



BIZNES & EDUKACJA W STOMATOLOGII
ROK ZAŁOŻENIA 2013

Przekuwamy potrzeby
w skuteczne rozwiązania

Skuteczny Menadżer

Cel szkolenia:

Celem szkolenia jest podniesienie poziomu umiejętności, które na co dzień są niezbędne wszystkim menadżerom i kierownikom do bieżącego działania firmy. Uczestnicy szkolenia poprawią sposoby budowania *know-how* firmy, zarządzania obiegiem dokumentów, jakość i szczelność wewnętrznych procesów. Ponadto będą znacznie lepiej diagnozować luki kompetencyjne, wyznaczać indywidualne cele i optymalizować pracę zespołu w sposób bardziej konkretny i asertywny. Firma będzie działała sprawniej i bardziej wydajnie. Po szkoleniu uczestnicy będą szybciej reagować na potencjalne problemy i im przeciwdziałać.

Główne rezultaty po wdrożeniu *know-how* ze szkolenia:

- Dużo bardziej wydajne i zorganizowane działanie firmy.
- Wyższa jakość usług i szczelność procesów.
- Obniżenie kosztów poprzez wzrost wydajności.
- Wzrost zysków poprzez skuteczniejszą obsługę pacjenta.

Dla kogo:

właściciele, menadżerowie, kierownicy

Program szkolenia:

- **Budowanie *know-how* firmy**
 - Jak budować standardy pracy – metody formalizowania procedur, informowania i szkolenia wewnętrznego pracowników oraz oceny skuteczności wdrożenia;
 - W jaki sposób gromadzić dokumentację firmową, tak by dostęp do niej był przejrzysty i prosty;
 - Excel, Word, Dropbox, Slack, Sticky Notes, Cam Scanner i inne narzędzie służące do wewnętrznej komunikacji i zarządzania zadaniami.
- **Diagnozowanie luk kompetencyjnych**
 - HPI, czyli system diagnozowania luk kompetencyjnych i barier w sześciu kluczowych obszarach dla funkcjonowania placówki medycznej;
 - Spisywanie wniosków z HPI oraz określanie ścieżek rozwoju indywidualnych i grupowych;
 - Wyznaczanie celów członkom zespołu;
 - Określanie planów rozwoju kompetencji dla poszczególnych członków zespołu;
 - Instruktarze i szkolenia wewnętrzne;
 - Prowadzenie spotkań w zakresie szkoleń wewnętrznych (online i live).



BIZNES & EDUKACJA W STOMATOLOGII
ROK ZAŁOŻENIA 2013

Przekuwamy potrzeby
w skuteczne rozwiązania

- **Kontrola jako podstawa zarządzania**
 - analiza raportów,
 - analiza sygnałów z rynku i od pracowników,
 - ocena sygnałów, perspektyw i działań,
 - wdrażanie korekt,
 - oceny okresowe.
- **Zarządzanie projektami**
 - Jak tworzyć listę potencjalnych projektów rozwojowych w gabinecie?
 - Jak planować realizację projektów rozwojowych?
 - Jak planować harmonogram działań w projektach?
 - Jak wspólnie realizować projekty rozwojowe?
- **Wdrażanie zmian**
 1. Procedura wdrożenia zmiany;
 2. Psychologiczne aspekty oporu przed zmianą wśród członków zespołu;
 3. Kontrola nad wdrożeniem zmiany;
 4. Podsumowanie efektów wdrożonych zmian;
 5. Ewaluacja i korekta efektów.
- **Mapa procesów i doświadczeń pacjenta**
 - Czym jest mapa doświadczeń pacjenta?
 - Jak określić obecny standard leczenia i kroków rozwojowych w danym obszarze, uwzględniając posiadane zasoby i możliwości.
 - Diagnozowanie jakości wybranych procesów w firmie – ocena wewnętrzna i określanie tzw. kamieni milowych.
 - Ocenianie stanu obecnego i określanie metodyki rozwoju dojścia do stanu docelowego w danym procesie.
 - Udoskonalanie procesów – najważniejsze zasady.
- **Budowanie i udoskonalanie procedur obsługi pacjenta**
 - Poziom świadczenia usług, czyli jak ustalać standardy leczenia;
 - Budowanie procedur obsługi pacjenta;
 - Optymalizacja procedur w oparciu o oczekiwania pacjentów i korelacje z możliwościami finansowymi w ramach danej usługi;
 - Procedury obsługi pacjenta – pacjent pierwszorazowy, konsultacje, pacjent bólowy, higienizacja, realizowanie planu leczenia.
- **Asertywność**
 - Jak rozwijać asertywność?
 - Jak rozmawiać z lekarzami?
 - Jak stawiać granice?
 - Jak zgłaszać uwagi?



BIZNES & EDUKACJA W STOMATOLOGII
ROK ZAŁOŻENIA 2013

Przekuwamy potrzeby
w skuteczne rozwiązania

Charakter szkolenia:

Szkolenie ma charakter szkolenia praktycznego dla branży medycznej, gdzie prowadzone są ćwiczenia przy każdym module. W trakcie szkolenia uczestnik będzie realizował ćwiczenia, które pozwolą mu na zastosowanie nabytej wiedzy w praktyce.

Efekty szkolenia:

Uczestnik szkolenia zdobywa wiedzę w zakresie:

- Optymalizacji procesów;
- Etapów wprowadzania zmiany;
- Dobrych praktyk administracji i organizacji pracy;
- Zasad asertywności;
- Analizowania luk kompetencyjnych;
- Procesu budowania ścieżek rozwojowych;
- Podstaw zarządzania projektami.

Uczestnik szkolenia zyskuje kompetencje w zakresie:

- Budowania *know-how* firmy;
- Optymalizacji procesów;
- Poprawy doświadczeń pacjenta;
- Przeprowadzania wywiadów z pracownikami i budowania planów rozwojowych;
- Bieżącej kontroli działań;
- Wdrażania zmian;
- Asertywnego wyrażania swoich poglądów i opinii;
- Wyznaczania celów w sposób angażujący innych pracowników;
- Motywowania do pracy zespołowej;
- Zarządzania projektami.

Długość szkolenia: 2 dni