

**Программа повышения квалификации по теме:
«Управление медицинской организацией.
Стратегия. Планирование. Эффективность»**

Дата проведения: 05-08 апреля 2016 года

Место проведения: г. Ханты-Мансийск, ул. Студенческая, 15 А Учебный центр БУ «Медицинский информационно-аналитический центр», 3 этаж (учебный класс)

Время	Тема / Мероприятие
05 АПРЕЛЯ 2016 ГОДА	
10.00-10.10	Приветствие. Вступительное слово.
10.10-10.50	Профессия «руководитель». 5 задач руководителя. Почему сотрудники работают с разной эффективностью?
10.50-11.30	Как научить персонал быть ответственными? Важнейшая задача руководителя.
11.30-12.10	Ресурсы руководителя и результаты работы - как добиться баланса? Построение правильных коммуникаций руководителя как залог воспитания ответственности у сотрудников медицинской организации.
12.10-12.50	Имидж руководителя: руководитель как эксперт, тренер и наставник в достижении результата каждого сотрудника. Умение ставить и контролировать задачи.
12.50-13.30	Делегирование - как способ сберечь время для главного.
13.30-13.50	Кофе - пауза
13.50-14.30	Практикум: познание себя как руководителя.
14.30-15.30	Обед
15.30-16.10	Управление эмоциями - залог авторитета и доверия сотрудников.
16.10-16.50	Жизненный цикл сотрудника.
16.50-17.30	Ожидания и страхи сотрудников – управление возражениями сотрудников.
17.30-17.50	Кофе - пауза
17.50-18.30	Исправление ошибок приёма на работу.
18.30-19.00	Совещания и планерки: мотивация и настрой на работу.

06 АПРЕЛЯ 2016 ГОДА	
09.00-09.40	Создание единой команды. Мотивация, которая мотивирует. Материальная и нематериальная мотивация: взаимовыгодный баланс.
09.40-10.20	Самотивация сотрудников. Новые подходы к практическому применению теорий мотивации.
10.20-11.20	Построение системы обучения. Учение с увлечением: причины неудач и демотивации в обучении.

11.20-12.00	Обучение сквозь призму потребностей и результатов. Примеры обучающих упражнений.
12.00-12.20	Кофе - пауза
12.20-13.00	Корпоративная культура: используем ценности и цели организации для повышения лояльности сотрудников. Кодекс Этики сотрудника как инструмент проверки качества сервиса.
13.00-13.40	Стресс-менеджмент в работе руководителя.
13.40-14.20	Роль руководителя в создании благоприятной рабочей атмосферы. Управление конфликтами в структурном подразделении.
14.20-15.20	Обед
15.20-16.00	Пирамида потребностей по Маслоу в мотивации работников организации.
16.00-16.40	Техники операционного управления показателями.
16.40-17.00	Кофе - пауза
17.00-18.00	Практикум: Примеры нематериальной мотиваций для сотрудников медицинских организаций.
07 АПРЕЛЯ 2016 ГОДА	
09.00-09.40	Операционное управление структурным подразделением. Операционное планирование: прогноз нагрузки и объема необходимых ресурсов, бюджетирование, расстановка персонала, планирование графиков, постановка задач.
09.40-10.20	Оценка сотрудников: процедура и критерии оценки результативности.
10.20-11.20	Возможные показатели эффективности работы структурного подразделения. Подготовка отчетности о работе.
11.20-12.00	Каждый день ударный: пути достижения плановых показателей.
12.00-12.20	Кофе - пауза
12.20-13.00	Клиентоориентированность - как главный тренд современной медицинской организации. Репутация, имидж медицинской организации.
13.00-13.40	Принципы делового общения. Этический кодекс. Кто пациент вашей медицинской организации?
13.40-14.20	Составляющие фактора «довольный пациент».
14.20-15.20	Обед
15.20-16.00	Стоимость одного пациента. Финансовые потери от неправильного обслуживания пациента. Последствия хорошего и плохого обслуживания.
16.00-16.40	Что такое фокус на пациента: - Определение клиентоориентированной деятельности; - Зачем заботиться о пациенте и превосходить его ожидания? Основной посыл врачей и администраторов медицинской организации при общении с пациентом.

16.40-17.00	Кофе - пауза
17.00-18.00	Типы пациентов. Как совмещать стандарты разговора и индивидуальный подход к пациенту?
08 АПРЕЛЯ 2016 ГОДА	
09.00-09.40	Жалоба как подарок. Принципы работы с конфликтным пациентом. Причины различного поведения пациентов. Реальность нашей оценки пациента.
09.40-10.20	Основные ошибки в работе с проблемными пациентами. Как приносить извинения пациенту? Методы грамотной работы с претензиями. Профилактика конфликтных ситуаций.
10.20-11.20	Преодоление негативного настроения пациента, приемы снижения эмоционального напряжения. Алгоритм работы с негативом пациента.
11.20-12.00	Взаимодействие контакт - центра с медицинскими организациями. Контакт - центр как часть единой структуры. Взаимодействие контакт – центра с другими участниками процесса. Выработка алгоритмов и регламентов работы с медицинскими организациями (перенаправление вызова, консультирование, формирование заявок).
12.00-12.20	Кофе - пауза
12.20-13.00	Репутация и имидж. Важность репутационных активов для руководителя структурного подразделения. Причины быстрого распространения негативной информации и её влияние на демотивацию.
13.00-13.40	Построение коммуникаций с руководителями смежных подразделений.
13.40-14.20	Формирование ценности профессии врача. Контакт - центр как центр решений для пациента: значимость получения обратной связи. Почему КЦ – центр обслуживания пациента?
14.20-15.20	Обед
15.20-16.00	Значимость труда врача: составляющие мотивации и стимулирования сотрудников. Демонстрация особенностей работы сотрудников медицинской организации. Миссия и вдохновляющая идея медицинской организации.
16.00-16.40	Практикум: SWOT – анализ вашей медицинской организации.
16.40-17.00	Кофе - пауза
17.00-18.00	«Инновации в системе здравоохранения» - круглый стол.