UNIWERSYTET WSB MERITO GDYNIA

wcześniej Wyższa Szkoła Bankowa

Lider zarządzania doświadczeniami pacjenta i transformacji systemu Ochrony Zdrowia

STUDIA PODYPLOMOWE

Program studiów

9	172	11	2
Liczba miesięcy nauki	Liczba miesięcy nauki	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 Ekonomika 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.

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między Uniwersytetem WSB Merito w Gdyni, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

- **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.

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między Uniwersytetem WSB Merito w Gdyni, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

- **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.)

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między Uniwersytetem WSB Merito w Gdyni, studentem zawierana jest w formie pisemnej.