



Kontaktní osoba:  
Ing. Petr Váňa  
Tel.: 603 486 482  
E-mail: vana@mc-triton.cz

# NABÍDKA VZDĚLÁVACÍCH PROGRAMŮ PRO ZDRAVOTNÍKY NELÉKAŘE



**AKREDITOVÁNO MZ ČR**

## OBSAH

1.	MMM AKADEMIE – TÉMATA PROGRAMŮ	3
2.	CHARAKTERISTIKA A PŘÍNOSY MMM AKADEMIE	4
3.	JEDNOTLIVÉ VZDĚLÁVACÍ PROGRAMY	5
3.1.	TÝMOVÁ SPOLUPRÁCE PŘI APLIKACI ETICKÉHO KODEXU	5
3.2.	ŘÍZENÍ RIZIK VE ZDRAVOTNICKÉM ZAŘÍZENÍ	9
3.3.	VEDENÍ ZDRAVOTNICKÝCH PRACOVNÍKŮ NELÉKAŘSKÝCH OBORŮ K ROZVÍJENÍ VZTAHU A KOMUNIKACE S PACIENTY PODLE DIKCE ETICKÉHO KODEXU	12
3.4.	SEBEROZVOJ A ROZVÍJENÍ POTENCIÁLU PODŘÍZENÝCH ZDRAVOTNICKÝCH PRACOVNÍKŮ	15
3.5.	ŘÍZENÍ KVALITY VE ZDRAVOTNICKÉM ZAŘÍZENÍ	18

# 1. MMM AKADEMIE – TÉMATA PROGRAMŮ



## 2. CHARAKTERISTIKA A PŘÍNOSY MMM AKADEMIE

MMM Akademie je rozvojový vzdělávací program pro zdravotníky nelékaře na vedoucích pozicích, který si klade za cíl podpořit zavádění Etického kodexu zdravotnického pracovníka nelékařských oborů do praxe.

Jeho součástí je 5 modulů v celkovém rozsahu 26 dnů teoretické a praktické výuky, která je rozdělena do 12-ti měsíců.

Vzdělávací program bude probíhat ve 20-ti členných skupinách.

V jeho průběhu účastníci získají a upevní si následující způsobilosti:

- 1) efektivně sladovat a vyvažovat záměry (zájmy) léčebně-ošetrovatelského procesu s reálnými potřebami pacientů (klientů) s cílem vést pracovníky ve svém týmu ke zlepšování vztahu a komunikace s pacientem,
- 2) schopnost řídit svůj rozvoj a rozvoj potenciálu podřízených zdravotnických pracovníků včetně zjišťování a vyhodnocování osobního potenciálu rozvoje, tvorby rozvojového plánu a jeho naplňování v praxi,
- 3) zvládnout používání nástrojů pro ovlivňování výkonu podřízených především v úrovni postojů, způsobu komunikace a přijímání odpovědnosti za svěřenou oblast s využitím technik pro stanovování výkonových cílů týmu a jednotlivce, včetně hodnotících rozhovorů s podřízenými,
- 4) využívání znalostí a dovedností v oblasti řízení kvality ve zdravotnickém zařízení s cílem zvyšovat kvalitu a bezpečnost zdravotní péče včetně koordinace týmů v oblasti procesního řízení a kontinuálního zvyšování kvality, způsobů měření kvality, plánování a realizace vnitřních auditů,
- 5) schopnost aktivně identifikovat a hodnotit rizika při poskytování péče, která mohou svými negativními dopady ovlivnit pacienta, zdravotníka i zdravotnické zařízení a vést řešitelské týmy při tvorbě databáze rizik, jejich hodnocení a stanovování preventivních a nápravných opatření.

Součástí celého programu a každého modulu je zpracování případové studie (seminární práce) a její obhajoba před ostatními účastníky.

Každý modul je ukončen znalostním testem z příslušného tématu.

V případě úspěšného absolvování celého programu získá každý účastník příslušné certifikáty osvědčující získání výše uvedených způsobilostí a celkem 79 kreditních bodů v rámci celoživotního vzdělávání.

S ohledem na to, že v rámci jednotlivých kurzů se budou potkávat pracovníci z různých zdravotnických zařízení, je další významnou přidanou hodnotou tohoto rozvojového programu sdílení zkušeností, konkrétních přístupů a řešení v různých organizacích.

## 3. JEDNOTLIVÉ VZDĚLÁVACÍ PROGRAMY

### 3.1. TÝMOVÁ SPOLUPRÁCE PŘI APLIKACI ETICKÉHO KODEXU

Cílem vzdělávacího programu je získat **odbornou způsobilost** středního managementu **v personální oblasti řízení lidí**. Konkrétně jde o způsobilost **řídít výkon, rozvíjet schopnosti a účinně působit na osobnosti podřízených tak, aby jejich jednání v ošetrovatelském kolektivu bylo ve zřetelném souladu s principy Etického kodexu** a nemělo negativní dopad na efektivitu zdravotní péče.

Výuka certifikovaného kurzu se zaměřuje na etické chování, kritické prvky, nástroje pro posilování pozitivních prvků etického jednání, efektivní a individuální přístup k podřízeným a pochopení jejich motivace, práci s motivací, volbu komunikačního stylu, prvky verbální a nonverbální komunikace, práce s týmem, tvorbu cílů týmu, nástroje kontroly, sledování a vyhodnocování cílů, identifikaci potenciálu podřízených, delegování úkolů, rozvoj dovedností podřízených a komunikaci v rámci mezioborového týmu.

Celková délka vzdělávacího programu je 40 vyučovacích hodin (teoretické a praktické výuky bez samostudia a domácí přípravy), tj. 5 výukových dnů.

Za účast na certifikovaném kurzu je přiděleno 12 kreditů.

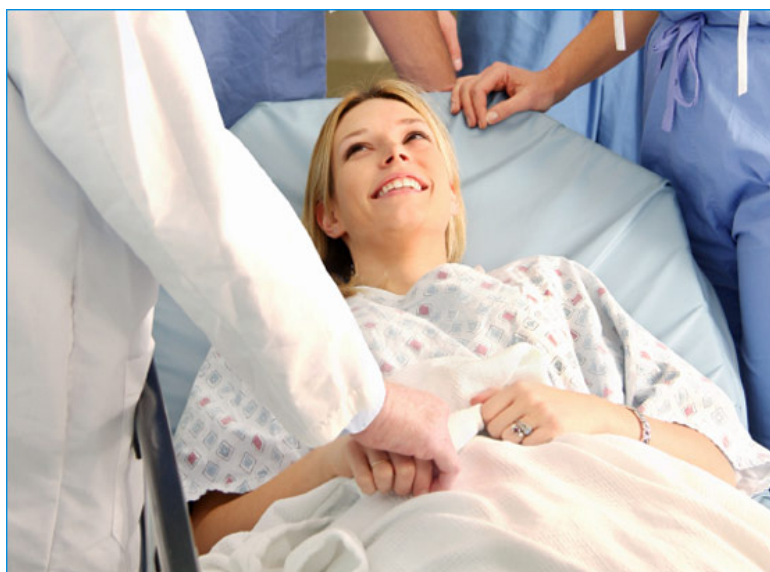
Učební plán vzdělávacího programu se skládá z:

- 24 hodin teoretické výuky
- 16 hodin praktické výuky.



24 hodin á 45 min. TEORETICKÉ VÝUKY		
Časová dotace	Téma	Rozvíjená odborná způsobilost
3 x 45'	Co jsou pilíře a bariéry jednání dle Etického kodexu v týmové spolupráci <i>Výklad a řízená diskuse</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozvíjí schopnost identifikovat jak pozitivní prvky v týmu posilující etické chování tak i kritické momenty bránící etickému chování a poskytuje nástroje na práci s nimi</li> </ul> <u>Získané znalosti a dovednosti:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Co to je „etické chování“</li> <li>Co jsou pozitivní prvky etického chování</li> <li>Co jsou kritické prvky bránící etickému chování</li> <li>Využívat nástroje na posílení pozitivních a eliminaci bránících prvků etického chování</li> </ul>
4 x 45'	Diagnostika lidí podle typologie <i>Prezentace a práce s osobnostními dotazníky</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozvíjí schopnost efektivního individuálního přístupu k podřízeným a hlubší pochopení motivů jejich chování</li> <li>Poskytuje nástroje pro práci s motivací lidí</li> </ul> <u>Získané znalosti a dovednosti:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>4 typy lidí, 4 typy charakteristického chování</li> <li>Stavební kameny motivace člověka</li> <li>Nástroje pro práci s motivací lidí</li> </ul>
4 x 45'	Principy komunikace – situační komunikační styly <i>Výklad a prezentace</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozvíjí dovednosti spolupracovat a zvolit správný komunikační styl adekvátní situaci a problematice v týmu</li> <li>Rozvíjí dovednosti jednat podle aktuální situace jako ochránce pacienta v případě, že je ohrožen nevhodným chováním personálu</li> </ul> <u>Získané znalosti a dovednosti:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Typy komunikace, principy a zákony komunikace</li> <li>Typy situací, příslušné styly ke každému typu</li> <li>Prvky neverbální a verbální komunikace</li> </ul>
3 x 45'	Stanovení týmového cíle umožňujícího jednat na základě principů Etického kodexu <i>Výklad a práce s výukovým materiálem</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozvíjí dovednosti stanovovat konkrétní týmové i individuální cíle tak, aby byly naplněny všechny cíle plánu komplexní zdravotní péče</li> <li>Rozvíjí dovednost tvorby nástrojů na kontrolu, sledování a vyhodnocování těchto cílů</li> </ul> <u>Získané znalosti a dovednosti:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Co je a co není cíl, odkud vychází a jeho stavební kameny</li> <li>Co je to týmový cíl</li> <li>Nástroje pro práci s cíli</li> </ul>

Časová dotace	Téma	Rozvíjená odborná způsobilost
4 x 45'	Principy delegování a rozvoje podřízených, jež posilují jejich jednání v souladu s Etickým kodexem <i>Výklad a řízená diskuse</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rozvíjí dovednost identifikovat potenciál podřízených, delegovat úkoly podle jejich úrovně dovedností a zkušeností</li> <li>• Rozvíjí dovednost stanovovat rozvojový cíl (cíle rozvoje osobnosti) podřízeného a nástroje kontrolování a sledování jeho plnění</li> <li>• Rozvíjí dovednosti podporovat podřízené v jejich rozvojovém úsilí</li> </ul> <u>Získané znalosti a dovednosti:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Co je to potenciál / talent člověka</li> <li>• Co je a co není delegování</li> <li>• Nástroj kontroly</li> <li>• Rozvoj člověka, jeho etapy a trendy, jako řídicí nástroj manažera</li> </ul>
6 x 45'	Hodnocení zadaných úkolů účastníků kurzu, zpětná vazba z praxe Definice best practice <i>Rekapitulace</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posiluje dovednost tvořit účinné kontrolní nástroje pro sledování naplňování vytyčených cílů oddělení i jednotlivce</li> </ul> <u>Získané znalosti a dovednosti:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principy zpětné vazby, co je účinné a co není v práci se zpětnou vazbou</li> <li>• Principy generování výstupů z řešitelských skupin</li> </ul>



16 hodin á 45 min. PRAKTICKÉ VÝUKY		
Časová dotace	Téma	Rozvíjená odborná způsobilost
4 x 45´	<i>Manažerská hra</i> - rozvíjející týmové role, dovednost organizace práce na oddělení, komunikace a dosahování týmového cíle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rozvíjí dovednosti naplňovat všechny cíle plánu komplexní zdravotní péče o pacienta</li> <li>• Rozvíjí dovednost identifikovat potenciál podřízených, delegovat úkoly podle jejich úrovně dovedností a zkušeností</li> </ul>
4 x 45´	<i>Workshop</i> – hledání a definování paralel hry s praxí na oddělení	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rozvíjí dovednosti spolupracovat v rámci mezioborového týmu</li> <li>• Rozvíjí schopnost identifikovat jak pozitivní prvky v týmu posilující etické chování tak i kritické momenty bránící etickému chování a poskytuje nástroje pro práci s nimi</li> <li>• Rozvíjí schopnosti respektovat znalosti a zkušenosti kolegů i kolegů z jiných odborností</li> </ul>
4 x 45´	<i>Trénink</i> - styly komunikace, situační styly komunikace, komunikační přístupy dle typologie lidí a problémové situace	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rozvíjí dovednosti spolupracovat a zvolit správný komunikační styl adekvátní situaci a problematice v týmu</li> <li>• Rozvíjí schopnosti vystupovat podle aktuální situace, jako ochránce pacienta v případě, kdy je ohrožen nevhodným chováním personálu</li> </ul>
4 x 45´	<i>Workshop</i> – sdílení best practice z praxe oddělení	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rozvíjí dovednost kontroly, sledování a vyhodnocování výsledků, efektů</li> <li>• Rozvíjí dovednosti spolupráce v rámci mezioborového týmu</li> <li>• Rozvíjí schopnost respektovat znalosti a zkušenosti svých kolegů i kolegů z jiných odborností</li> </ul>

## 3.2. ŘÍZENÍ RIZIK VE ZDRAVOTNICKÉM ZAŘÍZENÍ

Cílem tohoto vzdělávacího programu je **naučit střední management implementovat do praxe proces řízení rizik a získané znalosti využívat pro zvyšování bezpečí ve zdravotnických zařízeních**. Konkrétně jde o způsobilost identifikovat možná rizika na zdravotnických pracovištích, určovat priority v oblasti možných rizik (ocenění rizik), umět používat analytické metody a zavádět do praxe opatření, která přispívají ke snížení rizik ve zdravotnickém zařízení.

V oblasti řízení rizik se tento certifikovaný kurz zaměřuje zejména na identifikaci rizik ve zdravotnickém zařízení s využitím procesního řízení. Ocenění rizik je prováděno metodikou analýzy možností vzniku vad a jejich následků (FMEA). Výstupem z analýzy je určení vad s nejvyšší mírou rizika a současně se řeší i návrhy na opatření pro eliminaci rizika.

V kurzu se účastníci dále seznámí i s možnostmi využití dalších analytických metod (FTA, dvojrozměrná analýza vad, Ishikawův diagram příčin a následků), způsobem sběru a zpracování potřebných dat, hodnocením mimořádných událostí a možnostmi prevence v oblasti bezpečného poskytování léčebně ošetrovatelské péče.

Celková délka vzdělávacího programu je 40 vyučovacích hodin (teoretické a praktické výuky bez samostudia a domácí přípravy), tj. 5 výukových dnů.

Za účast na certifikovaném kurzu je přiděleno 12 kreditů.

Učební plán vzdělávacího programu se skládá z:

- 23 hodin teoretické výuky
- 17 hodin praktické výuky.

**23 hodin á 45 min. TEORETICKÉ VÝUKY**

Časová dotace	Téma	Rozvíjená odborná způsobilost
5 x 45´	Procesní řízení jako základ pro systematickou identifikaci rizik	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozvíjí znalosti o procesním řízení a schopnost zavádět procesní řízení do praxe</li> <li>Rozvíjí schopnost chápat souvislosti a význam procesního řízení jako základního nástroje pro řízení bezpečné péče</li> </ul> <p><u>Získané znalosti a dovednosti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Popis procesu</li> <li>Metodika tvorby vývojového diagramu procesu – používání symbolů a grafické znázornění</li> <li>Vrstvení procesu a provázanost procesů</li> </ul>
8 x 45´	Řízení rizik v léčebně ošetrovatelském procesu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozšiřuje poznatky o zdrojích rizik při poskytování péče</li> <li>Rozvíjí chápání významu zdravé firemní kultury z hlediska bezpečné péče</li> </ul> <p><u>Získané znalosti a dovednosti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Znalost metodiky při tvorbě databáze rizik</li> <li>Znalost metodiky při posuzování a hodnocení rizik</li> <li>Využití možností IT při práci s riziky</li> </ul>
5 x 45´	Řešení problémů a prevence rizik	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozvíjí dovednosti identifikovat příčiny pochybení a rizik</li> <li>Rozvíjí schopnost používat analytické metody a pracovat se soubory dat</li> <li>Rozvíjí schopnost vnímat a objektivně riziko posuzovat</li> </ul> <p><u>Získané znalosti a dovednosti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Znalosti metodiky sběru potřebných dat</li> <li>Využití analytických metod při práci s riziky</li> <li>Adekvátní posuzování a hodnocení mimořádných událostí</li> <li>Možnosti eliminace rizik</li> </ul>
5 x 45´	Opatření v případě nepříznivé události	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozvíjí schopnost řešit a předcházet nepříznivým událostem</li> </ul> <p><u>Získané znalosti a dovednosti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Připravenost řešit nepříznivé události</li> <li>Zavádět do praxe nápravná a preventivní opatření</li> </ul>

17 hodin á 45 min. PRAKTICKÉ VÝUKY

Časová dotace	Téma	Rozvíjená odborná způsobilost
3 x 45'	Procesní řízení – tvorba a popis procesu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vedení týmu při tvorbě procesu, praktické dovednosti při konstrukci vývojového diagramu</li> <li>Prezentace procesu</li> </ul>
3 x 45'	Tvorba databáze rizik	<ul style="list-style-type: none"> <li>Koordinace týmu při tvorbě databáze rizik</li> </ul>
3 x 45'	Hodnocení rizik a jejich prevence	<ul style="list-style-type: none"> <li>Praktická znalost metodiky FMEA</li> </ul>
4 x 45'	Identifikace rizik a jejich hodnocení – forma domácího úkolu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Popis procesu řízení rizik dle vlastního výběru / zkušenosti z vlastního pracoviště</li> </ul>
4 x 45'	Prezentace domácího úkolu a zpětná vazba	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prezentace řešení problému</li> </ul>



### 3.3. VEDENÍ ZDRAVOTNICKÝCH PRACOVNÍKŮ NELÉKAŘSKÝCH OBORŮ K ROZVÍJENÍ VZTAHU A KOMUNIKACE S PACIENTY PODLE DIKCE ETICKÉHO KODEXU

Vzdělávací program je zaměřený na rozvoj manažerské dovednosti nastavovat a zavádět chování a jednání pracovníků podle principů Etického kodexu. Cílem je rozvoj a zlepšování **vztahu středního managementu k pacientům**.

#### **Témata workshopů a tréninku:**

- vedení přesvědčovacích rozhovorů, řešení obtížných a konfliktních situací,
- efektivní rozhodování,
- zvládání stresu a hledání vnitřní rovnováhy,
- prezentační dovednosti a argumentace.

#### **Získané znalosti a dovednosti:**

- schopnost strukturovat komunikaci,
- schopnost identifikovat vlivy komplikující komunikaci,
- schopnost poskytovat zpětnou vazbu a říkat si o ní,
- dovednost zvládat námítky pacientů,
- schopnost empatie v komunikaci s pacientem,
- schopnost pozitivní komunikace,
- práce s negativními emocemi v komunikaci.

Celková délka vzdělávacího programu je 32 vyučovacích hodin (teoretické a praktické výuky bez samostudia a domácí přípravy), tj. 4 výukové dny.

Za účast na certifikovaném kurzu je přiděleno 9 kreditů.

Učební plán vzdělávacího programu se skládá z:

- 20 hodin teoretické výuky,
- 12 hodin praktické výuky.

20 hodin á 45 min. TEORETICKÉ VÝUKY		
Časová dotace	Téma	Rozvíjená odborná způsobilost
12 x 45'	<p>Konzultační a mediátorské dovednosti</p> <p><i>Výklad, prezentace a řízená diskuse</i></p>	<p>Rozvoj schopnosti převádět odbornou lékařskou komunikaci na témata blízká pacientům, posilovat vztah s pacienty, vést přesvědčovací rozhovory, řešit obtížné a konfliktní situace s cílem navazovat s pacienty partnerský způsob komunikace založený na důvěře, tak jak o tom mluví díkce Etického kodexu.</p> <p><u>Získané znalosti a dovednosti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schopnost přizpůsobit odbornou komunikaci řeči pacienta</li> <li>• Dovednost pružně naslouchat potřebám pacienta a reagovat na ně</li> <li>• Schopnost efektivně sdělovat fakta včetně argumentace</li> <li>• Schopnost identifikovat vlivy komplikující komunikaci</li> <li>• Schopnost poskytovat zpětnou vazbu a říkat si o ní</li> <li>• Dovednost zvládat námítky pacientů</li> <li>• Schopnost empatie v komunikaci s pacientem</li> <li>• Schopnost pozitivní komunikace</li> <li>• Dovednost efektivního vyjednávání</li> </ul>
8 x 45'	<p>Psychologické a environmentální příčiny syndromu vyhoření</p> <p><i>Výklad, prezentace a řízená diskuse</i></p>	<p>Rozvoj schopnosti předcházet stresovým situacím, zvládat stres a hledat vnitřní rovnováhu v pracovním i v osobním životě.</p> <p><u>Získané znalosti a dovednosti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schopnost pojmenovat příčiny vzniku stresových situací</li> <li>• Mentální, emocionální, fyzické přetěžování</li> <li>• Schopnost pojmenovat své stresory v práci a v osobním životě</li> <li>• Identifikace nebezpečí syndromu vyhoření a způsobu jejímu předcházení</li> <li>• Schopnost sladění pracovního a osobního času</li> <li>• Poskytnutí inspirace k dosažení vnitřní vyrovnanosti</li> </ul>

12 hodin á 45 min. PRAKTICKÉ VÝUKY		
Časová dotace	Téma	Rozvíjená odborná způsobilost
4 x 45'	Přístupy k řešení obtížných a konfliktních situací s pacienty – sdílení best practice z praxe oddělení  <i>Workshop</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikace častých situací ve vztahu s pacientem, kdy dochází ke konfliktům</li> <li>• Sdílení různých přístupů k řešení obtížných a konfliktních situací obvyklých ve zdravotnických zařízeních</li> </ul>
8 x 45'	Manažerská hra: Vyjednávání v kontextu lékař, ošetrovatelský personál, pacient  <i>Workshop</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schopnost střídání rolí v komunikaci – komunikace s lékaři, komunikace s pacienty</li> <li>• Dovednost přizpůsobení komunikace jednotlivým cílovým skupinám</li> </ul>

### 3.4. SEBEROZVOJ A ROZVÍJENÍ POTENCIÁLU PODŘÍZENÝCH ZDRAVOTNICKÝCH PRACOVNÍKŮ

Modul Seberozvoj a rozvíjení potenciálu podřízených zdravotnických pracovníků je zaměřený na rozvoj dovednosti provádět kvalifikovanou diagnostiku osobního rozvojového potenciálu a rozvojového potenciálu členů řízeného kolektivu, strukturovat, zaměřovat a realizovat osobní plán rozvoje a stejnou dovednost uplatňovat při řízení oddělení a lidí v něm.

Cílem vzdělávacího programu je rozvíjet a **prohlubovat odbornou způsobilost** (znalosti a dovednosti) středního managementu **v rozvíjení vlastní osobnosti a odbornosti a podobným způsobem rozvíjet osobnost a odbornost podřízených** v souladu s dikcí Etického kodexu.

#### Témata kurzu:

- **psychologie učení** (výklad a řízená diskuse),
- **osobní SWOT analýza** (prezentace a práce s osobnostními dotazníky),
- **struktura a obsah rozvojového plánu pro oddělení v ZZ** (výklad a řízená diskuse),
- **realizace plánu rozvoje oddělení** (výklad a práce s výukovým materiálem).

Celková délka vzdělávacího programu je 56 vyučovacích hodin (teoretické a praktické výuky bez samostudia a domácí přípravy), tj. 7 výukových dnů.

Za účast na certifikovaném kurzu je přiděleno 34 kreditních bodů.

Učební plán vzdělávacího programu se skládá z:

- 24 hodin teoretické výuky,
- 32 hodin praktické výuky.

24 hodin á 45 min. TEORETICKÉ VÝUKY		
Časová dotace	Téma	Rozvíjená odborná způsobilost
3 x 45'	<p>Psychologie učení</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Osobnost člověka jako souboru dispozic, schopností a dovedností se učit a rozvíjet</li> <li>Podpůrné faktory učení a rozvoje</li> <li>Bariéry učení a rozvoje</li> </ul> <p><i>Výklad a řízená diskuse</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozvíjí uvědomění vedoucího pracovníka o faktorech podporujících a brzdících schopnost člověka se učit a rozvíjet svůj potenciál</li> </ul>
4 x 45'	<p>Osobní SWOT analýza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sebereflexe, rozbor a identifikování vlastního potenciálu růstu</li> <li>Definice osobního cíle a strategie jeho dosažení</li> <li>Principy a priority osobního rozvojového plánu (ORP)</li> </ul> <p><i>Prezentace a práce s osobnostními dotazníky</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozvíjí dovednosti vedoucího pracovníka identifikovat, zaměřit a strukturovat svůj osobní a profesní růst</li> </ul>
2 x 45'	<p>Struktura a obsah rozvojového plánu pro oddělení ve ZZ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifikování a definice rozvojového potenciálu podřízených</li> <li>Typy rozvojových aktivit</li> </ul> <p><i>Výklad a řízená diskuse</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozvíjí vědomosti a pochopení vedoucího pracovníka, co je to potenciál růstu člověka a čím ho lze rozvíjet a posunovat</li> </ul>
10 x 45'	<p>Realizace plánu rozvoje oddělení</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Principy rozvojového rozhovoru</li> <li>Principy koučování</li> <li>Lektorské minimum</li> </ul> <p><i>Výklad a práce s výukovým materiálem</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozvíjí dovednost vedoucího pracovníka vystavět a realizovat rozvojový plán: <ul style="list-style-type: none"> <li>Osobní plán</li> <li>Plán pro členy týmu na oddělení</li> </ul> </li> </ul>
5 x 45'	<p>Hodnocení zadaných úkolů účastníků, zpětná vazba z praxe</p> <p>Definice best practice</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Posiluje dovednosti naplňování vytyčených cílů plánu rozvoje – vlastního a rozvoje lidí na vlastním oddělení</li> </ul>

32 hodin á 45 min. PRAKTICKÉ VÝUKY		
Časová dotace	Téma	Rozvíjená odborná způsobilost
4 x 45'	<p><i>Workshop</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strukturování optimálního rozvojového plánu pro oddělení</li> <li>• Realizace - spojenci a příležitosti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rozvíjí dovednost vystavět zaměřený a specifický rozvojový plán, získat pro něj podporu a podmínky v organizaci</li> <li>• Rozvíjí schopnost orientovat se ve faktech a souvislostech rozvoje pracovníků a připravovat argumentaci pro jeho prosazení</li> </ul>
12 x 45'	<p><i>Trénink</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jednání se spojencem mého rozvoje</li> <li>• Rozvojový rozhovor s podřízeným</li> <li>• Koučování podřízeného</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rozvíjí schopnost orientovat se ve faktech a souvislostech rozvoje pracovníků a uplatňovat argumentaci při jeho prosazování</li> <li>• Rozvíjí dovednost být rovnocenným partnerem v jednání s rozhodovací strukturou v organizaci</li> <li>• Rozvíjí unikátní dovednost vedení koučovacího rozhovoru a velmi účinného posunování podřízených v jejich odborném i osobnostním rozvoji</li> </ul>
16 x 45'	<p><i>Trénink</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procvičování lektorského umění</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rozvíjí praktickou dovednost vedoucího předávat znalosti a dovednosti a odborně rozvíjet podřízené ve svém týmu</li> </ul>

### 3.5. ŘÍZENÍ KVALITY VE ZDRAVOTNICKÉM ZAŘÍZENÍ

Cílem certifikovaného kurzu je získat **odbornou způsobilost** středního managementu **v oblasti řízení a zvyšování kvality**. Absolventi kurzu získávají zvláštní odbornou způsobilost pro zavádění systému řízení kvality a udržování funkčnosti systému řízení kvality. Rozvíjejí programy kontinuálního zvyšování kvality, plánují a řídí průběh vnitřních auditů a řídí práci týmů v oblasti kvality.

#### Témata kurzu:

- **kvalita ve zdravotnickém zařízení, osobnost a role manažera kvality** (výklad a řízená diskuse),
- **tvorba dokumentů, řízení dokumentů a záznamů** (výklad a prezentace),
- **zavádění systému řízení kvality, vize a politika kvality, identifikace procesů a procesní řízení** (prezentace, výklad a řízená diskuse),
- **vnitřní audit - zásady auditování, role auditora, rozdělení vnitřních auditů, plán auditu** (výklad a prezentace),
- **kvalita a logistika** (výklad a řízená diskuse),
- **kvalita a řízení lidských zdrojů** (výklad a řízená diskuse),
- **měření kvality, sběr dat a vyhodnocování, strategie zvyšování kvality** (výklad a prezentace),
- **metrologie v systému kvality,**
- **řízení neshod a odchylek, nápravná a preventivní opatření,**
- **spokojenost klienta, stížnosti a mimořádné události,**
- **analytické metody v řízení kvality.**

Celková délka vzdělávacího programu je 40 vyučovacích hodin (teoretické a praktické výuky bez samostudia a domácí přípravy), tj. 5 výukových dnů.

Za účast na certifikovaném kurzu je přiděleno 12 kreditních bodů.

Učební plán vzdělávacího programu se skládá z:

- 28 hodin teoretické výuky,
- 12 hodin praktické výuky.

28 hodin á 45 min. TEORETICKÉ VÝUKY		
Časová dotace	Téma	Rozvíjená odborná způsobilost
2 x 45'	Kvalita ve zdravotnickém zařízení, osobnost a role manažera kvality <i>Výklad a řízená diskuse</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozšiřuje znalosti o systémech řízení kvality a rozvíjí schopnosti pro řízení týmů v oblasti kvality</li> </ul> <u>Získané znalosti a dovednosti:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vedení a koordinace týmů v oblasti řízení kvality</li> </ul>
4 x 45'	Zavádění systému řízení kvality, vize a politika kvality, identifikace procesů a procesní řízení <i>Prezentace, výklad a řízená diskuse</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozvíjí schopnost identifikovat a popisovat procesy</li> <li>Rozvíjí schopnost plánování a řízení procesu</li> <li>Rozšiřuje znalosti o metodách konstrukce vývojového diagramu</li> </ul> <u>Získané znalosti a dovednosti:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tvorba procesní mapy</li> <li>Konstrukce vývojového diagramu, jeho popis</li> <li>Řízení projektu zavádění systému řízení kvality</li> </ul>
3 x 45'	Tvorba dokumentů, řízení dokumentů a záznamů <i>Výklad a prezentace</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Osvojení principů a zásad tvorby a řízení dokumentů a záznamů</li> <li>Osvojení zásad řízení externích dokumentů</li> </ul> <u>Získané znalosti a dovednosti:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Zavádění řízení dokumentů a záznamů do praxe</li> <li>Řízení tvorby a vydávání dokumentů, revize, stahování z oběhu, skartace a archivace</li> </ul>
3 x 45'	Vnitřní audit (zásady auditování, role auditora, rozdělení vnitřních auditů, plán auditu) <i>Výklad a prezentace</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Osvojení teorie a zásad auditování</li> <li>Osvojení technik auditování</li> </ul> <u>Získané znalosti a dovednosti:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plánování vnitřních auditů</li> <li>Příprava pracoviště k auditu</li> <li>Řízení auditu</li> <li>Realizace vnitřního auditu</li> </ul>

Časová dotace	Téma	Rozvíjená odborná způsobilost
1 x 45'	Kvalita a logistika <i>Výklad a řízená diskuse</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Osvojení zásad nákupu a logistiky ve vztahu ke kvalitě poskytované péče</li> </ul> <u>Získané znalosti a dovednosti:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Výběr a posuzování dodavatelů</li> <li>Řízení nákladů při poskytování péče</li> </ul>
2 x 45'	Kvalita a řízení lidských zdrojů <i>Výklad a řízená diskuse</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Osvojení zásad řízení lidských zdrojů ve vztahu ke kvalitě poskytované péče</li> <li>Rozvíjení schopnosti hodnocení a motivace</li> </ul> <u>Získané znalosti a dovednosti:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sledování a hodnocení kvality výkonu</li> <li>Tvorba a podpora motivačních programů</li> </ul>
3 x 45'	Měření kvality, sběr dat a vyhodnocování, strategie zvyšování kvality <i>Výklad a prezentace</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozvíjí schopnost identifikace potenciálu pro zlepšování</li> <li>Rozvíjí schopnost určování adekvátní strategie pro zlepšování</li> </ul> <u>Získané znalosti a dovednosti:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Určování parametrů kvality v procesu</li> <li>Určování strategie pro zlepšování</li> <li>Určování metodik pro vyhodnocování dat</li> </ul>
2 x 45'	Metrologie v systému kvality <i>Výklad a prezentace</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Osvojení zásad a pravidel systému měření</li> <li>Seznámení s legislativou v oblasti metrologie</li> </ul> <u>Získané znalosti a dovednosti:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifikace a rozdělení měřidel</li> <li>Systém kalibrací a ověřování</li> <li>Znalost legislativy v oblasti metrologie</li> </ul>
2 x 45'	Řízení neshod a odchylek, nápravná a preventivní opatření <i>Výklad a řízená diskuse</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozvíjí schopnost identifikovat a posuzovat odchylky</li> </ul> <u>Získané znalosti a dovednosti:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evidence a další zpracování zjištěných odchylek</li> <li>Nastavování nápravných a preventivních opatření</li> </ul>

Časová dotace	Téma	Rozvíjená odborná způsobilost
2 x 45'	Spokojenost klienta, stížnosti a mimořádné události <i>Výklad a řízená diskuse</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozvíjí schopnost posuzování spokojenosti klienta, předcházení stížnostem a mimořádným událostem</li> </ul> <u>Získané znalosti a dovednosti:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sledování a hodnocení spokojenosti klienta</li> <li>Prevence a řešení stížností na pracovišti</li> <li>Sledování a vyhodnocování mimořádných událostí</li> </ul>
4 x 45'	Analytické metody v řízení kvality <i>Výklad a prezentace</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Osvojení používaných analytických metod a jejich využití v praxi</li> </ul> <u>Získané znalosti a dovednosti:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Znalost metodik analýz</li> <li>Analytické zpracování dat</li> <li>Využití výstupů z analýz v praxi</li> </ul>



12 hodin á 45 min. PRAKTICKÉ VÝUKY		
Časová dotace	Téma	Rozvíjená odborná způsobilost
2 x 45'	Tvorba procesní mapy a konstrukce procesu <i>Workshop a prezentace</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozvíjí způsobilost pro identifikaci procesů a schopnost identifikovat provázanost jednotlivých procesů</li> </ul>
2 x 45'	Techniky auditování <i>Workshop a prezentace</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozvíjí schopnost optimální komunikace při auditu, kladení otázek a zpracování výstupů z auditu</li> </ul>
2 x 45'	Určování a sledování parametrů kvality <i>Workshop a prezentace</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozvíjí schopnost určování smysluplných parametrů kvality, sběru dat a jejich vyhodnocování</li> </ul>
2 x 45'	Určování a evidence odchylek, hodnocení jejich závažnosti, nastavování nápravných a preventivních opatření <i>Workshop a prezentace</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rozvíjí schopnost posuzovat závažnost odchylek a nastavování nápravných a preventivních opatření</li> </ul>
4 x 45'	Analytické metody v praxi <i>Workshop a prezentace</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Osvojení metodik analytických metod a jejich praktické využití</li> </ul>