

METODY I NARZĘDZIA WSPOMAGAJĄCE ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ W USŁUGACH MEDYCZNYCH

Wałbrzych, 26-28 czerwca 2017 r.

CEL SZKOLENIA:

Pogłębienie i uzupełnienie wiedzy oraz nabycie praktycznych umiejętności związanych z wykorzystaniem wybranych metod i narzędzi wspomagających zarządzanie jakością w usługach medycznych.

ADRESACI:

Szkolenie skierowane jest przede wszystkim do pracowników zakładów opieki zdrowotnej, szczególnie kadry zarządzającej placówkami medycznymi, pielęgniarek nadzorujących pracę innych (naczelnych, przełożonych, oddziałowych), pełnomocników ds. jakości, auditorów wewnętrznych systemów zarządzania jakością, pracowników administracyjnych odpowiedzialnych za procesy ewaluacji efektywności prowadzonych przez placówkę działań (m.in. pomiaru i oceny jakości świadczonych usług), wszystkich osób zainteresowanych rozwojem własnych umiejętności, dotyczących zarządzania jakością w usługach medycznych – szczególnie związanych z monitorowaniem jakości, przeprowadzaniem badań ankietowych, wykorzystaniem klasycznych oraz niekonwencjonalnych narzędzi SPC (ang. *Statistical Process Control*), a także konstruowaniem kart wyników BSC (ang. *Balanced Scorecard*).

FORMA I CZAS TRWANIA ZAJĘĆ:

warsztaty, konwersatoria, wykłady, prezentacje multimedialne, studia przypadków, czas trwania: 3 dni po 6 godzin (łącznie 18 h)

KORZYŚCI:

uczestnicy szkolenia naberą wiedzę i praktyczne umiejętności wykorzystania metod i narzędzi wspomagających zarządzanie jakością w usługach medycznych. Osoba, która ukończy szkolenie będzie umiała m.in.: poprawnie zbudować formularz ankietowy i przeprowadzić badanie wśród reprezentatywnej grupy respondentów, planować i realizować badania z wykorzystaniem „map jakości”, poprawnie wykorzystywać metodę oceny jakości w usługach – Servqual, stosować klasyczne i niekonwencjonalne narzędzia SPC, budować strategiczną kartę wyników BSC.



METODY I NARZĘDZIA WSPOMAGAJĄCE ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ W USŁUGACH MEDYCZNYCH

Wałbrzych, 26-28 czerwca 2017 r.

MIEJSCE SZKOLENIA:

Szkolenie odbędzie się w dniach **26-28 czerwca 2017 r.** w Państwowej Wyższej Szkole Zawodowej im. Angelusa Silesiusa w Wałbrzychu, ul. Zamkowa 4, 58-300 Wałbrzych.

Warunkiem uczestnictwa jest przesłanie karty zgłoszenia **do 14 czerwca 2017 r.**, e-mail: szkolenia@pwsz.com.pl. W przypadku pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt pod numerem telefonu: 74 641 92 24.

PWSZ AS w Wałbrzychu jest wpisana do Rejestru Instytucji Szkoleniowych Dolnośląskiego Wojewódzkiego Urzędu Pracy pod numerem ewidencyjnym: 2.02/00128/2015.

PROWADZĄCA:



dr BEATA DETYNA – doktor nauk ekonomicznych, w zakresie nauk o zarządzaniu, specjalności: zarządzanie jakością w sektorze usług, ocena jakości, logistyka usług. Za pracę doktorską pt. *Metodyka oceny jakości procesów w usługach medycznych, w zakładach opieki zdrowotnej* została wyróżniona przez Radę Wydziału Zarządzania, Informatyki i Finansów Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu. Zainteresowania naukowe skupia głównie na problematyce pomiaru i oceny jakości w zakładach opieki zdrowotnej, szkołach wyższych oraz podmiotach administracji publicznej. Autorka ponad 70 recenzowanych publikacji, w tym dotyczących zarządzania jakością w usługach medycznych. Wykładowca akademicki, dyrektor Instytutu Przyrodniczo-Technicznego Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej im. Angelusa Silesiusa w Wałbrzychu.

PLATNOŚĆ:

Cena za osobę: 400 zł netto + 23% VAT*

Cena zawiera: uczestnictwo w szkoleniu, materiały szkoleniowe, przerwy kawowe, certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenia.

Płatność: na podstawie faktury Vat z 7-dniowym terminem płatności. Faktura będzie wręczona uczestnikowi w dniu szkolenia.

* jeżeli szkolenie jest finansowane, co najmniej w 70% ze środków publicznych, podlega zwolnieniu z podatku VAT – obowiązek dostarczenia w dniu szkolenia podpisanego oryginału oświadczenia (według wzoru w załączeniu).

METODY I NARZĘDZIA WSPOMAGAJĄCE ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ W USŁUGACH MEDYCZNYCH

Wałbrzych, 26-28 czerwca 2017 r.

PROGRAM SZKOLENIA

BADANIA ANKIETOWE W PROCESIE DOSKONALENIA JAKOŚCI USŁUG MEDYCZNYCH

- uniwersalne zasady opracowywania formularzy ankietowych;
- dobór respondentów (grupy reprezentatywnej);
- budowanie formularza ankietowego, dostosowanego do celu badań – praktyczne warsztaty.

MAPA JAKOŚCI Z PROCEDURĄ WYZNACZANIA WSKAŹNIKA ZADOWOLENIA PACJENTA

- prezentacja „mapy jakości” – studium przypadku;
- procedura wyznaczania wskaźnika zadowolenia pacjenta (ang. Patient Satisfaction Index);
- budowanie kwestionariusza ankietowego wykorzystującego koncepcję „mapy jakości” – praktyczne warsztaty;
- graficzna prezentacja wyników badań ankietowych – zajęcia praktyczne polegające na opracowywaniu „mapy jakości” na podstawie konkretnych wyników badań.

SERVQUAL – JAKO METODA POMIARU JAKOŚCI W USŁUGACH

- przedstawienie wyników badań Servqual – studium przypadku;
- przedstawienie zasad i procedury wykorzystania metody Servqual w praktyce zakładu opieki zdrowotnej (np. w badaniach panelowych pracowników medycznych);
- graficzna prezentacja wyników badań – praktyczne warsztaty.

WYBRANE NARZĘDZIA SPC (STATYSTYCZNEGO STEROWNIA PROCESEM)

W USŁUGACH MEDYCZNYCH – praktyczne warsztaty wykorzystania narzędzi w procesie doskonalenia jakości usług medycznych (w tym zarządzania zasobami ludzkimi)

- wybrane tradycyjne narzędzia SPC – zasady i procedura wykorzystania w praktyce: histogramów, diagramów Ishikawy, diagramów Pareto, arkusza kontrolnego, schematu blokowego - przykłady wykorzystania narzędzi w zakładach opieki zdrowotnej;
- wybrane niekonwencjonalne narzędzia SPC - zasady i procedura wykorzystania w praktyce: diagramów podobieństwa, diagramów relacji, diagramów systematyki, diagramów macierzowych, macierzowej analizy danych, wykresu programowego procesu decyzji – PDPC (ang. *Process Decision Programme Chart*), diagramu strzałkowego - podanie przykładów wykorzystania narzędzi w zakładach opieki zdrowotnej.

STRATEGICZNA KARTA WYNIKÓW (BSC) – MOŻLIWOŚCI APLIKACYJNE W ZAKŁADZIE OPIEKI ZDROWOTNEJ

- karta BSC w zakładzie opieki zdrowotnej – studium przypadku, propozycja zastosowania;
- prezentacja zasad i procedury tworzenia Strategicznej Karty Wyników;
- przedstawienie procesu wdrażania BSC (najważniejszych etapów tego procesu);
- budowanie karty BSC - zajęcia warsztatowe.

