

## 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"> <li>1. Якісна організація роботи закладу охорони здоров'я.</li> <li>2. Уміння налагоджувати контакт із пацієнтами або їхніми родичами.</li> <li>3. Поліпшення репутації та конкурентоспроможності закладу за рахунок підвищення сервісу.</li> <li>4. Управління процесами взаємодії працівників та відвідувачів закладу охорони здоров'я.</li> <li>5. Поліпшення якості роботи працівників</li> </ol>
Опис структури заходу	11 год лекції 3 год практична робота 1 год оцінювання знань
Загальний обсяг навчального навантаження	15 год
Форми організації та проведення заходу	<ul style="list-style-type: none"> <li>• текстові лекції, що містять активні посилання на офіційні документи;</li> <li>• відеоконспекти;</li> <li>• зразки документів, пам'ятки, чеклісти та інші довідково-практичні матеріали</li> <li>• інтерактивні завдання</li> </ul>
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)