



## 5 pași simpli pentru a vă înscrie la curs

1. Completați și trimiteți fie direct, online, fie prin email, formularul de înregistrare disponibil pe pagina [www.acumen.ro](http://www.acumen.ro);
2. Veți primi un email de confirmare, lucru care vă va permite să continuați procesul de înscriere prin declanșarea procedurilor de efectuare a plății;
3. Efectuați plata taxei de participare;
4. Trimiteți prin email/fax dovada efectuării transferului;
5. Veți primi prin email factura fiscală și confirmarea înscrierii la curs (după ce plata taxei de participare este confirmată).

## Modalități de plată

Achitarea taxei de participare poate fi făcută prin transfer bancar în contul Acumen Integrat: RO24INGB0000999901857447, ING BANK Cluj

**Notă TVA** - Compania Acumen Integrat este neplătitoare de TVA. În consecință, TVA nu se aplică taxei de participare.

## Procedura de anulare a înscrierii

- Orice retragere trebuie anunțată cu cel puțin două săptămâni înainte de începerea cursului, prin fax sau email. În această situație, taxa de participare va fi returnată, mai puțin suma de 80 RON reținută pentru cheltuielile administrative. Taxa de participare nu va fi returnată dacă retragerea participării de la curs are loc cu mai puțin de 2 săptămâni înainte de data începerii cursului.
- Dacă după înscrierea la curs vă aflați în imposibilitatea de a participa, puteți delega o altă persoană să participe în locul dumneavoastră fără a plăti o altă taxă.
- În cazul în care ați confirmat și plătit taxa și nu ați participat la curs, neanunțându-ne de absența dumneavoastră, taxa nu va fi returnată.
- În cazul participării parțiale la curs (un număr limitat de sesiuni), nu veți beneficia de reducerea sau restituirea taxei achitate.

## Detaliile cursului și taxa de participare

Data	11 Mai 2011
Locație	U Business Center, București
Orele de curs	9:00-17:00
Taxa de participare	<b>680 RON</b> (nu se aplică TVA)
Reduceri	Opțiunea 1: <b>600 RON</b> pentru membrii comunității <a href="http://www.IndicatoridePerformanta.ro">www.IndicatoridePerformanta.ro</a> Opțiunea 2: <b>550 RON</b> (plata efectuată până la 21 Aprilie 2011) Opțiunea 3: <b>475 RON</b> (pentru 2 sau mai mulți participanți din aceeași organizație, participarea la un alt curs organizat de Acumen Integrat sau pentru clienții existenți ai companiei)
Alte incluziuni	Materiale suport pentru curs, Diplomă de participare la curs, Prânz și pauze de cafea
Data limită înscriere	4 Mai 2011
Persoană de contact	Gabriela Grosu, Coordonator Marketing și Comunicare

## Modalități de înregistrare

Înscrierea la curs se poate realiza online pe pagina web a companiei [www.acumen.ro](http://www.acumen.ro) sau prin e-mail trimis la [office@acumenintegrat.com](mailto:office@acumenintegrat.com). Procesul de înscriere va fi finalizat numai după achitarea taxei de participare.

## Recomandări

*"Acumen Integrat are o echipă entuziastă și dedicată de tineri profesioniști în managementul performanței, care a livrat pentru noi instrumentele și instruirea necesare în implementarea unui sistem de management al performanței bazat pe Balanced Scorecard. Sfaturile lor profesionale și stilul participativ ne determină să îi recomandăm pe deplin."*

Helga Dumitrescu, HR Manager, Opportunity Microcredit România

*"Colaborăm cu Acumen Integrat de mai bine de 2 ani, timp în care am realizat numeroase proiecte împreună. Apreciem potențialul, profesionalismul echipei și implicarea activă în toate proiectele realizate. Dorim să continuăm această colaborare și să o îmbunătățim continuu în anii care vor urma."*

Grigore Vlad, Administrator, SC BitStone SRL

*"Implementarea sistemului de management al performanței bazat pe Balanced Scorecard de către Acumen Integrat a contribuit esențial la dezvoltarea mentalității echipei de conducere StudCard în ceea ce privește performanța departamentelor, a echipelor și cea individuală. Acest lucru a fost posibil prin abilitățile foarte bune de coaching ale trainerilor, precum și printr-un stil de facilitare și instruire orientat către participanți"*

Ilinca Opincariu, (fost) Marketing Manager, StudCard

*"Acumen Integrat e partenerul ideal pentru dezvoltarea unui sistem și a unor instrumente de management și îmbunătățire al performanței, un colaborator inteligent, activ și implicat, pe care ne dorim să îl avem alături în dezvoltarea și susținerea oricărei idei de business."*

*Pe lângă instrumentele dezvoltate, prin trainingurile oferite de către Acumen Integrat, AIESEC a câștigat know-how și abilități practice pentru îmbunătățirea performanței organizaționale. Pot spune că eu și echipa mea am înțeles mai mult despre ce înseamnă pentru noi organizația în care activăm, care sunt direcțiile pe care le urmăm și cum vom măsura impactul acțiunilor pe care le desfășurăm. Acumen Integrat reprezintă mai mult decât o companie. Înseamnă devotament față de clienții cu care lucrează, precum și pasiune în sfera managementului performanței."*

Ioana Constandache, Președinte, AIESEC Cluj-Napoca

# Managementul performanței în Cabinete și Centre Medicale: Indicatori de performanță, Scorecard și Dashboard



„Nu există substitut pentru cunoaștere!” William Edwards Deming (1900-1993)

## Teme abordate:

- Înțelegerea Managementului și Măsurării Performanței în contextul organizațional al unui cabinet sau centru medical;
- Implementarea și folosirea unui sistem de management al performanței organizaționale;
- Indicatori Cheie de Performanță (KPIs) pentru cabinete și centre medicale;
- Utilizarea Dashboard-ului și a Scorecard-ului pentru monitorizarea performanței cabinetelor și centrelor medicale;
- Selecția și documentarea inițiativelor de îmbunătățire a performanței cabinetelor și centrelor medicale;
- Sfaturi pentru optimizarea performanței și a poziției concurențiale pentru cabinetele și centrele medicale.

**11 Mai 2011**  
**U Business Center**  
**București**



## Prezentare generală

Cursul a fost conceput în colaborare cu compania australiană eab group, partenerul internațional al Acumen Integrat. În acest fel, suportul de curs beneficiază de aportul de cunoștințe și experiența internațională a eab group, fiind în același timp adaptat situației specifice mediului economic din România. Cursul conține o combinație unică de soluții practice pentru îmbunătățirea performanței cabinetelor și centrelor medicale, provenite din:

- Experiența practică în implementarea și utilizarea Indicatorilor Cheie de Performanță ca parte a sistemelor de management al performanței în organizații;
- Experiența dobândită prin cercetarea și documentarea a zeci de indicatori pentru cabinete și centre medicale, respectiv rapoarte de performanță publicate de zeci de cabinete și centre medicale;
- Revizuirea celor mai importante materiale publicate în literatura de specialitate;
- Cercetarea academică a factorilor cheie de succes pentru cabinete și centre medicale.

## Profilul participanților

Acest curs este relevant pentru reprezentanți ai cabinetelor și centrelor medicale care:

- Folosesc sau și-au planificat să implementeze un sistem structurat de management al cabinetelor și centrelor medicale, cu ramificații la nivel strategic, operațional sau individual;
- Manifestă interes pentru optimizarea operațiilor și a poziției concurențiale în cadrul pieței;
- Doresc să înțeleagă complexitatea utilizării indicatorilor de performanță organizațională, atât din punct de vedere tehnic, cât și uman;
- Manifestă un interes în dezvoltarea abilităților de măsurare a performanței în cadrul cabinetelor și centrelor medicale ușor de utilizat în practică;
- Sunt interesați de îmbunătățirea clarității și structurii activităților desfășurate.

## Metodologie

- Implicarea activă a tuturor participanților într-un mediu colaborativ de învățare în care sunt împărtășite opinii și experiențe;
- Discuții de grup, exerciții, simulări și studii de caz;
- Explicarea teoriei cu privire la măsurarea performanței în termeni simpli;
- Prezentarea template-urilor utilizate în managementul performanței ca instrumente suport pentru integrarea practicilor de management al performanței cabinetelor și centrelor medicale;
- Feedback personalizat cu privire la utilizarea actuală și planurile de viitor pentru implementarea sistemelor de management al performanței în cabinete și centre medicale.

## Motive pentru participarea la acest curs - număratoarea inversă:

- 10 template-uri pentru a susține punerea în practică a lucrurilor învățate;
- 9 sfaturi pentru optimizarea performanței și a competitivității cabinetelor și centrelor medicale;
- 8 concepte esențiale în managementul și măsurarea performanței, analizate în detaliu;
- 7 exerciții interactive și activități de grup;
- 6 Indicatori Cheie de Performanță utilizați la scară largă de către cabinete și centre medicale, analizați în detaliu;
- 5 ore de instruire tehnică, completate de mai mult de o oră de discuții interactive;
- 4 arii cheie ale activității cabinetelor și centrelor medicale: diversitatea și calitatea serviciilor medicale oferite, gestionarea pacienților și asigurarea nivelului de satisfacție al acestora, optimizarea resurselor financiare, eficientizarea serviciilor medicale.
- 3 ghiduri de referință rapide;
- 2 luni de acces gratuit la conținutul premium al portalului [www.indicatorideperformanta.ro](http://www.indicatorideperformanta.ro);
- 1 curs unic de formare personalizat pentru reprezentanți ai cabinetelor și centrelor medicale din România.

## Template-uri incluse în materialele de curs

- Arhitectura Sistemului de Management al Performanței;
- Starea Dorită în Evoluție;
- Scorecard pentru monitorizarea performanței cabinetelor și centrelor medicale;
- Dashboard pentru monitorizarea performanței cabinetelor și centrelor medicale;
- Harta Strategiei;

- Raport portofoliu de inițiative;
- Documentarea Indicatorilor Cheie de Performanță (KPIs);
- Documentarea inițiativelor;
- Selecția inițiativelor;
- Procesul de monitorizare.



## Dimineața

8:30 - 9:00 Înregistrarea participanților

**Sesiunea 1**  
9:00 - 10:15 **Introducere – Provocări și aspecte cheie ale îmbunătățirii performanței în cabinete și centre medicale**

### Mind Mapping: Provocări majore pentru cabinete și clinici medicale (brainstorming)

- Înțelegerea cadrului general de management și măsurare a performanței
- Analiza managementului performanței la nivel strategic, operațional și individual
- Aplicarea în practică a principalelor instrumente folosite pentru managementul performanței în cabinete și centre medicale: analiza SWOT și chestionarul pentru măsurarea satisfacției pacienților

**Exercițiu de grup: Identificarea de concepte și instrumente utilizate în managementul performanței**

**Sesiunea 2**  
10:30 - 12:30 **Dezvoltarea unui sistem de management al performanței pentru cabinete și centre medicale**

### Simulare: Utilizarea practică a unui sistem de management al performanței bazat pe Balanced Scorecard

- Abordare integrată a managementului performanței în cabinete și centre medicale: de la strategie la rezultate
- Arhitectura sistemului de management al performanței cabinetelor și centrelor medicale – analiza componentelor sistemului și a corelațiilor dintre acestea
- Scorecard-ul pentru monitorizarea performanței – componentă esențială a sistemului de management al performanței cabinetelor și centrelor medicale

**Studiu de caz: Întâlnirea de monitorizare a performanței și stabilirea inițiativelor de îmbunătățire**

## După-amiaza

12:30 - 13:30 Masa de prânz

**Sesiunea 3**  
13:30 - 15:15 **Indicatorii Cheie de Performanță (KPIs) și Dashboard-ul pentru monitorizarea performanței în cabinete și centre medicale**

**Exercițiu de grup: Identificarea celor mai importanți 5 KPIs pentru cabinete și centre medicale**

- KPIs - instrument de măsurare a performanței
- Dezvoltarea unui catalog de KPIs pentru cabinete și centre medicale: selecția, documentarea și comunicarea indicatorilor
- Dashboard-ul pentru monitorizarea performanței – instrument esențial al managementului performanței în cadrul cabinetelor și centrelor medicale

**Activitate de grup: Analiza unui exemplu completat de Dashboard-ul pentru monitorizarea performanței în cabinete și centre medicale**

**Sesiunea 4**  
15:30 - 17:00 **Sfaturi pentru îmbunătățirea performanței și a competitivității în cabinete și centre medicale**

- 9 sfaturi pentru optimizarea performanței cabinetelor și centrelor medicale
  - Revizuirea materialelor de curs
  - Folosirea în practică a template-urilor principale pentru îmbunătățirea performanței cabinetelor și centrelor medicale
  - Aplicarea în organizații a conceptelor învățate la curs
- Activitate de grup: Întrebări și răspunsuri; discuție liberă.**

## Despre trainer

**Alexandra Moldovan** este Manager Soluții Performanță Individuală în cadrul Acumen Integrat și editor al ManagementulPerformantei.ro. Alexandra este un trainer cu o vastă experiență în managementul performanței, management strategic și organizațional, acumulată prin proiectele de consultanță implementate și trainingurile susținute pe aceste teme.



Ce o recomandă pe Alexandra drept trainer în cadrul acestui curs sunt următoarele:

- pregătirea formală, obținută prin cursul și certificatul de Formator acreditat de CNFPA - Consiliul Național pentru Formarea Profesională a Adulților;
- abordarea practică și interactivitatea cu participanții;
- sute de ore de experiență în training și consultanță pentru implementarea de sisteme de management al performanței, într-o varietate de industrii din sectoarele privat și public;
- implicarea în programe internaționale de cercetare în domeniul managementul performanței și publicarea de articole pe teme de specialitate;
- interesul major al Alexandrei în domeniul managementului performanței, manifestat atât în practică, în calitate de președinte local al celei mai mari organizații internaționale de tineret, cât și în sfera academică, prin obținerea Licenței în Management, continuată cu Masterat în Managementul Resurse Umane.

## Despre organizatorul cursului

Cursul este organizat de către Acumen Integrat în parteneriat cu [www.IndicatoridePerformanta.ro](http://www.IndicatoridePerformanta.ro).

**Acumen Integrat** este o companie românească de cercetare și consultanță, cu sediul în Cluj-Napoca, specializată în oferirea de soluții în managementul performanței la nivel strategic, operațional și individual. Serviciile oferite cuprind implementarea de sisteme de management al performanței, audit de performanță, optimizarea folosirii indicatorilor de performanță, instruire profesională și management de proiect. Compania operează [IndicatoridePerformanta.ro](http://IndicatoridePerformanta.ro), cea mai mare comunitate de profesioniști din România specializată în măsurarea și managementul performanței.

**[www.IndicatoridePerformanta.ro](http://www.IndicatoridePerformanta.ro)** este primul portal din România dedicat îmbunătățirii performanței în organizații, lansat de Acumen Integrat, împreună cu partenerul său internațional, eab group (Melbourne, Australia).