Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego | Rzeczpospolita Polska | Dofinansowane przez Unię Europejską

Warszawa, 29.12.2025

Opinia w projekcie pn. „Kompetencje dorosłych dla rynku pracy i nowoczesnej gospodarki – sektor ochrony zdrowia"

Projekt jest realizowany w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus.

Dotyczy: program kursu pn. „Zarządzanie jakością obsługi pacjenta"

W ostatnich latach jakość obsługi pacjenta stała się jednym z kluczowych elementów oceny funkcjonowania podmiotów leczniczych, zarówno w sektorze publicznym, jak i prywatnym. Wejście w życie ustawy o jakości w opiece zdrowotnej i bezpieczeństwie pacjenta i późniejsze jej aktualizacje (ustawa z dnia 16 czerwca 2023 r. o jakości w opiece zdrowotnej i bezpieczeństwie pacjenta, obwieszczenie z dn. 06.09.2024 r. - nowe standardy akredytacyjne dla szpitali, obwieszczenie z dn. 30.12.2024 r. - nowe standardy akredytacyjne dla jednostek POZ) wprowadziło obowiązek systemowego podejścia do jakości, w tym monitorowania doświadczeń pacjentów oraz wykorzystywania ich opinii w procesach doskonalenia organizacji.
Równolegle nastąpił dynamiczny rozwój koncepcji patient experience (PX) oraz value-based healthcare, które akcentują rolę pacjenta jako aktywnego uczestnika procesu leczenia i odbiorcy usług zdrowotnych.

Współczesny pacjent oczekuje nie tylko wysokiego poziomu świadczeń medycznych, lecz również sprawnej organizacji, jasnej komunikacji, empatii ze strony wszystkich uczestników systemu ochrony zdrowia, dostępności informacji oraz poszanowania jego praw i potrzeb. Jakość obsługi pacjenta staje się zatem istotnym czynnikiem konkurencyjności placówek medycznych oraz elementem budowania zaufania do całego systemu ochrony zdrowia.

Przedstawiony program kursu „Zarządzanie jakością obsługi pacjenta" odpowiada na powyższe wyzwania, oferując uczestnikom kompleksowe przygotowanie do wdrażania i rozwijania rozwiązań ukierunkowanych na poprawę jakości obsługi pacjentów.
Zakres tematyczny kursu obejmuje zarówno podstawy teoretyczne zarządzania jakością obsługi, jak i praktyczne narzędzia wykorzystywane w badaniu satysfakcji pacjentów, analizie doświadczeń, mapowaniu ścieżki pacjenta oraz projektowaniu najwyższych standardów obsługi.

Program zwraca uwagę na pomijany często w systemach szkoleń rozwój miękkich umiejętności kursantów, zarówno w relacjach z pacjentami jak i z innymi współpracownikami w systemie ochrony zdrowia. Takie podejście do edukacji może być gwarancją kompleksowego przygotowania do pracy w systemie ochrony zdrowia, w szczególności, gdy cały system podąża w kierunku opieki skoordynowanej. Wiemy już, że budowanie ścieżek obsługi pacjenta w placówce i opieka koordynowana to nie tylko procesy logistyczne, ale przede wszystkim umiejętność skutecznej komunikacji z poszanowaniem wszystkich jej strony wraz z umiejętnością dostosowania do różnych poziomów wiedzy uczestników procesu. Program kursu zapewnia umiejętne połączenie tych aspektów koordynacji, zarówno w sferze logistyki jak i komunikacji.
Ważnym aspektem staje się współpraca z organizacjami zrzeszającymi pacjentów i ich angażowanie w aktywne tworzenie i optymalizację procesów ochrony zdrowia, zarówno przez personel medyczny jak i kadry zarządzające systemem. Daje to nowe możliwości rozwoju systemu, ale stawia również nowe wyzwania przed jego uczestnikami. Kurs uwzględnia ten proces dając szkolonym możliwość wspólnego opracowania i omówienia tych zagadnień.

Na szczególną uwagę zasługuje uwzględnienie w programie kursu zagadnień związanych z prawnymi aspektami jakości obsługi pacjenta, w tym prawami pacjenta, standardami akredytacyjnymi oraz wymaganiami wynikającymi z obowiązujących regulacji prawnych. Kurs trafnie łączy perspektywę organizacyjną, prawną i komunikacyjną, co jest niezbędne dla skutecznego zarządzania jakością obsługi we wszystkich podmiotach leczniczych, na każdym etapie profilaktyki, diagnostyki, terapii czy opieki nad pacjentem po zakończeniu leczenia.

Również uwzględnienie w programie kursu przeglądu technologii wspierających zarządzanie jakością obsługi z uwzględnieniem AI w obsłudze pacjenta stanowi o aktualności przekazywanej wiedzy i podążaniu za rozwojem w obszarze opieki zdrowotnej.

Istotnym walorem programu jest jego uniwersalność – kurs adresowany jest do szerokiego grona odbiorców: kadry zarządzającej, personelu administracyjnego, koordynatorów opieki oraz osób pracujących lub planujących pracę w ochronie zdrowia. Dzięki takiemu opracowaniu tematyki kursu może on realnie wspierać budowanie kultury zorientowanej na pacjenta w różnych typach placówek, zarówno w POZ, AOS, jak i w szpitalnictwie, na każdym z etapów.

Podsumowując, program kursu „Zarządzanie jakością obsługi pacjenta” należy ocenić jako aktualny, potrzebny i optymalnie dostosowany do współczesnych wyzwań systemu ochrony zdrowia. Jego realizacja może w istotny sposób przyczynić się do podnoszenia jakości świadczeń skierowanych do pacjentów, poprawy wizerunku podmiotów leczniczych oraz wzmocnienia kompetencji kadry, w obszarze jakości obsługi pacjenta.

Opracowanie:
Robert Buda