

کد کارگاه: OC_01_008

(هتلینگ بیمارستانی)

کارگاه آموزشی:



• محتوای کارگاه

- معنا و مفهوم هتلینگ
- شناخت تجهیزات و امکانات هتلینگ
- آداب پذیرایی از بیماران و همراهان
- شرح وظایف و زمان بندی عملکرد کارکنان

• مقدمه

امروزه مفهوم رضایتمندی بیماران در تمام دنیا در حوزه مراقبت های پزشکی اهمیت بسیار ویژه ای یافته است، چراکه بیماران و همراهان آنها مشتریان اصلی و نهایی بیمارستانها بوده و وظیفه اصلی ارائه دهندگان خدمت، برآوردن نیازهای واقعی و محسوس و تحصیل رضایت آنها است. در حقیقت این رضایت بیمار است که نشان دهنده انجام صحیح خدمات مطلوب در بیمارستان می باشد، رضایتی که مسلماً نمی تواند صرفاً به دلیل ارائه خدمات حرفه ای و بهره مندی از فناوری های پیشرفته محقق شود؛ بلکه سهم عمده این رضایتمندی متأثر از کیفیت و تنوع خدمات اقامت بیمار و رفتار کارکنان بیمارستانها می باشد و هرچه این خدمات متنوع تر و با کیفیت بهتر ارائه شود، رضایت بیماران و احتمال انتخاب مجدد بیمارستان توسط آنها بیشتر می شود. اجرای برنامه ارتقاء کمی و کیفی خدمات اقامت بیمار بیمارستانی و ارائه امکانات مناسب به همراهان بیمار گامی اساسی در جهت افزایش رضایت خدمت گیرندگان خواهد بود و برای تحقق این هدف نیز، تعریف استاندارد های خدمات اقامت بیمار و یکپارچه سازی آن، ضروری است.

• ارایه گواهی نامه آموزشی داخلی

(در صورت درخواست جهت گواهی نامه بین المللی معتبر هزینه جداگانه محاسبه می گردد)

- امکان ارایه مشاوره در حوزه های مختلف توسط استاد
- عضویت در باشگاه مشتریان و ارایه خدمات ویژه

برای هماهنگی ثبت نام با واحد آموزش خانم مرجانی ۸۸۸۸۸۴۳۱ و ۸۶۰۸۴۲۱۱ تماس حاصل فرمایید.