

Hastane ve sağlık sekt6r6ne 6zel danışmanlık hizmetleri

T6m işletmelerde olduğu gibi, hastanelerin de temel amacı, elbette hastalarına sağlıklarını yeniden kazandırırken aynı zamanda varlıklarını s6rd6rerek rekabet g6çlerini artırmaktır. G6n6m6zde bunun tek koşulu, hasta ve hasta yakınlarının beklentilerini etkin bir biçimde analiz ederek hizmet beklentilerini 6nceden g6rebilmekten, bu beklentileri aşarak onları mest edecek hizmeti sunabilmekten ve tabii bunun s6rekliliğini sağlamaktan geçiyor. Hizmet sekt6r6n6n biçiminde ve niteliklerindeki değişimle birlikte, geleneksel hizmet anlayışı da yerini profesyonel bir bakış açasına bırakmış, m6şteri profilindeki ve beklentilerindeki farklılaşmalar da “Kişisel Hizmet” denilen insana dayalı hizmeti 6n plana 6ıkarılmıştır.Çağdaş y6netim anlayışlarının ilkeleri de, kişisel hizmet kalitesini artırmanın, mutlu 7alışanlarla sağlanabileceğini g6steriyor. Bu eğitim, sizlerle, odak noktasında “Hepimiz Birbirimizin M6şterisiyiz” anlayışının bulunduğu, kurum i7i ve dışı m6şteri odaklı bir hizmet anlayışının nasıl yaratılabileceğinin ve b6ylelikle rekabet g6c6n6n nasıl artırılabilceğinin y6ntemlerini paylaşıyor.

Neler Paylaşacağız?

HİZMETTE FARKLILIK YARATMAK

- Hastanemize Hoş Geldiniz
- Siz Bizim Misafirimizsiniz
- Beklentilerin 6tesinde Hizmet Vermek
- Hasta Yakınları, Sizler de Hoş Geldiniz
- 6rnek Olay: “İşimiz İnsanları Mutlu Etmek”
- Grup 7alışması: “Bir Hasta Olarak Ne Bekliyorum?”
- 21. Y6zyılda D6nyadaki Yeni Ekonomik D6zenin Hizmete ve Sağlık Sekt6r6ne Yansımaları
- 6rnek Olay: “Fark Yaratın”

HASTA MEMNUNİYETİ

- Hasta Memnuniyetinin 6nemi Nedir?

- Misafirlerimiz İin Değer Yaratmak
- Hastalar Neden Sizin Hastanenizi Seerler?
- Hastalarınızın Aldığı Hizmetten Mutlu Olduklarından Emin Misiniz?
- Hastalar Aldığı Hizmetten Mutlu Olmadıkları Zaman Neler Yaparlar?
- Bir Hastayı Aldığı Hizmetten Mutlu Edememenin Bir Kuruma ve O Kurumun alışanlarına Etkileri Nelerdir?
- Müşterileriniz Sizden Neden Vazgeer?
- Hasta Memnuniyetini Sağlamak İin “Yüksek Teknoloji” Yetmez, “İyi Hizmet” de Gerekir
- Hizmetin Özellikleri ve Hizmet Üretmek İle Ürün Üretmek Arasındaki Farklar
- Hizmetin İki Boyutu: Teknik ve Kişisel Hizmet
- Kişisel Hizmetin Önemi ve Özellikleri
- Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler
- Örnek Olay: “Uzman Gözüyle Hizmet Kalitesi”

İLETİşİM BECERİLERİMİZİ VE HASTA İLİşKİLERİMİZİ GELİşTİRMEK İİN

- Örnek Olay: “Gülümseyin Sahnedesiniz”
- Rol Oynama: Hasta İlişkilerinde İlk Beş Saniye
- Görünüm
- Karşılama ve İlk İletişim
- Tavırlarımız ve Davranışlarımız
- İsimle Hitap Etmek
- Bekletme Sırasında...
- “Derhal Efendim”
- İkrâm
- Profesyonelliğimi Yansıtmak İin...

- Kadınlar İçin İmaj Kırıcılar
- Erkekler İçin İmaj Kırıcılar
- “Gelin Birbirimizin Hayatını Kolaylaştıralım”
- Rol Oynama: “Şu Japonlar...”: İletişim ve Algılama Süreci
- Grup Çalışması: “Mükemmel İletişimciler”
- Test: “İletişim Becerilerim”
- Egzersiz: “Dünyayı Olduğu Gibi Değil Olduğumuz Gibi Görürüz” - Algılama Süreci ve Özellikleri
- Etkili Konuşma İçin...
- Takım Oyunları: “Hangisi Kayıp?”, “Bütünü Oluşturma” ve “Bakmadan Çizmek” - Ne Kadar İyi Bir Konuşmacı ve Ne Kadar İyi Bir Dinleyiciyiz? Nasıl İyi Konuşmacı Olabiliriz?
- Ne Söylediğimiz mi, Nasıl Söylediğimiz mi?
- Sözel Zekamızı Geliştirmeye Yönelik Egzersizler
- Etkili Dinlemek İçin...
- Nasıl İyi Bir Dinleyici Olabiliriz?: Aktif Dinleme, Soru Sorma ve Sorulara Yanıt Verme İlkeleri
- Dinleme Becerilerini Geliştirmeye Yönelik Egzersizler
- Beden Dili
- Egzersiz: “Beden Dilimiz Neler Anlatıyor?”
- Takım Oyunu: “Hangisinin Mesleği Hangisi?”
- Video Klip: “Olumlu ve Olumsuz Etki Bırakan Sözsüz Mesajlar”
- İletişim Çatışmaları ve Empati
- İletişim Çatışmalarına Neden Olan Kalıplaşmış Düşüncelerimiz
- Yapıcı (Destekleyici) ve Yıkıcı (Savunmacı) İletişim Biçimleri
- Test: “Empatik Beceri Ölçeği”
- Hasta ve Hasta Yakınlarıyla Empatiyi Başarmak
- Kızgın ve Sinirli Müşterilere En Uygun Yaklaşım...
- Grup Çalışması: “Hasta ve Hasta Yakınlarıyla İletişimlerimizi Geliştirmek İçin...”

- Müşteri Sadakati Yaratmak ve Rekabet Avantajları Yakalamak İçin Altın Kurallar

- Memnuniyet Odaklı Kurum Kültürü

- Memnuniyet Odaklı Yapılanma

- Örnek Uygulamalar ve Canlandırmalar

Stres nükleer enerji gibidir, faydalı veya zararlı olması bize bağlıdır. Stresi kontrol etmeyi öğrenerek, hayatı neşeli, enerji dolu ve verimli hale getirmek elimizdedir. Ayrıca günümüzün hızla değişen dünyasında, hastane yöneticileri ve çalışanları olarak her an krizlerle de karşılaşabiliriz. Rekabet gücümüzün yüksekliği, kuruluşumuzdaki iş akışının önemli ölçüde kesilmesine neden olan ve işin devamlılığı üzerinde olumsuz etkiler yaratan olay veya olaylar zinciri olan krizli durumlarla başa çıkma becerimize bağlıdır. Bu amaçla geliştirdiğimiz "Stresimi ve Krizli Durumları Etkili Yönetiyorum" eğitim programı, bireylerin, stresin etkilerini daima olumlu düzeyde tutabilmeyi ve krizli durumları etkili yönetebilmeyi öğrenmesine yönelik bir Workshop' tur.

Bu program sonunda katılımcılar;

- Stres kavramı ve yaşamımızdaki önemi hakkında bilgi sahibi olacaklar,

- Kendi stres kaynaklarının ve strese karşı nasıl tepkiler gösterdiklerinin farkına varacaklar,

- Stresi ve krizli durumları yönetmede yardımcı olacak yöntemleri tanıyarak bunları yaşama geçirme yönünde olumlu tutum geliştirebilecekler

- Stres yaratması muhtemel durumlarla başa çıkma becerilerini geliştirmelerini sağlayacak örnek uygulamalar yapma olanağı bulacaklar

- Stresli ve krizli durumlara rağmen kendi içsel motivasyonlarını yönetebilmenin yollarına yönelik pratik bilgilere ulaşacaklardır.

Neler Paylaşacağız?

KENDİNİ TANIMA VE ÖZGÜVEN

- Örnek Olay: "İnsan Düşüncelerinin ve Davranışlarının Karmaşıklığı, Düşüncelerimizi ve Davranışlarımızı Etkileyen Etkiler"

- Kişiliğin Düşünceler, Davranışlar, İletişimler Üzerindeki Etkisi

- Farklı Kişilik Profillerinin İletişim Biçimleri
- İnsanın Üç Yönü ve Etkileşim Analizi
- Test: "Kişilik Profili" - Kendimizi Tanıyalım
- Egzersiz: "Dengeyi Kurmak"
- Özgüven Bileşenleri
- Test: "Kendinizi Nasıl Görüyorsunuz?"
- Egzersizler: "Özgüven Geliştirme Alıştırmaları"
- "Kendime Karşı Olumlu Bakış Açısı Geliştiriyorum"
- "Kendi Değerimin Farkına Varıyorum"
- "Kendi Hatalarıma Karşı Bağışlayıcı Oluyorum"
- "Kendi Başarılarımı Onaylıyorum"
- "Kendimi Geliştirmeye İstekliyim, Gelişme Yolun da Kendi Eksik ve Zayıf Yönlerimin Farkına Varıyorum"
- "Kendimi Olduğum Gibi Kabul Ediyorum"
- Video Klip: "Özsaygımızı ve Özgüvenimizi Geliştirmek İçin Eylem Planı"
- Örnek Olay: "Elmas Madenleri"

STRESLE BAŞA ÇIKMAK

- Stres ve Yaşamımızdaki Önemi
- Hastane Ortamında Stres
- Test: "Stres Kaynaklarımla Farkına Varıyorum..."
- Test: "Strese Nasıl Tepki Veriyorum?"
- Test: "Yaşam ve İş Endeksi" - Kişiliğim, Stres Eğilimimi Nasıl Etkiliyor?
- Örnek Olay: "Stres Düzeyimi Artıran Olumsuz Hayalim..."
- Egzersiz: "Günlük Yaşamda Nasıl Rahatlıyorum?"
- Egzersiz: "Derin Nefes Alıştırmaları"

- Egzersiz: "Aşamalı Gevşeme Alıştırması"
- Egzersiz: "Beslenme Alışanlıklarımı Geliştiriyorum"
- Egzersiz: "Stres Yaratması Muhtemel Durumlarla Başa Çıkma Becerisi Kazanıyorum"

ŞİKAYETLERİ VE KRİZ DURUMLARI ETKİLİ YÖNETMEK

- Örnek Olay: "Hata Kimde?"
- Şikayet Eden Bir Hastanın Kurum İçin Anlamı
- Örnek Olay: "Erol'un Telefon Faturası"
- Şikayetleri Etkin Biçimde Karşılama ve Yanıtlama Yöntemleri
- Krizli Durumlarla Başa Çıkabilmek
- Kriz Yönetimi Krizden Önce Başlar!
- Krizden Kaçınmak İçin Önlem Almak ve Olağan Dönemlerde Kriz İçin Hazırlık
- Etkin Kriz Yönetiminin Temel Unsurları
- Takım Çalışması
- Liderlik
- İletişim
- Kriz Sonrası Faaliyetler ve Krizin Yarattığı Olumsuz Sonuçların Telafisi
- Krizli Durumlardan Ders Almak, Krizi Fırsata Dönüştürmek ve Kriz Yönetimi Politikası Geliştirmek
- Etkin ve Etkin Olmayan Kriz Yönetiminden Örnekler

MOTİVASYON

- Motivasyon Ne Anlama Geliyor?
- Hastane Ortamında Motivasyonun Önemi

- Motivasyonun Hastane Yöneticisi ve Çalışanları Açısından Önemi
- Motivasyonu Etkileyen Faktörler ve Türk Toplumunu Açısından Geçerlilikleri: Araştırma Sonuçları
- Nasıl Motive Edilir?
- Motivasyon Nasıl Kırılır?
- Beni Neler Motive Eder? Bir Uygulama ve Sonuçların Değerlendirilmesi
- Kendinizi Motive Etmek...
- Egzersiz: "Motivasyona Yönelik Eylem Planı"

Gerçek bir sinerji yaratmanın yolu, gerçek bir "BİZ" bilincinden geçmektedir. Takım çalışmasını tüm çalışanlarına sindiren bir hastanenin verimliliği, hastanede çalışan herkesin bireysel verimliliklerinin toplamından daha büyüktür. İşte bu eğitimle katılımcılar, "BİZ" bilinciyle çalışmanın keyfine varacak.

Bu program sonunda katılımcılar bir yandan eğlenip keyifli zaman geçirirken diğer yandan;

- Kendilerini ve takım arkadaşlarını daha iyi tanıma ve özdeğerlendirme yapma olanağı bulacak, kendilerine, takım arkadaşlarına, hastanelerine ve hayata karşı bakış açılarını olumlu yönde değiştirecekler,
- Kendilerini daha değerli hissedecek, özgüvenleri artacak; takım arkadaşlarına ve hastanelerine daha fazla değer vermeye ve daha fazla güvenmeye başlayacaklar,
- Takımlarına, departmanlarına, hastanelerine karşı aidiyet duygularını geliştirecekler,
- Daha yüksek performanslı bir takım olabilmek için gerekli özellikleri tanıyacak ve kendi takımlarında da bu özellikleri geliştirmek ve daha yüksek performanslı bir takım olma yönünde çaba göstermek için motivasyonlarını artıracaklar,
- Ve sonuç olarak daha yüksek performanslı bir hastane olma çabalarına katkılarını artıracaklardır.

Neler Paylaşacağız?

- Takım Kurma Oyunları: “Biz Neyiz?” ve “Parçalı Bulmaca”
- Biz Bilinci’nin Anlamı ve Biz Bilinci Oluşturmanın Önündeki Engeller
- Rol Oynama: “Hepimiz Birbirimizin Müşterisiyiz”: Kalite Zincirinde İç Müşteri – Tedarikçi İlişkileri ve Dış Müşteriye Yansımaları
- “Hepimiz Değerliyiz”
- Örnek Olaylar: Kazan – Kazan Yaklaşımı
- Takım Nedir?
- Takım Çalışmasının Amaçları ve Yararları Nelerdir?
- Takım Oyunu: “Yaratıcı Düşünce Üretmek”
- Grup Çalışması: “Etkin Takımlar...”- Performansı Yüksek Takımların Özellikleri
- Test: “Takımınızın Rekabet Gücü Ne Düzeyde?”
- Test: “Nasıl Bir Takım Oyuncusuyum?” - Takım Oyuncusu Stilinin Analizi
- Takım İçi İletişimi, İşbirliğini, Uyumui Güveni ve Motivasyonu Geliştirmeye Yönelik Oyunlar
- Takım Oyunu: “Ayna”
- Takım Oyunu: “Bağlan Çözül”
- Takım Oyunu: “Toplu Kalkış”
- Takım Oyunu: “Bana Güven”
- Takım Oyunu: “Kulenin Gücü”
- Takım Oyunları: “Birbirimizi Nasıl Algılıyoruz” ve “Takdir Etmeyi Öğreniyorum”

Buldukları yönetim kademesine göre, yöneticilerin toplam zamanlarının % 65 - % 90' ı iletişimle geçmektedir. Yanı sıra, her ekip bir gruptur ancak, her grup bir “Ekip” değildir. Gerçek bir sinerji yaratmanın yolu, gerçek bir “BİZ” bilincinden geçmektedir. Takım çalışmasını tüm çalışanlarına sindiren bir sağlık işletmesinin verimliliği, işletmede çalışan herkesin bireysel verimliliklerinin toplamından daha büyüktür. “BİZ” bilincini oluşturmaya giden yolda hastane yöneticilerinin en büyük kozu birlikte çalıştıkları çalışanlardan oluşan grupların bir “Ekip” haline dönüşmesi bir başka deyişle “Ekip Ruhu”nun oluşturulmasıdır.

Bu eğitimle hastane yöneticileri, yönetim süreçlerinin kalbini oluşturan iletişimden en etkin biçimde yararlanma yollarını keşfe çıkarken aynı zamanda “Liderlik” becerilerini geliştirmek suretiyle “BİZ” bilincini oluşturmanın keyfine varacaklar.

Neler Paylaşacağız?

DEĞİŞİME GENEL BAKIŞ

- Sağlık Sektörü Nereye Gidiyor?
- Sağlık Sektöründe Artan Rekabetin Getirdikleri
- “Hasta” Kavramına Yeni Bir Bakış
- Dünya Nereye Gidiyor ve Gelecekte Bizi Neler Bekliyor?
- Değişime Zorlayan Güçler ve Rekabet Ortamına Yansımaları
- Örnek Olay: “Gelecekle İlgili Yanılanlar”
- Geleceğin Şirketleri Ve Bu Şirketlerde Yönetim Anlayışı Nasıl Olacak?
- Yarına Kimler Kalacak?: Değişimi Yönetmek İçin Bireylerin Sahip Olmaları Beklenen Yetkinlikler

TAKIM RUHU YARATMAK

- Beyin Fırtınası: Yönetim Ne Demektir Ve Yöneticiden Ne Beklenir?
- Yöneticilik Becerilerinden Neleri Kastediyoruz?
- İnsan Yönetmeye Hazır mısınız?
- Rol Oynama: “Şu Japonlar...”- Aynı Dili mi Konuşuyoruz? İletişimin Yönetimdeki Rolü
- Rol Oynama: Ast-Üst İlişkilerinde Başarıyı Yakalayabilmek İçin
- Yönetememe Hastalığının Belirtileri – Yöneticilerin Sık Yaptıkları Hatalar ve Kaçınma Yolları
- Rol Oynama: Takımın Yüksek Performans Göstermesini Engellleyen Yönetici Davranışları
- Yüksek Performanslı Takım Yaratmak İçin Temel Kurallar
- Liderleri Lider Yapan 4 Temel Fark Nelerdir?

İLETİŞİM BECERİLERİ

- İletişim ve Algılama Süreci
- Grup Çalışması: “Mükemmel İletişimciler”
- Test: “İletişim Becerilerim”
- Egzersiz: “Dünyayı Olduğu Gibi Değil Olduğumuz Gibi Görürüz” - Algılama Süreci ve Özellikleri
- Test: “Varsayımlar”
- Etkili Konuşma
- Takım Oyunu: “Hangisi Kayıp?” - Ne Kadar İyi Bir Konuşmacı ve Ne Kadar İyi Bir Dinleyiciyiz?
- Egzersiz: “Sözcüklerin Dili”
- Takım Oyunu: “Bütünü Oluşturma” ve “Bakmadan Çizmek” - Nasıl İyi Konuşmacı Olabiliriz?
- Egzersiz: Ses ve Nefesi Doğru ve Etkileyici Biçimde Kullanmak
- Egzersiz: Konuşmanın Müziği Olan Tonlama ve Vurgulamalar
- Egzersiz: Sıkça Yapılan Yanlışlar ve Konuşmada Gerekli Olan Çeşitli Üsluplar
- Sözel Zekamızı Geliştirmeye Yönelik Egzersizler
- Etkili Dinleme
- Nasıl İyi Bir Dinleyici Olabiliriz?: Aktif Dinleme, Soru Sorma ve Sorulara Yanıt Verme İlkeleri
- Dinleme Becerilerini Geliştirmeye Yönelik Egzersizler
- Beden Dili
- İletişimde Beden Dilinin Önemi ve Özellikleri
- Egzersiz: “Beden Dilimiz Neler Anlatıyor?”
- Takım Oyunu: “Hangisinin Mesleği Hangisi?”
- Beden Dilinin Öğeleri ve Verilen Mesajların Analizi
- Video Klip: “Olumlu ve Olumsuz Etki Bırakan Sözsüz Mesajlar”

- İletişim Çatışmaları ve Empati
- İletişim Çatışmalarına Neden Olan Kalıplaşmış Düşüncelerimiz
- Yapıcı (Destekleyici) ve Yıkıcı (Savunmacı) İletişim Biçimleri
- Test: “Empatik Beceri Ölçeği”
- Empatiyi Başarmak
- “Geri Bildirim Yaparken Nelere Dikkat Etmeliyim?”
- “Ne Söylediğimiz Değil, Nasıl Söylediğimiz Önemli!!!”
- “Gelin Birbirimizin Hayatını Kolaylaştıralım!!!”

YÖNETSEL İLETİŞİM

- Yönetimde İletişim Neden Önemlidir?
- Yöneticiliğin Gerektirdiği İletişim Yetkinlikleri
- Astlar Nelere Bakarlar?: Yöneticilerin İletişim Biçimleriyle İlgili Astların Değerlendirmeleri
- Rol Oynama: “Ahmet ve Yönetici Hasan”
- Liderlikte 14 Ölümcül Yanlış
- 10 Büyük İletişim Günahı ve İletişimde 10 Emir
- Açık İletişim ve Destekleyici Bir Ortam Oluşturmak İçin...
- Bir İletişim Sistemi Olarak Kurumlar ve Kurumlarda Etkili İletişim Sistemi Oluşturmak
- Rol Oynama: “Hasta ve Hasta Yakınları İle İletişimi Yönetmek”
- Rol Oynama: “Birimler Arası İletişimi Yönetmek”
- Rol Oynama: “Kriz Durumlarında İletişimi Yönetmek”