



Taseis

Management Ltd.

εκπαίδευση προσωπικού | σύμβουλοι ISO | προγράμματα ΕΣΠΑ | σχολή ΠΕΙ & ADR

Καπνικαρέας 19Α – Πλάκα 10556
τηλ: 210 3310240 | fax: 210 3310267 | email: info@taseism.gr
www.taseism.gr



Taseis
Management Ltd.

εκπαίδευση προσωπικού | σύμβουλοι ISO | προγράμματα ΕΣΠΑ | σχολή ΠΕΙ & ADR

Ανοιχτό Σεμινάριο με χρήση ΛΑΕΚ 0,45% του ΟΑΕΔ

Τίτλος Σεμιναρίου: **Medical Secretary Assistant**

Διάρκεια: **16 εκπαιδευτικές ώρες**

Ημερομηνίες Διεξαγωγής: **17 – 18 Οκτωβρίου 2014** | ωράριο: **10:00 – 17:00**

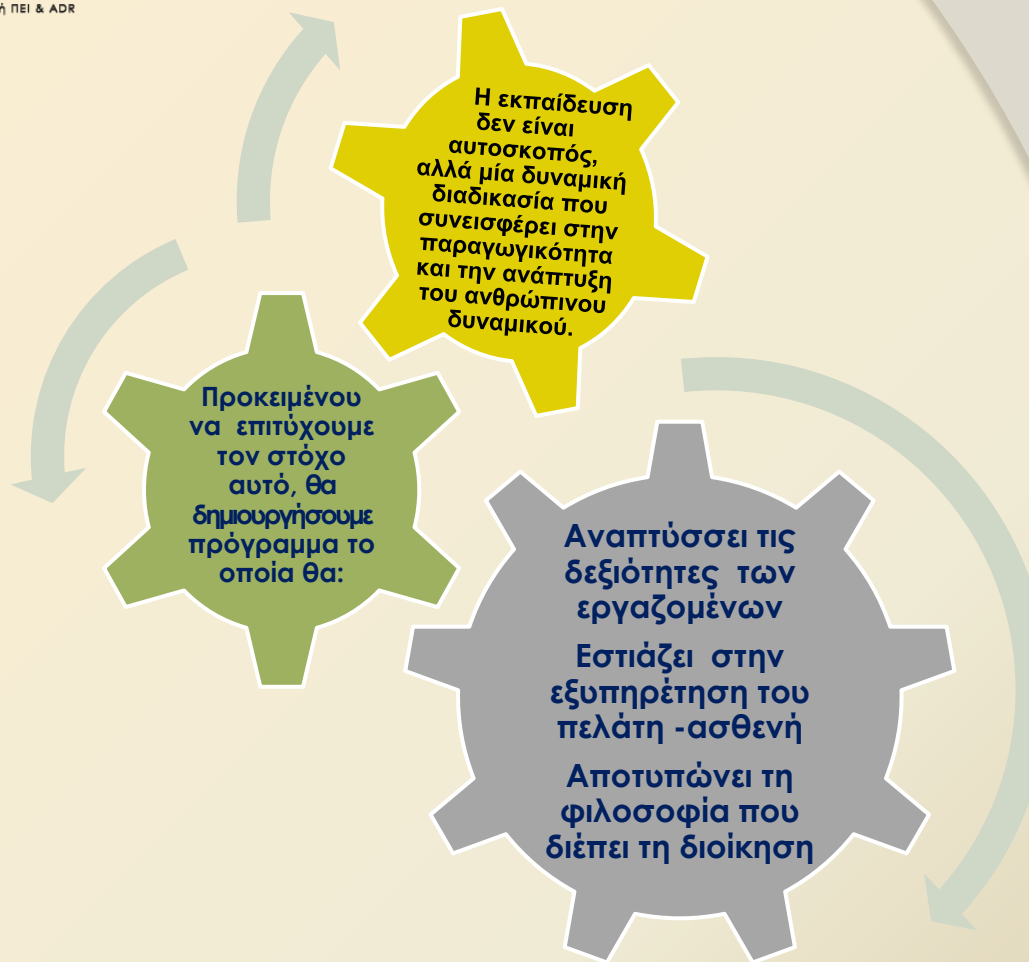
Τόπος Υλοποίησης: **Taseis Management, Καπνικαρέας 19^α - Πλάκα**

Taseis Management ΕΠΕ

Καπνικαρέας 19Α – Πλάκα 10556

Τηλ: 210 3310240 | fax: 210 3310267 | email: info@taseism.gr

www.taseism.gr



Taseis Management ΕΠΕ

Καπνικαρέας 19Α – Πλάκα 10556

Τηλ: 210 3310240 | fax: 210 3310267 | email: info@taseism.gr

www.taseism.gr

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα που σας προτείνουμε επιτυγχάνουν μια θετική μεταμόρφωση των εργαζομένων

- ✓ με την αύξηση της συνειδητοποίησης των αναγκών των πελατών-ασθενών,
- ✓ τη βελτίωση των δεξιοτήτων τους για την αντιμετώπιση δύσκολων πελατών, αυξάνοντας την αυτοεκτίμηση τους
- ✓ τη συνεργασία με τους άλλους υπαλλήλους.

Πολλά προγράμματα κατάρτισης των εργαζομένων είναι δυσδιάκριτα, τεχνικά, εκλεπτυσμένα και βαρετά...

Κρατώντας τον κοινό στόχο κατά νου, τα προγράμματα είναι σχεδιασμένα για να διασκεδάζουν με τα συναισθήματα, αποκαλύπτοντας στοιχεία της προσωπικότητας των εργαζομένων.

- Θα μάθουν και θα διατηρήσουν πολλές νέες δεξιότητες που θα τους ωφελήσουν τόσο προσωπικά όσο και επαγγελματικά.
- Θα δημιουργήσουν συνεργατικό πνεύμα και θα βελτιώσουν τη συμπεριφορά και τη στάση τους.
- Οι υπάλληλοί σας θα ενδιαφέρονται περισσότερο για τους πελάτες-ασθενείς τους και για τις θέσεις εργασίας τους.

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα που σας προτείνουμε θα διαμορφωθούν και θα εξατομικευτούν για τον οργανισμό σας.

Τα προγράμματα είναι σχεδιασμένα αφενός για το προσωπικό πρώτης γραμμής αφετέρου για την ανώτερη διοίκηση.

Τα οφέλη που θα προκύψουν:

- ✓ Δημιουργία και Ανάπτυξη κουλτούρας, εξυπηρέτησης πελατών-ασθενών
- ✓ Αύξηση πΑύξηση του μεριδίου αγοράς
- ✓ ωλήσεων και κερδών
- ✓ Αύξηση και επανάληψη των δαπανών από τους πελάτες
- ✓ Αύξηση των θετικών σχολίων για την επιχείρηση (διαφήμιση στόμα με στόμα)
- ✓ Μείωση παραπόνων των πελατών
- ✓ Χτίσιμο σχέσεων εμπιστοσύνης
- ✓ με τους πελάτες-ασθενείς και τους εργαζόμενους
- ✓ Βελτίωση της στάσης, του ηθικού και της επικοινωνίας των εργαζομένων
- ✓ Βελτίωση της εικόνας σας και του σήματος μας στην αγορά
- ✓ Ενίσχυση των υπηρεσιών προσαρμοσμένη στη φιλοσοφία των πελατών

Τα αποτελέσματα της εφαρμογής του προγράμματος είναι **μετρήσιμα, ποσοτικά και ποιοτικά** και μπορεί να παρακολουθούνται και να αξιολογούνται σε συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα

Taseis Management ΕΠΕ

Καπνικαρέας 19Α – Πλάκα 10556

Τηλ: 210 3310240 | fax: 210 3310267 | email: info@taseism.gr

www.taseism.gr

Τίτλος
**Medical
Secretary
Assistant**

Σε ποιους απευθύνεται

Σε γραμματείς διαγνωστικών και ιατρικών κέντρων και στελέχη που εξυπηρετούν την γραμματειακή υποστήριξη της θέσης τους, σε όσες επιθυμούν να κατακτήσουν μία θέση στη γραμματεία και να λειτουργούν σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα, αλλά και άτομα που συνεργάζονται με το εξωτερικό ή έρχονται σε επαφή με ασθενείς/πελάτες.

Σκοπός

Να γνωρίσει τις σύγχρονες τάσεις και καινοτόμες μεθόδους γραμματειακής και διοικητικής υποστήριξης γραφείου, να λειτουργεί ως αυτοκαθοδηγούμενο στέλεχος μιας ευφυούς και υγιούς επιχειρηματικής διαγνωστικής/ιατρικής μονάδας του ιδιωτικού ή δημόσιου τομέα, να συμβάλλει ουσιαστικά στην ανάπτυξη και βελτίωση της εταιρίας και να συνεπικουρεί στη μονάδα της των διοικητικών μεταρρυθμίσεων, αποφάσεων και λοιπών στρατηγικών σχεδιασμών.

Taseis Management ΕΠΕ

Καπνικαρέας 19Α – Πλάκα 10556

Τηλ: 210 3310240 | fax: 210 3310267 | email: info@taseism.gr

www.taseism.gr

ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

ΧΑΡΤΟΓΡΑΦΗΣΗ ΧΩΡΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (Mapping)

Μέσα από αυτή την ενότητα θέλουμε να στοχεύσουμε στην κατανόηση των αναγκών της θέσης εργασίας στο σύγχρονο περιβάλλον και της αποστολής της γραμματείας στο όραμα της εταιρίας.

Job Description & Analysis: Η αναγκαιότητα γνώσης του περιβάλλοντος και των θέσεων εργασίας του πόστου μας και των άλλων συναδέλφων, συνεργατών, βοηθών κι επιστημονικού προσωπικού.

Company's Profile: Οι ιατρικές εταιρίες είναι ευαίσθητες μονάδες παροχής υπηρεσιών. Πώς θα γίνετε τμήμα της φιλοσοφίας τους αντί αναγνώστες του φυλλαδίου;

Manager's Profile: πώς περιγράφεται ο σύγχρονος manager και πώς θα τον περιγράφατε ώστε να εναρμονιστείτε στο ρόλο σας σαν assistant; Ανήκει στην κατηγορία των Διοικητικών και παράλληλα είναι Επιστήμονας; Τι αναμένει από τους διοικητικούς βοηθούς του; Τι απαιτήσεις και προσδοκίες έχει;

Assistant's Profile: πώς σκιαγραφείται διεθνώς το προφίλ της Medical Junior/Senior Assistant; Ποιο είναι το προφίλ της γραμματέως τον 21ο αιώνα;

Holistic Swot: ποια είναι τα δυνατά μας και αδύνατα σημεία μας, βάσει εμπειρίας, γνώσεων, θέσης εργασίας και εποχής που διανύουμε;

Medical Ethics: Πόσο σημαντική είναι η επαγγελματική ηθική και δεοντολογία στη διαμόρφωση της επαγγελματικής μας ταυτότητας;

Taseis Management ΕΠΕ

Καπνικαρέας 19Α – Πλάκα 10556

Τηλ: 210 3310240 | fax: 210 3310267 | email: info@taseism.gr

www.taseism.gr

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ (Communication)

Η ενότητα αυτή θα οριοθετήσει την έννοια της επικοινωνίας και του ρόλου της στην επιχείρηση και στο κάθε στέλεχος μεμονωμένα ώστε να αποτελέσει αποτελεσματικό εργαλείο χρήσης της.

Languages: Η επικοινωνία στηρίζεται στην καλή χρήση της γλώσσας, μητρικής ή ξένης. Ποια είναι η αναγκαιότητα συνεχούς εκπαίδευσης στις γλώσσες που γνωρίζουμε και στην εκμάθηση νέας/ων;

Oral Communication Skills: εστιάζεται η αναγκαιότητα προφορικής αναφοράς με λόγο περιεκτικό και συνοπτικό που το τελικό αποτέλεσμα να μην δημιουργεί κενά, αμφιβολίες και ασάφειες.

➤ Τηλεφωνική επικοινωνία

➤ Interpersonal Relationships

Written Communication Skills: correspondence, briefs, reports, emails, κ.α. Η σύγχρονη assistant καλείται να συντάξει επιστολές, να δώσει αναφορές, να παραγγείλει και να παραλάβει ιατροφαρμακευτικό υλικό, να επικοινωνήσει γραπτά με ασφαλιστικές εταιρίες και ταμεία και λοιπούς φορείς.

❖ Business Document Production & Transcription Services: Η παραγωγή εγγράφων στο χώρο της υγείας είναι κρίσιμος παράγοντας αξιολόγησης των γραμματέων και των λοιπών διοικητικών βοηθών. Ειδικότερα στην απομαγνητοφώνηση των ιατρικών εξετάσεων, την δακτυλογράφησή τους και την έγκαιρη και ορθή καταγραφή τους. Παρουσιάζεται αναλυτικά η μέθοδος, τα εργαλεία και οι δεξιότητες που είναι απαραίτητα για αποτελεσματική παραγωγή εγγράφων.

Presentation Skills: η προσωπική παρουσία, ο στρατηγικός σχεδιασμός της γλώσσας σώματος και των μηνυμάτων που εκπέμπει

Taseis Management ΕΠΕ

Καπνικαρέας 19Α – Πλάκα 10556

Τηλ: 210 3310240 | fax: 210 3310267 | email: info@taseism.gr

www.taseism.gr

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΑΣ

Η ενότητα σκοπό έχει να συγχρονίσει τις επιστήμες με το αρχικό στελεχιακό επίπεδο που βρισκόμαστε ώστε να κατανοήσουμε την χρησιμότητά τους σε όλες τις βαθμίδες, κάνοντάς τες απόλυτα εύχρηστα και καθημερινά εργαλεία, τροφοδοτώντας μας παράλληλα με την ανάγκη απόκτησης περισσότερων ή επικαιροποίησης των ήδη γνωστών.

Problem Sensitivity : Η ικανότητα αναγνώρισης προβλήματος και διαχείρισής του.

Selective attention: Η ικανότητα αυτοσυγκέντρωσης σε μία εργασία, χωρίς να αποσπάται η προσοχή.

Time management: η διαχείριση του χρόνου είναι ίσως από τα πιο σπουδαία μαθήματα που έχουμε να πάρουμε σε μια κοινωνία που δείχνει να μην τον σέβεται κι εμείς καλούμαστε να τον τιθασεύσουμε με ευελιξία

Time Sharing: Η ικανότητα να διαχειρίζεται κάποιος δύο ή περισσότερες δραστηριότητες ή πηγές πληροφοριών (όπως ομιλίες, διάλογοι συζητήσεις).

Information Ordering: Διαχείριση ενός ή περισσότερων ενεργειών ακολουθώντας σύνολο κανόνων, διαδικασίες και πρωτόκολλα.

Emotional intelligence: Ανάπτυξη συναισθηματικής νοημοσύνης για παροχή υποστήριξης, προσοχής, κατανόησης και φροντίδας σε συναδέλφους, πελάτες, ιατρικό προσωπικό και άμεσα ενδιαφερομένους.

Documenting/Recording Information : Καταχώριση, μεταγραφή, καταγραφή, αποθήκευση ή διατήρηση των πληροφοριών σε γραπτή ή ηλεκτρονική μορφή.

Planning, and Prioritizing Work: Ανάπτυξη συγκεκριμένων στόχων και σχεδιασμός προτεραιοτήτων για την οργάνωση και ολοκλήρωση των καθημερινών υποχρεώσεων και εργασιών.

Social Perceptiveness: Ανάπτυξη αντιληπτικής ικανότητας των αντιδράσεων των άλλων και επεξήγησης αυτών, ως μέσου αυτοπροστασίας των εργαζομένων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- ✓ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ CSMA Εξετάσεων Πιστοποίησης Γραμματέων Βοηθών Διοίκησης από την ACTA- Aristotle
- ✓ ΠΡΟΤΥΠΟ 1437 Λειτουργίας Γραμματείας ΕΛΟΤ
- ✓ BSMSA(British Society of Medical Secretaries and administration) Medical Terminology for Beginners
- ✓ [Medical Terminology: The Basics \(Quick Study Academic\)](#) by Inc. BarCharts (Feb 2, 2001)
- ✓ [Medical Transcription Fundamentals](#) by Diane Gilmore CMT FAAMT(Feb 14, 2008)
- ✓ [A Syllabus for the Surgeon's Secretary](#) by [Jeannette A. Szulec](#) and Z. Szulec (Jul 1990)
- ✓ Kinn's The Medical Assistant: An Applied Learning Approach, 11e (Medical Assistant (Kinn's)) Hardcover – October 11, 2010

Taseis Management ΕΠΕ

Καπνικαρέας 19Α – Πλάκα 10556

Τηλ: 210 3310240 | fax: 210 3310267 | email: info@taseism.gr

www.taseism.gr

ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΑ: Χαρά Καψανάκη

Η εκπαιδεύτρια είναι :

- ✓ **Πιστοποιημένη CSMA** by ACTA -spin off Aristotle, ως Γραμματέας Top Management Assistant,
- ✓ **Πιστοποιημένη Εκπαιδύτρια και Σχεδιάστρια Εκπαιδευτικού Υλικού** από το **International Board for Training, Performance and Instruction (ibstpi)**,
- ✓ **Μέλος του Δικτύου Ευρωπαίων Μεντόρων της Ευρωπαϊκής Ένωσης**
- ✓ **Επιστημονική Συνεργάτιδα της ACTA** στην διαμόρφωση πιστοποιήσεων και τέλος
- ✓ **Επιστημονική Συνεργάτιδα του ΕΛΟΤ** για την Εκπαίδευση Προτύπου 1437 Λειτουργίας Γραμματείας.

Αναλυτικά οι Πιστοποιήσεις της Εκπαιδύτριας από το International Board of Standards for Training, Performance and Instruction με τα:

- Instructor Competencies Professional Certificates No. GR0430051558HK, No. GR0430052558HK, No. GR0430051548HK,*
- Instructional Design Professional Certificate No. GR040051568HK and*
- Distance Learning Instructor Competencies Certificate No. GR0430051668HK.*

Taseis Management ΕΠΕ

Καπνικαρέας 19Α – Πλάκα 10556

Τηλ: 210 3310240 | fax: 210 3310267 | email: info@taseism.gr

www.taseism.gr

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Τέλος, τα εκπαιδευτικά εργαλεία που θα χρησιμοποιηθούν θα περιλαμβάνουν:

- θεωρία, για την επεξήγηση όρων, εννοιών, και σχολιασμό δραστηριοτήτων
- βιωματικές ασκήσεις εσωτερικού ή εξωτερικού χώρου (ανάλογα με τις καιρικές συνθήκες)
- ομαδικές δραστηριότητες (παιγνία)
- ατομικές και ομαδικές αξιολογήσεις συμμετεχόντων για την συμμετοχή τους στις ομαδικές δραστηριότητες
- Σε περίπτωση που επιθυμείτε υπάρχει δυνατότητα βιντεοσκόπησης του εκπαιδευτικού προγράμματος.

- ο Θα χρησιμοποιηθούν στοιχεία από το εταιρικό φυλλάδιο σας καθώς και τυχόν πρόσθετο υλικό που μπορεί να μας δοθεί πριν την έναρξη του σεμιναρίου.
- ο Η εκπαίδευση είναι διαδραστική και απαιτεί την ενεργό συμμετοχή όλων των εκπαιδευομένων. Η μέγιστη διάρκεια «ανενεργού» συμμετέχοντα είναι 4'.

Taseis Management ΕΠΕ

Καπνικαρέας 19Α – Πλάκα 10556

Τηλ: 210 3310240 | fax: 210 3310267 | email: info@taseism.gr

www.taseism.gr

Παροχές Σεμιναρίου

- ✓ Μάθημα με χρήση projector και διαδραστικού πίνακα
- ✓ Σημειώσεις σε ηλεκτρονική μορφή
- ✓ Μπλοκ για σημειώσεις
- ✓ Πτυχία (Βεβαιώσεις)
- ✓ Εντυπα αξιολόγησης εισηγητού
- ✓ Ενδιάμεσα coffee breaks με ελαφρύ γεύμα για τους συμμετέχοντες

Γραμματειακή Υποστήριξη

Να σας υπενθυμίσουμε ότι, εφόσον μας το ζητήσετε υπάρχει δυνατότητα ένταξης του σεμιναρίου στο πρόγραμμα επιδοτούμενης εκπαίδευσης προσωπικού ΛΑΕΚ 0,45%

Taseis Management ΕΠΕ

Καπνικαρέας 19Α – Πλάκα 10556

Τηλ: 210 3310240 | fax: 210 3310267

email: info@taseism.gr | website: www.taseism.gr

Κόστος

240 ευρώ/άτομο

Τρόπος Πληρωμής

Οι πληρωμές γίνονται σε τραπεζικούς λογαριασμούς της TASEIS MANAGEMENT (Alpha Bank, Eurobank, Τράπεζα Πειραιώς) εντός 10 ημερών από την ολοκλήρωση του σεμιναρίου.

Taseis Management ΕΠΕ

Καπνικαρέας 19Α – Πλάκα 10556
Τηλ: 210 3310240 | fax: 210 3310267
email: info@taseism.gr | website: www.taseism.gr