



Rola feedbacku pacjenta w doskonaleniu praktyki medycznej

Wykładowca:

- **Urszula Łaskawiec** - jest doświadczonym managerem, coachem i trenerem, a także Certyfikowanym Konsultantem narzędzia badającego kompetencje DISC D3, Trenerem Umiejętności Miękkich oraz autorką publikacji i szkoleń (głównie zakresu komunikacji, sprzedaży usług, obsługi) m.in dla branży medycznej oraz projektów realizowanych poprzez call center. Posiada ponad 15 letnie doświadczenie zawodowe w zakresie koordynowania projektów sprzedażowych oraz opieki posprzedażowej, a także komunikacji z Klientem. Prowadziłam szereg akcji telesprzedażowych i promocyjnych. Od 2012 roku jest związana z branżą medyczną. Miała okazję zarządzać i koordynować działaniami kilku wielospecjalistycznych placówek medycznych, a także być liderem infolinii opieki medycznej w jednej z największych firm ubezpieczeniowych w Polsce. Posiada wiedzę w zakresie odpowiedzialności za pacjenta, dbania o wizerunek placówki medycznej, jakościowej obsługi pacjenta, działań pomagających w promowaniu usług placówek medycznych. Prowadzi szkolenia dotyczące m.in. umiejętności sprzedażowych i rekomendacyjnych, szkolenia z jakości obsługi klienta/pacjenta, warsztaty z efektywnego sposobu prowadzenia rozmów, szkolenia podnoszące kompetencje managerskie, a także sesje konsultacyjne, sesje coachingowe i treningi regulacji emocji.

Program:

- Wprowadzenie: znaczenie feedbacku w praktyce medycznej
- Narzędzia do zbierania informacji zwrotnej od pacjentów online i offline
- Analiza feedbacku – kluczowe obszary poprawy

- Strategie wdrażania zmian na podstawie danych

Przegląd case studies: praktyki z placówek medycznych

