

FIC Szkolenia -Ignacy Chruszczyński

„Idealny gabinet stomatologiczny? Czy możemy zbudować długotrwałe relacje z pacjentem i jak to może przełożyć się na sprzedaż usług zdrowotnych?

oraz

Bezpieczna praktyka stomatologiczna. Wymagania prawne w relacji z Pacjentem.

Zakopane 29 listopada – 1 grudnia 2023r.

Dr Maciej Rogala – od ponad 20 lat związany z sektorem ochrony zdrowia i z ponad 10-letnim doświadczeniem szkoleniowym dla medycznej i administracyjnej kadry zarządzającej i pracowników przychodni, specjalistycznych gabinetów stomatologicznych i lekarskich oraz szpitali. Specjalizuje się w szkoleniach i projektach doradczych z obszaru kontroli zarządczej i controllingu strategicznego, tworzenia biznes planów i projektów innowacyjnych, strategii rozwoju rynkowego firmy, budowania relacji z pacjentem w całym cyklu opieki medycznej, zarządzania stresem i jego wpływem na zdrowie, budowania zespołów zadaniowych i komunikacji wewnętrznej oraz wpływu komunikacji marketingowej na różne grupy interesariuszy.

Doktor nauk o zdrowiu (Wydział Nauk o Zdrowiu UJ CM). Jest również absolwentem studiów podyplomowych z zarządzania zasobami ludzkimi na Wydziale Zarządzania i Komunikacji Społecznej UJ. Ponadto, w Krakowskiej Szkole Biznesu Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie ukończył europejskie studia menedżerskie typu MBA oraz z zakresu ekonomiki i zarządzania firmami.

Na co dzień pracuje w Instytucie Zdrowia Publicznego Uniwersytetu Jagiellońskiego-Collegium Medicum w Krakowie. Jest również związany z Ośrodkiem Kształcenia Naczelnej Izby Lekarskiej w Warszawie jako wykładowca szkoleń i kursów dla lekarzy i lekarzy dentyistów. Współpracuje naukowo z I Kliniką Kardiologii i Elektrokardiologii Interwencyjnej oraz Nadciśnienia Tętniczego a także Kliniką Gastroenterologii i Hepatologii Wydziału Lekarskiego UJ CM, gdzie realizuje projekty badawcze z udziałem pacjentów hospitalizowanych na terenie Szpitala Uniwersyteckiego w Krakowie.

Dlaczego takie szkolenie?

Podczas warsztatów zostanie położony nacisk na proces komunikacji z pacjentem już od pierwszego kontaktu (telefonicznego, e-mailowego, osobistego), który sprzyja **nawiązaniu i stworzeniu doraźnej lub bardziej długofalowej relacji w zależności od potrzeby stomatologicznej**. W trakcie spotkania zaplanowano dyskusję nad wyzwaniami związanymi z wdrażaniem standardów obsługi pacjenta, analizę technik sprzedaży oraz wspólne poszukiwanie rozwiązań w zakresie **pozyskania nowych klientów dla których zdrowy uśmiech jest wartością nie do przecenienia**.

Bardzo często pierwsza transakcja w gabinecie stomatologicznym to dopiero początek procesu budowania tych relacji a nie – jak mogłoby się niejednokrotnie wydawać – jego koniec uwieńczony sprzedażą. W oparciu o wyniki badań własnych prowadzonych przez autora szkolenia oraz dobrych praktyk rynkowych uczestnicy szkolenia będą mogli zapoznać się z tym, jak można budować w sposób efektywny łańcuch wartości dla klientów, tworząc go i monitorując jego dynamikę w sposób długofalowy.

Wartość dodana szkolenia?



FICSzkolenia Ignacy Chruszczyński

Biuro Szkoleń: ul. Kinowa 18/80 04-017 Warszawa

tel: 601 35 44 88 **fax:** 0 22 292 38 50

e-mail: fic-szkolenia@data.pl www.fic-szkolenia.home.pl

NIP: 712-005-13-92 **REGON:** 430044616

Szkolenie oparto o studia przypadków (*case studies*), burze mózgów (*brainstorm*), najlepsze praktyki rynkowe (*benchmarking*) oraz wyniki własnych badań dzięki którym uczestnicy będą mieli możliwość wspólnego tworzenia najlepszych rozwiązań zmierzających do zapewnienia zintegrowanej i efektywnej obsługi klienta skoncentrowanej na dostarczeniu mu jakości zgodnej z oczekiwaniami i budowanie więzów z pacjentem.

Uczestnicy warsztatów zyskają praktyczną wiedzę, umiejętności i kompetencje na temat czynników, które osłabiają i wzmacniają proces budowania relacji z pacjentem i jak to może się przełożyć na skuteczną sprzedaż usług stomatologicznych.

Sesja nr 1: Pierwszy kontakt pacjenta z gabinetem czyli kiedy zaczyna się sprzedaż

W trakcie sesji zostaną omówione najważniejsze elementy związane z prowadzeniem komunikacji, które mogą wpłynąć zarówno pozytywnie, jak i negatywnie na nawiązanie kontaktu z pacjentem. Przekazywana wiedza będzie opierać się o wyniki badań, analiz i przeprowadzonych wdrożeń w tym obszarze. Uczestnicy będą mieli okazję zapoznać się z przeglądem wybranych narzędzi nowoczesnej i profesjonalnej komunikacji z pacjentem. Ważnym punktem modułu będzie wspólna analiza czynników, które decydują o skuteczności oraz te, które utrudniają lub wręcz uniemożliwiają efektywną komunikację.

Sesja nr 2: czy i jak działa obsługa pacjenta w moim gabinecie?

Sesja będzie poświęcona z jednej strony analizie słabych punktów, problemów i ryzyk, które mogą potencjalnie zmniejszać efektywną działalność gabinetu stomatologicznego w obszarze budowania relacji z pacjentem. Przewidziano w jej trakcie wspólną burzę mózgów i znalezienie rozwiązań sprzyjających zoptymalizowaniu obsługi pacjenta i procesu sprzedaży. Z drugiej strony sesja będzie punktem wyjściem do zastanowienia się nad wyborem najlepszych rozwiązań w tych obszarach biorąc pod uwagę mocne strony placówki, wyróżniające ją na rynku tak aby można wszystkie jej atuty „sprzedać” w komunikacji z potencjalnym bądź obecnym „klientem”.

Sesja nr 3: Standaryzacja obsługi pacjenta a aktywna sprzedaż

Sesja obejmuje praktyczne zasady i standaryzację procesu obsługi pacjenta w powiązaniu z aktywną sprzedażą usług stomatologicznych oraz główne bariery w tym obszarze. W jej trakcie zaplanowano dyskusję z uczestnikami na temat najczęściej pojawiających się problemów oraz wspólnego poszukiwania sposobów, jak radzić sobie z sytuacjami trudnymi w ramach procesu obsługi pacjenta na różnych etapach opieki zdrowotnej. Sesja porusza najczęstsze problemy z jakimi stykają się pracownicy gabinetów w kontakcie bezpośrednim lub pośrednim (telefonicznym czy e-mailowym) z pacjentami. Będzie okazją do dyskusji i wymiany doświadczeń w gronie uczestników w celu wypracowania zoptymalizowanych i wystandaryzowanych procedur kompleksowej obsługi pacjenta biorąc pod uwagę m. in. zarządzanie ryzykiem i sytuacjami nagłymi w kontakcie z pacjentem.

Sesja nr 4: Budowanie wartości dla klienta i więzów lojalnościowych

Sesja wprowadza niezwykle istotny czynnik, jakim jest budowanie długofalowych relacji z pacjentem i tworzenie więzów lojalnościowych. W trakcie tej części szkolenia zostaną przedstawione innowacyjne narzędzia komunikacji biznesowej, które skutecznie wpływają na nawiązanie kontaktu z klientami i wspomagają podejmowanie decyzji o zakupie usługi lub produktu. Następnie uczestnicy będą mieli okazję wybrać i poddać krytycznej analizie i ocenie te narzędzia, które najskuteczniej pomogą w realizacji celów biznesowych w zależności od specyfiki i sytuacji rynkowej organizacji.

Sesja nr 5: Wspólne plany leczenia, wsparcie pacjenta oraz klient jako partner

Ostania sesja będzie okazją do wspólnej dyskusji na temat sposobu przekazywania informacji na temat możliwości czy etapów diagnostyki i leczenia na terenie gabinetów tak aby uzyskać jak najlepszą efektywność komunikacyjną poprzez danie poczucia pacjentowi, że jest partnerem we współtworzeniu planu leczenia zgodnie z jego potrzebami zdrowotnymi. Sesja zakłada także wymianę doświadczeń, a także poszukiwanie optymalnych rozwiązań w gronie uczestników szkolenia w zakresie udzielania wsparcia pacjentowi w stanach niepokoju, lęku czy braku wiedzy związanych z procedurami diagnostyczno-leczniczymi.



FICSzkolenia Ignacy Chruszczyński
Biuro Szkoleń: ul. Kinowa 18/80 04-017 Warszawa
tel: 601 35 44 88 **fax:** 0 22 292 38 50
e-mail: fic-szkolenia@data.pl www.fic-szkolenia.home.pl
NIP: 712-005-13-92 **REGON:** 430044616

Agnieszka Sieńko – radca prawny, ma już ponad 20-letnie doświadczenie zawodowe w ochronie zdrowia. Specjalistka w dziedzinach prawa ochrony zdrowia i prawa medycznego, a także pracownik naukowo - dydaktyczny Uniwersytetu Medycznego im. Piastów Śląskich we Wrocławiu Prelegentka jest także mediatorem sądowym. Kwalifikacje coacha, interwenta kryzysowego i szeroka wiedza o wnętrzu człowieka sprawiają, że warsztaty z mecenas Sieńko są ciekawe, interaktywne, pełne trafnych spostrzeżeń.

CZĘŚĆ PIERWSZA

1. poprawna dokumentacja medyczna;
2. czy i jakiej treści zgodę należy przyjąć na piśmie;
3. plan leczenia - konieczność czy formalizm?
4. zgoda na leczenie - elementy, uczestnicy procesu, treść, warunki
5. zalecenie dla pacjenta - sen, forma, skuteczność, znaczenie dla poprawności terapii;
6. umowa z pacjentem - potrzeba czy nadmiar formalizmu?

CZĘŚĆ DRUGA

1. status lekarza, higienistki, pielęgniarki przed: prokuratorem, sądem karnym, sądem cywilnym, sądem zawodowym - podejrzewany, podejrzany, oskarżony, świadek, osoba dysponująca dowodem;
2. tajemnica zawodowa w kontekście zeznań - dopuszczalność i tryb zwolnień z tajemnicy medycznej;
3. odpowiedzialność za naruszenie tajemnicy zawodowej a zeznania;
4. odpowiedzialność za składanie fałszywych zeznań -fałszywe zeznanie, zapomnienie, przemilczenie, pomyłka
5. podejrzany i oskarżony - prawa i obowiązki
6. czy trzeba się godzić na bycie świadkiem
7. język zeznań - jak mówić bez ryzyka.

CZĘŚĆ TRZECIA

1. skarga pacjenta do praktyki
2. czy i jak odpowiadać?
3. rola ubezpieczyciela
4. co ze skargi może wyniknąć?

POCZĄTEK ZAJĘĆ:

Wykłady rozpoczynają się o godz. 09:00 dnia 30.11 - zakończenie około godz.14:00 dnia 1.12 Do hotelu zapraszamy dniu 29.11 w godzinach popołudniowych kolacja o godz.18:00

MIEJSCE:

Zakopane: Grand Hotel STAMARY ****

CENA:

Udział w szkoleniu wraz z wyżywieniem i zakwaterowaniem
Dopłata do pokoju 1 osobowego

2430zł netto *
160zł

* dla jednostek finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw

ZGŁOSZENIA:

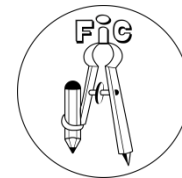
Wypełnione karty prosimy przesłać za pomocą poczty elektronicznej na adres:
fic-szkolenia@data.pl



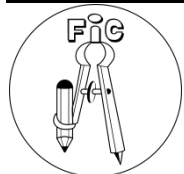
FICSzkolenia Ignacy Chruszczyński
Biuro Szkoleń: ul. Kinowa 18/80 04-017 Warszawa
tel: 601 35 44 88 **fax:** 0 22 292 38 50
e-mail: fic-szkolenia@data.pl www.fic-szkolenia.home.pl
NIP: 712-005-13-92 **REGON:** 430044616

WPLĄTY:

FIC Szkolenia – Ignacy Chruszczyński
 Nr r-ku: mbank 79 1140 2004 0000 3002 2579 5347



Kontakt do Organizatora: 601 35 44 88



**KARTA
 ZGŁOSZENIOWA**

„Idealny gabinet stomatologiczny? Czy możemy zbudować długotrwałe relacje z pacjentem i jak to może przełożyć się na sprzedaż usług zdrowotnych?

oraz

Bezpieczna praktyka stomatologiczna. Wymagania prawne w relacji z pacjentem

Zakopane 29 listopada – 1 grudnia 2023r.

IMIĘ I NAZWISKO:.....

STANOWISKO:.....

NAZWA JEDNOSTKI NA FAKTURĘ (DOKŁADNA NAZWA I ADRES):.....

NIP:.....TEL.:.....TEL.KOM.:.....

E-MAIL.....

Wybrana opcja	Zakreślić wybraną opcję	Opłata łączna za wybraną opcję
Szkolenie wraz z zakwaterowaniem i wyżywieniem	<input type="checkbox"/>	2430zł netto

Dopłata do pokoju 1 osobowego

TAK / NIE

Oświadczam, że udział ww. osób w szkoleniu finansowany jest ze środków publicznych w rozumieniu Ustawy o finansach publicznych

PŁATNOŚĆ ZA SZKOLENIE: PRZELEWEM -przed szkoleniem

Nr konta: nr r-ku: mbank 79 1140 2004 0000 3002 2579 5347

UPOWAŻNIAM FIC Szkolenia DO WYSTAWIENIA FAKTURY VAT BEZ PODPISU OSOBY ODBIERAJĄCEJ.
 PRZY REZYGNACJI PÓŹNIEJ NIŻ 7 DNI ROBOCZYCH OD DATY ROZPOCZĘCIA SZKOLENIA LUB NIEOBECNOŚCI
 ZGŁOSZONEGO UCZESTNIKA PONOSIMY KOSZTY SZKOLENIA

.....
 pieczęć firmowa

.....
 podpis

.....
 pieczęć imienna



FICSzkolenia Ignacy Chruszczyński
Biuro Szkoleń: ul. Kinowa 18/80 04-017 Warszawa
tel: 601 35 44 88 **fax:** 0 22 292 38 50
e-mail: fic-szkolenia@data.pl www.fic-szkolenia.home.pl
NIP: 712-005-13-92 **REGON:** 430044616