



**Marcin Bugała**

**Kierownik merytoryczny studiów podyplomowych Systemowe zarządzanie jakością w ochronie zdrowia.** Absolwent Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie, studiów podyplomowych na Uniwersytecie Ekonomicznym w Krakowie na kierunku Systemowe Zarządzanie Jakością oraz studiów podyplomowych w Krakowskiej Szkole Biznesu Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie na kierunku Controlling i finanse przedsiębiorstw.

Ukończył kurs Auditorów Wiodących Systemu Zarządzania Jakością w DEKRA Certification, kurs Certified Internal Auditor (CIA) w Ernst & Young, kurs Six Sigma Black Belt posiadający licencję The Council for Six Sigma Certification (CSSC) w Akademii Białego Kruka, Szkołę Coachów „The Art & Science of Coaching” na Wszechnicy Uniwersytetu Jagiellońskiego uzyskując tytuł Erickson Solution-Focused Coach Diploma (ESFCD) oraz kurs e-MBA w koordynowanej opiece zdrowotnej.

Certyfikowany Auditor wiodący systemów zarządzania jakością wg normy ISO 9001: 2015, Auditor wiodący standardu usług szkoleniowo-rozwojowych 2.0 Polskiej Izby Firm Szkoleniowych, Auditor wewnętrzny systemu zarządzania ciągłością działania wg normy ISO 22301: 2012 oraz Asesor międzynarodowej nagrody jakości DEKRA Award. Przeprowadził ponad 200 audytów zewnętrznych (certyfikujących i nadzoru) oraz kilkaset audytów wewnętrznych.

Trener DEKRA Polska. Prowadzi szkolenia i warsztaty dla Pełnomocników ds. systemu zarządzania jakością, Auditorów wiodących i wewnętrznych systemów zarządzania jakością, Menadżerów ds. ryzyka oraz kadry zarządzającej z zakresu projektowania i wdrażania efektywnych strategii przedsiębiorstw. Prowadził wykłady i warsztaty na Uniwersytecie Ekonomicznym w Krakowie (Katedra Zarządzania Kapitałem Ludzkim) na studiach podyplomowych Zarządzanie Kapitałem Ludzkim oraz w Wyższej Szkole Zarządzania i Bankowości w Krakowie (Wydział Zarządzania i Informatyki) na studiach podyplomowych Quality Excellence – Auditor Wiodący ISO 9001. Posiada ponad 3 200 godzin doświadczenia w zakresie prowadzonych szkoleń i warsztatów dla małych, średnich i dużych przedsiębiorstw oraz wielu polskich uczelni.

Doświadczenie zawodowe zdobywał pełniąc przez wiele lat funkcje Pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością, Menadżera ds. ryzyka i Audytora wewnętrznego systemów zarządzania jakością m.in. w: Komendzie Wojewódzkiej Policji w Krakowie, Grupie Scanmed S.A, Polskiej Grupie Medycznej, Szpitalu Specjalistycznym im. Stefana Żeromskiego SP ZOZ w Krakowie. Ponadto pracując dla firm doradczych prowadził projekty wdrożeniowe i doskonalące systemy zarządzania jakością, systemy zarządzania ryzykiem, integracje systemów zarządzania w grupach kapitałowych oraz audyty wewnętrzne systemów zarządzania jakością. W ramach pracy doradczej odwiedził ponad 100 przedsiębiorstw i przeprowadził ponad 8 500 godzin konsultacji. Dodatkowo prowadzi executive coaching dla kadry zarządzającej przedsiębiorstw, równocześnie będąc Certyfikowanym Trenerem FRIS współpracuje z zespołami projektowymi w kierunku zwiększania ich efektywności w osiąganiu postawionych celów. Aktualnie pracuje jako Pełnomocnika Komendanta ds. zarządzania jakością w 5 Wojskowym Szpitalu Klinicznym z Polikliniką SP ZOZ w Krakowie oraz prowadzi własną firmę IMPACTIS specjalizującą się w budowaniu i wdrażaniu efektywnych systemów zarządzania opartych na transparentnych zasadach funkcjonowania i pozytywnej kulturze organizacyjnej.

Pełni funkcje **Przewodniczącego Komitetu Technicznego Polskiego Komitetu Normalizacyjnego nr 324 ds. Zarządzania w Organizacjach Ochrony Zdrowia** oraz jest członkiem Rady Sektorowej Sektora Zagadnień Podstawowych i Systemów Zarządzania w Polskim Komitecie Normalizacyjnym. Ponadto jest członkiem Instytutu Auditorów Wewnętrznych IIA Polska.

## WYKŁADOWCY



**Barbara Kutryba**

**Główny Specjalista w Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia (CMJ). Wiceprezydent Towarzystwa Promocji Jakości Opieki Zdrowotnej w Polsce (TPJ).** Prezydent Grupy Ekspertckiej Komisji Europejskiej ds. Bezpieczeństwa Pacjenta i Jakości Opieki (2007-2017). Prezydent European Society for Quality in Healthcare (ESQH; 2007 – 2011), obecnie ESQH Fellow. **Dyrektor Ośrodka Współpracy z WHO przy Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia.** Członek **European Accreditation Council JCI.** Partner i koordynator krajowy w projektach dotyczących bezpieczeństwa i jakości opieki: EU Joint Action on Patient Safety and Quality of Care (PaSQ); European Research Network on Quality Management in Healthcare (ENQuAL); Methods of Assessing Response to Quality Improvement Strategies (MARQuIS), Improving the Continuity of Patient Care Through Identification and Implementation of Novel Patient Handover Processes in Europe (HANDOVER); Deepening our Understanding of Quality Improvement in Europe (DUQuE); ekspert w Project on the promotion of self-care systems in the European Union. Platform of experts (PISCE). Koordynator krajowy projektu COST CA19113 (The European Researchers' Network Working on Second Victims –The ERNST Group). Członek European Health Futures Forum. Konsultant WHO i Arab Medical League.



**dr n. med. Jerzy Kulikowski**

Absolwent Wydziału Lekarskiego Akademii Medycznej w Krakowie w roku 1962, po dwuletnim stażu podyplomowym rozpoczął pracę w Szpitalu im. Edmunda Biernackiego (obecnie Szpital oo. Bonifratrów) w Wojewódzkim Oddziale Chirurgii Naczyń. W roku 1990 obronił pracę doktorską z zakresu chirurgii naczyniowej. W następnym roku wygrał konkurs na ordynatora Oddziału Chirurgii Ogólnej, który to Oddział prowadził do przejścia na emeryturę w roku 2003.

Od 2006 roku pełni funkcję **prezydenta Towarzystwa Promocji Jakości Opieki Zdrowotnej w Polsce.** Współpracuje ściśle z Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia jako wizytator akredytacyjny. Od wielu lat prowadzi wykłady i szkolenia dla kadry zarządzającej szpitali w zakresie zapewnienia jakości opieki i bezpieczeństwa pacjentów oraz personelu ochrony zdrowia.



**Michał Bedlicki**

**Z-ca Dyrektora Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia. Współtwórca Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia oraz Programu Akredytacji w Ochronie Zdrowia.** Wykładowca w zakresie zarządzania jakością w ochronie zdrowia. Tworzył standardy Akredytacyjne dla Szpitali Ostkich, Podstawowej Opieki Zdrowotnej, Szpitali wąskoprofilowych. Wizytator Akredytacyjny z ponad 20 letnim doświadczeniem w tym zakresie. Konsultant szpitali wdrażających narzędzia jakościowe. Autor Rankingu „Bezpieczny Szpital” publikowanego w Rzeczypospolitej. Autor publikacji w zakresie jakości i bezpieczeństwa pacjenta. Prowadził badania nad monitorowaniem wskaźników jakości w polskich szpitalach. Organizator ponad 20 Konferencji „Jakość w Opiece Zdrowotnej”. Współtwórca systemu badania opinii pacjentów „PASAT”, Rejestru Odleżyn. Członek grupy wskaźników jakości i bezpieczeństwa pacjenta OECD. Doradca WHO w zakresie wdrażania systemów zewnętrznej

## WYKŁADOWCY

jakości. Wieloletni **Członek Zarządu Towarzystwa Promocji Jakości Opieki Zdrowotnej w Polsce**. Interesuje się wykorzystaniem technologii informatycznych służących bezpieczeństwu pacjentów i wykorzystanie e-zdrowia dla poprawy komunikacji w opiece zdrowotnej.



**Joanna Wcześniak**

Absolwentka Uniwersytetu Wrocławskiego: Wydziału Filologii Polskiej oraz Wydziału Socjologii ze specjalnością Komunikacja Społeczna i Badanie Rynku. Studiowała także literaturę na Uniwersytecie Humboldta w Berlinie.

Ukończyła Akademię Trenera Biznesu, Kurs Trenerów Zarządzania Matrik oraz kurs Coachingu w pracy managerów oraz liczne kursy i szkolenia z zakresu strategicznego zarządzania kapitałem ludzkim oraz w obszarach profesjonalnego controllingu HR. Jest certyfikowanym audytorem normy SA 8000 w zakresie Społecznej Odpowiedzialności. Uczestniczka oraz prelegent licznych konferencji i konwentów HR.

Z pasją i zaangażowaniem działa i spełnia się zawodowo w obszarze Zarządzania Kapitałem Ludzkimi (HR), wspierając ludzi i organizacje w ich rozwoju i dążeniu do osiągnięcia celów.

Doświadczenie zdobywałam jako konsultant w strukturach międzynarodowych Agencji Doradztwa Personalnego współpracując z polskimi, jak i zagranicznymi firmami. Jako specjalista/manager/HR biznes partner pracowałam w wewnętrznych strukturach działów HR, gdzie odpowiadałam m.in. za realizację polityki HR i wdrożenia: np. procesów rekrutacji, systemów ocen, budowanie ścieżek karier, programy rozwoju talentów, badanie satysfakcji zawodowej pracowników, szkolenia.

Od 2011 roku związana m.in z branżą medyczną, gdzie w strukturach odpowiada za realizacją projektów i wdrażanie rozwiązań w zakresie strategicznego zarządzania personelem. Jako audytor wspiera organizacje medyczne w osiągnięciu jak najwyższych wyników w zakresie wytycznych akredytacji CMJ w obszarze Zarządzania Zasobami Ludzkimi.

**Za swoją pracę i osiągnięcia dwukrotnie otrzymała *Certyfikat HR Najwyższej Jakości* jako potwierdzenie realizacji polityki zarządzania zasobami ludzkimi w oparciu o najwyższe standardy. Otrzymała także *Certyfikat Lidera Zarządzania Zasobami Ludzkimi* za efektywny, wyróżniający się na rynku sposób prowadzenia polityki personalnej. Dwukrotnie przyczyniła się do zdobycia nagrody *Liderzy w ochronie zdrowia* w Grupie Scanmed Multimedis za wdrażanie innowacyjnych i strategicznych rozwiązań w zakresie polityki HR.**

Doświadczony trener rozwoju osobistego, wykładowca, doradca, mentor.



**dr Urszula Sulowska-Banaś**

Absolwentka Uniwersytetu Jagiellońskiego oraz Studium Podyplomowego „Systemowe Zarządzanie Jakością” na Uniwersytecie Ekonomicznym. Doktor nauk ekonomicznych.

Posiada 13-letnie doświadczenie we wdrażaniu, audytowaniu i doskonaleniu systemów zarządzania jakością w firmach o profilu usługowym. Wieloletni praktyk koordynujący analizę ryzyka i zintegrowane systemy zarządzania jakością w podmiotach leczniczych.

**Pełnomocnik Dyrektora ds. zarządzania jakością w Szpitalu Specjalistycznym im. S. Żeromskiego SPZOZ w Krakowie od 14 lat, konsultantka Luqam od 8 lat. Wspiera najwyższe kierownictwo w rozwoju systemu zarządzania jakością. Obecnie rozwija swoje kompetencje w kierunku interdyscyplinarnych analiz klinicznych hospitalizowanych pacjentów i zarządzania projektami bazującymi na wynikach prowadzonych analiz.**

## WYKŁADOWCY

Prowadzi w LUQAM szkolenia otwarte i zamknięte z zakresu zarządzania systemowego. Wykładała na studiach podyplomowych Quality Excellence. Auditor Wiodąca ISO 9001 (WSZiB) oraz Systemowe podejście do zarządzania procesami w organizacji (kierunek: Zarządzanie jakością w produkcji i usługach - WSB - Kraków, Żywiec, Cieszyn, Dąbrowa Górnicza). Ostatnio realizowane projekty konsultingowe to m.in. efektywne zarządzanie czasem pracy, wdrażanie i koordynacja analizy ryzyka, certyfikacja ISO 13485 (wprowadzanie wyrobów medycznych na rynek) w firmie wdrażającej nowe rozwiązania telemedyczne, wdrażanie i rozwój systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji. Prelegentka na licznych konferencjach z zakresu zarządzania jakością.



**Agnieszka Leś (Latocha)**

**Dyrektor Zarządzania Ryzykiem Medycznym i Jakością w American Heart of Poland S.A.**, firmie skupiającej 17 szpitali, poradni, laboratoria i pracownie diagnostyczne. Posiada 25 letnie doświadczenie zawodowe w ramach pracy w szpitalach publicznych, jak i niepublicznych, wielospecjalistycznych i wąskoprofilowych.

Jest ekspertem w zakresie dokumentacji medycznej, jej tworzenia kontroli i oceny. Specjalizuje się w tworzeniu i implementacji procesów oraz zarządzaniu ryzykiem związanym z dokumentacją medyczną, w szczególności projektowaniem i audytowaniem dokumentacji, szkoleniem personelu.

Monitoruje i ocenia wskaźniki działalności klinicznej i jakości. Jest autorem licznych analiz oceny skuteczności i bezpieczeństwa leczenia oraz oceny jakości w szpitalach. Jest liderem i konsultantem procesu akredytacyjnego (akredytacji Ministra Zdrowia) dla szpitali wielospecjalistycznych oraz wąkospecjalistycznych.

**Swoją karierę zawodową rozpoczęła w Ministerstwie Zdrowia. Współpracowała z Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia i Towarzystwem Promocji Jakości w obszarze farmakoekonomiki.** Wprowadzała w szpitalach systemy ewidencji, nadzoru i analizy zdarzeń niepożądanych. Wdrażała systemy analizy satysfakcji pacjentów oraz oceny skuteczności leczenia, w tym wyników wczesnych i odległych hospitalizacji

Była ekspertem w zakresie oceny merytorycznej wniosków w ramach programów dofinansowanych ze środków Unii Europejskiej dziedzinie ochrony zdrowia, w tym rekomendowała do dofinansowania wnioski w RPO Województwa Małopolskiego.

Pracowała między innymi dla Szpitala im. Jana Pawła II w Krakowie, Scanmed S.A., w tym Szpitala św. Rafała w Krakowie, szpitali InterCard Sp. z o.o., GVM Carint, Szpitala Uniwersyteckiego w Krakowie, od 2014 roku związana z Grupą American Heart of Poland.



**Justyna Rutkowska**

Członek Polskiego Towarzystwa Psychologicznego

Członek Nadzwyczajny Polskiego Towarzystwa Psychoterapii Psychodynamicznej

Członek Polskiego Towarzystwa Psychoonkologicznego

**Dyplomowany psycholog i psychoterapeuta pracujący w nurcie psychodynamicznym.** Prowadzi psychoterapię indywidualną młodzieży i dorosłych. Ukończyła psychologię na Wydziale Psychologii i Pedagogiki Uniwersytetu Śląskiego. Posiada specjalność kliniczno-wychowawczą dzieci i młodzieży oraz kliniczno-sądową. Jest w trakcie uzyskania certyfikatu psychoterapeuty w Szkole Psychoterapii Psychodynamicznej w **Krakowskim Centrum Psychodynamicznym**. Ukończyła 4-letnie szkolenie w zakresie psychoterapii oraz 2-letni fakultet terapii dzieci i młodzieży również w **Krakowskim Centrum Psychodynamicznym**. Ukończyła także roczny kurs Podstaw Psychoterapii Psychoanalitycznej w **Krakowskiej Szkole Psychoterapii Psychoanalitycznej**, jak również podyplomowe kursy specjalizacyjne w zakresie podstaw psychiatrii – diagnozy oraz terapii zaburzeń psychicznych na Śląskim Uniwersytecie Medycznym w **Górnośląskim Centrum Medycznym na Oddziale Psychiatrii i Psychoterapii** oraz podyplomowe kursy w zakresie opieki paliatywnej i propedeutyki medycyny paliatywnej w **Gdańskim**

## WYKŁADOWCY

**Uniwersytecie Medycznym w Zakładzie Medycyny Paliatywnej** i Wojewódzkiej Przychodni Leczenia Bólu i Medycyny Paliatywnej w Katowicach.

Jest certyfikowanym terapeutą psychoonkologicznego Programu Simonton Cancer Center. Odybrała I i II stop. kursów Racionalnej Terapii Zachowania zorganizowanych przez UNICORN oraz Polskie Towarzystwo Psychologii Behawioralnej. Wzięła udział w Grupie Otwarcia Laboratorium Psychoedukacji. Uczestniczy w wykładach i konferencjach Instytutu Studiów Psychoanalitycznych im. Hanny Segal w Warszawie, Polskiego Towarzystwa Psychodynamicznego, Polskiego Towarzystwa Psychoanalitycznego, Krakowskiego Centrum Psychodynamicznego oraz Krakowskiej Szkoły Psychoterapii Psychoanalitycznej. Ukończyła cały cykl programu „8xO” Wojtka Eichelbergera.

Posiada wieloletnie doświadczenie w pracy psychologa, terapeuty, psychoonkologa. Wiele lat pracowała w kontakcie z pacjentem hospicyjno-paliatywnym oraz onkologicznym, jego rodziną, jak również dziećmi i rodzinami w żałobie. Prowadzi szkolenia, warsztaty i wykłady w zakresie higieny psychicznej, analizy źródłowej zdarzeń niepożądanych oraz ergonomii bezpieczeństwa w ochronie zdrowia. Wspiera rozwój kompetencji zdrowej komunikacji wśród lekarzy, pielęgniarek, ratowników medycznych, opiekunów, psychologów, psychoonkologów, pracowników rejestracji oraz administracji, a także koordynatorów i ordynatorów w jednostkach ochrony zdrowia. Od wielu lat prowadzi szkolenia w polskich szpitalach i placówkach NZOZ-ów. Współpracuje z Towarzystwem Promocji Jakości oraz Fundacją Instytut Profilaktyki Zakażeń. W okresie: grudzień 2017 r. – maj 2018 r. była trenerem psychologiczno-medycznego zespołu szkoleniowego projektu „Zarządzanie bezpieczeństwem opieki – monitorowanie zdarzeń niepożądanych. Wsparcie szpitali we wdrażaniu standardów jakości i bezpieczeństwa opieki” realizowanego przez Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia 2016 – 2019. Projekt realizowany był na zlecenie Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia.



**Jadwiga Koźmińska-Kiniorska**

Trener I i II stopnia Polskiego Towarzystwa Psychologicznego  
Psychoonkolog Polskiego Towarzystwa Psychoonkologicznego  
Superwizor psychoonkologii Polskiego Towarzystwa Psychoonkologicznego

Posiada wieloletnie różnorodne doświadczenie w pracy psychoterapeuty i trenera. Szkoliła się w różnych podejściach teoretycznych, które integruje w swojej terapeutycznej pracy, jak i pracy warsztatowo-szkoleniowej. Indywidualnie pracuje głównie w nurcie psychoterapii psychoanalitycznej. Swoją pracę poddaje superwizji, uczestniczy w seminariach kliniczno-teoretycznych.

Doświadczenie oraz wiedzę zawodową zdobywała w Instytucie Psychologii Zdrowia w Warszawie, **Laboratorium Psychoedukacji**, **Szkole Wyższej Psychologii Społecznej** w Warszawie oraz w **Krakowskiej Szkole Psychoterapii Psychoanalitycznej**. Zainteresowana jest relacją psychika-ciało, co wyraża w publikowanych artykułach magazynu psychologicznego „**Charaktery**” oraz autorskich wystąpieniach na ogólnopolskich psychologicznych i psychoonkologicznych konferencjach. Jest członkiem Zespołu dydaktycznego Krakowskiej Szkoły Psychoterapii Psychoanalitycznej.

Wspiera rozwój kompetencji zdrowej komunikacji wśród lekarzy, pielęgniarek, ratowników medycznych, opiekunów, psychologów, psychoonkologów, pracowników rejestracji oraz administracji, a także koordynatorów i ordynatorów w jednostkach ochrony zdrowia. Od wielu lat prowadzi szkolenia w polskich szpitalach i placówkach NZOZ-ów. Współpracuje z Towarzystwem Promocji Jakości oraz Fundacją Instytut Profilaktyki Zakażeń. W okresie: grudzień 2017 r. – maj 2018 r. była trenerem psychologiczno-medycznego zespołu szkoleniowego projektu „Zarządzanie bezpieczeństwem opieki – monitorowanie zdarzeń niepożądanych. Wsparcie szpitali we wdrażaniu standardów jakości i bezpieczeństwa opieki” realizowanego przez Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia 2016 – 2019. Projekt realizowany był na zlecenie Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia.