

# SPERO-HR

İnsan Kaynakları ve Yönetim Danışmanlığı

## EĞİTİM KATALOĞU

2018

[www.sperohr.com](http://www.sperohr.com)



## 1.Yönetici Eğitimleri

- 1.1 Liderlik ve Etkin Yöneticilik Eğitimi- YE01
- 1.2 Uygulamalı Mülakat Teknikleri Eğitimi- YE02
- 1.3 Görev Verme ve Delegasyon Eğitimi- YE03
- 1.4 Çatışma Yönetimi ve Uzlaştırma Becerileri- YE04
- 1.5 Performans Yönetimi Sistemi Eğitimi- YE05
- 1.6 Liderlik ve Etkin Yöneticilik Eğitimi- YE06



## 2. Kişisel Gelişim Eğitimleri

- 2.1 Bilişsel Çarpıtmalar- KGE01
- 2.2 Öfke Kontrolü- KGE02
- 2.3 Özgüven Geliştirme Taktikleri- KGE03
- 2.4 Stres Yönetimi Eğitimi- KGE04
- 2.5 Verimli Çalışma ve Motivasyon Eğitimi- KGE05
- 2.6 Ekip Çalışması ve Sinerji Eğitimi- KGE06



## 3. İnsan Kaynakları Eğitimleri

- 3.1 Yapılandırılmış İşe Alım Süreci- İKYE01
- 3.2 İş Analizi ve Görev Tanımı Eğitimi- İKYE02
- 3.3 Oryantasyon Eğitimi ve İşe Alıştırma Eğitimi-İKYE03



## 4. Hekim ve Hastane Çalışanlarına Yönelik Eğitimler

- 4.1 Hasta İlişkilerinde Etkili İletişim- HÇE01
- 4.2 Hasta Hakları – HÇE02
- 4.3 Zor Hasta ve Yakınları ile İletişim- HÇE03
- 4.4 Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon1- HÇE04
- 4.5 Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon2- HÇE05
- 4.6 Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon3- HÇE06

## 1

## Yönetici Eğitimleri

## 1.1

## Liderlik ve Etkin Yöneticilik Eğitimi- YE01

## Eğitimin Amacı :

Yöneticilere ve yönetici adaylarına çağdaş yönetim teknikleri ve etkin liderlik kavramlarını anlatarak yönetim yeteneklerini geliştirmek, lider ve yönetici arasındaki fark anlatılarak, etkin bir liderlik ruhu oluşturmak, Yöneticilerin kendine özgü liderlik tarzını oluşturmasını sağlayacak yetkinliklerin kazandırmak, yol gösteren, harekete geçirebilen, birleştirici, motive edici, etkileyici yönlerini fark etmelerini sağlamak eğitimin amacıdır.

## Eğitimin İçeriği

- Yönetici Kimdir? Lider kimdir?
- Lider – Yönetici Farkları
- Başarılı Bir Liderin Sahip Olması Gereken Özellikler
- Liderlik Stili Ve Türleri
- Liderlik Yaklaşımları
- Kişilik Türlerine Göre Liderlik
- Bir Lider Neler Yapabilir?
- Liderin Çalışan Motivasyonu Etkisi Üzerindeki Etkisi
- Özgün Liderlik Tanımı
- Koçluk Becerileri
- Vizyoner Liderlik
- Liderlikte 3P Kuralı

## Hedef Grup:

Kurumun ilk, orta ve üst düzey yöneticileri, yönetici adayları

## Eğitim Süresi:

1 gün

1

## Yönetici Eğitimleri

1.2

### Uygulamalı Mülakat Teknikleri Eğitimi- YE02

#### Eğitimin Amacı :

Yetkinlik bazlı mülakat teknikleri eğitimi ile katılımcılar, yetkinlik kavramını tanıyarak ve pratik uygulamalarla pekiştirerek seçme sürecinde yetkinliklerin kullanım alanları ile ilgili daha fazla bilgiye sahip olacaklardır. Böylelikle aday seçimlerinde çok yönlü bakış açısı ile yerinde teknikler kullanılarak daha etkin alımlar gerçekleştirilebilecektir.

#### Eğitimin İçeriği

- İş ve Görev Tanımına Uygun Profilin Belirlenmesi
- Mülakat Planlama
- Mülakat Sorularının Hazırlanması
- Mülakata Başlama
- Yetkinlik Bazlı Mülakat Yönetimi
- Yetkinlik Bazlı ve Davranış Odaklı Mülakat Sırasında İletişim Becerileri
- Mülakat sırasında ve sonrasında yapılan hatalar
- İşe Alım Görüşmeleri / Uygulama / Analiz

#### Hedef Grup:

Kurumun ilk, orta ve üst düzey yöneticileri, yönetici adayları, iş görüşmesi yapan tüm çalışanlar

#### Eğitim Süresi:

1 gün

1

## Yönetici Eğitimleri

1.3

### Görev Verme ve Delegasyon Eğitimi- YE03

#### Eğitimin Amacı :

Katılımcıların, iş performansını ve kalitesini arttırma, kritik işlere daha çok zaman ayırabilme, delegasyon sistemini başarılı bir şekilde kurarak yetki devri ve görev verme konusunda hemen hayata geçirebilecekleri bir hareket planı yapabilme becerilerinin kazandırılmasını hedeflemektedir.

#### Eğitimin İçeriği

- Delegasyon Nedir?
- Delegasyonun Faydaları Nelerdir?
- Delegasyon Sistemini Neden Yapamıyoruz?
- Görevlendirmenin 6 Seviyesi
- Kendi Tarzınızı Seçin
- Kaliteli Delegasyonun İdeal Adımları
- İletişimde 'Emir Tekrarı'
- Kontrol Hissinin Kaybı ve Bununla Başa Çıkma
- Destek Almak
- Mikro Yönetim ve Belirtileri, Sakınmak için Yapılacaklar
- Çok Çalışmak Mı? Çok İş Yapmak Mı?
- Çalışana etkili ve doğru geribildirim verme

#### Hedef Grup:

Kurumun ilk, orta ve üst düzey yöneticileri, yönetici adayları

#### Eğitim Süresi:

1 gün

1

## Yönetici Eğitimleri

1.4

### Çatışma Yönetimi ve Uzlaştırma Becerileri- YE04

#### Eğitimin Amacı :

Çatışmacı durumlarını etkin bir şekilde yöneterek uzlaşmaya çevrilebilecek bir iletişim dili geliştirmeyi, proaktif davranmayı, yönetim ve iletişim becerilerini geliştirmeyi ve çatışmaların hangi yöntemler kullanarak çözümlenebileceğini aktarmayı amaçlamaktadır.

#### Eğitimin İçeriği

- Çatışma yönetimi nedir?
- Çatışmayı oluşturan faktörler
- İletişim problemleri – empati
- Farklı kişilikler için iletişim
- İşyerinde çatışma çeşitleri
- İşverenin veya yöneticinin rolü
- Çatışma çözme yöntemleri
- Takım çalışmaları
- Ortak bir nokta bulmak
- Kazan-kazan prensibi
- Çatışma yönetimi stratejileri
- Davranış değiştirme
- Örnek uygulamalar

#### Hedef Grup:

Zor insanlarla ilişkilerini daha iyi yönetmek isteyen ve daha sağlıklı iletişim kurmak isteyen herkes.

#### Eğitim Süresi:

1 gün

1

## Yönetici Eğitimleri

1.5

### Performans Yönetimi Sistemi Eğitimi- YE05

#### Eğitimin Amacı :

Katılımcıları, performans yönetimi kavramı ve değerlendirme sistemleri konularında bilgilendirmek, kurumun hedeflerini çalışan hedefi haline getirmek ve örnek uygulamalar ile performans değerlendirme prosedürünü vazabilecek şekilde bu konulardaki yetkinliklerini geliştirmektir.

#### Eğitimin İçeriği

- Performans Yönetimi Nedir?
- Performans Değerlendirme Sistemi
- Performans Değerlendirmede Temel Kriterler
- Geleneksel ve Modern Performans Değerlendirme Yöntemleri
- Performans Değerlendirme Adımları
- Performans Değerlendirme Hukuk Boyutu
- Performans Değerlendirme Kapsamında Değerlendirici ve Değerlendirilenin Rolü
- Performans Değerlendirme Kriterleri
- İş / Hedef Bazlı Performans Değerlendirme
- Yetkinlik Bazlı Performans Değerlendirme
- Yetkinlik Bazlı Performans Değerlendirme Formu Oluşturulması
- Performans Değerlendirme ve Performans Yönetim Sistemi Kurulumu
- Performans Değerlendirme ve Performans Yönetimi Sistemi
- Uygulanması ve Denetimi

#### Hedef Grup:

Kurumun ilk, orta ve üst düzey yöneticileri, yönetici adayları

#### Eğitim Süresi:

1 gün

1

## Yönetici Eğitimleri

1.6

### Liderlik ve Etkin Yöneticilik Eğitimi- YE06

#### Eğitimin Amacı :

Eğitimimizde amaçlanan; verimli toplantılar yapabilmek için gerekli düzeni oluşturmak, toplantıların etkinliğini olumsuz yönde etkileyen faktörler ile baş ederek, verimliliği artıracak ipuçlarını katılımcılar ile paylaşmaktır.

#### Eğitimin İçeriği

- Toplantının Tanımı
- Toplantıların Vazgeçilmezliği
- Toplantı Yapmanın 4 Ana İşlevi
- İş Toplantılarının Etkinliğinin Ölçülmesi
- Toplantı Yönetiminin Özellikleri
- Toplantılarda Yapılmaması Gerekenler
- Toplantılarda Gösterilmesi Gereken Tavr ve Yaklaşımlar
- Toplantılarda Katılımcıların ve Liderlerin Görevleri
- Toplantı İçin Gündem Belirleme
- Toplantılarda Açış ve Yürütme
- Toplantılarda Tartışma Yönetimi
- Toplantıda Sonuçlandırma Adımları
- Özetleme ve Toplantı Tutanağının Hazırlanması

#### Hedef Grup:

Kurumun ilk, orta ve üst düzey yöneticileri, yönetici adayları

#### Eğitim Süresi:

1 gün



2

## Kişisel Gelişim Eğitimleri

2.1

### Bilişsel Çarpıtmalar- KGE01

#### Eğitimin Amacı :

Başarılı iş ve özel hayatın temel kuralı, olaylara bakış açımız; duygu, düşünce ve davranışlarımızla doğru orantılıdır. “Bilişsel Çarpıtmalar” eğitimi ile olaylara bakış açımızı, duygularımızı ve davranışlarımızı gözden geçirmemiz, sahip olduğumuz bilişsel çarpıtmaların farkına varmamız ve üstesinden gelmek için neler yapılabileceği amaçlanmaktadır.

#### Eğitimin İçeriği

- Duygudurum, düşünce ve davranış ilişkisi nasıldır?
- Burnout nedir?
- Depresyon nedir?
- Burns-Depresyon Ölçeği- uygulama
- Bilişsel Çarpıtma nedir?
- Bilişsel Çarpıtma Çeşitleri nelerdir?
- Özgüven oluşturma
- Üç Sütun Tekniği Nedir?
- Üç Sütun Tekniği- uygulama

#### Hedef Grup:

İş ve özel hayatında sağlıklı duygudurumuna, düşünceye ve davranışa sahip olmak isteyenler.

#### Eğitim Süresi:

1 gün

2

## Kişisel Gelişim Eğitimleri

2.2

### Öfke Kontrolü- KGE02

#### Eğitimin Amacı :

Başarılı iş ve özel hayatın temel kuralı, olaylara bakış açımız; duygu, düşünce ve davranışlarımızla doğru orantılıdır. “Öfke Kontrolü” eğitimi ile olaylara bakış açımızı, duygularımızı ve davranışlarımızı gözden geçirmemiz, sahip olduğumuz “öfke” mizin farkına varmamız ve üstesinden gelmek için neler yapılabileceği amaçlanmaktadır.

#### Eğitimin İçeriği

- Öfke nedir?
- Öfkenin içe Yönelmesi/Öfkenin dışa yönelmesi
- Novaco Öfke Ölçeği-uygulama
- Bilişsel Çarpıtma ile öfke arasındaki bağlantı
- İşlevsel olmayan düşüncelerin yazımı
- Canlandırma teknikleri
- Öfke hakkında bilinmesi gereken on şey
- Öfke ile baş etme yöntemleri nelerdir?

#### Hedef Grup:

İş ve özel hayatında sağlıklı duygu durumuna, düşünceye ve davranışa sahip olmak isteyenler.

#### Eğitim Süresi:

1 gün

2

## Kişisel Gelişim Eğitimleri

2.3

### Özgüven Geliştirme Taktikleri- KGE03

#### Eğitimin Amacı :

Katılımcılar kendilerini daha iyi tanıyacak, evet- hayır demeyi öğrenecek, katılımcıların gerek kendi nezdinde ve gerekse iş çevresinde saygıyla kabul gören bir tarza ulaşmaları özgüvenini artırarak özel ve iş hayatında başarılı olmaları, profesyonelliğini artıracak temel konular, yaklaşım ve davranışlar hakkında verilen bilgilerle farkındalık kazanmaları sağlanacaktır.

#### Eğitimin İçeriği

- Benlik Kavramı
- Gücsüz yanlarınızı saptamak
- Güçlü yanlarınızı saptamak
- Yeni benlik tanımı
- Bilişsel bozukluklar
- Yaşamı anlamlandırmak ve kendine güven
- Eleştiriye yanıt verme
- Amaç belirleme ve planlama
- Kişiliğin Düşünceler, Davranışlar, İletişimler Üzerindeki Etkisi

#### Hedef Grup:

Başarılı ve mutlu bir hayat isteyen herkes.

#### Eğitim Süresi:

Eğitim katılımcı sayısına göre 1 veya 2 gün süreli planlanmıştır.

2

## Kişisel Gelişim Eğitimleri

2.4

### Stres Yönetimi Eğitimi- KGE04

#### Eğitimin Amacı :

Katılımcıların kendilerini çok daha yakından tanıyarak, onlarda strese sebep olan faktörleri doğru yönetebilmelerini sağlamaktır. Kişileri strese sokan faktörlerin farkına vardırırmak, bu faktörlerle başa çıkmak için nasıl bir yol izlemek gerektiğini öğrenmeleri hedeflenmektedir. Ayrıca daha huzurlu, rahat ve mutlu bir yaşam sürebilmeleri için bir farkındalık kazandırmak, stresi azaltma konusunda da daha bilinçli ve donanımlı hale gelmelerini sağlamak.

#### Eğitimin İçeriği

- Ruh halimiz ve duygularımız nasıl oluşur?
- Beyin, dil ve davranış ilişkisi nedir?
- İç diyaloglarımız ve stres
- Stres nedir, ne değildir?
- Stres kaynakları
- Stres azaltıcı tekniklere ilişkin uygulamalar
- Gevşeme Teknikleri, zihinsel Teknikler
- Öfkeyi Kontrol Yolları
- Zihinsel çarpıtmalar ile stres arasındaki bağlantı
- Hayata olumlu bakmak

#### Hedef Grup:

İş ve özel hayatında sağlıklı ruh haline, düşünceye ve davranışa sahip olmak isteyenler, stres düzeyini kontrol altında tutmak isteyen herkes

#### Eğitim Süresi:

Katılımcı sayısına bağlı olarak 1 veya 2 gün

2

## Kişisel Gelişim Eğitimleri

2.5

### Verimli Çalışma ve Motivasyon Eğitimi- KGE05

#### Eğitimin Amacı :

Kurumda çalışan tüm personelin verimliliğini arttırmak, mutlu çalışmalarını sağlamak, “daha iyisini yapabilirim” inancını kazandırmaktır. Kurum çalışanlarında inisiyatif kullanma becerilerini geliştirmelerini, oto kontrol yeteneklerini ortaya çıkartmalarını, daha verimli nasıl çalışacaklarını öğreterek, başarı ve hedef odaklı çalışmalarını sağlamaktır.

#### Eğitimin İçeriği

- Başarı güdüsü yüksek kişilerin özellikleri
- Azimli insanların ortak özellikleri
- Mutlu çalışmak
- Başarının iç ve dış engelleri
- İyi İletişimin Motivasyona Etkisi
- Stres, Duygular Dünyası ve Motivasyon
- Kişilik yapıları
- Güçlü yönlerimizi kullanabilmek
- Zayıf yönlerimizi geliştirmek
- Özgüven yönetimi

#### Hedef Grup:

Program kurumun tüm çalışanlarını kapsar.

#### Eğitim Süresi:

1 gün

2

## Kişisel Gelişim Eğitimleri

2.6

### Ekip Çalışması ve Sinerji Eğitimi- KGE06

#### Eğitimin Amacı :

Kurumda çalışan tüm personelin ekip çalışmasının temel özellikleri konusunda bilinçlendirilmesini, ekip arkadaşları arasındaki güveni ve iş birliğini arttırmayı, ortak amaç, hedef ve eylemler yaratmayı, sinerji yaratmayı ve farkındalık kazandırmayı hedeflemektedir. Modern bir ekibin ihtiyaç duyduğu, gerekli bilgi ve becerilerin yanında takımı motive edici teknikler anlatılacaktır.

#### Eğitimin İçeriği

- Takım nedir?
- Neden takım çalışması?
- Başarılı bir takım oluşturma basamakları
- Takım ve iletişim
- Empati
- Takım iletişiminde üyelerin sorumlulukları
- Takım ve çatışma
- Ekip oyunları, filmler ve örnek olaylar

#### Hedef Grup:

Program, kurumun tüm çalışanlarını kapsar.

#### Eğitim Süresi:

1 gün

3

## İnsan Kaynakları Yönetimi Eğitimleri

3.1

### Yapılandırılmış İşe Alım Süreci- İKYE01

#### Eğitimin Amacı :

Yapılandırılmış mülakatlar konusunda kapsamlı bilgi paylaşımında bulunmak, işe alım ve etkili mülakat teknikleri konusunda bilgi ve becerisini artırmak isteyen profesyonellere bakış açısı kazandırmak, gelişim için yol ve yöntemleri paylaşarak paylaşılan bilgilerin uygulama pratiği ile beceriye dönüştürülmesini sağlamaktır.

#### Eğitimin İçeriği

- Mülakat nedir, Görüşme Nedir?
- Bir mülakatta olması gereken temel özellikler nelerdir?
- Mülakattan önceki süreçler nasıl yapılandırılır?
- Bu süreçlerin şirket markasına olumlu ya da olumsuz katkıları nelerdir?
- Dünyadaki mülakat örnekleri ve kültürel farkların mülakatlara yansımaları,
- Mülakat sürecinde doğru bildiğimiz yanıtlar,
- Yetkinlik bazlı mülakat teknikleri,
- S.T.A.R modelini ve modeli oluşturan teknik,
- S.T.A.R metoduyla soru oluşturma,
- S.T.A.R kullanırken sık yapılan hatalar,
- Güçlü sorular nasıl hazırlanır?
- Hedefe yönelik S.T.A.R soruları nasıl hazırlanır
- Role Play

#### Hedef Grup:

İnsan kaynakları Uzman ve Yöneticileri ile İnsan kaynaklarında kariyer yapmak isteyen kişiler.

#### Eğitim Süresi:

1 gün

3

## İnsan Kaynakları Yönetimi Eğitimleri

3.2

### İş Analizi ve Görev Tanımı Eğitimi- İKYE02

#### Eğitimin Amacı :

İnsan Kaynaklarının temel işlevlerinden biri olan İş Analizinin nasıl yapılacağı ve sonuçlarının Görev Tanımlarına, Pozisyonun gerektirdiği Yetkinliklere, İşin Değerine ve Ücretlendirmeye ve tüm İK süreçlerine yansıtılması, bu konuda bilgi toplama ve analiz/hesaplama yöntemleri, insan kaynakları yönetimi fonksiyonlarının kullanış biçimleri, karşılaşılan sorunlar konusunda bilgi ve uygulamaları içermektedir.

#### Eğitimin İçeriği

- İş analizinin temel kavramları ve kullanım alanları
- İş analizi yöntemleri
- İş analizi aşamaları
- İş analistlerinin özellikleri
- İş analizinde yapılan temel hatalar
- İş analiz formu ve uygulama
- İş analizi sonuçları
- Görev tanımı oluşturma
- Görev gerekleri oluşturma

#### Hedef Grup:

İnsan kaynakları Uzman ve Yöneticileri ile İnsan kaynaklarında kariyer yapmak isteyen kişiler.

#### Eğitim Süresi:

1 gün



3

## İnsan Kaynakları Yönetimi Eğitimleri

3.3

### Oryantasyon Eğitimi ve İşe Alıştırma Eğitimi- İKYE03

#### Eğitimin Amacı :

Doğru oryantasyon programını tasarlamanın, sunumları hikaye anlatıcılığı teknikleriyle geliştirmenin yollarını ve teknolojik gelişmeleri paylaşıyoruz. Amacımız yeni çalışma arkadaşlarınıza etkili bir “merhaba” diyerek, uyum süreçlerini kolaylaştırmanız ve oryantasyonu, işveren markanızı güçlendirecek şekilde konumlandırabilmeniz. Ayrıca işe alıştırma formlarının nasıl hazırlanacağı ve değerlendirileceği konusunda bilgi sahibi olunacaktır.

#### Eğitimin İçeriği

- Oryantasyonda sizden neler bekleniyor?
- Yeni işe girenler ve kurumunuz için bu dönem neden çok önemli?
- Oryantasyon program tasarımı
- Oryantasyon check-up
- Mobil oryantasyondan, chatbot’a; teknolojik gelişmeler
- İş hayatından ilgi çekici hikayeler nasıl yakalanır ve içerik geliştirilir?
- Atölye Çalışması: Oryantasyon Sunumu
- İşe alıştırma değerlendirme formu oluşturma
- İşe alıştırma formu değerlendirme

#### Hedef Grup:

İnsan kaynakları Uzman ve Yöneticileri ile İnsan kaynaklarında kariyer yapmak isteyen kişiler.

#### Eğitim Süresi:

1 gün

4

## Hekim ve Hastane Çalışanlarına Yönelik Eğitimler

4.1

### Hasta İlişkilerinde Etkili İletişim- HÇE01

#### Eğitimin Amacı :

Hasta memnuniyetini etkileyen en önemli faktörlerden biri olan hasta ve yakınları ile iletişim konusunda katılımcılarda farkındalık yaratmak ve katılımcıların, iletişim becerilerini geliştirerek tüm iş süreçlerinde hasta ve yakınları ile olan ilişkilerinde performanslarının artırılması hedeflenmektedir.

#### Eğitimin İçeriği

- Doğru iletişimin iş ve özel hayatımızdaki önemi
- Hastaları karşılama, ağırlama ve uğurlama modeli
- Etkin dinleme ve konuşma
- Hasta bekletme sürecini yönetmek
- Özel hastalara özel yaklaşım(yaşlı, engelli, çocuk...)
- Hasta bilgilendirme sürecini yönetmek
- Zor hasta ve yakınları ile başa çıkma
- Şikayet sürecini etkin yönetebilmek
- Örnek olaylar ve grup çalışmaları

#### Hedef Grup:

Hasta ve hasta yakınları ile birebir iletişim kuran tüm çalışanlar

#### Eğitim Süresi:

1 gün

4

## Hekim ve Hastane Çalışanlarına Yönelik Eğitimler

4.2

### Hasta Hakları – HÇE02

#### Eğitimin Amacı :

Eğitim, hasta hakları konusunda katılımcıları bilinçlendirmeyi, hasta haklarının hastalar, çalışanlar ve kurumlar açısından önemine değinerek hasta haklarının uygulanmasında yaşanan sıkıntıları belirtip süreci kolaylaştırmaya yönelik ip uçlarının verilmesini hedeflemektedir.

#### Eğitimin İçeriği

- Hasta haklarının yasallaşma süreci
- İnsan hakkı, sağlık hakkı ve hasta hakkı
- Hasta hakları ihlalleri
- Sağlık kurumlarında hasta hakları uygulamaları
- Uygulamalarda yaşanan zorluklar
- Kurumların karşılaştığı yasal problemler
- Hasta hakları ihlalleri ile ilgili dava örnekleri

#### Hedef Grup:

Sağlık kurumlarında kendilerini bu alanda geliştirmek isteyen çalışanlar, hasta ilişkileri yöneticileri ve diğer orta düzey yöneticiler

#### Eğitim Süresi:

1 gün

4

## Hekim ve Hastane Çalışanlarına Yönelik Eğitimler

4.3

### Zor Hasta ve Yakınları ile İletişim - HÇE03

#### Eğitimin Amacı :

Zor hastalar, sadece ilişki ve iletişim sürecini değil aynı zamanda sağlık çalışanının günlük performansını da olumsuz etkilemektedir. Eğitim, öncelikle sağlıklı iletişimi oluşturan komponentlerden yola çıkılacak ve daha sonra giderek artan zorluklardaki hasta ve hasta yakını tiplerleriyle kurulacak iletişimi kolaylaştırmayı ve bu alanda sağlık profesyonellerinin performansını arttırmayı hedeflemektedir.

#### Eğitimin İçeriği

- Hasta ve hasta yakını davranışını belirleyen alt yapılar nelerdir?
- Neden bazı kişiler bize göre “Zor” dur?
- İletişimde etken ve edilgen olmak nedir?
- Zor insanlarla iletişimin yaratabileceği stres ortamı kontrol edebilme
- Zor hasta ve hasta yakınına ait etken tavırları karşılama şekilleri
- Zor hastalarla iletişimde kazanan ya da kaybeden olmak.
- Tepkisel ve etkisel davranış
- Etki - tepki silsilesi nedir? Zor insan burada neyi, nasıl etkiler?
- Zor hasta ve hasta yakınıyla iletişimde görünmeyen tuzak: Etki - tepki silsilesi
- Zor hasta ve hasta yakınıyla iletişimde düşünce hataları

#### Hedef Grup:

Hekim, hemşire ve diğer sağlık çalışanları, yöneticileri

#### Eğitim Süresi:

1 gün

4

## Hekim ve Hastane Çalışanlarına Yönelik Eğitimler

4.4

### Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon1- HÇE04

#### Eğitimin Amacı :

Sağlık kurumlarında kaliteyi yönetecek olan idarecilerin hem uluslararası kalite standartlarını JCI akreditasyonu ve ISO 9001 :2008 standartlarını hem de Sağlık Bakanlığı tarafından yayınlanmış olan ulusal standartları Toplam Kalite Felsefesi ışığında bilmesi ve uygulaması önem kazanmaktadır. Bu nedenle standartların doğru yorumlanması, uygulama da ve idare de sağlık yöneticilerine çok büyük değer katacaktır. Bu eğitim programı ile birlikte katılımcılar teorik eğitimin yanında yapılacak uygulamalı çalışmalarla birlikte sağlık kurumlarında uluslararası /ulusal kalite yönetim sistemi kurmak için gerekli olan tüm bilgileri edinmiş olacaklardır.

#### Eğitimin İçeriği

- Sağlıkta Toplam Kalite ve Kalite Yönetim Sistemi Nedir
- Dokümantasyon Yapısının Kurulması ve Yönetimi
- ISO 9001:2008 Standartlarının Sağlık Sektöründe Uygulanması ve İç Tetkik Eğitimi
- JCI akreditasyon standartları
- Hasta Odaklı Standartlar
- Uluslararası Hasta Güvenliği Hedefleri
- Bakıma Ulaşım ve Bakımın Sürekliliği
- Hasta ve Yakınlarının Hakları
- Hastaların Değerlendirilmesi
- Hastaların Bakımı
- Anestezi ve Cerrahi Bakım
- İlaç Yönetimi ve Kullanım
- Hasta ve Yakınlarının Eğitimi

#### Hedef Grup:

Kalite Yöneticileri, İç tetkikçiler, üst düzey yöneticiler

#### Eğitim Süresi:

4 gün

4

## Hekim ve Hastane Çalışanlarına Yönelik Eğitimler

4.5

### Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon2- HÇE05

#### Eğitimin Amacı :

Sağlık kurumlarında kaliteyi yönetecek olan idarecilerin hem uluslararası kalite standartlarını JCI akreditasyonu ve ISO 9001 :2008 standartlarını hem de Sağlık Bakanlığı tarafından yayınlanmış olan ulusal standartları Toplam Kalite Felsefesi ışığında bilmesi ve uygulaması önem kazanmaktadır. Bu nedenle standartların doğru yorumlanması, uygulama da ve idare de sağlık yöneticilerine çok büyük değer katacaktır. Bu eğitim programı ile birlikte katılımcılar teorik eğitimin yanında yapılacak uygulamalı çalışmalarla birlikte sağlık kurumlarında uluslararası /ulusal kalite yönetim sistemi kurmak için gerekli olan tüm bilgileri edinmiş olacaklardır.

#### Eğitimin İçeriği

- Kalite Geliştirme ve Hasta Güvenliği
- Enfeksiyonların Önlenmesi ve Kontrolü
- Yönetim, Liderlik ve Yönlendirme
- Tesis Yönetimi ve Güvenliği
- Çalışanların Nitelikleri ve Eğitimi
- İletişim ve Bilgi Yönetimi

#### Hedef Grup:

Kalite Yöneticileri, İç tetkikçiler, üst düzey yöneticiler

#### Eğitim Süresi:

6 gün

4

## Hekim ve Hastane Çalışanlarına Yönelik Eğitimler

4.6

### Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon3- HÇE06

#### Eğitimin Amacı :

Sağlık kurumlarında kaliteyi yönetecek olan idarecilerin hem uluslararası kalite standartlarını JCI akreditasyonu ve ISO 9001 :2008 standartlarını hem de Sağlık Bakanlığı tarafından yayınlanmış olan ulusal standartları Toplam Kalite Felsefesi ışığında bilmesi ve uygulaması önem kazanmaktadır. Bu nedenle standartların doğru yorumlanması, uygulama da ve idare de sağlık yöneticilerine çok büyük değer katacaktır. Bu eğitim programı ile birlikte katılımcılar teorik eğitimin yanında yapılacak uygulamalı çalışmalarla birlikte sağlık kurumlarında uluslararası /ulusal kalite yönetim sistemi kurmak için gerekli olan tüm bilgileri edinmiş olacaklardır.

#### Eğitimin İçeriği

##### Proses ve Performans Yönetimi

- PUKÖ
- Hata Türleri Etkileri Analizi
- Kök Neden Analizi
- Doküman Yönetiminin Kurulması
- İç Tetkik Uygulaması
- Kurul, Komite ve GYS'lerin Oluşturulması

#### Hedef Grup:

Kalite Yöneticileri, İç tetkikçiler, üst düzey yöneticiler

#### Eğitim Süresi:

5 gün