



HASTA DENEYİMİ EĞİTİM PROGRAMI

Sağlık Kurumları için geliştirilen bu çalışma önerisi bütün çalışanların hasta odaklılığında devrimsel bir dönüşümünü hedeflemektedir.

- HASTA DENEYİMİ MODÜLÜ
- İLETİŞİM MODÜLÜ

EĞİTİMİN AMACI

Bu eğitimin amacı sağlık kuruluşlarını potansiyellerini gerçekleştirme yolunda desteklemek ve ivmelendirmektir. Bu doğrultuda her seviye ve görevdeki çalışanların hasta odaklılığı bir bilinç altı davranışı şeklinde içselleştirmeleri ve bu yönde bir kültür oluşturulması gerekmektedir. Bu projenin/çalışmanın amacı bunu sağlamaktır.

1. EĞİTİM PROGRAMI

Bu program sağlık çalışanları için hızlı etkileri hedefleyen bir eğitim çalışmasıdır. Önerilen program süresi toplam 6 aydır. Bu süre zarfında izlenecek eğitim videoları yanında sabah “uyanış” toplantıları, video izleme ve sınav uygulamalarının da yapılması gerekmektedir. Böylece eğitimlerin etkileri artacaktır. Uzaktan eğitimlerin 2 aşaması ve modülü bulunur. Birisi “hasta deneyimi modülü” diğeri ise “iletişim modülüdür” dir.

HASTA DENEYİMİ MODÜLÜ :

Amaç: Tüm çalışanları hasta odaklılık bilinç ve farkındalığını yükselterek, markanın gücünü daha da artıracak şekilde “word of mouth” etkisi yaratacak unutulmaz hasta deneyimleri sergilemeleri yönünde davranış alışkanlığı kazanmalarını sağlamaktır.

SÜRE: 100 dakika (10 dakikalık 10 video)

İÇERİK

KONU	EĞİTİM ÇIKTISI	YÖNTEM
Hasta Memnuniyeti eşittir çalışan yani insan mutluluğu	Mutluluğun yakınlığı ve elde edilebilirliği	Teorik anlatım, test uygulaması, video
Meta Ekonomisinden Deneyim Ekonomisine	Tarihsel bilinç	
Böcek çalışan –Fred Çalışan	Mutluluk farkındalığı	
Buzdağı, Beyin Yapısı,	Farkındalık	
Mantıksal Algı Boyutları ve Değer Bazlı Bakış Açısı	Davranışlarımızın Kökenleri	
Hizmet aşamaları ve Hizmet Üçgeni	Hasta memnuniyetinde uzun dönemli ilişki için farkındalık	

Unutulmaz Hasta Deneyimi Kural ve Yöntemleri -Değer ve İlgi Kavramları -İçbükey/Dış bükey bakış -Öğrenilmiş İyimserlik ve Mutluluk -Hızlı, proaktif ve inovatif olmak -Güven, samimiyet -Sürpriz İyilik Yapmak -Mizahı kullanmak -GİSOT Tekniği -LAST Tekniği - Altın Kural	İnsanı anlama ve etkileme yetisi	
En iyi MD uygulamaları	Karşılaştırma yaparak farkındalık yaratma	

Katılımcılar: Hastayla doğrudan temas halinde olan hemşireler, resepsiyon görevlileri ve asistanlar başta olmak üzere ilgili tüm personel.

İLETİŞİM MODÜLÜ

Amaç: Tüm çalışanların Hasta odaklılık bilinciyle hareket etmeleri için gerekli davranışsal bilgi ve teknikleri öğrenip uygulama alışkanlığı kazanmalarını sağlamaktır.

SÜRE: 120 dakika (ortalama 12 dakikalık 10 adet video)

İÇERİK

KONU	EĞİTİM ÇIKTISI	YÖNTEM
-İletişim nedir? Tanım ve bileşenleri nelerdir?	Temel iletişim kavramlarının anlaşılması	Teorik anlatım, test uygulaması, video
Algı Hataları	Hayatı algılerken yapılan hatalar	
Tutumların önemi	Tutumların önemi ve yönetilme gereklilikleri	
Tutum Testi	Kişisel Farkındalık	
Kişilik ve Tipleri	Kişilik tiplerinin ve farklılıkların farkına varılması, kişilik tipine göre davranış şekilleri	

Roller ve önemleri	Hayatta girip çıktığımız rollerin ve nerede nasıl davranmamız gerektiğinin anlaşılması	
İlk İzlenim	İlk izlenimin önemi ve nasıl iyileştirileceği	
İyimserliği ve Tebessümü Öğrenmek	İyimserliğin iletişime sağladığı faydalar ve iyimserliği maksimize etmenin yolları	
Empatik Dinleme	Etkin ve empatik dinleme yöntemleri	
Ben Dili	İkna yöntemleri	
Geri Besleme	Etkin ve yapıcı eleştiri yöntemi	

Kimler Katılabilir: Hastayla temas halinde olan tüm personel.

www.etgigrup.com www.vedubox.com