



Sylabus na rok akademicki: 2021/2022													
Cykl kształcenia: 2021/2022 – 2022/2023													
Opis przedmiotu kształcenia													
Nazwa przedmiotu	Czego oczekują pacjenci, czyli jak budować lojalność klientów na rynku usług zdrowotnych?							Grupa szczegółowych efektów uczenia się					
	Patient expectations – how to build customer loyalty in the health services market.							Grupa zajęć (kod grupy)		Nazwa grupy			
Wydział	Wydział Nauk o Zdrowiu												
Kierunek studiów	Zdrowie Publiczne												
Poziom studiów	<input type="checkbox"/> jednolite magisterskie <input type="checkbox"/> I stopnia <input checked="" type="checkbox"/> II stopnia <input type="checkbox"/> III stopnia <input type="checkbox"/> podyplomowe												
Forma studiów	X stacjonarne <input type="checkbox"/> niestacjonarne												
Rok studiów	I					Semestr studiów:		<input type="checkbox"/> zimowy <input checked="" type="checkbox"/> letni					
Typ przedmiotu	<input type="checkbox"/> obowiązkowy <input type="checkbox"/> ograniczonego wyboru <input checked="" type="checkbox"/> wolnego wyboru/ fakultatywny												
Język wykładowy	X polski <input type="checkbox"/> angielski												
Liczba godzin													
Forma kształcenia													
	Wykłady (WY)	Seminaria (SE)	Ćwiczenia audytoryjne (CA)	Ćwiczenia kierunkowe - niekliniczne (CN)	Ćwiczenia kliniczne (CK)	Ćwiczenia laboratoryjne (CL)	Ćwiczenia w warunkach symulowanych (CS)	Zajęcia praktyczne przy pacjencie (PP)	Lektoraty (LE)	Zajęcia wychowania fizycznego (WF)	Praktyki zawodowe (PZ)	Samokształcenie kierowane (SK)	E-learning (EL)
Semestr zimowy:													
Zakład Zdrowia Publicznego (Nazwa jednostki realizującej przedmiot)													
Kształcenie bezpośrednie <sup>1</sup>													
Kształcenie zdalne <sup>2</sup>													

<sup>1</sup> Kształcenie prowadzone z bezpośrednim udziałem nauczycieli akademickich lub innych osób prowadzących zajęcia

<sup>2</sup> Kształcenie z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość

Semestr letni:													
Zakład Zdrowia Publicznego (Nazwa jednostki realizującej przedmiot)													
Kształcenie bezpośrednie		15											
Kształcenie zdalne	15												
Razem w roku:													
Zakład Zdrowia Publicznego (Nazwa jednostki realizującej przedmiot)													
Kształcenie bezpośrednie		15											
Kształcenie zdalne	15												
Cele kształcenia:													
1. Ukazanie wagi satysfakcji grup otoczenia podmiotu leczniczego dla osiągnięcia sukcesu organizacji.													
2. Zwrócenie uwagi na znaczenie sprawnego systemu komunikowania się organizacji z jej interesariuszami, stanowiącego podstawę efektywnego funkcjonowania.													
3. Uświadomienie, że pomimo ogólnego braku satysfakcji pacjentów z funkcjonowania systemu opieki zdrowotnej, można budować ich zadowolenie w ramach konkretnej placówki medycznej i zyskać ich lojalność.													
Efekty uczenia się dla przedmiotu w odniesieniu do metod weryfikacji zamierzonych efektów uczenia się oraz formy realizacji zajęć:													
Numer szczegółowego efektu uczenia się	Student, który zaliczy przedmiot wie/umie/potrafi										Metody weryfikacji osiągnięcia zamierzonych efektów uczenia się	Forma zajęć dydaktycznych * wpisz symbol	
K_W09	Posiada wiedzę na temat procesów interpersonalnych										Test MCQ	WY, SE	
K_W18	Krytycznie ocenia główne trendy i projekty w zdrowiu publicznym oraz promocji zdrowia, w kontekście lokalnym i krajowym, a także w europejskiej i światowej perspektywie										Test MCQ	WY, SE	
K_W30	Posiada pogłębioną wiedzę na temat polskich i międzynarodowych standardów jakości w podmiotach wykonujących działalność leczniczą										Test MCQ	WY, SE	
K_U03	Posiada umiejętności oceniania jakości i skuteczności komunikowania na różnych poziomach										Dyskusja.	SE	
K_U09	Posiada umiejętność samodzielnego proponowania rozwiązań konkretnego problemu i przeprowadzenia procedury podjęcia rozstrzygnięć w tym zakresie										Praca projektowa.	SE, SK	
K_U16	Identyfikuje bariery w edukacji zdrowotnej populacji, bazując na teoriach zmian społecznych oraz stosuje właściwe metody i umiejętności komunikacyjne w procesie dydaktycznym										Dyskusja. Analiza danych.	SE, SK	
K_U23	Potrafi opracować programy poprawy jakości										Praca projektowa	SE, SK	
K_K07	Potrafi odpowiedzialnie projektować zadania, przeznaczone dla kierowanej przez siebie grupy oraz wyjaśnić wymagania stawiane personelowi, w tym uwarunkowania planowania pracy zespołu w celu zapewnienia realizacji potrzeb klientów/ pacjentów										Burza w grupie. Praca projektowa.	SE, SK	
K_K09	Potrafi, w szerokim zakresie, formułować przejrzyste i szczegółowe wypowiedzi ustne i pisemne, a także wyjaśniać swoje stanowisko w sprawach będących przedmiotem dyskusji, rozważając zalety i wady różnych rozwiązań										Dyskusja	SE	
* WY - wykład; SE - seminarium; CA - ćwiczenia audytoryjne; CN - ćwiczenia kierunkowe-niekliniczne; CK - ćwiczenia kliniczne; CL - ćwiczenia laboratoryjne; CS - ćwiczenia w warunkach symulowanych; PP - zajęcia praktyczne przy pacjencie; LE - lektoraty, WF - zajęcia wychowania fizycznego; PZ - praktyki zawodowe; SK - samokształcenie kierowane, EL - E-learning.													
Nakład pracy studenta (bilans punktów ECTS):													
Forma nakładu pracy studenta (udział w zajęciach, aktywność, przygotowanie itp.)										Obciążenie studenta			
1. Godziny w kontakcie bezpośrednim:										15			
2. Godziny w kształceniu zdalnym:										15			

3. Godziny indywidualnej pracy własnej studenta:	25
4. Godziny samokształcenia kierowanego:	-
Sumaryczny nakład pracy studenta:	50
Punkty ECTS za przedmiot:	3,0
<b>Treść zajęć:</b> (proszę wpisać hasłowo tematykę poszczególnych zajęć z podziałem na formę zajęć dydaktycznych, pamiętając, aby przekładała się ona na zamierzone efekty uczenia się)	
<b>Wykłady</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Relacje i komunikacja w świecie medycznym.</li> <li>2. Public Relations jako narzędzie kreowania wizerunku.</li> <li>3. Kultura organizacyjna jako element kształtujący relacje z klientem.</li> <li>4. Komunikacja w organizacji – jej wpływ na budowanie wizerunku organizacji.</li> </ol>	
<b>Seminaria</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analiza otoczenia w jakim funkcjonują podmioty prowadzące działalność leczniczą. Wpływ otoczenia na funkcjonowanie placówek.</li> <li>2. Opinia Polaków na temat funkcjonowania placówek medycznych.</li> <li>3. Rola pacjenta w systemie opieki zdrowotnej.</li> <li>4. Dyskusja nad rodzajami, kierunkami i sprawnością komunikacji w organizacji oraz wpływie na wizerunek. Wykorzystanie narzędzi do jego budowania.</li> <li>5. Budowanie strategii komunikacyjnej placówki medycznej.</li> </ol>	
<b>Praca indywidualna studenta</b>	
Esej na temat ograniczeń związanych z prowadzeniem działalności promocyjnej w obszarze ochrony zdrowia.	
<b>Literatura podstawowa:</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Goban – Klas T.: Komunikowanie w ochronie zdrowia – interpersonalne, organizacyjne, medialne. Wolters Kluwer business. Warszawa 2014</li> <li>2. Kęsy M.: Relacje i komunikacja w świecie medycznym. Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2012</li> <li>3. Rudawska I.: Opieka zdrowotna. Aspekty rynkowe i marketingowe.</li> </ol>	
<b>Literatura uzupełniająca i inne pomoce:</b>	
Raporty GUS i CBOS – Opinia Polaków na temat systemu opieki zdrowotnej	
<b>Warunki wstępne:</b>	
Student posiada wiedzę na temat podstaw organizacji i zarządzania. Zna mechanizmy komunikacji społecznej i autoprezentacji.	
<b>Warunki uzyskania zaliczenia przedmiotu:</b>	
<b>Ocena:</b>	<b>Kryteria zaliczenia przedmiotu na ocenę<sup>3</sup></b>
Bardzo dobra (5,0)	Nie dotyczy
Ponad dobra (4,5)	Nie dotyczy
Dobra (4,0)	Nie dotyczy
Dość dobra (3,5)	Nie dotyczy
Dostateczna (3,0)	Nie dotyczy
	<b>Kryteria zaliczenia przedmiotu na zaliczenie (bez oceny)<sup>3</sup></b>
zaliczenie	Wykłady – podstawą zaliczenia wykładów jest przystąpienie do kolokwium (MCQ) zaliczeniowego i uzyskanie min. 60% punktów.

<sup>3</sup> Weryfikacja musi obejmować wszystkie efekty uczenia się, realizowane podczas wszystkich form kształcenia w ramach danego przedmiotu.

	<p>Seminarium – podstawą zaliczenia seminarium jest przygotowanie i aktywne uczestniczenie w dyskusji oraz przygotowanie pracy projektowej i przedstawienia jej w formie prezentacji</p> <p>Praca indywidualna – student przygotowuje esej na temat ograniczeń związanych z prowadzeniem działalności promocyjnej w sektorze ochrony zdrowia.</p>
--	---

Ocena:	Kryteria oceny z egzaminu <sup>3</sup>
Bardzo dobra (5,0)	Nie dotyczy
Ponad dobra (4,5)	Nie dotyczy
Dobra (4,0)	Nie dotyczy
Dość dobra (3,5)	Nie dotyczy
Dostateczna (3,0)	Nie dotyczy

Nazwa jednostki prowadzącej przedmiot:	Zakład Zdrowia Publicznego	
Adres jednostki:	Ul. Bartla 5, 51 - 618	
Numer telefonu:	71 784 18 19	
E-mail:	janina.kulinska@umw.edu.pl	

Osoba odpowiedzialna za przedmiot:	Dr Janina Kulińska			
Numer telefonu:	661917214			
E-mail:	janina.kulinska@umw.edu.pl			
Wykaz osób prowadzących poszczególne zajęcia:				
Imię i nazwisko:	Stopień / tytuł naukowy lub zawodowy:	Dyscyplina naukowa:	Wykonywany zawód:	Forma prowadzenia zajęć:
Janina Kulińska	dr	Nauki o Zdrowiu	Nauczyciel akademicki	WY, SE

Data opracowania sylabusu

Imię i nazwisko autora (autorów) sylabusu:

1.10.2021 r.

Dr Janina Kulińska

Podpis Kierownika/ów jednostki/ek

Uniwersytet Medyczny we Wrocławiu  
 Katedra Żywienia Populacyjnego  
 ZAKŁAD ZDROWIA PUBLICZNEGO  
 p.o. kierownika

dr Dagmara Gawel-Dąbrowska

Podpis Dziekana wydziału zlecającego przedmiot:

Uniwersytet Medyczny we Wrocławiu  
 Wydział Nauk o Zdrowiu  
 dr Monika Przestrzeńska

dr Monika Przestrzeńska, profesor uczelni