна дисципліна для освітньої програми "Громадське здоров'я"
Передумови для вивчення дисципліни	Економіка та фінансування системи охорони здоров'я. Страхова медицина в системі охорони здоров'я. Маркетинг в охороні здоров'я, Громадське здоров'я. Організація та управління охороною здоров'я, Інформаційні системи в охороні здоров'я.
Додаткові умови	Додаткові умови відсутні
Обмеження	Обмеження відсутні

3. Мета навчальної дисципліни

Оволодіння здобувачами вищої освіти необхідними знаннями, навичками і набуття компетентностей щодо організації, ресурсного забезпечення та діяльності СОЗ, удосконалення організації МД населенню і системи ГЗ; набуття системи знань з теорії, методології, методики та організаційних основ управління якістю; формування навичок з управління якістю та освоєння технік і процедур побудови і впровадження СУЯ в різних типах установ і організацій відповідно до вимог міжнародних стандартів ISO та TQM.

4. Зміст навчальної дисципліни

Модуль 1. Організація різних видів медичної допомоги.

Тема 1 Система охорони здоров'я в Україні, структура, нормативно-правове забезпечення. Вимоги ВООЗ до системи охорони здоров'я.

- Основні напрями соціально-економічного розвитку суспільства в сучасних умовах.
- Програма ВООЗ “Здоров'я для всіх у XXI столітті”.
- Моделі організації та фінансування охорони здоров'я.
- Тенденції розвитку системи охорони здоров'я в країнах з розвинутою системою медичної допомоги та в країнах із системою медичної допомоги, що розвивається.

Тема 2 Світові системи охорони здоров'я, їх порівняльна характеристика, переваги та недоліки.

- Роль і значення міжнародного співробітництва в галузі охорони здоров'я.
- Функції і діяльність Всесвітньої організації охорони здоров'я.
- Всесвітня декларація з охорони здоров'я.
- Основи політики досягнення здоров'я для всіх в Європейському регіоні.

Тема 3 Законодавчі засади організації та надання медичної допомоги населенню України. Основні принципи реформування системи охорони здоров'я та чинники, що на нього впливають.

- Вплив перехідного періоду в економіці країни на систему суспільного добробуту.
- Основні проблеми державної політики в галузі охорони здоров'я.
- Законодавчі та нормативні засади охорони здоров'я в Україні.
- Ієрархія державного управління охороною здоров'я. Повноваження на різних рівнях упровадження державної політики в галузі охорони здоров'я.
- Використання міжнародного досвіду формування державної політики в галузі охорони здоров'я.

Тема 4 Організація та зміст роботи закладів охорони здоров'я що забезпечують надання первинної медичної допомоги населенню. Основні принципи сімейної медицини.

- Організація первинної медико-санітарної допомоги (ПМСД) на засадах сімейної медицини.
- Основні принципи сімейної медицини.
- Особливості роботи сімейного лікаря.
- Центри первинної медико-санітарної допомоги (ЦПМСД) як основний заклад організації первинної медичної допомоги, структура, діяльність.
- Амбулаторії загальної практики-сімейної медицини, їх структура, функції, місце в медичному обслуговуванні міського та сільського населення.
- Обов'язки сімейної медичної сестри.
- Розвиток сімейної медицини в Україні — важлива складова реалізації Європейської політики ВООЗ “Здоров'я для всіх у XXI ст.”
- Роль керівників закладів охорони здоров'я

Тема 5 Організація скринінгу окремих груп населення.

- Поняття скринінгу, його мета та види.
- Принципи відбору цільових груп для скринінгу.
- Переваги та недоліки скринінгових досліджень.

Тема 6 Організація та зміст роботи закладів охорони здоров'я, що забезпечують надання вторинної (спеціалізованої) медичної допомоги. Госпітальні округи, їх структура, функції.

- Роль амбулаторно-поліклінічних закладів у медичному забезпеченні міського та сільського населення.
- Основна документація, що застосовується для обліку роботи підрозділів поліклініки, зміст і порядок її заповнення, завдання поліклініки, основні структурні підрозділи, показники діяльності.
- Реформування стаціонарної допомоги. Визначення госпітального округу.
- План розвитку госпітального округу, його складові частини.
- Механізм функціонування госпітального округу.
- Функції закладів охорони здоров'я у складі госпітального округу.
- Опорні заклади охорони здоров'я.

Тема 7 Стационари різних рівнів: організація та зміст роботи, облік і аналіз їх діяльності. Стационарозамінні заклади охорони здоров'я: види, функції, облік і аналіз їх діяльності. • Організація стаціонарної медичної допомоги міському та сільському населенню. Система стаціонарної допомоги з урахуванням рівнів її надання. Функції та завдання сучасної лікарні. • Методика обчислення та аналіз показників діяльності стаціонару за даними звітів. • Забезпечення наступності між поліклінікою та стаціонаром. • Види стационарозамінних закладів. Функції денного стаціонару та стаціонару вдома.
Тема 8 Організація та зміст роботи закладів охорони здоров'я, що забезпечують надання третинної (високоспеціалізованої) лікувально-профілактичної допомоги населенню. • Заклади охорони здоров'я, що надають третинну медичну допомогу: амбулаторно-поліклінічні, стаціонарні. • Порядок направлення пацієнтів до закладів охорони здоров'я, що забезпечують надання третинної (високоспеціалізованої) медичної допомоги. • Порядок надання третинної допомоги.
Тема 9 Організація та зміст роботи служби екстреної медичної допомоги. • Організація екстреної медичної допомоги (ЕМД) в Україні. • Завдання Державної служби медицини катастроф, її інфраструктура. • Структура та діяльність регіонального Центру ЕМД.
Тема 10 Показники діяльності закладів охорони здоров'я, їх аналіз. • Визначення та оцінка показників діяльності сімейних лікарів. • Методика обчислення та аналіз показників діяльності поліклініки за даними звітів. • Показники діяльності стаціонару, методика їх обчислення та аналізу. • Методика обчислення та аналіз показників діяльності стаціонару за даними звіту лікувально-профілактичного закладу (ф. № 20).
Тема 11 Організація та зміст роботи закладів системи охорони материнства, основні принципи надання акушерсько-гінекологічної допомоги в Україні. • Експертна оцінка організаційних елементів медичного забезпечення вагітних і жінок при гінекологічних захворюваннях. • Основна облікова документація пологового будинку. Зміст і порядок її заповнення, можливості використання. • Методика обчислення та аналіз показників роботи пологового будинку за звітом про медичну допомогу вагітним, роділлям і породіллям.
Тема 12 Репродуктивне здоров'я. • Сутність державної програми «Репродуктивне здоров'я нації». • Центри здоров'я жінок. • Гендерне рівноправ'я.
Тема 13 Принципи організації та зміст роботи педіатричної служби в Україні щодо надання медичної допомоги дитячому населенню. • Організація медичної допомоги в дошкільних закладах, школах. • Основна облікова документація дитячої лікарні, зміст і порядок її заповнення, можливості використання. • Методика обчислення та аналіз показників роботи дитячої лікарні за даними звіту про медичну допомогу дітям. • Розробка заходів удосконалення діяльності дитячих лікарень.

Тема 14 Медико-соціальне забезпечення населення літнього віку. Паліативна та хоспісна допомога.

- Геріатрична допомога в Україні, її система організації (амбулаторно-поліклінічні, стаціонарні та стаціонарнозамінні заклади).
- Завдання та перспективи розвитку геріатричної допомоги в Україні та світі.
- Моделі організації паліативної допомоги.
- Структура та завдання закладів ОЗ, які надають паліативну допомогу дорослому населенню (хоспіси, паліативні відділення, центри паліативної допомоги).

Тема 15 Охорона психічного здоров'я.

- Правове регулювання психіатричної допомоги в Україні.
- Психіатрична допомога в системі Міністерства охорони здоров'я України: заклади, що надають позалікарняну (амбулаторну) психіатричну допомогу, заклади, що надають стаціонарну психіатричну допомогу, соціально-реабілітаційні заклади.

Тема 16 Види медичних експертиз згідно чинного законодавства, організація їх проведення.

- Види медичної експертизи.
- Правові засади медичної експертизи.
- Організація проведення різних видів медичних експертиз: медико-соціальної, військово-лікарської, патологоанатомічної, судово-психіатричної, судово-медичної.

Тема 17 Організація проведення медико-соціальної експертизи втрати працездатності. Експертиза тимчасової втрати працездатності, її рівні та етапи. ЛКК, її функції, повноваження.

- Поняття втрати працездатності, її види та ступені.
- Поняття та мета медико-соціальної експертизи працездатності.
- Нормативно-правове забезпечення медико-соціальної експертизи втрати працездатності.
- Сутність медико-соціальної експертизи тимчасової втрати працездатності.
- Заклади, які здійснюють експертизу тимчасової втрати працездатності, їх завдання.
- Особливості проведення експертизи при окремих видах непрацездатності.

Тема 18 Порядок заповнення та видачі листків непрацездатності.

- Значення листка непрацездатності як облікового, юридичного та фінансового документу.
- Визначення тактики різних посадових осіб лікувально-профілактичних закладів стосовно конкретних видів і випадків тимчасової непрацездатності.
- Оформлення листків непрацездатності при окремих видах і випадках тимчасової непрацездатності.

Тема 19 Організація проведення медико-соціальної експертизи стійкої втрати працездатності, етапи проходження. Порядок заповнення направлення на МСЕК, її основні завдання та документація.

- Завдання лікуючих лікарів, лікувально-консультативних комісій стосовно експертизи стійкої втрати працездатності.
- Медико-соціальні експертні комісії (МСЕК), їх види (за адміністративно територіальною ознакою, за профілями).
- Функції МСЕК.
- Зміст, призначення та порядок заповнення основних документів стійкої втрати працездатності, які використовуються при експертизі.

Тема 20 Організація охорони здоров'я в області медичної реабілітації.

- Загальні питання реабілітації. Завдання, мета і принципи реабілітації.
- Види, етапи і періоди реабілітації. Правові засади медичної реабілітації.
- Основні завдання охорони здоров'я в області медичної реабілітації.

Тема 21 Соціальне страхування та соціальне забезпечення населення.

- Суб'єкти та принципи соціального страхування.
- Загальнообов'язкове державне соціальне страхування.
- Види обов'язкового державного соціального страхування.
- Добровільне соціальне страхування.
- Соціальний захист (соціальне забезпечення), його цілі та принципи.
- Складові частини соціального захисту в Україні.

Модуль 2. Управління якістю медичної допомоги.

Тема 22 Теоретичні засади управління якістю. Система управління якістю.

- Поняття якості та чинники, які на неї впливають.
- Показники якості, методи їх обчислення та оцінювання рівня якості.
- Зміст та завдання управління якістю. Системи якості та сучасні підходи до управління якістю.
- Функції та принципи управління якістю.
- Процесний підхід в системі управління якістю (СУЯ).
- Основні концепції та моделі управління якістю.

Тема 23 Інституційне забезпечення системи управління якістю.

- Міжнародні системи стандартів ISO 9001:2008 та ISO 9001:2015, концепції TQM (Total Quality Management).
- Європейські моделі досконалості (EFQM). Міжнародні організації в забезпеченні СУЯ. Міжнародна система рейтингу якості.
- Національні політики якості. Інституційне забезпечення СУЯ в Україні. Державний захист споживачів та забезпечення безпеки товарів і послуг.
- Міжнародне співробітництво України у сфері управління якістю.

Тема 24 Методи управління якістю. Інструменти та механізми управління якістю: акредитація, ліцензування, бенчмаркінг.

- Класифікація методів управління якістю та їхня загальна характеристика.
- Структурування функцій якості.
- Сучасні комплексні інструменти, методології управління та поліпшення системи якості: діаграма Парето; причинно-наслідкова діаграма (діаграма Ісікави).
- Значення ліцензування та акредитації медичних закладів для забезпечення належної якості медичної допомоги.
- Бенчмаркінг як інструмент підвищення конкурентоспроможності підприємницьких структур.

Тема 25 Побудова систем управління якістю відповідно до вимог стандартів ISO 9001:2015. Особливості впровадження системи управління якістю в діяльність закладів охорони здоров'я.

- Основні вимоги та етапи побудови СУЯ. Дії з впровадження і функціонування СУЯ.
- Основні засади якісного управління в органах виконавчої влади згідно вимог ISO 9001:2015.
- Впровадження систем управління якістю в закладах охорони здоров'я. Якість медичних послуг як умова забезпечення якості життя.
- Критерії та показники якості медичних послуг: якість структури (матеріально-технічна база, оснащення, кадровий потенціал); якість процесу надання медичної послуги (дотримання медичних технологій: діагностичних, лікувальних, профілактичних і реабілітаційних заходів); якість результату (оцінка результатів діяльності).

Тема 26 Характеристика базових принципів системи управління якістю.

- Орієнтація на замовника.
- Лідерство керівництва.
- Залучення працівників організації.
- Процесний підхід.
- Поліпшення.
- Ухвалення рішень на підставі фактів.
- Взаємовигідні відносини з постачальниками.

Тема 27 Сутність і особливості оцінки якості медичної допомоги населенню. Процедура сертифікації систем управління якістю.

- Формування стандартів якості різних видів медичної допомоги.
- Методики оцінки якості та вимоги до них (придатність для використання стосовно різних етапів і видів медичної допомоги, об'єктивність, можливість кількісної оцінки, коректне відображення суті медичної діяльності).
- Стандарти якості медичної допомоги (ЯМД) стосовно клініко-статистичних груп, нозологічних форм. Стандарти медичних технологій.
- Основні принципи проведення сертифікації СУЯ: етапи проведення, відповідальні органи, об'єкти сертифікації.

Тема 28 Аудит в системі управління якістю.

- Поняття аудиту якості. Аудит СУЯ. Типи аудиторських перевірок, їх характеристика.
- Організація аудиту якості. Формування програми аудиту. Достовірність та результатів оцінювання. Корегувальні та упереджувальні заходи.
- Оцінка виконання заходів з підвищення якості в організації.

Тема 29 Методика проведення експертних оцінок медичного забезпечення окремих контингентів населення.

- Види контролю за ЯМД. Значення експертних оцінок для характеристики складових лікувально-діагностичного процесу.
- Організація проведення експертної оцінки діяльності медичних закладів, їх підрозділів і медичних працівників.
- Розробка анкет для оцінки якості різних видів медичної діяльності.
- Методика визначення рівня якості лікування, моделей кінцевих результатів, інтегрального коефіцієнта ефективності.
- Сутність експертних оцінок задоволення населення медичним забезпеченням.

Тема 30 Лідерство в системі управління якістю.

- Лідерство та прихильність.
- Політика. Розроблення політики у сфері якості.
- Функції, обов'язки та повноваження керівництва в межах організації.

Тема 31 Планування та підтримання в системі управління якістю відповідно ISO 9001:2015.

- Дії щодо ризиків і можливостей.
- Цілі у сфері якості та планування для їх досягнення.
- Планування досягнення цілей у сфері якості.
- Введення в дію і документування планів з якості. Ресурси.
- Профіль компетенцій медичного персоналу у сфері якості.
- Задokumentована інформація, необхідна для функціонування системи управління якістю.

Тема 32 Оцінювання дієвості та поліпшування в системі управління якістю відповідно ISO 9001:2015.

- Моніторинг та вимірювання. Внутрішній аудит.
- Планування поліпшування.
- Складання блок-схеми процесу.
- Збирання, систематизація і подання даних та інформації.
- Оцінювання ефективності системи управління якістю в лікарні.
- Ефективність обслуговування пацієнтів.
- Інформація про згоду пацієнта. Ідентифікація пацієнтів.

Тема 33 Виконання індивідуального завдання: (написання реферату на одну із тем, які не входять до плану аудиторних занять).

• Основні концепції та системи управління якістю. • Еволюція розвитку систем управління якістю. • Міжнародна система стандартів якості. • Міжнародні системи рейтингу якості. • Європейська модель ділової досконалості • Національні політики якості. • Формування політики в галузі управління якістю в • організації. • Економічні проблеми управління якістю. • Управління витратами на якість. • Методи управління якістю: їх загальна характеристика, класифікація та сфери застосування. • Організація контролю якості в закладах охорони здоров'я та підвищення його ефективності. • Принципи побудови причинно-наслідкової діаграми (діаграми Ісикави) та умови її використання в аналізі якості продукції. • Принципи побудови діаграми Парето. • Методи оптимізації та проблеми зниження витрат на якість. • Облік та аналіз витрат на якість. • Процес побудови систем управління якістю. • Формування політики та цілей в сфері якості. • Складові системи управління якістю в органах виконавчої влади і органах місцевого самоврядування та основні вимоги до її побудови. • Управління процесами виробництва та надання якісних послуг. • Державна політика підвищення якості надання медичних послуг. Державний контроль якості медичної допомоги. • Впровадження систем управління якістю в закладах охорони здоров'я. • Державна система сертифікації.

Тема 34 Підсумковий контроль знань – іспит.

5. Очікувані результати навчання навчальної дисципліни

Після успішного вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти зможе:

РН1	Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.
РН2	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
РН3	Здатність проведення досліджень на відповідному рівні.
РН4	Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.
РН5	Здатність приймати обґрунтовані рішення.
РН6	Здатність визначати пріоритети і проводити оцінку потреб сфери громадського здоров'я у конкретній ситуації.
РН7	Здатність розробляти варіанти стратегій, політик та визначати окремі інтервенції, спрямовані на збереження та зміцнення здоров'я населення, та оцінювати їх ефективність.
РН8	Здатність аналізувати стратегії, політики та інтервенції в сфері громадського здоров'я та пропонувати заходи щодо підвищення ефективності використання наявних коштів.
РН9	Здатність створювати команду для діяльності у сфері громадського здоров'я і забезпечувати її ефективну роботу.
РН10	Здатність розробляти проекти надання послуг громадського здоров'я та профілактики (первинної, вторинної та третинної) захворювань, промоції здоров'я, та забезпечувати їх реалізацію.
РН11	Здатність розробляти заходи з адвокації, комунікації та соціальної мобілізації у сфері громадського здоров'я.

PH12	Здатність застосовувати наукові підходи щодо планування дизайну досліджень, збору даних, розповсюдження та використання результатів наукових досліджень у сфері громадського здоров'я.
------	--

6. Роль навчальної дисципліни у досягненні програмних результатів

Програмні результати навчання, досягнення яких забезпечує навчальна дисципліна.
Для спеціальності 229 Громадське здоров'я:

ПР2	Визначати пріоритети та оцінювати потреби сфери громадського здоров'я, пропонувати науково обґрунтовані заходи та розробляти відповідні висновки та стратегії, які спрямовані на покращення галузі охорони здоров'я.
ПР3	Організовувати заходи з нагляду за станом здоров'я населення з використанням міжсекторального підходу.
ПР9	Розробляти заходи з профілактики (первинної, вторинної та третинної) захворювань та сприяти їх реалізації на практиці.
ПР10	Розробляти та впроваджувати стратегії, політики та окремі заходи у сфері промоції здоров'я, здійснювати ефективну комунікацію у сфері громадського здоров'я з використанням різних каналів та технік комунікації.
ПР11	Розробляти та впроваджувати системи моніторингу і оцінки ефективності інтервенцій, профілактичних та діагностичних або скринінгових програм та політик в громадському здоров'ї.
ПР12	Здійснювати аналіз ефективності розроблених процедур, інтервенцій, стратегій та політик в сфері громадського здоров'я.
ПР13	Розробляти та впроваджувати, засновані на доказах стратегії, політики та інтервенції громадського здоров'я із залученням зацікавлених сторін на основі міжсекторального підходу.
ПР16	Виконувати управлінські функції та організовувати надання якісних послуг у сфері громадського здоров'я.
ПР17	Здійснювати адвокацію, комунікацію та соціальну мобілізацію у сфері громадського здоров'я, підтримувати лідерство та залучати і посилювати спільноти з метою збереження і зміцнення здоров'я населення.
ПР18	Критично оцінювати результати наукових досліджень та здійснювати пошук потрібної наукової інформації у сфері громадського здоров'я, аналізувати інформацію, здійснювати дослідження, формулювати за його результатами висновки та рекомендації щодо їх впровадження.

7. Види навчальних занять та навчальної діяльності

7.1 Види навчальних занять

Тема 1. Система охорони здоров'я в Україні, структура, нормативно-правове забезпечення. Вимоги ВООЗ до системи охорони здоров'я.

Лк1 "Система охорони здоров'я в Україні, структура, нормативно-правове забезпечення. Вимоги ВООЗ до системи охорони здоров'я."

Основні напрями соціально-економічного розвитку суспільства в сучасних умовах. Програма ВООЗ "Здоров'я для всіх у XXI столітті". Моделі організації та фінансування охорони здоров'я. Тенденції розвитку системи охорони здоров'я в країнах з розвинутою системою медичної допомоги та в країнах із системою медичної допомоги, що розвивається.

Тема 2. Світові системи охорони здоров'я, їх порівняльна характеристика, переваги та недоліки.

Пр1 "Світові системи охорони здоров'я, їх порівняльна характеристика, переваги та недоліки."

Роль і значення міжнародного співробітництва в галузі охорони здоров'я. Функції і діяльність ВООЗ. Всесвітня декларація з охорони здоров'я. Основи політики досягнення здоров'я для всіх в Європейському регіоні.

Тема 3. Законодавчі засади організації та надання медичної допомоги населенню України. Основні принципи реформування системи охорони здоров'я та чинники, що на нього впливають.

Лк2 "Законодавчі засади організації та надання медичної допомоги населенню України, основні принципи реформування системи охорони здоров'я."

Вплив перехідного періоду в економіці країни на систему суспільного добробуту. Основні проблеми державної політики в галузі охорони здоров'я. Законодавчі та нормативні засади охорони здоров'я в Україні.

Пр2 "Законодавчі засади організації та надання різних видів медичної допомоги населенню України. Основні принципи реформування системи охорони здоров'я та чинники, що на нього впливають."

Ієрархія державного управління охороною здоров'я. Повноваження на різних рівнях упровадження державної політики в галузі охорони здоров'я. Використання міжнародного досвіду формування державної політики в галузі охорони здоров'я.

Тема 4. Організація та зміст роботи закладів охорони здоров'я що забезпечують надання первинної медичної допомоги населенню. Основні принципи сімейної медицини.

Лк3 "Організація та зміст роботи закладів охорони здоров'я що забезпечують надання первинної медичної допомоги населенню."

Розвиток сімейної медицини в Україні — важлива складова реалізації Європейської політики ВООЗ "Здоров'я для всіх у XXI ст." Основні принципи сімейної медицини. Основні принципи сімейної медицини. Роль керівників закладів охорони здоров

Пр3 "Організація первинної медико-санітарної допомоги (ПМСД) населенню. Основні принципи сімейної медицини."

Особливості роботи сімейного лікаря. Центри первинної медико-санітарної допомоги (ЦПМСД) як основний заклад організації первинної медичної допомоги, структура, діяльність. Амбулаторії загальної практики-сімейної медицини, їх структура, функції, місце в медичному обслуговуванні міського та сільського населення. Обов'язки сімейної медичної сестри.

Тема 5. Організація скринінгу окремих груп населення.

Пр4 "Організація скринінгу окремих груп населення."

Поняття скринінгу, його мета та види. Принципи відбору цільових груп для скринінгу. Переваги та недоліки скринінгових досліджень.

Тема 6. Організація та зміст роботи закладів охорони здоров'я, що забезпечують надання вторинної (спеціалізованої) медичної допомоги. Госпітальні округи, їх структура, функції.

Лк4 "Організація вторинної (спеціалізованої) медико-санітарної допомоги. Реформування стаціонарної допомоги. Визначення госпітального округу, його структура, функції."

Роль амбулаторно-поліклінічних закладів у медичному забезпеченні міського та сільського населення. Реформування стаціонарної допомоги. Визначення госпітального округу. Опорні заклади охорони здоров'я.

Пр5 "Організація та зміст роботи закладів охорони здоров'я, що забезпечують надання вторинної (спеціалізованої) медичної допомоги. Механізм функціонування та функції госпітального округу."

Основна документація, що застосовується для обліку роботи підрозділів поліклініки, зміст і порядок її заповнення, завдання поліклініки, основні структурні підрозділи, показники діяльності. Визначення госпітального округу. План розвитку госпітального округу, його складові частини. Механізм функціонування госпітального округу. Функції закладів охорони здоров'я у складі госпітального округу.

Тема 7. Стаціонари різних рівнів: організація та зміст роботи, облік і аналіз їх діяльності. Стаціонарозамінні заклади охорони здоров'я: види, функції, облік і аналіз їх діяльності.

Пр6 "Стаціонари різних рівнів: організація та зміст роботи, облік і аналіз їх діяльності. Стаціонарозамінні заклади охорони здоров'я: види, функції, облік і аналіз їх діяльності."

Організація стаціонарної медичної допомоги міському та сільському населенню. Система стаціонарної допомоги з урахуванням рівнів її надання. Функції та завдання сучасної лікарні. Методика обчислення та аналіз показників діяльності стаціонару за даними звітів. Забезпечення наступності між поліклінікою та стаціонаром. Види стаціонарозамінних закладів. Функції денного стаціонару та стаціонару вдома.

Тема 8. Організація та зміст роботи закладів охорони здоров'я, що забезпечують надання третинної (високоспеціалізованої) лікувально-профілактичної допомоги населенню.

Пр7 "Формалізація та алгоритмізація медичних задач." Організація та зміст роботи закладів охорони здоров'я, що забезпечують надання третинної (високоспеціалізованої) лікувально-профілактичної допомоги населенню. Заклади охорони здоров'я, що надають третинну медичну допомогу: амбулаторно-поліклінічні, стаціонарні. Порядок направлення пацієнтів до закладів охорони здоров'я, що забезпечують надання третинної (високоспеціалізованої) медичної допомоги. Порядок надання третинної допомоги.
Тема 9. Організація та зміст роботи служби екстреної медичної допомоги.
Пр8 "Організація та зміст роботи служби екстреної медичної допомоги." Організація екстреної медичної допомоги (ЕМД) в Україні. Завдання Державної служби медицини катастроф, її інфраструктура. Структура та діяльність регіонального Центру ЕМД.
Тема 10. Показники діяльності закладів охорони здоров'я, їх аналіз.
Пр9 "Показники діяльності закладів охорони здоров'я, їх аналіз." Визначення та оцінка показників діяльності сімейних лікарів. Методика обчислення та аналіз показників діяльності поліклініки за даними звітів. Показники діяльності стаціонару, методика їх обчислення та аналізу. Методика обчислення та аналіз показників діяльності стаціонару за даними звіту лікувально-профілактичного закладу (ф. № 20).
Тема 11. Організація та зміст роботи закладів системи охорони материнства, основні принципи надання акушерсько-гінекологічної допомоги в Україні.
Лк5 "Організація та зміст роботи закладів системи охорони материнства в Україні." Сутність державної програми «Репродуктивне здоров'я нації». Експертна оцінка організаційних елементів медичного забезпечення вагітних і жінок при гінекологічних захворюваннях. Завдання, основні структурні підрозділи, показники діяльності акушерсько-гінекологічних ЗОЗ. Основна документація, що застосовується для обліку їх роботи.
Пр10 "Організація та зміст роботи закладів системи охорони материнства, основні принципи надання акушерсько-гінекологічної допомоги в Україні." Організаційні елементи медичного забезпечення вагітних і жінок при гінекологічних захворюваннях. Завдання, основні структурні підрозділи акушерсько-гінекологічних ЗОЗ. Основна облікова документація пологового будинку. Зміст і порядок її заповнення, можливості використання. Методика обчислення та аналіз показників роботи пологового будинку за звітом про медичну допомогу вагітним, роділлям і породіллям.
Тема 12. Репродуктивне здоров'я.
Пр11 "Репродуктивне здоров'я." Державна програма «Репродуктивне здоров'я нації». Центри здоров'я жінок. Гендерне рівноправ'я.
Тема 13. Принципи організації та зміст роботи педіатричної служби в Україні щодо надання медичної допомоги дитячому населенню.

Пр12 "Принципи організації та зміст роботи педіатричної служби в Україні, щодо надання медичної допомоги дитячому населенню."

Організація медичної допомоги в дошкільних закладах, школах. Основна облікова документація дитячої лікарні, зміст і порядок її заповнення, можливості використання. Методика обчислення та аналіз показників роботи дитячої лікарні за даними звіту про медичну допомогу дітям. Розробка заходів удосконалення діяльності дитячих лікарень.

Тема 14. Медико-соціальне забезпечення населення літнього віку. Паліативна та хоспісна допомога.

Пр13 "Медико-соціальне забезпечення населення літнього віку. Паліативна та хоспісна допомога."

Геріатрична допомога в Україні, її система організації (амбулаторно-поліклінічні, стаціонарні та стаціонарнозамінні заклади). Завдання та перспективи розвитку геріатричної допомоги в Україні та світі. Моделі організації паліативної допомоги. Структура та завдання закладів ОЗ, які надають паліативну допомогу дорослому населенню (хоспіси, паліативні відділення, центри паліативної допомоги).

Тема 15. Охорона психічного здоров'я.

Пр14 "Охорона психічного здоров'я."

Правове регулювання психіатричної допомоги в Україні. Психіатрична допомога в системі Міністерства охорони здоров'я України: заклади, що надають позалікарняну (амбулаторну) психіатричну допомогу, заклади, що надають стаціонарну психіатричну допомогу, соціально-реабілітаційні заклади.

Тема 16. Види медичних експертиз згідно чинного законодавства, організація їх проведення.

Лкб "Види медичних експертиз згідно чинного законодавства, організація їх проведення."

Види медичної експертизи. Правові засади медичної експертизи. Організація проведення різних видів медичних експертиз: медико-соціальної, військово-лікарської, патологоанатомічної, судово-психіатричної, судово-медичної.

Тема 17. Організація проведення медико-соціальної експертизи втрати працездатності. Експертиза тимчасової втрати працездатності, її рівні та етапи. ЛКК, її функції, повноваження.

Пр15 "Організація проведення медико-соціальної експертизи втрати працездатності. Експертиза тимчасової втрати працездатності, її рівні та етапи. ЛКК, її функції, повноваження."

Поняття втрати працездатності, її види та ступені. Поняття та мета медико-соціальної експертизи працездатності. Нормативно-правове забезпечення медико-соціальної експертизи втрати працездатності. Сутність медико-соціальної експертизи тимчасової втрати працездатності. Заклади, які здійснюють експертизу тимчасової втрати працездатності, їх завдання. Особливості проведення експертизи при окремих видах непрацездатності.

Тема 18. Порядок заповнення та видачі листків непрацездатності.

Пр16 "Порядок заповнення та видачі листків непрацездатності." Значення листка непрацездатності як облікового, юридичного та фінансового документу. Визначення тактики різних посадових осіб лікувально-профілактичних закладів стосовно конкретних видів і випадків тимчасової непрацездатності. Оформлення листків непрацездатності при окремих видах і випадках тимчасової непрацездатності.
Тема 19. Організація проведення медико-соціальної експертизи стійкої втрати працездатності, етапи проходження. Порядок заповнення направлення на МСЕК, її основні завдання та документація.
Пр17 "Організація проведення медико-соціальної експертизи стійкої втрати працездатності, етапи проходження. Порядок заповнення направлення на МСЕК, її основні завдання та документація." Завдання лікуючих лікарів, ЛКК стосовно експертизи стійкої втрати працездатності. Медико-соціальні експертні комісії (МСЕК), їх види (за адміністративно територіальною ознакою, за профілями). Функції МСЕК. Зміст, призначення та порядок заповнення основних документів стійкої втрати працездатності, які використовуються при експертизі.
Тема 20. Організація охорони здоров'я в області медичної реабілітації.
Пр18 "Організація охорони здоров'я в області медичної реабілітації." Загальні питання реабілітації. Завдання, мета і принципи реабілітації. Види, етапи і періоди реабілітації. Правові засади медичної реабілітації. Основні завдання охорони здоров'я в області медичної реабілітації.
Тема 22. Теоретичні засади управління якістю. Система управління якістю.
Лк7 "Теоретичні засади управління якістю. Система управління якістю." Поняття якості та чинники, які на неї впливають. Зміст та завдання управління якістю. Системи якості та сучасні підходи до управління якістю. Процесний підхід в системі управління якістю (СУЯ).
Пр19 "Зміст та завдання управління якістю. Системи якості та сучасні підходи до управління якістю." Показники якості, методи їх обчислення та оцінювання рівня якості. Сучасні підходи до управління якістю. Функції та принципи управління якістю. Основні концепції та моделі управління якістю.
Тема 23. Інституційне забезпечення системи управління якістю.
Лк8 "Інституційне забезпечення системи управління якістю." Міжнародні організації в забезпеченні СУЯ. Міжнародна система рейтингу якості. Національні політики якості. Інституційне забезпечення СУЯ в Україні. Міжнародні системи стандартів ISO, концепції TQM (Total Quality Management).

Пр20 "Інституційне забезпечення системи управління якістю. Міжнародні системи стандартів ISO 9001:2008 та ISO 9001:2015."

Національні політики якості. Інституційне забезпечення СУЯ в Україні. Державний захист споживачів та забезпечення безпеки товарів і послуг. Міжнародне співробітництво України у сфері управління якістю. Європейські моделі досконалості (EFQM). Міжнародні організації в забезпеченні СУЯ. Міжнародна система рейтингу якості.

Тема 24. Методи управління якістю. Інструменти та механізми управління якістю: акредитація, ліцензування, бенчмаркінг.

Пр21 "Методи управління якістю. Інструменти та механізми управління якістю: акредитація, ліцензування, бенчмаркінг."

Класифікація методів управління якістю та їхня загальна характеристика. Структурування функцій якості. Сучасні комплексні інструменти, методології управління та поліпшення системи якості: діаграма Парето; причинно-наслідкова діаграма (діаграма Ісікави). Значення ліцензування та акредитації медичних закладів для забезпечення належної якості медичної допомоги. Бенчмаркінг як інструмент підвищення конкурентоспроможності підприємницьких структур.

Тема 25. Побудова систем управління якістю відповідно до вимог стандартів ISO 9001:2015. Особливості впровадження системи управління якістю в діяльність закладів охорони здоров'я.

Лк9 "Побудова систем управління якістю відповідно до вимог стандартів ISO 9001:2015. Впровадження системи управління якістю в діяльність закладів охорони здоров'я."

Основні вимоги та етапи побудови СУЯ. Дії з впровадження і функціонування СУЯ. Основні засади якісного управління в органах виконавчої влади згідно вимог ISO 9001:2015.

Пр22 "Особливості впровадження систем управління якістю в діяльність закладів охорони здоров'я. Організація систем управління якістю відповідно до вимог стандартів ISO 9001:2015."

Впровадження систем управління якістю в закладах охорони здоров'я. Якість медичних послуг як умова забезпечення якості життя. Критерії та показники якості медичних послуг: якість структури; якість ресурсів (матеріально-технічна база, оснащення, кадровий потенціал); якість процесу надання медичної послуги (дотримання медичних технологій: діагностичних, лікувальних, профілактичних і реабілітаційних заходів); якість результату (оцінка результатів діяльності).

Тема 26. Характеристика базових принципів системи управління якістю.

Пр23 "Характеристика базових принципів системи управління якістю."

Орієнтація на замовника. Лідерство керівництва. Залучення працівників організації. Процесний підхід. Поліпшення. Ухвалення рішень на підставі фактів. Взаємовигідні відносини з постачальниками.

Тема 27. Сутність і особливості оцінки якості медичної допомоги населенню. Процедура сертифікації систем управління якістю.

Лк10 "Сутність і особливості оцінки якості медичної допомоги населенню. Процедура сертифікації систем управління якістю." Формування стандартів якості різних видів медичної допомоги. Методики оцінки якості та вимоги до них (придатність для використання стосовно різних етапів і видів медичної допомоги, об'єктивність, можливість кількісної оцінки, коректне відображення суті медичної діяльності).
Пр24 "Методики та особливості оцінки якості медичної допомоги населенню. Основні принципи проведення сертифікації систем управління якістю." Стандарти ЯМД стосовно клініко-статистичних груп, нозологічних форм. Стандарти медичних технологій. Основні принципи проведення сертифікації СУЯ: етапи проведення, відповідальні органи, об'єкти сертифікації.
Тема 28. Аудит в системі управління якістю.
Пр25 "Аудит в системі управління якістю." Поняття аудиту якості. Аудит СУЯ. Типи аудиторських перевірок, їх характеристика. Організація аудиту якості. Формування програми аудиту. Достовірність та результатів оцінювання. Корегувальні та упереджувальні заходи. Оцінка виконання заходів з підвищення якості в організації.
Тема 29. Методика проведення експертних оцінок медичного забезпечення окремих контингентів населення.
Пр26 "Методика проведення експертних оцінок медичного забезпечення окремих контингентів населення." Види контролю за ЯМД. Значення експертних оцінок для характеристики складових лікувально-діагностичного процесу. Організація проведення експертної оцінки діяльності медичних закладів, їх підрозділів і медичних працівників. Розробка анкет для оцінки якості різних видів медичної діяльності. Методика визначення рівня якості лікування, моделей кінцевих результатів, інтегрального коефіцієнта ефективності. Сутність експертних оцінок задоволення населення медичним забезпеченням.
Тема 30. Лідерство в системі управління якістю.
Пр27 "Лідерство в системі управління якістю." Лідерство та прихильність. Політика. Розроблення політики у сфері якості. Функції, обов'язки та повноваження керівництва в межах організації.
Тема 31. Планування та підтримання в системі управління якістю відповідно ISO 9001:2015.
Пр28 "Планування та підтримання в системі управління якістю відповідно ISO 9001:2015." Дії щодо ризиків і можливостей. Цілі у сфері якості та планування для їх досягнення. Планування досягнення цілей у сфері якості. Введення в дію і документування планів з якості. Ресурси. Профіль компетенцій медичного персоналу у сфері якості. Задokumentована інформація, необхідна для функціонування системи управління якістю.
Тема 32. Оцінювання дієвості та поліпшування в системі управління якістю відповідно ISO 9001:2015.

Пр29 "Оцінювання дієвості та поліпшування в системі управління якістю відповідно ISO 9001:2015." Моніторинг та вимірювання. Внутрішній аудит. Планування поліпшування. Складання блок-схеми процесу. Збирання, систематизація і подання даних та інформації. Оцінювання ефективності системи управління якістю в лікарні. Ефективність обслуговування пацієнтів. Інформація про згоду пацієнта. Ідентифікація пацієнтів.
Тема 34. Підсумковий контроль знань – іспит.
Пр30 "Підсумковий контроль знань." Іспит

7.2 Види навчальної діяльності

НД1	Виконання практичних завдань
НД2	Навчання за системою неформальної освіти
НД3	Обговорення кейсів
НД4	Підготовка до практичних занять
НД5	Підготовка до поточного та підсумкового контролю
НД6	Розв'язання практичних завдань за допомогою онлайн-технологій
НД7	Підготовка практико-орієнтованого індивідуального завдання
НД8	Електронне навчання у системах (Mix.sumdu.edu.ua, Google Meet, Zoom)

8. Методи викладання, навчання

Дисципліна передбачає навчання через:

МН1	Мультимедійні лекції
МН2	Проблемно-пошуковий метод
МН3	Практико-орієнтоване навчання
МН4	Обмін думками (think-pair-share)
МН5	Навчальна дискусія / дебати

Лекції надають здобувачам вищої освіти матеріали стосовно організації, ресурсного забезпечення та діяльності системи охорони здоров'я, удосконалення організації медичної допомоги населенню і системи громадського здоров'я, а також комплекс знань з теорії, методології, методики та організаційних основ управління якістю, впровадження систем управління якістю в діяльність організацій (ПРН 2, ПРН 3, ПРН 12), що є основою для самостійного навчання здобувачів вищої освіти. Лекції доповнюються практичними заняттями, що надають здобувачам можливість застосовувати теоретичні знання на практичних прикладах (ПРН 9, ПРН 10, ПРН 11, ПРН 18). Практико-орієнтоване навчання передбачає здатність здобувачів використовувати набуті під час лекцій та самостійних робіт знань, які допомагають у майбутньому на вищому рівні оволодіти навиками практичного мислення щодо організації медичного забезпечення населення в умовах функціонування

сучасної системи охорони здоров'я (ПРН 13, ПРН 16, ПРН 17).

Під час підготовки та презентацій доповідей на визначені програмою теми за результатами практико-орієнтованого навчання здобувачі вищої освіти розвиватимуть: ЗК 1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. ЗК 2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. ЗК 6. Здатність проведення досліджень на відповідному рівні. ЗК 7. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями. ЗК 10. Здатність приймати обгрунтовані рішення.

9. Методи та критерії оцінювання

9.1. Критерії оцінювання

Визначення	Чотирибальна національна шкала оцінювання	Рейтингова бальна шкала оцінювання
Відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	5 (відмінно)	$170 \leq RD \leq 200$
Вище середнього рівня з кількома помилками	4 (добре)	$140 \leq RD < 169$
Непогано, але зі значною кількістю недоліків	3 (задовільно)	$120 \leq RD < 139$
Можливе повторне складання	2 (незадовільно)	$0 \leq RD < 119$

9.2 Методи поточного формативного оцінювання

МФО1	Опитування та усні коментарі викладача за його результатами (дебати, дискусії)
МФО2	Перевірка та оцінювання індивідуальних та групових письмових практичних завдань
МФО3	Розв'язування практико-орієнтованих ситуаційних завдань
МФО4	Виконання індивідуального пошуково-дослідного завдання (підготовка, презентація, захист)

9.3 Методи підсумкового сумативного оцінювання

МСО1	Підсумковий контроль: іспит
МСО2	Оцінювання поточних практичних завдань (тести, усні опитування, письмові практико-орієнтовані завдання, індивідуальне завдання)

Контрольні заходи:

4 семестр		200 балів
МСО1. Підсумковий контроль: іспит		80
		80
МСО2. Оцінювання поточних практичних завдань (тести, усні опитування, письмові практико-орієнтовані завдання, індивідуальне завдання)		120
		120

Контрольні заходи в особливому випадку:

4 семестр		200 балів
МСО1. Підсумковий контроль: іспит		80
	В особливому випадку оцінювання підсумкового контролю (іспиту) проводиться у дистанційному режимі із застосуванням платформ Mix.sumdu.edu.ua, Google Meet, Zoom.	80
МСО2. Оцінювання поточних практичних завдань (тести, усні опитування, письмові практико-орієнтовані завдання, індивідуальне завдання)		120
	В особливому випадку оцінювання поточних практичних занять проводиться у дистанційному режимі із застосуванням платформ Mix.sumdu.edu.ua, Google Meet, Zoom. Неформальна освіта (перезарахування тем з дисципліни, що були опановані здобувачем в неформальній освіті).	120

Оцінювання протягом семестру проводиться у формі усних та письмових опитувань, індивідуальних презентацій та колективних дискусій. Оцінка здобувача вищої освіти формується таким чином: 1. Підсумковий контроль: іспит 48-80 балів; 2. Оцінка за поточні практичні завдання (тести, усні опитування, індивідуальне завдання) 72-120 балів. Загальний бал з дисципліни не може бути більше 200. Форма підсумкового контролю – іспит, що проводиться у письмовій формі. До підсумкового контролю (іспиту) допускаються здобувачі вищої освіти, які виконали всі види робіт передбачені навчальним планом з дисципліни: • були присутні на всіх аудиторних заняттях (лекції, практичні); • своєчасно відпрацювали всі пропущені заняття; • набрали мінімальну кількість балів за поточну успішність (не меншу 72, що відповідає за національною шкалою «3»). Оцінка за іспит виставляється за традиційною 4-бальною шкалою і конвертується у 200-бальну: • максимальна кількість балів, яку здобувач може отримати під час іспиту – 80; • мінімальна кількість балів, яку здобувач повинен набрати під час іспиту – 48. Передбачено перезарахування тем з дисципліни, що були опановані здобувачем у неформальній освіті та підтверджені відповідними документами (сертифікатом, дипломом, свідоцтвом тощо). Всі роботи, визначені регламентом, повинні бути виконані здобувачем самостійно. Під час виконання підсумкового контролю списування заборонене. Роботи здобувача вищої освіти не повинні містити плагіату, фактів фабрикації та фальсифікації списування. Під час вивчення дисципліни неприпустимими також є інші прояви академічної недоброчесності, перелік яких визначено Кодексом академічної доброчесності університету. У разі, якщо викладачем виявлено порушення академічної доброчесності з боку здобувача вищої освіти під час вивчення навчальної дисципліни, викладач має право призначити перескладання підсумкового контролю із зниженням підсумкової кількості отриманих балів на величину до 15% включно.

10. Ресурсне забезпечення навчальної дисципліни

10.1 Засоби навчання

ЗН1	Програмне забезпечення (для підтримки дистанційного навчання, Інтернет-опитування, віртуальних лабораторій, віртуальних пацієнтів, для створення комп'ютерної графіки, моделювання тощо та ін.)
-----	---

ЗН2	Графічні засоби (малюнки, креслення, географічні карти, схеми, плакати тощо)
ЗН3	Бібліотечні фонди
ЗН4	Комп'ютери, комп'ютерні системи та мережі
ЗН5	Медичні споруди/приміщення та обладнання (клініки, лікарні тощо)
ЗН6	Мультимедіа, відео- і звуковідтворювальна, проєкційна апаратура (відеокамери, проєктори, екрани, смартдошки тощо)

10.2 Інформаційне та навчально-методичне забезпечення

Основна література	
1	Впровадження системи управління якістю у лікувально-профілактичних організаціях ISO 9001:2015 : навчальний посібник / В. В. Касянчук, О. М. Бергілевич, О. І. Сміянова ; за ред. проф. В. А. Сміянова. Суми : Сумський державний університет, 2019. 246 с.
2	Методичні вказівки до семінарських занять із теми «Зміст і організація роботи лікарів центрів первинної медико-санітарної допомоги» з дисципліни «Соціальна медицина, громадське здоров'я» / укладачі: В. А. Сміянов, О. І. Сміянова, Н. О. Дрига. – Суми : Сумський державний університет, 2022. – 28 с.
3	Панченко, М. О. Управління якістю: теорія та практика: навч. посіб. / М. О. Панченко. — К. : ЦУЛ, 2018. — 228 с.
4	Oxford Textbook of Global Public Health, 6 edition. / Edited by Roges Detels, Martin Gulliford, Quarraisha Abdool Karim and Chorh Chuan Tan. Oxford University Press, 2017. 1728 p.
Допоміжна література	
5	Громадське здоров'я: підручник для студ. вищих мед. навч. закладів. Вид. 3. Вінниця: «Нова книга», 2013. 560 с.
6	Board Review in Preventive Medicine and Public Health. Gregory Schwaid. ELSEVIER, 2017. 450 p.
7	Економічний аналіз використання ресурсів в системі охорони здоров'я: навч. посібн. / За загальною редакцією В. Д. Парія / Житомир: «Полісся», 2015. 148 с.
8	Про організацію клініко-експертної оцінки якості надання медичної допомоги та медичного обслуговування : Наказ МОЗ України від 05.02.2016 № 69, зареєстрований у Міністерстві юстиції України 24 лютого 2016 р. за № 285/28415.
9	Методичні вказівки до семінарських занять із теми «Оптимізація механізму управління якістю медичної допомоги пацієнтам із цукровим діабетом 2-го типу на рівні закладу первинної ланки охорони здоров'я» з дисципліни «Соціальна медицина, громадське здоров'я» / укладачі: В. А. Сміянов, Н. О. Дрига. – Суми : Сумський державний університет, 2022. – 18 с.
Інформаційні ресурси в Інтернеті	

10	Медичне законодавство України. Електронний ресурс: https://moz.gov.ua/dokumenty
11	Законодавство України. Електронний ресурс: https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index
12	Статистичні дані України. Електронний ресурс: http://www.ukrstat.gov.ua/
13	Центр громадського здоров'я МОЗ України: https://phc.org.ua/
14	ISO 9001:2015, Quality management systems: http://www.iso.org/tc176/sc2/public http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup