



Lider zarządzania doświadczeniami pacjenta i transformacji systemu ochrony zdrowia

Numer usługi 2026/03/17/7100/3411202

5 700,00 PLN brutto

5 700,00 PLN netto

35,19 PLN brutto/h

35,19 PLN netto/h

Uniwersytet WSB
Merito w Gdańsku

★★★★☆ 4,4 / 5

98 ocen

📖 Studia podyplomowe

📄 zdalna w czasie rzeczywistym

🕒 162:00 h

📅 17.10.2026 do 27.06.2027

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem

Grupa docelowa usługi

Dla kogo?

- Dla kadry zarządzającej i dyrektorów placówek, którzy chcą wdrożyć strategię PX jako fundament stabilności finansowej i prestiżu organizacji.
- Dla lekarzy i personelu medycznego, aby zmniejszać ryzyko kliniczne i zwiększać adherence dzięki empatii.
- Dla koordynatorów i menedżerów jakości – w celu optymalizacji ścieżki pacjenta.
- Dla właścicieli placówek oraz innowatorów łączących AI i e-zdrowie z humanistycznym modelem opieki.

Minimalna liczba uczestników

15

Maksymalna liczba uczestników

25

Data zakończenia rekrutacji

13-10-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

162

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

art. 163 ust. 1 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1571, z późn. zm.)

Zakres uprawnień

Studia podyplomowe

Cel

Cel edukacyjny

Nauczysz się

Mapować podróż pacjenta (Patient Journey Mapping) w celu identyfikacji „punktów bólu” oraz „momentów prawdy” w procesie leczenia.

Mierzyć i analizować doświadczenia pacjentów za pomocą wskaźnika Net Promoter Score (NPS) oraz na tej podstawie wdrażać działania naprawcze.

Projektować i wdrażać strategię zarządzania doświadczeniami pacjenta (PX), angażując w ten proces kluczowych interesariuszy w organizacji.

Wykorzystywać narzędzia Lean Management do optymalizacji procesów klinicznych

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
WIEDZA zna zasady zarządzania w ochronie zdrowia, koncepcję Patient Experience, metody analizy danych oraz narzędzia projektowania i optymalizacji procesów klinicznych.	Wyjaśnia zasady funkcjonowania systemu ochrony zdrowia i jego uwarunkowania ekonomiczne Charakteryzuje koncepcję Patient Experience oraz modele i standardy opieki Opisuje metody analizy doświadczeń pacjenta i wskaźniki jakości Rozumie rolę technologii, danych oraz aspektów prawnych w ochronie zdrowia Wyjaśnia zasady zarządzania procesami, jakością i bezpieczeństwem (np. Lean, kultura no-blame)	Prezentacja
		Wywiad ustrukturyzowany Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
UMIEJĘTNOŚCI potrafi analizować doświadczenia pacjenta, projektować procesy opieki zdrowotnej, zarządzać zmianą oraz wykorzystywać dane i narzędzia do poprawy jakości usług.	Analizuje doświadczenia pacjenta i identyfikuje obszary do poprawy Mapuje ścieżki pacjenta i projektuje usprawnienia procesów opieki Wykorzystuje dane i wskaźniki do podejmowania decyzji zarządczych Zarządza zmianą i wspiera zespoły w procesach transformacji Stosuje narzędzia optymalizacji procesów (np. Lean, mapowanie wartości)	Prezentacja
		Wywiad ustrukturyzowany
KOMPETENCJE jest gotów do pełnienia roli lidera w ochronie zdrowia, budowania kultury organizacyjnej opartej na jakości i bezpieczeństwie oraz współpracy z zespołami i interesariuszami.	Buduje relacje oparte na empatii i partnerstwie z pacjentem oraz zespołem Odpowiedzialnie podejmuje decyzje z uwzględnieniem jakości i bezpieczeństwa opieki Wykazuje gotowość do liderowania zmianom i doskonalenia organizacji	Prezentacja
		Wywiad ustrukturyzowany

Kwalifikacje

Kwalifikacje niewłączone do ZSK

Uznane kwalifikacje

Pytanie 1. Czy dokument jest wydany przez podmiot systemu oświaty lub szkolnictwa wyższego na podstawie odrębnych przepisów?

TAK

ustawa z dnia 20 lipca 2018 r. - Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U. z 2024 r. poz. 1571, 1871 i 1897)

Informacje

Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację

Uniwersytet WSB Merito w Gdańsku

Nazwa Podmiotu certyfikującego

Uniwersytet WSB Merito w Gdańsku

Program

LP.	Nazwa przedmiotu	ŁĄCZNA LICZBA GODZIN ZAJĘĆ	ŁĄCZNA LICZBA PUNKTÓ W ECTS	Liczba godzin praktycznych	Liczba godzin teoretycznych
I.	FUNDAMENTY SYSTEMOWE I STRATEGIA LIDERA				
1.	Diagnoza Stylu Myślenia FRIS	2,00	-	2,00	0,00
2.	Architektura i Ekonomika Zdrowia	8,00	1,00	5,00	3,00
3.	Interesariusze i Fundamenty PX	8,00	1,00	5,00	3,00
4.	Globalne Standardy i Modele PX	8,00	1,00	5,00	3,00
II.	ANALITYKA I PROJEKTOWANIE DOŚWIADCZEŃ (SERVICE DESIGN)				
1.	Diagnoza stanu doświadczeń pacjenta i metodyka badań	8,00	1,00	5,00	3,00
2.	Analityka: wskaźniki i tworzenie profili pacjentów	8,00	1,00	5,00	3,00
3.	Mapowanie Podróży – Warsztat	8,00	1,50	7,00	1,00

III.	INTERAKCJE, KOMUNIKACJA I TECHNOLOGIE				
1.	Punkty styku i komunikacja z pacjentami	8,00	1,00	5,00	3,00
2.	Psychologia relacji i empatia	8,00	1,00	5,00	3,00
3.	Nowoczesne technologie w opiece zdrowotnej	8,00	2,00	5,00	3,00
4.	Data Driven Healthcare i Prawo	8,00	2,00	5,00	3,00
IV.	ZARZĄDZANIE ORGANIZACJĄ I KAPITAŁEM LUDZKIM				
1.	Strategia i Struktury Zarządcze	8,00	2,00	5,00	3,00
2.	Ekosystem: Infrastruktura i Kultura organizacyjna	8,00	1,50	5,00	3,00
3.	Przywództwo i Dynamika Zespołu	8,00	1,50	5,00	3,00
4.	Zarządzanie Zmianą i Reorganizacja	8,00	1,50	5,00	3,00
V.	DOSKONAŁOŚĆ OPERACYJNA I BEZPIECZEŃSTWO (OPERATIONAL EXCELLENCE)				
1.	Koordinacja i Procesy Kliniczne	8,00	1,50	5,00	3,00
2.	Stabilizacja Procesów i Bezpieczeństwo	8,00	1,50	5,00	3,00
3.	Warsztat Optymalizacji Lean	8,00	1,50	8,00	0,00
4.	Jakość, Ryzyko i Kultura No-Blame	8,00	1,50	6,00	2,00
5.	Profilaktyka i Edukacja Społeczna	6,00	1,00	6,00	0,00
VI.	PROJEKT				
1.	Seminarium projektowe	8,00	4,00	8,00	0,00
	FORMA ZALICZENIA				
	Test końcowy	1,00	0,50	1,00	0,00
	Egzamin końcowy	1,00	0,50	1,00	0,00

RAZEM	162,00	31,00	114,00	48,00
-------	--------	-------	--------	-------

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 0

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

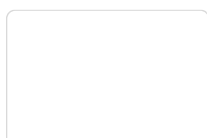
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 700,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 700,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	35,19 PLN
Koszt osobogodziny netto	35,19 PLN
W tym koszt walidacji brutto	0,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	0,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	0,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	0,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 7



1 z 7

Adriana Tomusiuk



Jest psychologiem oraz psychotraumatologiem, która w swojej pracy dydaktycznej i terapeutycznej łączy specjalistyczną wiedzę kliniczną z ponad dwudziestoletnim doświadczeniem w zarządzaniu wysokim szczeblu. Jej podejście opiera się na holistycznym spojrzeniu na człowieka, w którym precyzyjna diagnostyka spotyka się z autentyczną relacją opartą na zaufaniu i szacunku.

Doświadczenie i Kwalifikacje

Absolwentka Uniwersytetu SWPS w Sopocie, psychoonkolog oraz certyfikowany trener TUS. Swoje doświadczenie kliniczne zdobywała w renomowanych placówkach, m.in.:

- Dolnośląskim Centrum Leczenia Uzależnień w Czarnym Borze,
- Centrum Zdrowia Psychicznego przy Dolnośląskim Centrum Zdrowia Psychicznego we Wrocławiu.

Jednocześnie przez dwie dekady budowała karierę w sektorze bankowym i finansowym (m.in. jako Dyrektor ds. Sprzedaży w PKO B.P. S.A. oraz Dyrektor Obszaru w Polbank EFG).

Jako wykładowca i praktyk, Adriana Tomusiak koncentruje się na:

- Psychotraumatologii: skutecznym przetwarzaniu trudnych wspomnień i pracy z traumą.
- Diagnostyce psychologicznej: zaburzeniach osobowości, funkcjach poznawczych oraz spektrum autyzmu.
- Psychologii biznesu: przywództwie, zarządzaniu stresem, komunikacji interpersonalnej oraz budowaniu odporności psychicznej (rezyliencji) w organizacjach.
- Interwencji kryzysowej: wspieraniu młodzieży i dorosłych w sytuacjach przełomowych, stanach depresyjnych oraz lękowych.

Kwalifikacje: nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed tą samą datą.



2 z 7

Joanna Piasecka

Certyfikowana managerka z obszaru zarządzania zmianą, transformacji organizacji i budowania zrównoważonych kultur organizacyjnych.

Posiada kilkunastoletnie doświadczenie zawodowe w obszarze zarządzania, zarówno w sektorze prywatnym, państwowym i pozarządowym.

Kierowała PMO w Agencji Rozwoju Przemysłu S.A oraz Zespołem Wsparcia Projektów w Ministerstwie Rozwoju i Kancelarii Prezesa Rady Ministrów. Współtwórca Programu IT do zarządzania projektami MonAliZa (Monitoring – Analiza – Zarządzanie). Inicjatorka i kierownik międzynarodowych projektów realizowanych w ramach Polskiej Prezydencji w UE w 2011 r. w Polsce, Estonii, Litwie i Ukrainie. Wprowadziła spójne standardy zarządzania projektami do ok. 30 Spółek z Grupy Kapitałowej ARP. Czynnice uczestniczyła w pracach zespołu Kultury Bezpieczeństwa w Polskich Elektrowniach Jądrowych.

Uzyskała tytuł magistra na Wydziale Informatyki i Zarządzania Politechniki Wrocławskiej oraz na Wydziale Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego. Absolwentka Akademii Psychologii Przywództwa na Politechnice Warszawskiej oraz Studiów Podyplomowych z zakresu Zarządzania Projektami AI na Akademii Leona Koźmińskiego.

Osiągnęła sukcesy w definiowaniu standardów zarządzania projektami i wdrażaniu zrównoważonej kultury organizacyjnej, za co, wraz z zespołem, dwukrotnie stawała na podium konkursu International Project Management Association PMO AWARD.

Kwalifikacje: nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed tą samą datą.



3 z 7

Iwona Mazur

Specjalista zdrowia publicznego, menedżer i ekspert rynku ochrony zdrowia z wieloletnim doświadczeniem, były adiunkt w Zakładzie Zdrowia Publicznego Uniwersytetu Medycznego we Wrocławiu, menedżer kierunku MBA w Ochronie Zdrowia w Wrocławskiej Akademii Biznesu.

Wykładowca i trener licznych programów studiów przed- i podyplomowych w zakresie ochrony

zdrowia i zdrowia publicznego. Ekspert w dziedzinie zarządzania, finansów w ochronie zdrowia. Vice Prezes Zarządu Głównego Stowarzyszenia Menedżerów Opieki Zdrowotnej STOMOZ, członek Polskiego Towarzystwa Zdrowia Publicznego, European Public Health Association oraz Towarzystwa Ekonomistów Polskich. Autorka i współautorka licznych prac naukowych w dziedzinie zdrowia publicznego, psychiatrii i zarządzania w ochronie zdrowia
Kwalifikacje: nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed tą samą datą.



4 z 7

Barbara Mróz-Gorgoń

Specjalista

Kwalifikacje: nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed tą samą datą.



5 z 7

Piotr Krysiak

Specjalista

Kwalifikacje: nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed tą samą datą.



6 z 7

Piotr Wiczkowski

Doświadczony menedżer z sukcesami w zarządzaniu sprzedażą detaliczną (w PKO BP oraz CDM PeKaO SA) oraz w sektorze ochrony zdrowia (jako Prezes Zarządu DCM Dolmed SA we Wrocławiu). Specjalizuje się w budowaniu efektywnych zespołów sprzedażowych i wdrażaniu nowoczesnych technologii w opiece zdrowotnej.

Brał udział w wielu zespołach kierujących projektami rozwojowymi kadry menedżerskiej oraz pracowników sprzedaży, a także w projektach poświęconych nowym modelom priceingowym.

Inicjował i współtworzył nowe rozwiązania w zakresie zarządzania strukturami sprzedażowymi.

Nadzorował wdrożenia w projektach związanych z jakością obsługi i budowaniem relacji z klientami, Brał udział i nadzorował wdrożenia w projektach związanych z jakością obsługi i budowaniem relacji z klientami.

Jako ekspert w dziedzinie nowoczesnych technologii w ochronie zdrowia, zainicjował i zorganizował konferencję Dolmed.Tech, która zyskała uznanie ekspertów z branży. Wśród jego ostatnich sukcesów należy wymienić uruchomienie Grupy Zakupowej dla jednostek ochrony zdrowia oraz stworzenie Centrum Diagnostyki Obrazowej w DCM Dolmed.

Aktualnie jest wykładowcą na Wyższej Szkole Administracji i Biznesu w Gdyni, Uniwersytecie WSB Merito oraz Wrocławskiej Akademii Biznesu w Naukach Stosowanych i prowadzi zajęcia dla studentów z zakresu zarządzania w ochronie zdrowia, zarządzania przedsiębiorstwami i negocjacji.

Kwalifikacje: nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed tą samą datą.



7 z 7

Dariusz Suchłabowicz

Absolwent Wydziału Mechanicznego Energetyki i Lotnictwa Politechniki Warszawskiej oraz Szkoły Biznesu PW (Executive MBA). Posiada ponad 15-letnie doświadczenie menedżerskie i doradcze w obszarach sprzedaży, zarządzania oraz doskonalenia procesów usługowych, administracyjnych i około-produkcyjnych.

W ciągu ostatnich lat pracował jako Kierownik projektów wdrożeń LeanQ Team, Trener & Konsultant oraz wykładowca studiów podyplomowych Lean Management w WSB Merito w Gdańsku.

Realizował projekty rozwojowe i transformacyjne w wielu branżach: obsługa klienta i sprzedaż (automotive, usługi finansowe, HR, edukacja, centra usług wspólnych), procesy transakcyjne i administracyjne (fundusze europejskie, centra dystrybucyjne), a także standaryzacja i jakość usług (ochrona zdrowia, farmacja, budownictwo infrastrukturalne).

Doświadczenie zawodowe i projektowe w obszarach procesów usługowych to między innymi:

- doskonalenie procesów sprzedażowych i obsługowych (front-office, back-office),
- standaryzacja obsługi klienta i rozwój jakości (TWI, 5S w usługach, Customer Journey, NPS),
- rozwój strategii i kaskadowanie celów (Hoshin Kanri, zarządzanie wizualne, KPI),
- usprawnianie procesów administracyjnych (mapowanie VSM, Makigami, SIPOC, BPMN),
- wdrażanie zwinnych metod zarządzania (Scrum, PDCA, A3) w środowiskach usługowych,
- budowanie i rozwój kultury ciągłego doskonalenia oraz angażowanie pracowników w zmiany.

Kwalifikacje: nabyte nie wcześniej niż 5 lat przed tą samą datą.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Liczba godzin w programie nauczania podana jest w godzinach dydaktycznych - 45 min. (162 godz. x 45 min. = 7290 min.)

W harmonogramie zajęć wykazano godziny zegarowe - 60 min. (7290 min. : 60 min. = 121,5 godz.)

Przerwy higieniczne wliczone są w harmonogram zajęć (121,5 godz. + 20 godz. = 141,5 godz.)

Materiały elektroniczne zamieszczane na moodlu/temsach.

Data zakończenia usługi to 27.06.2027, oznacza to, że obrona musi odbyć się najpóźniej w tym dniu.

* UWSB Merito w Gdańsku zastrzega sobie prawo do zmiany terminów zjazdów w tym przesunięcia terminu I zjazdu.

Warunki uczestnictwa

Szczegółowe informacje na temat rekrutacji znajdują się pod linkiem:

<https://www.merito.pl/gdansk/studia-i-szkolenia/studia-podyplomowe/zasady-rekrutacji>

Szczegóły kierunku dostępne pod linkiem:

<https://www.merito.pl/gdansk/studia-i-szkolenia/studia-podyplomowe/lider-zarzadzania-doswiadczeniami-pacjenta-i-transformacji#fragment-24361>

Informacje dodatkowe

Dodatkowo wymagany jest zapis przez formularz rekrutacyjny uczelni

<https://www.merito.pl/rekrutacja/krok1>

W zależności od projektu, w którym uczestnik bierze udział wymagana jest obecność na zajęciach min 80% oraz potwierdzenie listy logowań do usługi.

zwolnienie z VAT na podstawie art.43 Ustawy o Podatku od towarów i usług 1. pkt 26.

Przedstawiona powyżej cena obejmuje obecnie obowiązującą promocję w czesnym oraz obejmuje system płatności 10 rat.

Istnieje możliwość dodania ceny na życzenie - w systemie płatności 1, 2 i 12 rat.

W tym celu prosimy o kontakt z biurem rekrutacji wskazanym powyżej rekrutacjasp@gdansk.merito.pl

Uczestnik studiów otrzymuje świadectwo ukończenia studiów podyplomowych zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Nauki z dnia 18 lipca 2024 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie dokumentów wydawanych w związku z przebiegiem lub ukończeniem studiów podyplomowych i kształcenia specjalistycznego.

Warunki techniczne

Warunki techniczne uczestnictwa w zajęciach online

Wymagania minimalne:

- Posiadanie sprzętu elektronicznego z dostępem do Internetu o przepustowości co najmniej **5 Mb/s** (zalecane 10 Mb/s lub więcej dla stabilnego połączenia).
- Monitor lub ekran umożliwiający komfortowe uczestnictwo w zajęciach.
- Kamera internetowa.
- Mikrofon oraz głośniki lub słuchawki.

Sprzęt zalecany:

- Laptop lub komputer stacjonarny (rekomendowany dla pełnej funkcjonalności platformy).
- Stabilne połączenie internetowe (preferowane połączenie kablowe zamiast Wi-Fi).
- Słuchawki z mikrofonem w celu poprawy jakości dźwięku.

Oprogramowanie:

- Uczelnia zapewnia dostęp do platformy **Microsoft Teams** (na której realizowane są zajęcia w czasie rzeczywistym – „face to face”) przez czas realizacji studiów,
- Uczelnia zapewnia dostęp do pakietu **Microsoft Office 365**.

Kontakt



Biuro Rekrutacji

E-mail rekrutacjasp@gdansk.merito.pl

Telefon (+48) 58 3502 075