

PROGRAM SZKOLENIA ZARZĄDZANIE ZESPOŁEM W PLACÓWCE MEDYCZNEJ

Część I **BYĆ SKUTECZNYM SZEFEM – GŁÓWNE ZASADY**

- Jak dostosować styl kierowania do różnych pracowników (przywództwo sytuacyjne – model Blancharda).
- Techniki budowania autorytetu
- Oczekiwania i wymagania stawiane pracownikom – jak je wyznaczać i informować o nich? (tzw. expose szefa). Kiedy jest szczególnie przydatne? – casey z zarządzania w sytuacji kryzysu (np. pandemia).

Część II **JAK W ŚWIADOMY SPOSÓB PODNOSIĆ JAKOŚĆ OBSŁUGI PACJENTÓW ?**

- Analiza obecnej sytuacji
- Jakie źródła powiedzą Ci co nie działa ?
- Perspektywa pacjenta – tzw. „momenty prawdy” w obsłudze pacjenta – jak je wykorzystać do budowania pozytywnego wizerunku placówki medycznej.
- Dlaczego warto tworzyć procedury obsługi pacjenta i komunikacji wewnątrz przychodni ? – korzyści z perspektywy: kierownictwa, pracowników i pacjentów

Część III **BIEŻĄCE KIEROWANIE ZESPOŁEM**

- Wdrażanie norm i standardów pracy – szczególnie związanych z jakością obsługi pacjenta
- Kiedy i jakie rozmowy prowadzić z pracownikami – reagowanie w odpowiednim czasie i adekwatnie do sytuacji
- Bieżące monitorowanie i cykliczna ocena pracy
- Organizowanie i prowadzenie regularnych spotkań z zespołem
- Wprowadzanie zmian i wspieranie pracowników w tym procesie

PROGRAM SZKOLENIA ZARZĄDZANIE ZESPOŁEM W PLACÓWCE MEDYCZNEJ

Część IV **MOTYWOWANIE I ROZWIJANIE KOMPETENCJI**

- Co motywuje do pracy? – spojrzenie z perspektywy pracownika
- Jak budować zaangażowanie pracowników zatrudnionych w oparciu o różne rodzaje umów (praca etatowa, zlecenia, kontrakty)?
- Techniki przekonywania i wywierania wpływu
- W jaki sposób szef może samodzielnie doskonalić umiejętności pracowników, tak by mogli oni sprostać rosnącym oczekiwaniom ze strony pacjentów?

Część V **TRUDNE SYTUACJE W ZARZĄDZANIU**

- Reagowanie na powtarzające się błędy pracowników
- Naruszenie dyscypliny i zasad pracy
- Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych w codziennej pracy
- Skargi ze strony pacjentów – jak na nie odpowiadać?, jak wewnątrz zespołu rozwiązywać powtarzające się problemy?

Część VI **ZASADY KOMUNIKACJI WSPÓŁPRACY WEWNĄTRZ PLACÓWKI MEDYCZNEJ**

- Czy gramy do jednej bramki? – dlaczego pojawiają się utrudnienia we współpracy i komunikacji wewnątrz przychodni – jak tworzyć „wspólny front w obsłudze pacjenta”?
- Normy i zasady współpracy – o co zadbać, by współpraca była efektywna?
- Wymiana i przepływ informacji jako warunek skutecznej współpracy
- Indywidualne podejście do współpracowników (akceptowanie różnic) – jak współpracować z różnymi typami osób?