

# کارگاه آموزشی "مدیریت ارتباط با مشتری"

## مروری بر کارگاه

مدیریت ارتباط با مشتری، مجموعه فعالیت‌هایی است که به منظور ایجاد، توسعه، نگهداری و بهینه‌سازی روابط طولانی‌مدت و ارزشمند بین مشتریان و سازمان برداشته می‌شود. کارگاه آموزشی «مدیریت ارتباط با مشتری» به مدیران و کارکنان سازمانهای بهداشتی و درمانی کمک می‌کند که بتوانند به شیوه‌ای سازمان‌یافته با مشتریان ارتباط برقرار کرده و از تکنولوژی و منابع انسانی در جهت دستیابی به ارتقای کیفیت خدمات، افزایش رضایت مشتریان و فراهم کردن دید بهتر نسبت به رفتارهای مشتریان، رقبا و بازار استفاده کنند.

## گروه هدف

این کارگاه آموزشی برای مدیران ارشد، میانی و عملیاتی و کارکنان کلیه واحدهای اداری، تشخیصی و درمانی سازمانهای بهداشتی درمانی مناسب است.

## مدت زمان کارگاه

این کارگاه آموزشی برای سه ساعت در نظر گرفته شده است. کارگاه از ساعت ۹ صبح شروع می‌شود و تا ساعت ۱۲ ظهر ادامه می‌یابد.

## روش برگزاری کارگاه

- سخنرانی دانش محور
- نمایش فیلم آموزشی
- تمرینهای توسعه مهارتهای عملی
- مباحثات تعاملی و مشارکت فعال فراگیران در بحث
- مثالها و مطالعات موردی
- ارزشیابی مداوم عملکرد فراگیران

## پیش نیازهای حضور در کارگاه

- سابقه کاری در حوزه سلامت
- دانش و تجربه کار با مشتریان

## محتوای کارگاه آموزشی

- آشنایی با مفهوم مشتری مداری و ضرورت آن در سازمان‌های بهداشتی و درمانی
- آشنایی با اصول مدیریت ارتباط با مشتری
- آشنایی با مراحل پیاده سازی برنامه مدیریت ارتباط با مشتری در سازمان
- معیارهای سنجش موفقیت برنامه مدیریت ارتباط با مشتری در سازمان
- رویکردهای نوین روابط عمومی برای در سازمان‌های بهداشتی و درمانی
- تکنیک‌های نوین تبلیغات و بازاریابی در سازمان‌های بهداشتی و درمانی

## اهداف و نتایج یادگیری

در پایان این کارگاه آموزشی شما قادر خواهید بود:

- با شناخت مفاهیم مدیریت ارتباط با مشتری، نیازها و انتظارات مشتریان سازمان خود را شناسایی کنید.
- با شناسایی رویکردها و مراحل مدیریت ارتباط با مشتریان، سیستم مدیریت ارتباط با مشتری در سازمان خود ایجاد کنید.
- عملکرد برنامه مدیریت ارتباط با مشتری سازمان خود را اندازه گیری کنید.
- با استفاده از رویکردهای نوین روابط عمومی و تبلیغات، در جهت رشد و تعالی سازمان و دستیابی به اهداف راهبردی آن گام بردارید.

## چگونه سازمان شما متنفع می شود

- کمک به سازمان در جهت شناسایی نیازهای مشتریان با هدف افزایش رضایتمندی آنها
- کمک به سازمان برای استفاده از تکنولوژی و منابع انسانی در به دست آوردن دیدی بهتر نسبت به رفتارهای مشتریان، رقبا و بازار
- توسعه خدمات و محصولات سازمان بر اساس نیازها و انتظارات مشتریان سازمان

## مدرسین دوره

۱. دکتر «علی محمد مصدق راد» عضو هیات علمی گروه علوم مدیریت و اقتصاد سلامت دانشگاه علوم پزشکی تهران، دارای بیش از ۱۰ سال سابقه تدریس در دانشگاه‌های ایران و انگلستان است. علاوه بر این، ایشان طراح و مدرس دوره‌های آموزشی کوتاه مدت کاربردی مدیریتی برای مدیران سطوح مختلف است. مصدق راد یک کارشناس خبره در زمینه مدیریت و تجارت است. تحصیلات آکادمیک، دوره‌های آموزش ضمن خدمت و تجارب کاری مرتبط، دانش و تجربه کافی را در زمینه مدیریت اثربخش و کارآمد سازمانها برای ایشان فراهم کرده است.

۲. دکتر «ساناز زرگر» عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی ارتش و عضو هیات مدیره انجمن علمی اداره امور بیمارستانها، دانش آموخته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی در مقاطع کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکترای تخصصی از دانشگاه علوم پزشکی تهران است. ایشان مدرس و ارزیاب دوره‌های مدیریت کیفیت و تعالی سازمانی هستند. ایشان در حال حاضر به عنوان همکار واحد آموزش مهارت‌های مدیریت سلامت دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران نیز فعالیت می‌کنند.

## کارگاه آموزشی " حقوق گیرندگان خدمت "

### مروری بر کارگاه

رعایت حقوق بیمار در سازمان‌های ارائه کننده خدمات سلامتی ضروری است. ارزش‌ها و حقوق گیرندگان خدمت از آموزشهای ضروری اعتباربخشی برای کلیه رده های بیمارستانی به شمار می‌رود و نظارت بر رعایت حقوق گیرندگان خدمت از وظایف اصلی دفاتر بهبود کیفیت و مدیریت ارشد بیمارستان است. کارگاه آموزشی «آشنایی با حقوق گیرندگان خدمت» به مدیران و کارکنان سازمانهای بهداشتی و درمانی کمک می‌کند که بتوانند با طراحی و استقرار نظام مدیریت مشتری مداری در بیمارستان، از بروز انواع شکایتهای پزشکی پیشگیری کنند.

### گروه هدف

این کارگاه آموزشی برای مدیران و کارکنان سازمانهای بهداشتی و درمانی مناسب است.

### مدت زمان کارگاه

این کارگاه آموزشی برای سه ساعت در نظر گرفته شده است. کارگاه از ساعت ۱۴ شروع می‌شود و تا ساعت ۱۷ ادامه می‌یابد.

### روش ارائه کارگاه

- سخنرانی دانش محور
- نمایش فیلم آموزشی
- تمرینهای توسعه مهارتهای عملی
- مباحثات تعاملی و مشارکت فعال فراگیران در بحث
- مثالها و مطالعات موردی
- ارزشیابی مداوم عملکرد فراگیران

### پیش نیازهای حضور در کارگاه

- سابقه فعالیت در حوزه سلامت
- دانش و تجربه کار با مددجویان و مشتریان

## محتوای کارگاه آموزشی

- تعریف واژه های مرتبط با مبحث حقوق گیرندگان خدمت
- تاریخچه بیانیه های حقوق بیمار و منشور حقوق بیمار در ایران
- تشریح ۵ محور منشور حقوق بیمار در سازمان های بهداشتی و درمانی
- خط مشی ها و روشهای اجرایی واحد حقوق گیرنده خدمت در اعتباربخشی
- آشنایی با چگونگی اخذ رضایت آگاهانه از بیمار
- روش استقرار سیستم رضایتمندی و رسیدگی به شکایات در سازمان های بهداشتی و درمانی

## اهداف و نتایج یادگیری

در پایان این دوره آموزشی شما قادر خواهید بود:

- محورهای منشور حقوق بیمار را با جزئیات برای همکاران و مشتریان سازمان شرح دهید.
- خط مشی ها و روش های اجرایی مربوط به سنجه حقوق گیرندگان خدمت را تدوین یا بازنگری کنید.
- فرم های رضایت آگاهانه مرکز خود را با توجه به لیست اقدامات تهاجمی تدوین یا بازنگری کنید.
- با استقرار سیستم رسیدگی به شکایات و رضایتمندی بیماران به ۲ شاخص مهم عملکردی سازمان خود دست یافته و برای ارتقای آن برنامه ریزی کنید.

## چگونه سازمان شما متبفع می شود

- با استفاده از مهارت های آموخته شده در این کارگاه و اجرای آنها سازمان شما می تواند نمره قابل قبولی را در اعتباربخشی واحد حقوق گیرنده خدمت اخذ کند.
- جلوگیری از وقوع اتفاقات منجر به شکایت بیماران و در نتیجه افزایش رضایتمندی آنها
- تدوین و به روز رسانی فرم های رضایت آگاهانه اختصاصی با توجه به تخصص هر سازمان

## مدرسین دوره

۳. دکتر «علی محمد مصدق راد» عضو هیات علمی گروه علوم مدیریت و اقتصاد سلامت دانشگاه علوم پزشکی تهران، دارای بیش از ۱۰ سال سابقه تدریس در دانشگاه های ایران و انگلستان است. علاوه بر این، ایشان طراح و مدرس دوره های آموزشی کوتاه مدت کاربردی مدیریتی برای مدیران سطوح مختلف است. مصدق راد یک کارشناس خبره در زمینه مدیریت و تجارت است. تحصیلات آکادمیک، دوره های آموزش ضمن خدمت و تجارب کاری مرتبط، دانش و تجربه کافی را در زمینه مدیریت اثربخش و کارآمد سازمانها برای ایشان فراهم کرده است.
۴. خانم ستاره خسروانی، مدیر بهبود کیفیت بیمارستان کیان و دانش آموخته رشته پرستاری و مدیریت پرستاری در مقاطع کارشناسی و کارشناسی ارشد از دانشگاه های علوم پزشکی شهید بهشتی و تربیت مدرس می باشد. ایشان مدرس و مشاور دوره های ممیزی و اعتباربخشی بیمارستانی هستند.