

Ağız ve Diş Sağlığında Hasta Deneyimi ve Kurumsal Gelişim

Güven veren iletişimden güçlü ekip kültürüne uzanan, kuruma özel ve uygulamalı eğitim çözümleri.

ASİSTAN • DANIŞMA • YÖNETİCİ • EKİP LİDERİ

SINCE 2009



SEKTÖRE ÖZEL YAKLAŞIM

Ağız ve diş sağlığında hasta deneyimi, tedavi kadar iletişikle de şekillenir.

Klinik uzmanlık güvenin temelidir.

Ancak hastanın kurumu nasıl hatırlayacağını; ilk telefon görüşmesinden karşılama ve bekleme sürecine, kaygının yönetilmesinden tedavi planının açıklanmasına kadar her temas noktası belirler.



YÖNETİCİLER

ASİSTANLAR

HASTA DANIŞMANLARI

EKİP LİDERİ

Eğitimlerin odaklandığı iş sonuçları

Güven

Kaygılı hastaya sakin, açık ve güven veren yaklaşım

Deneyim

Tutarlı hizmet dili ve güçlü hasta yolculuğu

Koordinasyon

Hekim, asistan, danışma ve yönetim arasında iş birliği

Dayanıklılık

Yoğun tempo ve duygusal yük altında profesyonel denge

Yedi çözüm alanı, tek bir hasta deneyimi standardı

Program; kurumun hasta profiline, ekip yapısına, hizmet modeline ve gelişim önceliklerine göre modüler olarak tasarlanır.

01

İletişim & Hasta Deneyimi

İlk temastan tedavi sonrası takibe kadar güven veren ilişki.

02

Stres & Psikolojik Dayanıklılık

Kaygı, yoğun tempo ve duygusal yükü yönetme.

03

Kriz & Zor Durumlar

Şikâyet, itiraz, öfke ve çatışmada güvenli yaklaşım.

04

Liderlik & Ekip Yönetimi

Klinik ve idari ekiplerde rol netliği, geri bildirim ve performans.

05

Hizmet Kalitesi & Etik İkna

Tedavi planını açık, etik ve hasta odaklı anlatma.

06

İnsan Kaynakları & Kurum Kültürü

Kariyer, performans ve çalışan bağlılığını geliştirme.

07

Ağız ve Diş Sağlığına Özel

Asistanlık, klinik organizasyon ve güvenli çalışma becerileri.

Her temas noktasında güven veren iletişim

Hasta; yalnızca söylenen bilgiyi değil, kendisine nasıl hissettirildiğini de hatırlar.

1

Sağlıkta Etkili İletişim

Hekim, asistan ve hasta danışmanları için açık anlatım, aktif dinleme ve ortak dil.

2

Hasta ve Hasta Yakınlarıyla İletişim

Beklenti, kaygı ve belirsizlik dönemlerinde empatik ve sınırları net iletişim.

3

Diş Hekimliğinde Kaygılı Hastayla İletişim

Tedavi korkusunu fark etme, güven oluşturma ve iş birliğini kolaylaştırma.

4

Sağlıkta Empati ve Hasta Deneyimi

Hasta yolculuğundaki kritik anları tasarlama ve hizmet davranışlarını standardize etme.

5

Telefon, Randevu ve Karşılama İletişimi

İlk temasta doğru soru, doğru bilgi, profesyonel ton ve etkili yönlendirme.

6

Çocuk ve Ebeveyn İletişimi

Pedodonti süreçlerinde yaşa uygun dil, ebeveyn beklentisi ve kaygı yönetimi.

Her çalışan, hasta karşısında kurumun kimliğini temsil eder.

Bu eğitim; sağlık çalışanlarının hasta ve hasta yakınlarıyla iletişimde kurumu profesyonel, güven veren ve saygın biçimde temsil etmelerini destekler.

Sağlık Kurumlarında Kurumsal Temsil Eğitimi

1 GÜN • 6 SAAT • YÜZ YÜZE

Hedef kitle: Hasta kabul ve danışma çalışanları, tıbbi sekreterler, çağrı merkezi ekipleri, hasta koordinatörleri, dişhekimisi asistanları, sağlık çalışanları ve yöneticiler.

Kurumsal dil



Kurum değerleriyle uyumlu, açık ve güven veren ifade biçimi.

Profesyonel nezaket



Karşılama, hitap, yönlendirme ve zor durumlarda saygılı yaklaşım.

Beden dili ve görünüm



Sözsüz iletişim, profesyonel duruş ve güven oluşturan ilk izlenim.

Hizmet standardı



Farklı birimlerde tutarlı davranış ve hasta deneyimi standardı.

Mahremiyet farkındalığı



Hasta bilgisi, kişisel alan ve hassas konularda özenli iletişim.

Krizde temsil



Şikâyet ve gerilim anlarında kurum itibarını koruyan çözüm dili.

Çalışanın iyi oluşu, hizmet kalitesinin görünmeyen altyapısıdır.

Ağız ve diş sağlığı ekipleri; zaman baskısı, klinik hassasiyet, kaygılı hastalar ve yoğun iletişim yüküyle aynı anda baş eder. Bu eğitimler, bireysel farkındalığı günlük iş davranışlarına dönüştürür.

1

Sağlık Çalışanlarında Stres Yönetimi

Stres kaynaklarını tanıma, bedensel-zihinsel sinyalleri fark etme ve mikro toparlanma teknikleri.

2

Tükenmişliği Önleme ve Sürdürülebilir Motivasyon

Erken belirtiler, kişisel sınırlar, iş yükü dengesi ve ekip içi koruyucu faktörler.

3

Psikolojik Dayanıklılık

Zorlu vakalar ve beklenmedik durumlarda duygusal dengeyi koruma, yeniden odaklanma.

4

Sağlıkta Duygu Yönetimi

Hastanın duygusunu üstlenmeden empati kurma; tetikleyiciler karşısında profesyonel tepki.

5

Mindfulness ile Dikkat ve Odak

Yoğun klinik akışta dikkat yönetimi, anda kalma ve bilinçli iletişim pratikleri.

6

Ekipte Psikolojik Güvenlik

Hata ve riskleri zamanında konuşabilen, yardım istemeyi kolaylaştıran ekip kültürü.

Gerilimi büyütmeden çözüm üretmek

Zor durum yönetiminde amaç tartışmayı kazanmak değil; güvenliğini korumak, ihtiyacı doğru anlamak ve çözüm sürecini profesyonelce yönetmektir.

01

Şikâyet Yönetimi

Dinleme, netleştirme, sahiplenme, çözüm ve takip adımlarıyla kurumsal şikâyet standardı.

02

Zor Hasta ve Yakınlarıyla Baş Etme

Direnç, talep ve yüksek duygu karşısında sakin kalma; sınır koyma ve seçenek sunma.

03

Sağlıkta Şiddet ve Agresyon Yönetimi

Erken uyarı işaretleri, sözlü gerilimi düşürme, güvenli mesafe ve ekip koordinasyonu.

04

Çatışma Yönetimi

Hekim-asistan-danışma hattında rol, beklenti ve iletişim kaynaklı çatışmaları yapıcı çözüme.

05

Kriz Anında İletişim

Beklenmedik gelişmelerde bilgi akışı, sorumluluk paylaşımı ve güven veren kurum dili.

06

Tedavi İtirazlarını Yönetme

Fiyat, süre, ağrı, sonuç beklentisi ve alternatiflere ilişkin itirazları etik biçimde ele alma.

Klinik mükemmelliği güçlü ekip yönetimiyle destekleyin.



UYGULAMALI • VAKA TEMELLİ • KURUMA ÖZEL

1

Sağlıkta Liderlik

Klinik ve idari öncelikleri dengeleyen, güven ve sorumluluk oluşturan liderlik yaklaşımı.

2

Klinik Yöneticileri için Liderlik

Stratejik düşünme, karar verme, delegasyon, toplantı ve değişim yönetimi.

3

Ekip Yönetimi ve İş Birliği

Rol netliği, vardiya/iş akışı koordinasyonu, kuşaklar arası çalışma ve ortak hedef.

4

Geri Bildirim ve Performans

Gözleme dayalı geri bildirim, zor konuşmalar, gelişim planı ve takip kültürü.

Tedavi planını anlatmak: bilgi vermek, güven oluşturmak, kararı kolaylaştırmak

Etik ikna; baskı kurmak değil, hastanın ihtiyacını anlamasına, seçenekleri karşılaştırmasına ve bilinçli karar vermesine yardımcı olmaktır.

1

Ağız ve Diş Sağlığında Hizmet Kalitesi

Karşılama, bekleme, bilgilendirme, tedavi ve takip aşamalarında tutarlı standart.

2

Hasta Memnuniyeti ve Sadakati

Beklenti doğru yönetme, güveni sürdürme ve tedavi sonrası ilişkiyi güçlendirme.

3

Tedavi Planı Sunumu ve Etik İkna

İhtiyaç analizi, değeri yapılandırma, anlaşılır sunum, itirazları karşılama ve takip.

4

Sağlık Turizmi İletişimi

Kültürler arası hassasiyet, uzaktan ilk temas, süreç ve beklenti yönetimi.

5

Kurumsal Temsil ve Profesyonel Nezaket

Klinik dil, görünüm, davranış, mahremiyet ve kurum değerlerinin temsili.

6

Hasta Verisi ve İletişimde Mahremiyet Farkındalığı

Temas noktalarında gizlilik, özenli dil ve güven veren davranış farkındalığı.

Sağlıkta güçlü kurum kültürü, doğru insan uygulamalarıyla gelişir.

Sağlıkta İnsan Kaynakları Yönetimi Eğitimi

1 GÜN • 6 SAAT • YÜZ YÜZE

İK yöneticileri ve uzmanları • Hastane ve klinik yöneticileri • İdari yöneticiler • Birim sorumluları

Eğitimin amacı

Sağlık kurumlarında kariyer ve performans yönetimi süreçlerini geliştirmek, çalışan bağlılığını güçlendirmek, yeteneklerin kuruma kazandırılması ve kurumda tutulmasına yönelik etkili insan kaynakları uygulamaları oluşturmak.

1

Kariyer Yönetimi

Yetkinlik, rol ve gelişim yollarının sağlık kurumu ihtiyaçlarıyla eşleştirilmesi.

2

Performans Yönetimi

Hedef, davranış göstergesi, düzenli geri bildirim ve gelişim takibi.

3

Çalışan Bağlılığı

Aidiyet, anlam, iletişim ve yöneticinin bağlılık üzerindeki etkisi.

4

Yetenek Yönetimi

Doğru yeteneği çekme, kuruma uyum, gelişim ve elde tutma uygulamaları.

5

Kurum Kültürü

Değerleri günlük davranışlara ve ekipler arası çalışma biçimine dönüştürme.

6

Çalışan Deneyimi

İşe girişten gelişim ve kariyere kadar tutarlı çalışan yolculuğu tasarımı.

Dental Asistanlık Eğitimi

Klinikte güçlü asitanlık

Kliniğin güvenli, düzenli ve hasta odaklı işleyişinde diş hekimi asistanı kritik bir role sahiptir.

1-2 GÜN • UYGULAMALI



Hedef kitle: Diş hekimi asistanları, klinik destek çalışanları, hasta koordinatörleri ve göreve yeni başlayan çalışanlar.

1

Hasta İletişimi

Karşılama, kaygıyı fark etme, bilgilendirme ve profesyonel sınırlar.

2

Klinik Hazırlık

Çalışma alanı, malzeme ve süreç hazırlığında düzen ve sorumluluk.

3

Randevu ve Hasta Akışı

Zaman yönetimi, önceliklendirme, bekleme ve yönlendirme.

4

Hekimle Koordinasyon

Tedavi akışını destekleyen açık iletişim, rol netliği ve ekip uyumu.

5

Güvenli Çalışma

Risk farkındalığı, dikkat, kontrol listeleri ve güvenli davranış kültürü.

6

Kurumsal Temsil

Görünüm, nezaket, mahremiyet ve kliniği güven veren biçimde temsil etme.

Ağız ve Diş Sağlığında Hasta Deneyimi Gelişim Programı

Altı modüllük yapı; hasta temas noktalarını, ekip davranışlarını ve yönetici takibini aynı gelişim yolculuğunda birleştirir.

1

Hasta Yolculuğu

Temas noktaları, beklentiler ve kritik anlar

2

Güven Veren İletişim

Dinleme, empati, anlaşılır anlatım

3

Kaygı ve Duygu Yönetimi

Korku, belirsizlik ve profesyonel denge

4

Şikâyet ve Zor Durumlar

Gerilimi düşürme, çözüm ve takip

5

Tedavi Planı Sunumu

Değer, etik ikna ve kararı kolaylaştırma

6

Ekip Standardı

Ortak dil, geri bildirim ve sürdürülebilirlik

Önerilen yapı
**6 modül × 1
gün**

**Haftalık / 15 günde bir /
aylık**

**Yüz yüze • 6 saat • Kuruma
özel vaka ve görevler**

Bilgiden davranışa, davranıştan hizmet standardına

01

İhtiyaç Analizi

Yönetici görüşmeleri, hedef grup ve kritik temas noktalarının belirlenmesi.

02

Kuruma Özel Tasarım

Vaka, örnek, rol ve uygulamaların klinik gerçekliğe uyarlanması.

03

Deneyimsel Eğitim

Kısa anlatım, vaka çözümü, canlandırma, mikro pratik ve grup çalışması.

04

Gelişim Görevleri

Modüller arasında iş başında uygulanacak gözlem ve davranış görevleri.

05

Ölçme & Takip

Ön-son değerlendirme, katılımcı geribildirimi, yönetici gözlemi ve sonuç raporu.

Format seçenekleri

1-2 günlük eğitimler • Modüler programlar • Yönetici atölyeleri • Online pekiştirme oturumları

Sektörel gerçekliği, insan psikolojisini ve kurumsal gelişimi birlikte ele alıyoruz.

2009

Kuruluş

400+

Kurum

37.000+

Katılımcı

Türkiye

Geneli

Kurumsal Gelişim Mimarisi

YÖNETİMSEL MİMARİ

İLETİŞİMSEL MİMARİ

PSİKOLOJİK MİMARİ

Klinik başarıyı idari koordinasyonla birleştiren; çalışan, hasta ve kurum ihtiyaçlarını aynı gelişim sistemi içinde ele alan yaklaşım.

Eğitmen kadromuz

Eğitmen kadromuz; sağlık, yönetim, iletişim, psikoloji, insan kaynakları ve hizmet kalitesi alanlarında sektör deneyimi yüksek, alanında uzman profesyonellerden oluşur. Her eğitim, hedef grubun çalışma gerçekliğine uygun örnekler ve uygulamalarla yürütülür.

Sektör Deneyimi

Sağlık kurumlarının işleyişini ve sahadaki ihtiyaçları bilen uzmanlar.

Alan Uzmanlığı

Her eğitim başlığına uygun bilgi, deneyim ve uygulama yetkinliği.

Uygulama Odaklılık

Vaka, canlandırma, atölye ve iş başı gelişim görevleri.

Kurumunuza özel gelişim yolculuğunu birlikte tasarlayalım.

İhtiyaç analizi görüşmesinde hedef kitlenizi, hizmet önceliklerinizi ve uygulama takviminizi birlikte netleştirelim.

İLETİŞİM

0312 240 13 13 • 0505 263 32 74

info@ilhankocakademi.com

Kavaklıdere Mah. Büklüm Cad. 22/16 Çankaya / Ankara

ilhankocakademi.com

TÜRKİYE GENELİ • YÜZ YÜZE VE ONLINE ÇÖZÜMLER

