

## SYSTEMOWE ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ W OCHRONIE ZDROWIA

**ADRESACI:** Specjaliści ds. zarządzania jakością, Pełnomocnicy ds. zarządzania jakością, Kierownicy Zespołów Zarządzania Jakością, Dyrektorzy Działów Zarządzania Jakością, Dyrektorzy i Kierownicy Działów / Zespołów funkcjonujących w szpitalach i przychodniach, Dyrektorzy Szpitali i Przychodni oraz ich Zastępcy, jak również Prezesi Zarządu i Członkowie Zarządu kierujący szpitalami i/lub przychodniami.

Pierwsze w Polsce studia podyplomowe łączące systemy zarządzania jakością z klinicznymi standardami jakości dla szpitali i POZ organizowane pod patronatem Towarzystwa Promocji Jakości Opieki Zdrowotnej w Polsce we współpracy ze Specjalistycznym Szpitalem im. Stefana Żeromskiego w Krakowie, 5 Wojskowym Szpitalem Klinicznym z Polikliniką w Krakowie, DEKRA Polska oraz IMPACTIS. Uczestnicy studiów zapoznają się z metodyką skutecznej integracji tych dwóch standardów, która w efekcie prowadzi do efektywnego zarządzania jakością czyniąc spójnym poziom strategiczny i operacyjny funkcjonowania jednostki medycznej. Zajęcia prowadzone są przez współautorów standardów akredytacyjnych, doświadczonych wizytatorów oceniających jednostki medyczne pod względem realizacji wymagań określonych w standardach akredytacyjnych Ministra Zdrowia, praktyków zarządzających od wielu lat systemami jakości w jednostkach medycznych, audytorów wiodących posiadających bogate doświadczenie w certyfikacji systemu zarządzania jakością wg standardów normy ISO 9001: 2015 w branży medycznej oraz prawników, trenerów rozwoju osobistego, coachów i mentorów.

**CEL EDUKACYJNY:** Zapewnienie kompleksowej wiedzy z zakresu zarządzania jakością w jednostkach ochrony zdrowia w obszarze projektowania, wdrażania i zarządzania systemem przenikającym wszystkie procesy realizowane w szpitalach i przychodniach. Uczestnicy po ukończeniu studiów będą w pełni przygotowani do profesjonalnego zarządzania i dynamicznego doskonalenia systemu zarządzania jakością ukierunkowanego na zwiększenie bezpieczeństwa i efektywności funkcjonowania jednostek ochrony zdrowia.

Program studiów został tak opracowany, aby „podróż” poprzez poszczególne arkana wiedzy wciągała uczestników w wymiar praktycznego doświadczenia zarządzania jakością w jednostce medycznej. Szczególnie zauważalne jest to w procentowym stosunku wykładów do zajęć praktycznych, który realizuje metodykę 50/50 tj. 50% wykładów i 50% zajęć praktycznych. Dodatkowym atutem wymiaru praktycznego studiów są warsztaty prowadzone na terenie Specjalistycznego Szpitala im. Stefana Żeromskiego w Krakowie oraz 5 Wojskowego Szpitala Klinicznego w Polikliniką w Krakowie, które swym zakresem obejmują: planowanie, prowadzenie i dokumentowanie audytu wewnętrznego systemu zarządzania jakością wraz z planowaniem działań doskonalących.

Część teoretyczna studiów uzupełniana jest warsztatami praktycznymi. Uczestnicy studiów, zgłębianie wiedzy o zarządzaniu jakością, zaczynają od zapoznania się z podstawowymi informacjami tj. wymaganiami standardów akredytacyjnych Ministra Zdrowia w zakresie szpitali oraz POZ, wymaganiami normy ISO 9001: 2015 oraz aspektami prawnymi określającymi ramy funkcjonowania procesów klinicznych systemu zarządzania. Kolejnym krokiem jest wprowadzenie uczestników studiów do podstawowego elementu określającego skuteczność działania jednostki medycznej, czyli metodyki projektowania, wdrażania i zarządzania systemem jakości. Ten obszar nie tylko zawiera takie fundamenty zarządzania jak: projektowanie strategii, przekładanie jej na realne działania w ramach zarządzania ryzykiem, zarządzania projektami oraz zarządzania procesami, ale także uwzględnia ten najistotniejszy czynnik jakim są nasi partnerzy w ramach realizowanego

przedsięwzięcia, czyli pracownicy jednostki medycznej. Wymiar tej wiedzy programowo oscyluje w zakresie zarządzania zmianą, skutecznej komunikacji interpersonalnej oraz praktycznej metodyki coachingu i mentoringu ukierunkowanej na rozwój emocjonalny i kompetencyjny pracowników z uwzględnieniem procesu zarządzania talentami.

W ramach programu studiów duży nacisk położony jest na metodykę oceny skuteczności systemu zarządzania oraz doskonalenia procesów operacyjnych i klinicznych jednostki medycznej. Uczestnicy poznają metody efektywnego prowadzenia audytu wewnętrznego - z wykorzystaniem wyników oceny ryzyka - ukierunkowanego na punkty krytyczne systemu zarządzania. Kolejnym tematem zintegrowanym z audytem wewnętrznym jest kompleksowy monitoring procesów operacyjnych i klinicznych stanowiący pomiar „pulsu” systemu zarządzania, wykorzystywany do oceny skuteczności podejmowanych działań w jednostce medycznej. Dopełnieniem procesu doskonalenia systemu zarządzania jest omówienie systemu zgłaszania i postępowania ze zdarzeniami niepożądanymi z wykorzystaniem metodyki RCA oraz Protokołu Londyńskiego. Temat ten wyczerpuje zakres wiedzy o skutecznym prowadzeniu analizy przyczynowo – skutkowej, projektowaniu i wdrażaniu działań korygujących oraz oceny ich skuteczności z uwzględnieniem zachowania integralności systemu zarządzania. Ostatnim programowym aktem studiów jest przeprowadzenie projektu poprawy jakości ukierunkowanego na aspekty kliniczne (wg zaproponowanej metodyki) wraz z oceną jego skuteczności.

Studenci przystąpią do dwóch egzaminów semestralnych (testy wielokrotnego wyboru) na zakończenie pierwszego i drugiego semestru. Pozytywny wynik testów będzie podstawą do wydania certyfikatów przez DEKRA Polska: Pełnomocnika ds. systemu zarządzania jakością, Auditora wewnętrznego systemu zarządzania jakością oraz certyfikatu „Menadżer zarządzania jakością w ochronie zdrowia” wydanego przez Towarzystwo Promocji Jakości w Ochronie Zdrowia. Studia zakończą się egzaminem końcowym w ramach którego studenci będą mieli za zadanie przedstawić wyniki przeprowadzonego projektu poprawy jakości wraz z omówieniem zastosowanej metodyki oceny jego skuteczności.

#### **Słuchacze otrzymają:**

- świadectwo ukończenia studiów podyplomowych „Systemowe zarządzanie jakością w ochronie zdrowia” wystawione przez **Krakowską Akademię im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego**
- certyfikat „Pełnomocnika ds. systemowego zarządzania jakością wg normy ISO 9001: 2015”
- certyfikat „Auditora wewnętrznego systemu zarządzania jakością wg normy ISO 9001: 2015”
- certyfikat „Menadżer zarządzania jakością w ochronie zdrowia” wystawiony przez **Towarzystwo Promocji Jakości w Opiece Zdrowotnej**
- Indywidualny raport z badania FRIS (style myślenia i style działania) wraz z omówieniem wyników on-line we współpracy z firmą **IMPACTIS**

Uzyskanie powyższych certyfikatów poprzez uczestnictwo w szkoleniach organizowanych przez akredytowane jednostki szkoleniowe to koszt w granicach **7 000,00 zł (brutto)**. Koszt naszych studiów zawierających znacznie szerszy zakres merytoryczny to **5 200,00 zł (brutto)**.

**Liczba godzin wykładów i warsztatów: 216**

Po uzyskaniu pozytywnych wyników egzaminów semestralnych można za dodatkową opłatą otrzymać certyfikaty wystawione przez **DEKRA Polska**:

1. Pełnomocnik ds. systemu zarządzania jakością wg normy ISO 9001: 2015
2. Auditor wewnętrzny systemu zarządzania jakością wg normy ISO 9001: 2015

#### **Lista przedmiotów:**

- Siedem zasad zarządzania jakością – budowanie świadomości.
- Wymagania systemu zarządzania jakością wg normy ISO 9001: 2015 w ujęciu praktycznym.
- Wymagania standardów akredytacyjnych dla szpitali w ujęciu praktycznym.
- Wymagania standardów akredytacyjnych dla Podstawowej Opieki Zdrowotnej w ujęciu praktycznym.
- Wymagania akredytacyjne w zakresie udzielania świadczeń zdrowotnych oraz funkcjonowania podmiotów leczniczych wykonujących inwazyjne procedury zabiegowe i operacyjne w ujęciu praktycznym.
- Określanie kierunków strategicznych - misja, wizja, cele strategiczne. Wstęp do zarządzania ryzykiem.
- Warsztat – analiza SWOT. Projektowanie kierunków rozwoju – strategia szpitala (Balanced Scorecard).
- Warsztat - ocena ryzyka na poziomie strategicznym i operacyjnym.
- Projektowanie i wdrażanie systemu zarządzania jakością w ujęciu procesowym. Podstawy mapowania procesów.
- Warsztat - projektowanie procesów klinicznych i operacyjnych z wykorzystaniem schematu blokowego.
- Praktyczne opracowanie i wdrożenie standardów zarządzania zasobami ludzkimi.
- Prawo medyczne – podstawowe wymagania prawne i studium przypadku.
- Wymagania dotyczące prowadzenia dokumentacji medycznej. System kontroli dokumentacji medycznej.
- Warsztat - kontrola dokumentacji medycznej.
- Metodyka prowadzenia analiz klinicznych (analizy zgonów, reoperacji, rehospitalizacji, przedłużonych pobytów, skutków zabiegów, resuscytacji, skutków wykonywanych znieczuleń) – studium przypadku.
- Warsztat – analizy kliniczne
- System zgłaszania i analizy przyczyn zdarzeń niepożądanych (metodyka analizy przyczynowo – skutkowej wg RCA i Protokołu Londyńskiego)
- Warsztat – analiza przyczynowo - skutkowa wg Protokołu Londyńskiego i RCA.
- Komunikacja z pacjentem i jego rodziną – postępowanie w trudnych sytuacjach.
- Opracowanie i zarządzanie projektem poprawy jakości z wykorzystaniem metodyki Six Sigma.
- Warsztat – opracowanie i wdrożenie projektu poprawy jakości w obszarze klinicznym.
- Monitorowanie i pomiar skuteczności procesów systemu zarządzania jakością – prezentacja wyników.
- Praktyczne wykorzystanie rachunku kosztów jakości w jednostce medycznej.
- Warsztat – rachunek kosztów jakości w korelacji z monitorowaniem i pomiarem procesów klinicznych.
- Standardy audytu systemu zarządzania jakością wg normy ISO 19 011: 2018.
- Warsztat - audyt systemu zarządzania jakością

- Coaching i mentoring – narzędzia zarządzania, motywacji i odkrywania talentów.
- Warsztat - zarządzanie zmianą jako strategiczny element zarządzania personelem.
- **Warsztat w szpitalu** - przygotowanie, przeprowadzenie i udokumentowanie wyników audytu wewnętrznego wykonywanego w oddziałach szpitalnych.
- **Konsultacje do projektu** – zaplanowanie i wdrożenie projektu poprawy jakości w obszarze klinicznym działalności szpitala.