



**UNIWERSYTET WSB  
MERITO GDAŃSK**

wcześniej  
Wyższa Szkoła  
Bankowa

# **Lider zarządzania doświadczeniami pacjenta i transformacji systemu ochrony zdrowia**

STUDIA PODYPLOMOWE

**9****172****11****2**

Liczba miesięcy nauki Liczba godzin zajęć Liczba zjazdów Liczba semestrów

## **Moduł 1: Fundamenty systemowe i Strategia Lidera (26 godz.)**

Ten moduł buduje bazę wiedzy o otoczeniu rynkowym oraz rozwija samoświadomość menedżerską, niezbędną do pełnienia roli lidera w ochronie zdrowia.

- **Diagnoza Stylu Myślenia FRIS (2 godz.)**

Indywidualne badanie online podczas 1 zjazdu. W ramach tego bloku słuchacze otrzymują wyniki swojego profilu FRIS. Blok ten ma na celu wstępne wprowadzenie do koncepcji stylów myślenia i ma charakter narzędzia do budowania samoświadomości uczestników

- **Architektura i Ekonomia Zdrowia (8 godz.)**

Analiza funkcjonowania systemu ochrony zdrowia, łącząca globalne cele zdrowotne z realiami finansowania publicznego. Uczestnicy zdobędą wiedzę niezbędną do merytorycznego planowania budżetu i zarządzania zasobami w warunkach luki finansowej.

- **Interesariusze i Fundamenty PX (8 godz.)**

Zajęcia wprowadzające do systemowego zarządzania relacjami, oparte na mapowaniu kluczowych interesariuszy. Moduł definiuje fundamenty Patient Experience, wskazując rolę poszczególnych grup w kształtowaniu jakości opieki.

- **Globalne Standardy i Modele PX (8 godz.)**

Przegląd międzynarodowych standardów i modeli opieki, w tym koncepcji „Potrójnego Celu”. Słuchacze poznają adaptację ramowych modeli opartych na niezawodności, zaangażowaniu i dobrostanie do specyfiki polskiego rynku medycznego.

## **Moduł 2: Analityka i projektowanie doświadczeń (Service Design) (24 godz.)**

Moduł koncentruje się na twardych kompetencjach analitycznych. Uczy, jak diagnozować obecną sytuację, mierzyć jakość i projektować nowe procesy z perspektywy pacjenta.

- **Diagnoza stanu doświadczeń pacjenta i metodyka badań (8 godz.)**

Warsztat z zakresu analityki doświadczeń, uczący zamiany intuicji na twarde dane. Program obejmuje projektowanie badań jakościowych i ilościowych w celu precyzyjnej identyfikacji „punktów bólu” w placówce.

- **Analityka: wskaźniki i tworzenie profili pacjentów (8 godz.)**

Implementacja wskaźników lojalnościowych oraz techniki tworzenia profili pacjentów (person). Moduł wprowadza w segmentację odbiorców usług i precyzyjne dopasowanie oferty do ich zróżnicowanych potrzeb.

- **Mapowanie Podróży - Warsztat (8 godz.)**

Praktyczna rekonstrukcja ścieżki pacjenta (Patient Journey). Celem zajęć jest identyfikacja i fizyczna eliminacja barier oraz marnotrawstwa w przepływie doświadczeń (Experience Flow)



## **Moduł 3: Interakcje, Komunikacja i Technologie (32 godz.)**

Moduł skupia się na punktach styku pacjenta z placówką – zarówno w wymiarze relacji międzyludzkich, jak i poprzez nowoczesne kanały cyfrowe, z uwzględnieniem aspektów prawnych.

- **Punkty styku i komunikacja z pacjentami (8 godz.)**  
Strategie zarządzania „momentami prawdy” – krytycznymi punktami styku z organizacją.  
Optymalizacja interakcji personel-pacjent służy budowaniu trwałego zaufania do marki medycznej.
- **Psychologia relacji i empatia (8 godz.)**  
Trening umiejętności interpersonalnych, skupiony na przełamywaniu barier komunikacyjnych, takich jak żargon czy paternalizm. Moduł promuje model partnerstwa z pacjentem jako metodę zwiększania skuteczności terapii.
- **Nowoczesne technologie w opiece zdrowotnej (8 godz.)**  
Analiza roli rozwiązań e-zdrowia w nowoczesnej medycynie. Uczestnicy dowiedzą się, jak wykorzystywać narzędzia cyfrowe nie tylko do optymalizacji procesów, ale także do humanizacji i personalizacji opieki.
- **Data Driven Healthcare i Prawo (8 godz.)**  
Interdyscyplinarne spojrzenie na etykę, prawa pacjenta i sztuczną inteligencję. Zajęcia budują świadomość bezpieczeństwa danych jako kluczowej wartości rynkowej i wizerunkowej placówki.

## **Moduł 4: Zarządzanie Organizacją i Kapitałem Ludzkim (32. godz.)**

Moduł dedykowany budowaniu strategii całej organizacji, kształtowaniu kultury pracy oraz zarządzaniu zespołami w procesie ciągłej zmiany.

- **Strategia i Struktury Zarządcze (8 godz.)**  
Projektowanie struktur organizacyjnych wspierających jakość, w tym roli lidera ds. doświadczeń (CXO). Włączenie zarządzania doświadczeniem do strategii finansowej i operacyjnej firmy.
- **Ekosystem: Infrastruktura i Kultura organizacyjna (8 godz.)**  
Analiza wpływu środowiska fizycznego i kultury organizacyjnej na dobrostan. Optymalizacja otoczenia pracy i obsługi w celu redukcji stresu zarówno pacjentów, jak i personelu medycznego.
- **Przywództwo i Dynamika Zespołu (8 godz.)**  
Trening zarządzania zespołami interdyscyplinarnymi. Wykorzystanie wiedzy o różnorodności stylów myślenia i działania do podnoszenia efektywności współpracy i rozwiązywania problemów.
- **Zarządzanie Zmianą i Reorganizacja (8 godz.)**  
Metodyka przeprowadzania trudnych reform i reorganizacji (np. zmiany w modelach opieki).  
Nauka skutecznego komunikowania zmian i angażowania personelu w proces transformacji.

## **Moduł 5: Doskonałość Operacyjna i Bezpieczeństwo (Operational Excellence) (38 godz.)**

Moduł narzędziowy skoncentrowany na efektywności procesów klinicznych. Łączy koordynację opieki z metodologią Lean Management i kulturą bezpieczeństwa.

- **Koordynacja i Procesy Kliniczne (8 godz.)**  
Optymalizacja ścieżek klinicznych w celu eliminacji zjawiska „odysei diagnostycznej”.



Projektowanie roli koordynatora opieki jako kluczowego elementu skracającego czas od diagnozy do wdrożenia terapii.

▪ **Stabilizacja Procesów i Bezpieczeństwo (8 godz.)**

Implementacja metodologii Lean Management w celu stabilizacji procesów. Redukcja ryzyka błędów medycznych poprzez eliminację zmienności i zapewnienie płynnego przepływu (Flow) w opiece.

▪ **Warsztat Optymalizacji Lean (8 godz.)**

Intensywny trening narzędziowy (m.in. Mapowanie Strumienia Wartości, 5S). Warsztat umożliwia zdobycie praktycznych umiejętności w zakresie natychmiastowej identyfikacji i eliminacji marnotrawstwa operacyjnego.

▪ **Jakość, Ryzyko i Kultura No-Blame (8 godz.)**

Wykorzystanie głosu pacjenta (Voice of the Patient) w zarządzaniu ryzykiem. Promowanie kultury organizacyjnej opartej na systemowej nauce z błędów, zamiast na karaniu, co podnosi poziom bezpieczeństwa.

▪ **Profilaktyka i Edukacja Społeczna (6 godz.)**

Zasady projektowania skutecznych programów profilaktycznych. Budowanie kompetencji zdrowotnych społeczeństwa jako strategia długofalowej redukcji kosztów opieki per capita.

## **Seminarium Projektowe (10 godz.)**

Seminarium podsumowujące, poświęcone finalizacji praktycznych projektów wdrożeniowych. Praca zespołowa pod opieką promotora, mająca na celu rozwiązanie realnego problemu zarządczego.

Seminarium projektowe (8 godz.)

### **FORMA ZALICZENIA:**

- Test końcowy (1 godz.)
- Egzamin końcowy (1 godz.)