

“Hastane ve Sağlık Kuruluşlarında Mükemmel Hizmet”

(1st Class Service At Hospitals)

Programın Amacı

Özel hastane ve diğer sağlık kuruluşlarının sayılarının ve dolayısıyla rekabetin giderek arttığı sağlık sektöründe kaliteli hizmet verebilmek işletmeler için artık çok daha önemli bir zorunluluk olmuştur. Hastaneye gelen insanların düzenli sağlık kontrolü yaptırmak amacıyla gelenleri hariç hemen hemen hepsi zaten negatif bir psikolojiyle hastane çalışanlarının karşısına gelmektedir.



Bu durum hastane personeline hastaları anlayabilme, onları özel hissettirebilme, kızgınlıklarını ve psikolojilerini yönetebilme konusunda ekstra beceriler ve donanımlar kazanmaları zorunluluğunu getirmiştir.

Bu eğitimimizde, hastane ve sağlık kuruluşlarında çalışan her kademedeki personelin hizmetin önemini anlamalarına, hasta memnuniyetsizliğinin hastaneye ve çalışanlara kaybettirdiklerini görebilmelerine, çalışan faktörünün önemini algılamalarına, müşteri ile yaşanan her etkileşim anının önemini kavramalarına, iletişim becerilerini geliştirebilmelerine, şikâyet yönetimini doğru yapabilmelerine ve nihayetinde müşteri memnuniyetine inanan ve işini seven çalışanlar olabilmelerine çeşitli uygulamalar dâhilinde yardımcı olmayı planlıyoruz.

Eğitimin İçeriği

❖ Hastaların Önemi Anlamak

- ✚ Müşteri Kavramına Genel Bakış
- ✚ Bir Müşteri Olarak Bizler
- ✚ Düünden Bugüne Müşteriye Bakış

❖ Kaliteli Hizmet Anlayışı

- ✚ Hizmet Kavramına Genel Bakış
- ✚ Kaliteli Hizmet Nasıl Olur?
- ✚ Hastaların Beklentileri Nelerdir?

❖ Hasta Memnuniyetinin Kazandırdıkları

- ✚ Müşteriler Neden Sizden Vazgeçerler?
- ✚ Müşteriyi Kaybetmenin İşletmemize Zararları Nelerdir?
- ✚ Tercih Edilen Bir Hastane Olmanın İşletmemize ve Çalışanlara Faydaları nelerdir?

❖ Hizmette İnsan Faktörü

- ✚ Hizmetin Somut ve Soyut Boyutu
- ✚ Kopyalanamayan Tek Unsur: İnsan, Siz Çok Önemlisiniz...

❖ Hastanede Mükemmel Hizmetin Temel İlkeleri

- ✚ Hasta İçin Hazır Olmak
 - Video, Vaka Paylaşımı
- ✚ Olumlu İlk İzlenim Oluşturmak (Profesyonel İmaj-Beden Dili)
 - Uygulama: Dikkat hasta sizi gözetliyor...
 - Uygulama: Bedenim sana ne söylüyor?
- ✚ Hasta Psikolojisini Anlayabilmek (Empati Kurmak ve Önyargı İle Yaklaşmamak)
 - Empati / Prosedürler Çatışması
 - Aciliyet Duygusu
 - Uygulama: Lütfen hasta olarak benim psikolojimi anlayın...
- ✚ Hastayı Karşılama ve Nezaket Göstermek
 - Video, Vaka Paylaşımı
- ✚ Gülümsemek ve Göz Teması Kurmak (Samimiyet)
- ✚ Hastalara İsimleriyle Hitap Etmek ve Hastaları Sahiplenmek
- ✚ Güven Oluşturmak
- ✚ İşlemler Hakkında Bilgi Vermek ve Yapılan İşlemleri ve Konuşmaları Teyit Etmek
 - Egzersiz: Çiz bakalım...
- ✚ Hastaları Evinde ve Özel Hissettirmek
 - Hasta Odasında, Ameliyata Giderken Mahremiyet!!!
- ✚ Hasta Yakınlarını Dışlamamak
- ✚ Hastaların İhtiyacını Doğru Anlamak ve İhtiyacın Karşılmasında Yönlendirici Olmak
- ✚ İyi Bir Dinleyici Olmak
 - Uygulama: Duvara karşı konuşmak
- ✚ Bekleme Sürecini Olumlu Yönetmek
- ✚ Alternatif Hizmetler Hakkında Bilgi Vermek
- ✚ Beklentilerin Önüne Geçmek
- ✚ Teşekkür Etmek ve Gerekliğinde Özür Dilemek
- ✚ Eşit ve Adil Hizmet Anlayışı İçinde Hizmet Vermek
- ✚ Taburcu İşlemleri
 - Hızlı Hizmet
 - Olumlu İmaj

❖ Acil'de İletişim - Kızgın ve Zor Müşteriler

- ✚ Kızgınlığı Yönetebilmek
- ✚ Aciliyet Duygusunun Önemi
- ✚ Şikâyet Yönetimi
 - Uygulama: Şikâyetleri Yönetiyoruz...

❖ Uygulamalar

- ✚ Uygulama: (Tüm katılımcıların iki grup halinde dâhil olacağı ve tüm anlatılanların uygulanacağı kamera çekimli yarışma)

✚ İletişim

- ✚ Etkili İletişim
- ✚ İletişimi Engelleyen Faktörler
- ✚ Empati
 - Empati Kurma becerimiz!
 - ▣ Uygulama: Empati Kuruyoruz...
- ✚ Paradigmalarımız
 - Her Hastanın Ayrı Bir Hikâyesi Var...

✚ Aktif Dinlemek

- ✚ Dinleme Yanlışları

✚ Sözsüz İletişim

- ✚ Beden Dili
 - Yüz İfadeleri
 - ▣ Göz Teması
 - Kılık Kıyafet
 - Vücut Hareketleri (Kolların bağlanması, başın sallanması, ayak ayak üzerine atma, vs)
 - Bedenin Duruşu (Ayakta, oturur, yatar, eğilmiş, omuzların düşük olması, göğüs kafesini öne çıkarma, vücudun açık/kapalı olması, vs)
 - Kişisel Bakım
 - ▣ Saç Şekli, Sakal, Oje, Ağız ve Ter Kokusu
 - Mekân Kullanımı (İnsanlara olan yakınlık/uzaklık)
 - Dokunmak (Eli Omuza Koymak, Sırta Vurmak, El Sıkmak (Sert/Yumuşak), vs)
 - ▣ İlk İzlenim ve Beden Dili
- ✚ Kelimelerin Söyleniş Biçimi
- ✚ İletişim Ortamı
 - Ortamın Kokusu
 - Gürültü
 - Temizlik
 - Hijyen
- ✚ Semboller ve İşaretler

❖ Değerlendirme Ve Kapanış

Katılımcı Profili: Hastalar ile birebir iletişimde olan tüm çalışanlar.

Eğitim Süresi: 1 veya 2 Tam Gündür. (Katılımcı sayısı ve ihtiyaca göre belirlenecektir.)