

# Akademia wsparcia doświadczeń pacjenta

SZKOLENIE



**8                      40**

Liczba modułów    Liczba godzin zajęć

## **Moduł 1: Podstawy AWDP (4 godz.)**

- **Wizja i misja AWDP:** Zrozumienie znaczenia doświadczeń pacjenta.
- **Rola rejestracji w kształtowaniu doświadczeń pacjenta:** Pierwsze wrażenie jako klucz do sukcesu.
- **Integracyjne gry i ćwiczenia:** Budowanie zespołu i zrozumienie wspólnych celów.

## **Moduł 2: Streamlining Care - Lean Management w placówce medycznej (6 godz.)**

- **Wprowadzenie do Lean Management:** Jak może pomóc w usprawnieniu procesów rejestracji.
- **Narzędzia Lean:** 5S, Kaizen, Kanban w kontekście medycznym. (można do omówienia w ramach AWDP wybrać jedną metodę)
- **5S w praktyce:** Organizacja miejsca pracy dla efektywności i bezpieczeństwa.
- **Warsztaty Kaizen:** Realne przykłady zastosowań w rejestracji medycznej.
- **Kanban w rejestracji:** Zarządzanie zadaniami i przepływem pracy.
- **Wprowadzenie do mapowania strumienia wartości:** Praktyczne warsztaty w grupach.

### **Ujęcie szczegółowe:**

Moduł 2: Usprawnianie Procesów Rejestracji – Streamlining Care w rejestracji medycznej  
Ten moduł koncentruje się na kluczowych strategiach i narzędziach niezbędnych do optymalizacji i usprawnienia procesów rejestracji medycznej, mając na celu poprawę doświadczeń pacjentów i efektywności pracy personelu rejestracji. Uczestnicy nauczą się, jak zidentyfikować i eliminować zbędne etapy w procesie rejestracji, jak również wykorzystać nowoczesne technologie do ulepszenia przepływu pracy.

### **Cele modułu:**

- Zrozumienie i zastosowanie zasad Lean Management w rejestracji medycznej.
- Identyfikacja „marnotrawstw” w procesie rejestracji i ich eliminacja.
- Wprowadzenie narzędzi i technologii do automatyzacji i ulepszania procesów rejestracji.

### **Szczegółowy program modułu:**

#### **Sesja 1:** Wprowadzenie do Lean Management w rejestracji medycznej (1,5 godz.)

- Definicja i zasady Lean Management.
- Znaczenie Lean dla rejestracji: od teorii do praktyki.

#### **Sesja 2:** Diagnoza procesów rejestracji – Identyfikacja marnotrawstw (2 godz.)

- Mapowanie procesu rejestracji: od przybycia pacjenta do jego rejestracji.



- Techniki identyfikacji marnotrawstw: czego unikać, co poprawić.

### **Sesja 3:** Praktyczne zastosowanie narzędzi Lean w rejestracji (2 godz.)

- 5S dla biura rejestracji: jak zorganizować przestrzeń pracy.
- Kaizen w rejestracji: małe kroki do dużych zmian.
- Kanban dla rejestracji: zarządzanie zadaniami i priorytetami.

### **Sesja 4:** Warsztaty – Projektowanie usprawnionej ścieżki rejestracji (1,5 godz.)

- Grupowe ćwiczenie: tworzenie optymalnego modelu procesu rejestracji z wykorzystaniem narzędzi Lean i technologii.
- Prezentacje grup i dyskusja.

#### **Korzyści z modułu:**

Dla pacjentów: Szybsza i przyjemniejsza procedura rejestracji, mniej błędów, lepsze pierwsze wrażenie na temat placówki.

Dla personelu: Mniej stresująca praca dzięki usprawnionym procesom, lepsze wykorzystanie czasu pracy, zwiększenie satysfakcji z pracy.

Dla placówki: Wyższa efektywność operacyjna, zmniejszenie kosztów, poprawa jakości obsługi, lepszy wizerunek placówki.

Uczestnicy zakończą ten moduł z konkretnym planem, jak zaimplementować zmiany w swoich placówkach, aby usprawnić proces rejestracji, zwiększyć zadowolenie pacjentów i poprawić efektywność pracy.

## **Moduł 3: Zaangażowanie i : Odpowiedzialność Społeczna i Zrównoważony Rozwój (ESG) w placówkach medycznych (5 godz.)**

- **Podstawy ESG:** Definicja i wpływ na opiekę zdrowotną. Znaczenie dla placówek medycznych.
- **Równowaga między etyką a biznesem:** Jak cel biznesowy może wspierać zrównoważony rozwój.
- **Studia przypadków:** Przykłady placówek, które z powodzeniem integrują ESG.

#### **Ujęcie szczegółowe:**

Moduł 3: ESG w branży medycznej – Zaangażowanie i odpowiedzialność w rejestracji medycznej  
Ten moduł koncentruje się na adaptacji zasad ESG (środowiskowych, społecznych, zarządzania) do codziennej pracy rejestracji medycznej. Uczestnicy nauczą się, jak praktyki zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialność społeczna mogą zostać włączone do ich działań, wpływając pozytywnie na doświadczenia pacjentów i ogólną efektywność placówki.

Dla kogo:

Dla wszystkich pracowników rejestracji oraz liderów placówek medycznych, którzy pragną wprowadzać praktyki zrównoważonego rozwoju, etykę i odpowiedzialność społeczną do swojej pracy.

Co oferuje:

Wprowadzenie do ESG: Zrozumienie, jak zasady ESG mogą być zastosowane w kontekście rejestracji medycznej.

Praktyczne implementacje ESG: Przykłady i case studies dotyczące integracji ESG w działaniach rejestracji.

Warsztaty: Tworzenie planu działania dla rejestracji, aby stała się bardziej zrównoważona i społecznie



odpowiedzialna.

**Szczegółowy program modułu:**

**Sesja 1: ESG w rejestracji medycznej - wprowadzenie (0,5 godz.)**

- Co to jest ESG i dlaczego jest ważne w rejestracji medycznej.
- Korzyści płynące z integracji ESG w miejscu pracy.

**Sesja 2: Zrównoważony rozwój w praktyce rejestracji (1,5 godz.)**

- Minimalizacja odpadów i zrównoważone wykorzystanie zasobów (np. papier, energia).
- Przykłady zastosowania zasad środowiskowych w rejestracji.

**Sesja 3: Społeczna odpowiedzialność w rejestracji (1 godz.)**

- Budowanie pozytywnych relacji z pacjentami i społecznością.
- Rola rejestracji w promowaniu zdrowia publicznego i edukacji.

**Sesja 4: Etyczne zarządzanie i praktyki pracy (1 godz.)**

- Utrzymanie wysokich standardów etycznych w obsłudze pacjentów.
- Transparentność i uczciwość w komunikacji z pacjentami.

Warsztaty: Planowanie działań ESG dla rejestracji (1 godz.)

Grupowe ćwiczenie na planowanie działań, które mogą zostać wdrożone w rejestracji, aby wspierać zasady ESG.

Dyskusja i podsumowanie (ewentualnie stworzenie planu działania).

**Korzyści z modułu:**

Dla placówki: Wzrost reputacji jako placówki odpowiedzialnej społecznie i środowiskowo, co przyciąga pacjentów i talent.

Dla pracowników: Większa satysfakcja z pracy, wynikająca z bycia częścią organizacji, która dba o dobro społeczne i środowisko.

Dla pacjentów: Lepsze doświadczenia dzięki obsłudze, która uwzględnia zasady etyczne, środowiskowe i społeczne.

Ten moduł zachęca uczestników do refleksji nad swoją rolą w promowaniu zdrowia poprzez integrację zasad ESG w codziennych operacjach rejestracji. Uczestnicy opuszczą sesję z konkretnymi planami, jak mogą wprowadzić te zmiany w swoim środowisku pracy.

**Moduł 4: Siła Zespołu - Efektywna praca zespołowa (6 godz.)**

- **Budowanie skutecznych zespołów:** Umiejętności miękkie i zarządzanie zespołem.
- **Komunikacja w zespole i narzędzia wspierające komunikację:** Techniki efektywnego przekazu i praktyczne zastosowanie w rejestracji medycznej.
- **Zarządzanie konfliktami i techniki rozwiązywania konfliktów:** Warsztaty i symulacje, metody i scenariusze.
- **Budowanie zaufania i współpracy:** Ćwiczenia grupowe i feedback.

**Moduł 5: Doskonalenie obsługi pacjenta i wsparcie dla personelu (6 godz.)**

Dla kogo: **Dla osób bezpośrednio opiekujących się/obsługujących pacjentów i odpowiedzialnych za ich doświadczenia.**



Co oferuje: Ucz się od ekspertów, jak przekraczać oczekiwania pacjentów oraz jak dbać o własną równowagę, czyli zdrowie psychiczne i fizyczne.

Wartość: Zwiększ zadowolenie pacjentów dzięki wyjątkowym standardom obsługi oraz wspieraj działania na rzecz poprawy wellbeingu, co przekłada się na lepszą jakość i efektywność w pracy.

- **Standardy obsługi pacjenta:** Kluczowe zasady i techniki. Jak przekroczyć oczekiwania.
- **Wellbeing:** Techniki mindfulness i radzenie sobie ze stresem.
- **Rozwijanie umiejętności interpersonalnych:** Warsztaty i ćwiczenia z komunikacji, asertywności i empatii.

## **Moduł 6: Zrozumienie Ram Prawnych - Procedury, prawo i etyka (6 godz.)**

- **Ramy prawne:** Przegląd kluczowych przepisów prawnych w rejestracji medycznej. Najważniejsze informacje.
- **Wewnętrzne procedury i protokoły:** Tworzenie, wdrażanie, monitoring.
- **Etyka w pracy z pacjentem:** Dylematy etyczne i sposób ich rozwiązywania.

## **Moduł 7: Rozwiązywanie problemów, poprawa i doskonalenie doświadczeń pacjentów (5 godz.)**

- **Metody analizy i rozwiązywania problemów:** Techniki skutecznego problem solvingu (np. metoda Fishbone i/lub 5 Whys).
- **Case study i warsztaty:** Ulepszanie procesu rejestracji i obsługi.
- **Mierzenie i doskonalenie doświadczeń pacjentów:** Narzędzia do zbierania i analizy feedbacku.

## **Moduł 8: Kierunek Rozwoju - Zamknięcie programu i action plan (2 godz.)**

- **Podsumowanie programu:** Integracja zdobytej wiedzy oraz doświadczenia i refleksje przekazane przez uczestników.
- **Tworzenie indywidualnych i zespołowych planów rozwoju.** Ustalanie action planu do implementacji:
- **Planowanie indywidualnego rozwoju:** Ustalanie celów i kroków do ich realizacji.
- **Planowanie rozwoju zespołu:** Jak pracować razem, aby wprowadzać pozytywne zmiany.