

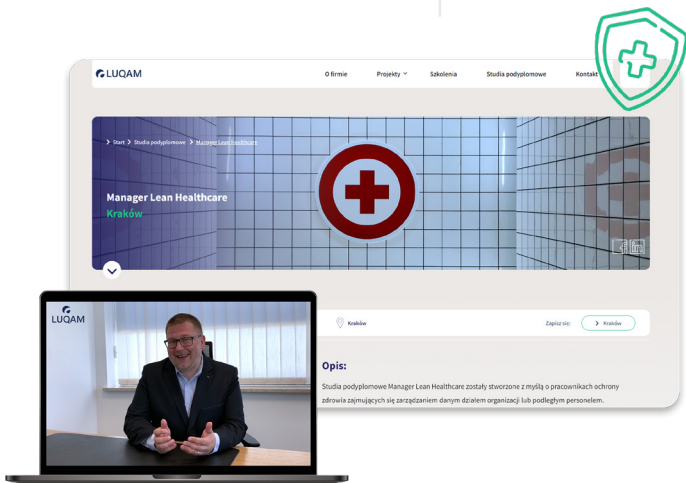
# STUDIA PODYPLOMOWE HEALTHCARE MANAGER LEAN HEALTHCARE

Studia podyplomowe Manager Lean Healthcare zostały stworzone z myślą o pracownikach ochrony zdrowia zajmujących się zarządzaniem danym działem organizacji lub podległym personelem. Poprawa efektywności, jakości i bezpieczeństwa usług poprzez stworzenie ergonomicznego i przyjaznego miejsca pracy, wdrożenie usprawnień,

standaryzację procesów, poprawę komunikacji, redukcję błędów i pomyłek oraz wizualizację wyników niewątpliwie wpływa na pozycję danej placówki w rankingu zaufania pacjentów, jak również z punktu widzenia biznesowego – prowadzi do znacznej redukcji kosztów.

Zapisz się na:

<https://www.luqam.com/manager-lean-healthcare/>



Informacje

## Informacje organizacyjne

- 5 certyfikatów
- 2 semestry
- 10 zjazdów
- zajęcia w soboty i niedziele, w godzinach 9.00-15.30
- spotkania w formie on-line
- minimum 70% obecności na zajęciach
- egzamin dyplomowy

## Dlaczego warto wziąć udział w studiach podyplomowych LUQAM?

- Forma online studiów pozwala na dołączenie do zajęć z dowolnego miejsca na świecie (wszystkie zajęcia realizowane są w trybie online),
- Możliwość zdobycia certyfikatów Auditor Wewnętrzny Systemu Zarządzania Jakością w jednostkach ochrony zdrowia i innych w ramach studiów,
- Dostęp do profesjonalnych materiałów szkoleniowych na platformie e-learningowej Opexity,
- Inspirujące wykłady prowadzone przez międzynarodowych ekspertów ds. inżynierii systemów medycznych i zarządzania systemowego w służbie zdrowia,
- Bogaty program merytoryczny studiów pozwalający na zdobycie wiedzy z zakresu zarządzania organizacją zgodnie z zasadami Lean, skutecznego zarządzania personelem i standardów jakości w jednostkach ochrony zdrowia,
- Zdobycie kompetencji pozwalających na pełnienie roli Managera Lean w placówce medycznej.

Dlaczego?

## Cena

**5900 zł brutto**

## Zniżki

- 10% przy zapisie na studia do 30.06.2022 r.

Więcej zniżek znajdziesz na naszej stronie internetowej!

# PROGRAM PROGRAM STUDIÓW

## 01 Optymalizacja i Lean Management

- Wstęp do optymalizacji procesów i Lean Management w usługach.
- Strumień wartości, standaryzacja pracy i zarządzanie wizualne.
- Mapowanie, modelowanie i analiza procesów biznesowych.
- Metoda 5S w przestrzeni biurowej, administracyjnej i IT.
- Problem Solving.
- TWI - Training Within Industry.
- Healthcare Systems Engineering.
- Badanie efektywności pracy.

## 02 Zarządzanie systemowe w ochronie zdrowia

- Koszty jakości w działalności leczniczej.
- Auditor Wewnętrzny Systemu Zarządzania Jakością w jednostkach ochrony zdrowia.

## 03 Kompetencje miękkie

- Trening przywództwa – warsztaty.
- Change Management.

# MODUŁ I OPTYMALIZACJA I LEAN MANAGEMENT

## Wstęp do optymalizacji procesów i Lean Management w usługach

Zajęcia mające na celu wprowadzenie do optymalizacji procesów oraz zasad Lean Management, którego celem jest likwidacja metodami organizacyjnymi wszelkiego rodzaju strat poprzez: poprawienie jakości produktu/ usługi, realizację dostaw na czas, racjonalne wykorzystanie zasobów (w tym czasu), redukcję zapasów.

### Program zajęć:

1. Wprowadzenie do optymalizacji procesów.
2. Identyfikacja i rodzaje strat (muda).
3. Oczekiwania klienta – zrozumienie wartości i wspólne cele.
4. Podstawowe narzędzia Lean Management.
5. Wdrażanie Lean Management – etapy, pułapki.

## Strumień wartości, standaryzacja pracy i zarządzanie wizualne

Wdrożenie koncepcji szczupłego zarządzania umożliwia pracownikom zwiększenie swojej efektywności w ramach codziennych działań, równocześnie zapewniając kadrze zarządzającej pełną kontrolę umożliwiającą racjonalne i skuteczne zarządzanie procesami. Zajęcia koncentrują się na reorganizacji miejsca pracy w kierunku stworzenia prostych wizualnych zasad komunikacji i monitoringu procesu. Opierają się na definicji kanałów informacyjnych oraz zdefiniowaniu funkcji Lidera w procesie zarządzania strumieniem wartości. Zajęcia obejmują również zapoznanie uczestników z możliwościami zmiany w organizacji obecnego przepływu strumienia wartości w kierunku zapewnienia realizacji poszczególnych operacji i zadań dokładnie w momencie, kiedy jest na to zapotrzebowanie, bez zbędnego przetwarzania i oczekiwania. Uczestnik zostanie zapoznany z praktycznymi elementami doskonalenia strumienia wartości w procesach biurowych.

### Program zajęć:

1. Organizowanie strumienia wartości:
  - Zespoły obsługujące strumień wartości.
  - Definiowanie ról według strumienia wartości.
  - Organizowanie działań dla jednostki zgodnie ze strumieniem wartości.

2. Standaryzacja pracy w biurze i usługach:
  - Elementy pracy standaryzowanej – Co? Jak? i Dlaczego?
  - Wizualizacja pracy standaryzowanej.
3. Tworzenie przepływu w procesach biurowych i usługowych:
  - Warianty przepływu w procesach biurowych i usługach.
  - Projektowanie przepływu.
4. Stworzenie zrównoważonego systemu ssącego w biurze:
  - Typy systemu ssącego.
  - Kolejowanie zadań.
  - Sygnały wizualne.
  - Wdrożenie systemu ssącego krok po kroku.
  - Korzyści płynące z wdrożenia systemu ssącego.
5. Zarządzanie wizualne w biurze i usługach:
  - Metody zarządzania wizualnego.
  - Elementy zarządzania wizualnego – cel i zadania.
  - Ciągłe doskonalenie.

## Mapowanie, modelowanie i analiza procesów biznesowych

Zajęcia dostarczają wiedzę z zakresu wymagań dotyczących budowy procesów w firmie, analizy wzajemnych relacji oraz kanałów komunikacyjnych. Ułatwiają nabycie wiedzy niezbędnej do rozpoznawania zasobów potrzebnych do realizacji procesu oraz opisanie zakresów odpowiedzialności za poszczególne jego etapy. Uczestnicy zapoznają się z podstawowymi notacjami używanymi w projektowaniu map procesów, dobrymi praktykami mapowania procesów, najczęściej występującymi błędami i problemami występującymi podczas mapowania procesów. Większa część zajęć przebiega w formie warsztatów, które pozwalają od strony praktycznej utrwalić wiedzę teoretyczną.

### Program zajęć:

1. Sposoby opisywania procesów.
2. Mapowanie procesów w systemach zarządzania.
3. Notacje mapowania.
4. Opis procesów.
5. Budowanie procesów w firmie.
6. Analiza wzajemnych relacji oraz kanałów komunikacyjnych.
7. Modelowanie i optymalizacja procesów.
8. Warsztaty.

## Metoda 5S w przestrzeni biurowej, administracyjnej i IT

Na zajęciach zostanie przedstawiony sposób wdrożenia systemu 5S w przestrzeni biurowej, administracyjnej i IT. 5S to fundament przy wdrażaniu działań optymalizacyjnych w organizacji i podstawa innych, bardziej skomplikowanych systemów i narzędzi. Metoda 5S może być także osobno działającym systemem wspierającym przynoszące wartość dodaną uporządkowanie miejsca pracy.

### Program zajęć:

1. Geneza 5S – 5S jako fundament Lean Office.
2. 8 marnotrawstw na przykładzie pracy w biurze.
3. Po co nam 5S w biurze?
4. Warunki wdrożenia 5S w biurach.
5. W jaki sposób wykorzystać metodę 5S w naszych komputerach?
6. Omówienie poszczególnych kroków 5S na przykładach biurowych.
7. Zagrożenia przy wdrażaniu 5S.
8. Utrzymanie systemu.

## Healthcare Systems Engineering

Zajęcia praktyczne prowadzone przez zagranicznego eksperta.

### Program zajęć:

1. Wprowadzenie do szkolenia.
2. Definicja problemu oraz sposobu jego rozwiązania.
3. Zapoznanie z metodami zbierania oraz prezentacji informacji na temat problemów:
  - Diagram Pareto.
  - Histogram.
4. Podstawowe metody rozwiązywania problemów stosowane w wielu firmach:
  - 5 WHY.
  - Diagram Ishikawy.
  - Burza mózgów (standardowa, moderowana).
5. Formularz Problem Solving, a metoda A3 i 8D.
6. Wprowadzenie do twórczych metod rozwiązywania problemów.
7. Narzędzia do zbierania i zapamiętywania danych:
  - Mapa myśli.
8. Metody, strategie rozwiązywania problemów:
  - Metoda 6-3-5.
  - Meta plan.
  - Metoda Kuli Śniegowej.
  - Strategia Walta Disneya.
  - 6 kapeluszy de Bono.
  - Metoda World Cafe.

## TWI - Training Within Industry

Zajęcia mające na celu przygotowanie słuchaczy do szybkiego i skutecznego przyuczania pracowników. Zawierają elementy tworzenia wizualnej i praktycznej instrukcji pracy oraz prawidłowego sposobu szkolenia. Posiadanie instrukcji pracy stworzonych w oparciu o metodologię TWI pozwala na bardziej precyzyjne definiowanie procesów, a w konsekwencji na łatwiejsze ich doskonalenie.

### Program zajęć:

1. Standaryzacja i instrukcje pracy w ujęciu Kaizen.
2. Niepoprawne sposoby instruowania pracowników.
3. Wykonanie podziału pracy.
4. Praca w grupach nad przygotowaniem instrukcji.
5. Dyskusja i praktyczne przećwiczenie instrukcji.

## Badanie efektywności pracy

Efektywność pracy to istotny element funkcjonowania przedsiębiorstwa, mający duży wpływ na osiągnięcie przez firmę jej kluczowego celu, jakim jest wypracowanie zysku. Ocena efektywności pracy umożliwia wykrycie problemów, a zbadanie dysfunkcji pozwala na lepsze wykorzystanie potencjału pracowników oraz poprawę jakości ich pracy. Na zajęciach zostaną omówione metody badania efektywności pracy.

### Program zajęć:

1. Efektywność i produktywność pracownika.
2. Chronometraż
3. Fotografia dnia pracy
4. Badania migawkowe
5. Wybrane elementy metodologii badań migawkowych dostosowanych do specyfiki sektora usługowego.
6. Case study – analiza wyników obserwacji migawkowej w banku i urzędzie administracji publicznej.

# MODUŁ III ZARZĄDZANIE SYSTEMOWE W OCHRONIE ZDROWIA

## Koszty jakości w działalności leczniczej

Zajęcia obejmujące specyfikę, definicje i pojęcia związane z kosztami jakości w działalności leczniczej.

W ramach zajęć omówione zostaną różne definicje i rodzaje kosztów jakości, w jaki sposób można je optymalizować oraz jaki może być ich wpływ na poprawę funkcjonowania przedsiębiorstwa. Na zajęciach przedstawiane są możliwości pomiarów oraz zarządzania kosztami jakości w firmie.

### Program zajęć:

1. Specyfika kosztów w działalności leczniczej.
2. Pojęcie i istota rachunku kosztów jakości.
3. Miejsce kosztów jakości w rachunku kosztów firmy – wykład (prezentacja możliwości implementacji rachunku kosztów jakości w rachunek kosztów firmy).
4. Modele strukturalne i koncepcje kosztów jakości na wybranych przykładach.
5. Algorytm postępowania w identyfikacji kosztów jakości w działalności leczniczej – warsztat.
6. Metodyka opracowania i wdrażania rachunku kosztów jakości – wykład (prezentacja zwalidowanych modeli kosztów jakości w wybranych obszarach funkcjonalnych działalności leczniczej).
7. Zaprojektowanie systemu monitorowania i pomiaru kosztów jakości – warsztat.
8. Rachunek kosztów jakości w procesach klinicznych – warsztat.
9. Implementacja systemu monitorowania i pomiaru kosztów jakości w kluczowe procesy kliniczne – warsztat.
10. Kierunki analizy kosztów jakości – warsztat.
11. Wykorzystanie informacji o kosztach jakości w systemie controllingu – warsztat.
12. Wykorzystanie informacji o kosztach jakości w budowaniu strategii zarządzania – warsztat.
13. Źródła ograniczeń modelu rachunku kosztów jakości.

## Auditor Wewnętrzny Systemu Zarządzania Jakością w jednostkach ochrony zdrowia

Zajęcia obejmujące przegląd i interpretację wymagań normy ISO 9001 w kontekście systemu zarządzania jakością w jednostkach medycznych. W ramach zajęć przedstawione zostaną również wytyczne do procesu auditowania jednostek działalności leczniczej w oparciu o normę ISO 9001 oraz ISO 19011.

### Program zajęć:

1. Siedem zasad zarządzania jakością w jednostce medycznej.
2. Przegląd wymagań systemu zarządzania jakością wg normy ISO 9001 – interpretacja dla jednostek medycznych.
3. Analiza kontekstu funkcjonowania jednostki medycznej – warsztat.
4. Mapowanie procesów w branży medycznej – warsztat.
5. Monitorowanie procesów klinicznych i operacyjnych – warsztat.
6. Analiza ryzyka i szans w branży medycznej – warsztat.

7. Audit systemu jakości w działalności leczniczej:
- Metodyka auditu wewnętrznego: rodzaje auditów, cele auditu.
  - Zarządzanie programem auditu.
  - Auditowanie działalności leczniczej zgodnie z wymaganiami ISO 9001 i ISO 19011.
  - Obowiązki, kompetencje i cechy osobowe auditorów.
  - Techniki wywiadu i sposoby komunikacji w procesie auditowania.
  - Podejście procesowe do auditu – warsztat.
  - Przygotowanie auditu, plan i lista pytań auditowych – warsztat.
  - Działania audytowe na miejscu – scenka sytuacyjna.
  - Ustalenia i wnioski z auditu – warsztat.
  - Raport z auditu – warsztat.

## MODUŁ III KOMPETENCJE MIĘKKIE

### Trening przywództwa - warsztaty

Warsztaty mające na celu przedstawienie procesu przywództwa jako procesu wpływania na działania jednostki lub grupy prowadzący do osiągnięcia konkretnych celów w konkretnych sytuacjach. Zajęcia pozwalają na poznanie dobrych i złych nawyków komunikacyjnych, a także technik wywierania wpływu w rozumieniu perswazji, oddziaływania na kogoś, pozytywnego wpływu na czyjeś działanie.

#### Program zajęć:

1. Definicja i poziomy przywództwa.
2. Zasady postępowania Lidera.
3. Analiza zachowań kierowniczych.
4. Budowanie relacji międzyludzkich.
5. Proces komunikacji.
6. Błędy popełniane podczas komunikacji/przekazywania kluczowych informacji.

### Change Management

Celem zajęć jest poznanie i zrozumienie dobrych praktyk zarządzania zmianą. Zrozumienie, jak zmiana wpływa na pojedyncze jednostki, zespoły oraz całą organizację w sposób pozytywny jak również negatywny, pozwala spostrzec oraz zareagować odpowiednio wcześniej na zaistniałe sytuacje towarzyszące procesom zmiany. Zdobyć wiedzy teoretycznej skutecznego realizowania zmiany.

#### Program zajęć:

1. Poznanie narzędzi, podejść, technik, które wspomogą proces zmian.
2. Poznanie ról, obowiązków i odpowiedzialności liderów/przywódców we wprowadzaniu zmian.
3. Zrozumienie procesu zmiany oraz tworzenia odpowiedniego środowiska sprzyjającego zmianie.
4. Poznanie modeli osobowości ludzkich wraz z technikami ich identyfikacji.
5. Uświadomienie sobie zależności między zmianą w organizacji a pojedynczymi jednostkami oraz wpływu tej zmiany na ich otoczenie.
6. Poznanie mechanizmów oporów wobec zmiany i sposób radzenia sobie z nimi.
7. Case study wprowadzanych zmian w organizacjach: planowanie, komunikacja i wdrożenie.

# PROWADZĄCY STUDIA PROWADZĄ



Bartłomiej Tomczyński

Trener oraz konsultant LUQAM w zakresie narzędzi optymalizacyjnych. Specjalista w zakresie narzędzi Lean Management, doświadczony Auditor Ligi Mistrzów 5S. Swoje doświadczenie zdobywał m.in. na stanowiskach, takich jak Koordynator Lean Manufacturing, Kierownik zmiany, Inżynier rozwoju procesów. Do jego głównych zadań należało m.in. wdrażanie i koordynacja systemów usprawniających produkcję z zakresu Lean Manufacturing, czy analiza procesów produkcyjnych. Posiada bogate doświadczenie we wprowadzaniu nowych projektów produkcyjnych, powoływaniu i zarządzaniu grupami roboczymi do celów szybkiego reagowania i rozwiązywania problemów produkcyjnych oraz generowania oszczędności. Wśród osiągnięć należy wyróżnić współtworzenie, a w dalszej kolejności prowadzenie wewnątrz organizacyjnej akademii, która ma na celu propagowanie zasad szczupłej produkcji wśród wszystkich pracowników.



Bohdan W. Oppenheim

Światowej sławy ekspert z zakresu inżynierii systemów i inżynierii systemów medycznych. Profesor na Loyola Marymont University w Los Angeles. Pełni funkcję lokalnego koordynatora sieci edukacyjnej Lean Advancement Initiative Consortium przy Massachusetts Institute of Technology. Jest członkiem komitetu sterującego Lean Education Academic Network. Przez 7 lat pełnił funkcję dyrektora Przemysłowego Centrum Oceny przy Amerykańskim Departamencie Energii, kierując audytem 125 firm pod kątem zastosowania Lean Management. Doradzał kilkudziesięciu firmom, głównie międzynarodowym korporacjom w zakresie Lean Management, inżynierii systemów oraz jakości. Współpracował ze SpaceX w zakresie optymalizacji zarządzania projektami. Laureat licznych prestiżowych nagród. Zdobył m.in. dwukrotnie nagrodę Shingo Award za najlepsze badania i publikację w 2010 i 2013 roku i nagrodę fundacji Fulbrighta w 2011. Obecnie jego zainteresowania naukowe i zawodowe koncentrują się w obszarze Lean Healthcare i inżynierii systemów w ochronie zdrowia. Współtwórca i opiekun pierwszych w USA studiów z zakresu Healthcare Systems Engineering.



Urszula Sulowska-Banaś

Trenerka oraz konsultantka ds. systemów zarządzania. Doktor nauk ekonomicznych (w zakresie zarządzania systemowego i kosztów jakości). Ekspert w zakresie systemowego zarządzania w służbie zdrowia. Posiada wieloletnie doświadczenie w pracy w szpitalu, jako Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością. Wieloletni praktyk koordynujący kontrolę zarządczą, analizę ryzyka i zintegrowane systemy zarządzania. Ostatnio realizowane przez nią projekty to m.in.: efektywne zarządzanie czasem pracy, wdrażanie i koordynacja analizy ryzyka, wdrażanie zasad GDP w międzynarodowym transporcie farmaceutyków, wdrożenie systemu w firmie wprowadzającej na rynek nowe rozwiązania telemedyczne, wdrażanie i rozwój systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji w firmie transportowej i medycznej.

## Kontakt



Magdalena Jędrzejczyk  
Opiekun studiów podyplomowych

+48 516 157 602

[mjdrzejczyk@luqam.com](mailto:mjdrzejczyk@luqam.com)