

## Dienstenmanagement voor zorgorganisaties (D012965)

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

**Studiepunten 6.0**                      **Studietijd 180 u**

**Aanbodsessies en werkvormen in academiejaar 2024-2025**

A (semester 1)	Engels	Gent	werkcollege hoorcollege zelfstandig werk groepswork
----------------	--------	------	--

**Lesgevers in academiejaar 2024-2025**

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

**Aangeboden in onderstaande opleidingen in 2024-2025**

	stptn	aanbodsessie
<a href="#">Master of Science in de logopedische en audiologische wetenschappen (afstudeerrichting audiologie)</a>	6	A
<a href="#">Master of Science in de logopedische en audiologische wetenschappen (afstudeerrichting logopedie)</a>	6	A
<a href="#">Master of Science in het management en het beleid van de gezondheidszorg</a>	6	A
<a href="#">Uitwisselingsprogramma 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. Het Procesmanagement zal proportioneel meer aan bod komen in deze cursus. Het efficiënt beheersen van materiaal- en informatiestromen en het afstemmen van deze stromen op de patiëntenstromen is een complexe uitdaging in vele zorginstellingen. Onderwerpen zoals supply chain management, capaciteitsmanagement en lean management in de gezondheidszorg zullen hierbij aan bod komen.

### Inhoud

Het 5 P&I model voor Zorgorganisaties  
Positionering, Personeel en Plaats in Zorgorganisaties: service branding, serviscap, 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, lean management.  
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**

Groepswerk, Werkcollege, Hoorcollege, Zelfstandig werk

### **Toelichtingen bij de didactische werkvormen**

Het basisprincipe is dat er les gegeven wordt on-campus. Deze lessen worden opgenomen en gestreamd. 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'.

### **Studiemateriaal**

Type: Handboek

Naam: Service Management in Healthcare  
Richtprijs: € 35  
Optioneel: nee  
Taal : Engels  
Auteur : Paul Gemmel & Katrien Verleye & Bert Meijboom & Melissa De Regge  
ISBN : 978-9-04864-757-6  
Aantal pagina's : 164  
Oudst bruikbare editie : 2023  
Online beschikbaar : Nee  
Beschikbaar in de bibliotheek : Ja  
Beschikbaar via studentenvereniging : Nee  
Gebruik en levensduur binnen het opleidingsonderdeel : regelmatig  
Gebruik en levensduur binnen de opleiding : eenmalig  
Gebruik en levensduur na de opleiding : af en toe

Type: Andere

Naam: Case Studies en business game  
Richtprijs: € 30  
Optioneel: nee  
Beschikbaar op Ufora : Nee

Online beschikbaar : Ja  
Beschikbaar in de bibliotheek : Nee  
Beschikbaar via studentenvereniging : Nee  
Gebruik en levensduur binnen het opleidingsonderdeel : intensief  
Gebruik en levensduur binnen de opleiding : eenmalig  
Gebruik en levensduur na de opleiding : niet

#### **Referenties**

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

#### **Vakinhoudelijke studiebegeleiding**

On-line individueel op afspraak

#### **Evaluatiemomenten**

periodegebonden en niet-periodegebonden evaluatie

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

Schriftelijke evaluatie met open vragen

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

Schriftelijke evaluatie met open vragen

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

Mondelinge evaluatie, Peer en/of self assessment, Werkstuk

#### **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 een presentatie in groep over het business game.

#### **Eindscoreberekening**

Periodegebonden evaluatie: 60%

Niet-periodegebonden evaluatie: 40%

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.