8 (495) 698-63-64
8 (800) 234-55-22
seminar@finkont.ru
www.finkont.ru

Старший администратор медицинского центра

Программа направлена на изучение системы организации административной работы медицинского центра, позволяет изучить управленческие, организационные, маркетинговые, психологические и правовые аспекты в работе старшего администратора медицинского центра, а также сформировать управленческий ресурс, который поможет в формировании и управлении командой администраторов медицинского центра.

Дата проведения: 10 - 12 ноября 2027 с 10:00 до 17:30

Артикул: СП14926

Вид обучения: Курс повышения квалификации

Формат обучения: Дневной

Срок обучения: 3 дня

Продолжительность обучения: 24часа

Место проведения: г. Санкт-Петербург, Лиговский проспект, 266с1, Бизнес Центр Премьер Лига (3 очередь), 4 этаж, из лифта направо. Станции метро «Московские ворота», «Технологический институт», «Обводный канал».

Стоимость участия: 45 000 руб.

Для участников предусмотрено: Методический материал, кофе-паузы.

Документ по окончании обучения: По итогам обучения слушатели, успешно прошедшие итоговую аттестацию по программе обучения, получают Удостоверение о повышении квалификации в объеме 24 часов (в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности, выданной Департаментом образования и науки города Москвы).

Для кого предназначен

Старших администраторов медицинского центра (клиники), администраторов медицинского центра (клиники), администраторов управленческого резерва, управляющих медицинских центров и клиник, специалистов с высшим сестринским образованием, для заинтересованных лиц.

Цель обучения

Получить комплексные знания, умения и навыки управления администраторами медицинских центров и клиник, развить управленческий ресурс руководства персоналом, систематизировать знания в области управления, права, организационной и коммуникативной психологии, получить практический опыт и современную подготовку по работе с пациентами, а также по разрешению конфликтов.
Это мероприятие можно заказать в корпоративном формате (обучение сотрудников одной компании).

Программа обучения

Управленческие и организационные основы работы старшего администратора медицинского центра.

- Основы управления и организации приема больных.
- Организация и обеспечение рационального использования ресурсов медицинского учреждения.
- Управление потоками пациентов: эффективные инструменты.
- Категоризация потока пациентов.

- Маршрутизация пациентов: принципы оптимизации.
- Принципы «бережливого производства».
- Внедрение новых форм ресурсосберегающих технологий деятельности административного персонала.
- Оценка уровня профессиональной подготовки и квалификации медицинских администраторов.
- Приоритеты и регламенты в работе старшего администратора.

Практикум: Тренинг досудебного урегулирования споров.

Стратегии и тактики в деятельности старшего администратора медицинского центра.

- Маркетинговые стратегии по привлечению и удержанию клиентов.
- Особенности разработки и внедрения сервисной концепции в медицинской организации.
- Стратегия клиентоориентированности: ключевые характеристики и типичные ошибки реализации.
- Система ключевых индикаторов сервиса и оценка их состояния.
- Разработка системы мотивации персонала в рамках реализации сервисной концепции.
- Разработка необходимых регламентов, стандартов действий и речевых стандартов для обеспечения высокого качества обслуживания пациентов.

Практикум: Эффективные методы управления административным персоналом медицинских центров.

Правовые основы деятельности старшего администратора медицинского центра.

- Анализ действующего законодательства, применимого к деятельности администраторов медицинских центров, в том числе 323 ФЗ, приказы МЗ, регламенты, стандарты оказания помощи.
- Актуальные изменения законодательства в сфере приема пациентов, обзор судебной практики и судебных случаев в медицинской деятельности (поликлинический прием, региональная практика).
- Правовые конфликты в деятельности старшего администратора.
- Правовые основы организации записи и приема пациентов.
- Правовой статус администратора медицинского центра.
- Правовые аспекты документооборота медицинской деятельности.
- Требования к оформлению документов администратора медицинского центра.
- Особенности проверки документации контролирующими органами.
- Специфика медицинской документации.
- Алгоритм формирования навыка работы с пациентами и их родственниками.
- Права пациентов и их реализация и их реализация в современной медицине.
- Права медицинских работников и их реализация в современной медицине.
- Правовые аспекты трудового договора администраторов медицинских центров.
- Юридическая ответственность администраторов медицинских центров (административная, трудовая, дисциплинарная, гражданско-правовая, уголовная).
- Способы правового воздействия на администраторов при нарушении трудовой дисциплины.
- Правовые аспекты взаимодействия с врачебным и сестринским персоналом.
- Инструменты юридической защиты медицинской деятельности.

Практикум: Тренинг урегулирования конфликтов с пациентами и законными представителями пациентов в деятельности администраторов медицинских центров.

Психологические основы управления в деятельности старшего администратора.

- Основы психологии управления административным персоналом.
- Коммуникативная грамотность специалиста в сфере “человек-человек”.
- Стратегии и тактики управления в медицине.
- Эффективное взаимодействие структурных единиц.
- Психологическая грамотность в управлении администраторами.
- Типичные ошибки и «подводные камни» управления.
- Способы специальной мотивации администраторов медицинских центров.
- Сильные и слабые стороны разных психотипов сотрудников.
- Развитие и обучение медицинского персонала.
- Предупреждение конфликтных ситуаций с пациентами и их родственниками. Знание конфликтогенов, техник подстройки и управления диалогом.
- Ресурсы развития старшего администратора.
- Организационная психология. Как учитывать законы развития коллектива для повышения эффективности организации.
- Профилактика профессионального выгорания.
- Специфика коммуникаций с руководителем, коллегами, с пациентами.
- Приемы установления контакта.
- Законы снижения эмоционального напряжения. 7 запретов при сложном общении.
- Применение технологий обучения и коучинга для развития административного персонала.

Практикум: Тренинг развития управленческих ресурсов старшего администратора медицинского центра.

Выстраивание конструктивного диалога с оппонентом.

- Как развести интересы и позиции в диалоге.
- Аргументация: “попадание в цель или в пустоту”.
- Техники убеждения. Как работать с прессингом и другими ”жесткими” методами в общении.
- Особенности ведения переговоров.
- Специфика работы с “конфликтными “клиентами. Как избежать “психологического насилия“.
- Ресурсы развития компетентности медицинского юриста.

Практикум: Тренинг разрешения медицинских споров.

Преподаватели

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ
В программе принимают участие в качестве спикеров – практикующие медицинские юристы, специалисты по лицензированию.

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ
Эксперт
Сертифицированный тренер, психолог, преподаватель.
Профессиональный опыт:

- Опыт работы психологом-25 лет.
- Опыт проведения тренингов для различных профессиональных групп, в том числе для руководителей медицинских организаций -17 лет.

Образование:

- Санкт-Петербургский государственный университет, факультет психологии.

Профессиональные компетенции:

- Автор и ведущая программ «Психология переговоров», «Эффективные продажи», «Успешный руководитель», «Публичное выступление», «Создание команды», «Тайм-менеджмент», «Управление изменениями», «Психологические аспекты в работе с претензиями», «Искусство убеждения», «Защита от манипуляции» и др.

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ
Эксперт
Кандидат юридических наук, адвокат Санкт-Петербургской коллегии им. Ф.Н. Плевако, специалист по гражданскому, корпоративному законодательству, эксперт по вопросам защиты интеллектуальной собственности, занимается юридическим сопровождением хозяйственной деятельности медицинских клиник, автор книг и статей в юридических и профильных изданиях, общий стаж работы по специальности 19 лет.