

Навчальна програма

Тема заходу	Як налагодити клієнтський сервіс та поліпшити репутацію медзакладу
Вид заходу (вказати один)	Електронний навчальний курс
Цільова аудиторія	Організація і управління охороною здоров'я
Мета заходу	Навчити визначати потреби пацієнтів і правильно спілкуватися з кожним із них, вимірювати і оцінювати рівень сервісу, виявляти прогалини у системі зворотного зв'язку від клієнтів
Перелік компетентностей, що набуваються або вдосконалюються (результати навчання)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Якісна організація роботи закладу охорони здоров'я. 2. Уміння налагоджувати контакт із пацієнтами або їхніми родичами. 3. Поліпшення репутації та конкурентоспроможності закладу за рахунок підвищення сервісу. 4. Управління процесами взаємодії працівників та відвідувачів закладу охорони здоров'я. 5. Поліпшення якості роботи працівників
Опис структури заходу	<p>11 год лекції</p> <p>3 год практична робота</p> <p>1 год оцінювання знань</p>
Загальний обсяг навчального навантаження	15 год
Форми організації та проведення заходу	<ul style="list-style-type: none"> • текстові лекції, що містять активні посилання на офіційні документи; • відеоконспекти; • зразки документів, пам'ятки, чеклисти та інші довідково-практичні матеріали • інтерактивні завдання
Методи організації та проведення заходу	Спостереження, ситуаційний аналіз, розв'язання практичних ситуацій
Матеріально-технічне забезпечення освітнього заходу	Платформа доступна на усіх типах гаджетів слухачів, які мають можливість виходу в інтернет
Форми підсумкового контролю	Тестування (21 запитання)