



**1-4 августа 2018, Сочи, «Sea Galaxy Hotel Congress & SPA»**

**Проект программы бизнес-семинара\***

<b>1 августа. Среда. Первый день тренинга. МАРКЕТИНГ</b>	
<b>09:00 – 10:00</b>	<b>Регистрация участников тренинга, приветственный кофе-брейк</b>
<b>10:00 – 12:00</b>	<p><b>Мастер-класс «Маркетинговая стратегия медицинской организации»</b></p> <p><b>Что разберём:</b></p> <p><b>1. «Формирование маркетинговой стратегии и УТП»</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Особенности маркетинга в медицине</li> <li>➤ Почему мы не любим работать по стратегии и как это побороть?</li> <li>➤ Медицинская концепция ЛПУ. Спектр оказываемых услуг, мощность (пропускная способность), доступность (глубина записи), оборудование, число врачей и их квалификация</li> <li>➤ Локализация. Характеристика района расположения. Транспортная доступность, возрастной состав населения, платежеспособность населения как физических лиц, доступность услуги по времени ожидания</li> <li>➤ Конкурентное окружение ЛПУ. Учреждения, оказывающие аналогичные услуги</li> </ul> <p><b>Ролевая игра «Конкурентные преимущества – как победить любого противника»</b>                      Определение конкурентных преимуществ и «слабых мест» конкурентоспособности</p> <p><b>2. «Маркетинговые каналы на 100%»</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Выбор каналов, расчёт бюджетов. Как повысить популярность новых направлений среди населения?</li> <li>➤ Необычные акции, привлекающие клиентские потоки</li> <li>➤ Проведение рекламных кампаний. Выбор подрядчика или самостоятельная работа</li> <li>➤ Критерии эффективности и точки контроля</li> </ul>
<b>12:00 – 12:30</b>	<b>Кофе-брейк</b>
<b>12:30 – 14:00</b>	<p><b>Семинар «Эффективный маркетинговый анализ»</b></p> <p><b>Что разберём:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Расчёт эффективности работы врача/отделения/ЛПУ в целом</li> <li>➤ Как запустить новые услуги/направления/продукты и не прогадать</li> </ul>
<b>14:00 – 15:00</b>	<b>Обед</b>
<b>15:00 – 17:30</b>	<p><b>Мастер-класс «Качественный медицинский сервис как основа имиджа ЛПУ»</b></p> <p><b>Что разберём:</b></p> <p><b>1. «Сервисная составляющая от лидеров»</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Сервисная составляющая оказания медицинской помощи. Инструменты сервис-менеджмента.</li> <li>➤ Построение службы сервиса. Положение о сервисе как основа построения работы по сервису в отдельно взятом ЛПУ и в сети</li> <li>➤ Внутренний контроль. Внешний контроль</li> <li>➤ Сервис в работе немедицинского персонала</li> <li>➤ Сервис в работе медицинского персонала. Восприятие врачевым персоналом понятия сервисности. Что в работе врача сервис и что — профессиональная деятельность?</li> <li>➤ Объем сервисной составляющей в зависимости от ценового сегмента. Принцип необходимого минимума</li> </ul>

	<p><b>2. «Максимальная конверсия. Кто мешает её достигнуть?»</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Отстройка продаж медицинского центра.</li> <li>➤ KPI администратора и врачей. Мотивация на продажи.</li> <li>➤ Работа администратора на результат. Как максимизировать конверсию с каждого контакта: звонка или обращения.</li> </ul> <p><b>3. «Правильная работа с претензиями, как одна из основ формирования привлекательности ЛПУ на рынке»</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Виды претензий. Классификация. Бизнес-процессы фиксации претензий, реагирования, урегулирования, учета.</li> <li>➤ Претензии фатальные и нефатальные.</li> <li>➤ Объективизация претензии. Обоснованность.</li> <li>➤ Претензии на качество сервисной составляющей. Методика объективизации. Методика работы с сервисной претензией</li> </ul> <p><b>4. «Маркетинг и имидж ЛПУ»</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Роль непрямого маркетинга и PR-активности учреждения в привлечении клиентов и создании имиджа ЛПУ</li> <li>➤ Взаимодействие со СМИ как методика непрямой рекламы и PR-активности</li> <li>➤ Построение работы со СМИ. «Правила игры»</li> </ul>
<b>17:30 – 19:00</b>	<b>Свободное время</b>
<b>19:00 – 21:00</b>	<b>Торжественный ужин</b>
<b>2 августа. Четверг. Второй день тренинга. РАБОТА С ПЕРСОНАЛОМ</b>	
<b>10:00 - 12:00</b>	<p><b>Семинар-практикум «Эффективная система мотивации персонала в медицинской организации»</b></p> <p><b>Блок 1 «Система оплаты труда и KPI»</b></p> <p><b><u>Что разберём:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Система оплаты труда и система мотивации в медицине. Мотивация на продажи.</li> <li>➤ KPI для медицинского и немедицинского персонала</li> <li>➤ Оценка эффективности деятельности медработников: медицинская и сервисная составляющая</li> <li>➤ Коммерческая эффективность</li> <li>➤ «Коммерческий» и «некоммерческий» врач и проблема правильной расстановки и загрузки врачебных кадров</li> </ul>
<b>12:00 – 12:30</b>	<b>Кофе-брейк</b>
<b>12:30 – 14:00</b>	<p><b>Продолжение семинара-практикума «Эффективная система мотивации персонала в медицинской организации»</b></p> <p><b>Блок 2 «Нематериальная мотивация персонала»</b></p> <p><b><u>Что разберём:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Знания и навыки для формирования вовлеченности медколлектива</li> <li>➤ Как мотивировать сотрудников, которые уже получают хорошую зарплату и хорошие условия работы?</li> <li>➤ Кто такие новаторы? Как мотивировать и вовлекать их в проект/процесс?</li> <li>➤ Как создавать положительный климат и корпоративную культуру в организации</li> <li>➤ 10 действенных инструментов нематериальной мотивации</li> <li>➤ Понятие ценности для ваших сотрудников. Как узнать и где применять?</li> <li>➤ Чем корпоратив отличается от «совместного делания» и что эффективнее?</li> </ul>
<b>14:00 – 15:00</b>	<b>Обед</b>

15:00 – 17:00	<b>Семинар «Антиконфликтный менеджмент»</b> <u>Что разберём:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Основы клинической конфликтологии. Медицинские аспекты формирования конфликтности</li> <li>➤ Внешние и внутренние конфликты</li> <li>➤ Роль персонала в формировании впечатления об учреждении. Имидж-менеджмент как составляющая антиконфликтного менеджмента</li> <li>➤ Методики разрешения конфликта</li> <li>➤ Зависимость успешности разрешения конфликта от подготовленности персонала</li> <li>➤ Административный ресурс и его роль в разрешении конфликта</li> <li>➤ Уровни разрешения конфликта: регистратура—врач—заведующий отделением—администрация</li> </ul>
17:00 – 17:30	<b>Подведение итогов дня.</b> <b>Дискуссионная сессия и обмен опытом</b>
17:30 – 20:00	<b>Свободное время</b>
20:00 – 21:00	<b>Ужин</b>
<b>3 августа. Пятница. Третий день тренинга. ЮРИДИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ</b>	
10:00 – 12:00	<b>Семинар «Досудебное урегулирование конфликтов с пациентами»</b> <u>Что разберём:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Внедрение досудебных способов урегулирования споров в медицинской организации: тактика разрешения и предупреждения конфликтов с пациентами. Как себя обезопасить</li> <li>➤ Алгоритм действий при жалобах пациентов и/или их законных представителей</li> <li>➤ Пациентский экстримизм: как бороться на досудебной стадии</li> <li>➤ Претензионный менеджмент как одна из основ формирования привлекательности ЛПУ на рынке</li> </ul>
12:00 – 12:30	<b>Кофе-брейк</b>
12:30 – 14:00	<b>Продолжение семинара «Досудебное урегулирование конфликтов с пациентами»</b>
14:00 – 15:00	<b>Обед</b>
15:00 – 17:30	<b>Семинар «Практические рекомендации по подготовке медицинской организации к плановым и внеплановым проверкам»</b> <u>Что разберём:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Порядок организации и проведения мероприятий по проверке медицинских организаций, полномочия органов, осуществляющих контроль</li> <li>➤ Практические рекомендации по подготовке медицинской организации к плановым и внеплановым проверкам</li> <li>➤ Подготовка персонала к плановым и внеплановым проверкам</li> <li>➤ Как минимизировать риски проведения внеплановых проверок контрольно-надзорных органов</li> <li>➤ Результаты правоприменительной практики, статистика типовых и массовых нарушений обязательных требований при проверках</li> </ul>
17:30 – 20:00	<b>Свободное время</b>
20:00 – 21:00	<b>Ужин</b>

**4 августа. суббота. Четвертый день тренинга. ЮРИДИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ**

<b>10:00 – 12:00</b>	<b>Семинар-практикум «Документооборот в ЛПУ»</b> <b><u>Что разберём</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Организация эффективного документооборота в ЛПУ: юридический анализ современных требований к оформлению медико-правовых документов, правовое значение медицинской документации в разрешении конфликтов с пациентами</li><li>➤ Договор оказания платных услуг: обязательные и дополнительные пункты, согласие на обработку персональных данных, врачебная тайна, протокол оформления информированного согласия на медицинское вмешательство, оформление отказа от оказания медпомощи.</li><li>➤ Практикум (разбор документов участников семинара и разработка образцов)</li></ul>
<b>12:00 – 13:00</b>	<b>Ответы на вопросы и индивидуальные консультации</b>
<b>13:00 – 14:00</b>	<b>Обед</b>

\* в проект программы бизнес-семинара могут вноситься изменения