

## Dienstenmanagement voor zorgorganisaties (D012965)

Wegens Covid19 kan mogelijk afgeweken worden van de onderwijs- en evaluatievormen. Dergelijke afwijkingen zullen via Ufora worden gecommuniceerd.

**Cursusomvang** *(nominale waarden; effectieve waarden kunnen verschillen per opleiding)*

**Studiepunten 6.0**      **Studietijd 180 u**      **Contacturen**      45.0 u

**Aanbodsessies en werkvormen in academiejaar 2020-2021**

A (semester 1)	Engels	Gent	hoorcollege: plenaire oefeningen	5.0 u
			hoorcollege	15.0 u
			groepswerk	10.0 u
			werkcollege	10.0 u
			begeleide zelfstudie	5.0 u

**Lesgevers in academiejaar 2020-2021**

Gemmel, Paul	EB23	Verantwoordelijk lesgever
--------------	------	---------------------------

**Aangeboden in onderstaande opleidingen in 2020-2021**

	stptn	aanbodsessie
<a href="#">Master of Science in het management en het beleid van de gezondheidszorg</a>	6	A
<a href="#">Uitwisselingsprogramma's faculteit Geneeskunde en Gezondheidswetenschappen</a>	6	A

**Onderwijstalen**

Engels

**Trefwoorden**

Dienstenmanagement, Procesmanagement, Patiëntenlogistiek, Materiaallogistiek, Kwaliteitsmanagement

**Situering**

De cursus Dienstenmanagement voor Zorgorganisaties vertrekt vanuit het standpunt dat een gezondheidsinstelling kan beschouwd worden als een 'service organisatie' die niet enkel zorg, maar ook service verleent aan cliënten (patiënten, bewoners enz.). De cursus wordt dan ook opgebouwd volgens 5 fundamentele aspecten van 'service management'. Als dienstenorganisatie moet een zorginstelling een duidelijk service concept hebben (**Positionering**) en haar processen beheersen (**Procesmanagement**). Dit gebeurt om een bepaalde **Performantie** in termen van kwaliteit en productiviteit te halen. Centraal in het service perspectief staat de rol van **Personeel**. Omgevingsfactoren (of **Plaatsfactoren**) zijn ook van belang in dienstenorganisaties. Terwijl aspecten van Positionering, Performantie, Plaats en Personeel in andere cursussen aan bod (kunnen) komen en aan bod zullen komen in het business game, zal in deze cursus meer de nadruk gelegd worden op het aspect 'Procesmanagement'. Het efficiënt beheersen van materiaal- en informatiestromen en het afstemmen van deze stromen op de patiëntenstromen is een complexe uitdaging in vele zorginstellingen.

**Inhoud**

Het 5 P&I model voor Zorgorganisaties  
 Positionering, Personeel en Plaats in Zorgorganisaties: service branding, servicescape, front-office en back-office configuraties, lokatie.  
 Performantie in Zorgorganisaties: kwaliteit, snelheid, flexibiliteit, betrouwbaarheid en productiviteit.  
 Procesmanagement in Zorgorganisaties: capaciteitsmanagement, management van patiëntenstromen en materiaalstromen.  
 Innovatiemanagement in Zorgorganisaties

## **Begincompetenties**

Dit opleidingsonderdeel bouwt voort op de eindcompetenties zoals verworven in de opleidingsonderdelen 'Algemeen Beheer en Organisatie' en 'Beginselen van Economie' van het schakelprogramma ter voorbereiding van de Master in het Management en Beleid van Gezondheidszorg

## **Eindcompetenties**

- 1 Inzichten uit verschillende managementdomeinen (service management, operations management, marketing, HRM en innovatie) integreren bij het kritisch analyseren van complexe bedrijfsvraagstukken.
- 2 Op basis van wetenschappelijk inzicht het voortdurend kritisch in vraag stellen van het bedrijfskundig gebeuren en het beleid in de gezondheidszorg.
- 3 Verschillende paradigma's in het service management en operationeel management gebruiken bij de verklaring van complexe management- en beleidsaspecten.
- 4 Algemeen inzicht hebben in de wetenschappelijke literatuur van service management en operationeel management.
- 5 Management gebruiken om complexe problemen te begrijpen, te analyseren en op te lossen.
- 6 Nieuwe trends in service management en operations management detecteren en kritisch toepassen op organisaties in de gezondheidszorg.
- 7 In team werken aan een complexe probleemstelling in de managementwetenschappen.

## **Creditcontractvoorwaarde**

Toelating tot dit opleidingsonderdeel via creditcontract is mogelijk mits gunstige beoordeling van de competenties

## **Examencontractvoorwaarde**

Dit opleidingsonderdeel kan niet via examencontract gevolgd worden

## **Didactische werkvormen**

Begeleide zelfstudie, groepswerk, hoorcollege, online discussiegroep, werkcollege, hoorcollege: plenaire oefeningen, online hoorcollege, online hoorcollege: plenaire oefeningen, online werkcollege

## **Toelichtingen bij de didactische werkvormen**

Het basisprincipe is dat er les gegeven wordt aan een afwisselend beperkte groep studenten on-campus. Deze lessen worden opgenomen en gestreamd zodanig dat de andere studenten on-line kunnen volgen. Dit geldt zowel voor de hoorcolleges, werkcolleges (case studies) en oefeningen.

In de cursus worden verschillende gevallenstudies (case studies), artikels en hoofdstukken van het boek besproken. Dit laat de studenten toe om op een interactieve wijze het inzicht in de verschillende thema's te verwerven. Dit vereist echter wel een continue opvolging (voorbereiding via begeleide zelfstudie) van het lesmateriaal. De case studies, hoofdstukken en artikels laten toe om de internationale context in te brengen.

De studenten zullen ook de gelegenheid krijgen om de complexe besluitvorming in het management van dienstenorganisaties te ervaren aan de hand van een business game (bedrijfsspel). Dit is een groepswerk dat moet voorbereid worden en dan on-campus wordt 'gespeeld'.

Omwille van COVID19 kunnen gewijzigde werkvormen uitgerold worden indien dit noodzakelijk blijkt.

## **Leermateriaal**

Cursusboek: Gemmel Paul, Katrien Verleye and Bert Meijboom, Service Management voor Zorgorganisaties, die Keure, editie 2016 (25 Euro)

Gevallenstudies en business game. Voor de gevallenstudies en het business game moet een licentievergoeding van ongeveer 20 euro per student betaald worden.

Transparanten op UFORA.

Lesopnames.

Totale kostprijs: ongeveer 60 Euro.

## **Referenties**

Gemmel Paul, Van Looy Bart, Van Dierdonck Roland, Service Management: An Integrated Approach, Pearson Education, 2013.

## **Vakinhoudelijke studiebegeleiding**

On-line boostersessies in groep

On-line individueel op afspraak

### **Evaluatiemomenten**

periodegebonden en niet-periodegebonden evaluatie

### **Evaluatievormen bij periodegebonden evaluatie in de eerste examenperiode**

Schriftelijk examen met open vragen

### **Evaluatievormen bij periodegebonden evaluatie in de tweede examenperiode**

Schriftelijk examen met open vragen

### **Evaluatievormen bij niet-periodegebonden evaluatie**

Mondeling examen, peer-evaluatie, verslag

### **Tweede examenkans in geval van niet-periodegebonden evaluatie**

Examen in de tweede examenperiode is niet mogelijk

### **Toelichtingen bij de evaluatievormen**

Het periodegebonden schriftelijk examen heeft betrekking op de theorie en de cases.

De niet-periode gebonden evaluatie betreft de voorbereiding van de cases en de interactieve discussie over de cases, en een verslag en een presentatie in groep over het business game.

### **Eindscoreberekening**

Periodegebonden evaluatie: 50%

Niet-periodegebonden evaluatie: 50%

De student moet aan zowel de periodegebonden evaluatie en niet-periode gebonden evaluatie deelnemen om te kunnen slagen voor dit vak.

### **Faciliteiten voor werkstudenten**

De opdrachten met betrekking tot de niet-periode gebonden evaluatie moeten ook uitgevoerd worden door werkstudenten.