



**УКРАЇНСЬКА АСОЦІАЦІЯ
МЕДИЧНОГО ТУРИЗМУ**

Робота відділу медичного туризму в приватній клініці. Оптимальні компетенції співробітника. Управлінські ризики

*Янишевська Віолетта,
MD, MBA
Президент УАМТ*



Запитання

- Чи потрібен клініці відділ МП?
- Яка повинна бути структура відділу?
- Яким повинен бути кількісний склад?
- Аутсорсінг vs штатні працівники?
- Яким повинен бути ідеальний портрет ідеального співробітника?
- Які ризики при роботі відділу?



Доцільність розвитку МТ для приватного бізнесу

- Вищий дохід
- Більше досвіду
- Вища репутація
- Більше міжнародних контактів
- Залучення інвестицій



Критерії готовності клініки для МТ

- Висока якість сервісу
- Співпраця з іноземними лікарями
- Міжнародні стандарти лікування
- Відділ по роботі з іноземними пацієнтами
- Володіння іноземною мовою / аутсорсінг
- Питання акомодатії, логістики / аутсорсінг
- Формування конкурентної пропозиції для пацієнта



Чи потрібен відділ МТ?



Усі побігли та я побіг...



Структура відділу



Злагоджена команда...



Кількісний склад



І один у полі воїн...



Коло взаємодії





Фокус уваги

- Формування бізнес відносин та тісна співпраця з партнерськими компаніями:
посольствами, клініками, діагностичними центрами, лікарями, транспортними компаніями, страховими компаніями, готелями / реабілітаційними центрами, туристичними провайдерами
- Вибір партнерів, які будуть працювати ефективно - це ключ до успіху;
- Робота посередника є одночасно складною і корисною;
- Є багато матеріально-технічних завдань, які є частиною успішного управління процесу



Роль відділу МТ





Відділ МТ. Інформатор

Інформування про:

- клініку, як експертний медичний центр;
- провідних лікарів;
- сучасні методи діагностики та лікування;
- індивідуальний процес лікування та перебування;
- вартість послуг;



➤ *Використання усіх каналів комунікації*

uamt.com.ua



Відділ МТ. Організатор

- Підготовка та аналіз медичної документації;
- підготовка та узгодження пропозиції;
- організація приїзду – візових питань, логістики та акомодациї;
- організація супроводу: перекладач, супроводжувач, трансфер;
- підписання договору;
- організація процесу лікування;
- створення комфорту пацієнтові





Відділ МТ. Комунікатор

- Зв'язок пацієнта із усіма процесами та необхідними структурами клініки;
- Рішення необхідних завдань та проблем;
- Усунення мовних та культурних бар'єрів





Відділ МТ. Адвокат

- Пацієнт знаходиться в незнайомій обстановці, в уразливому становищі.
- Якщо є питання, з будь-якої частини процесу, вони повинні бути вирішені негайно





Компетенції

- компетенція - (від латинського competo - домагаюся; відповідаю, підходжу). Має кілька значень: 1) коло повноважень, наданих законом, статутом або іншим актом конкретному органу або посадовій особі; 2) Знання, досвід у тій чи іншій галузі.

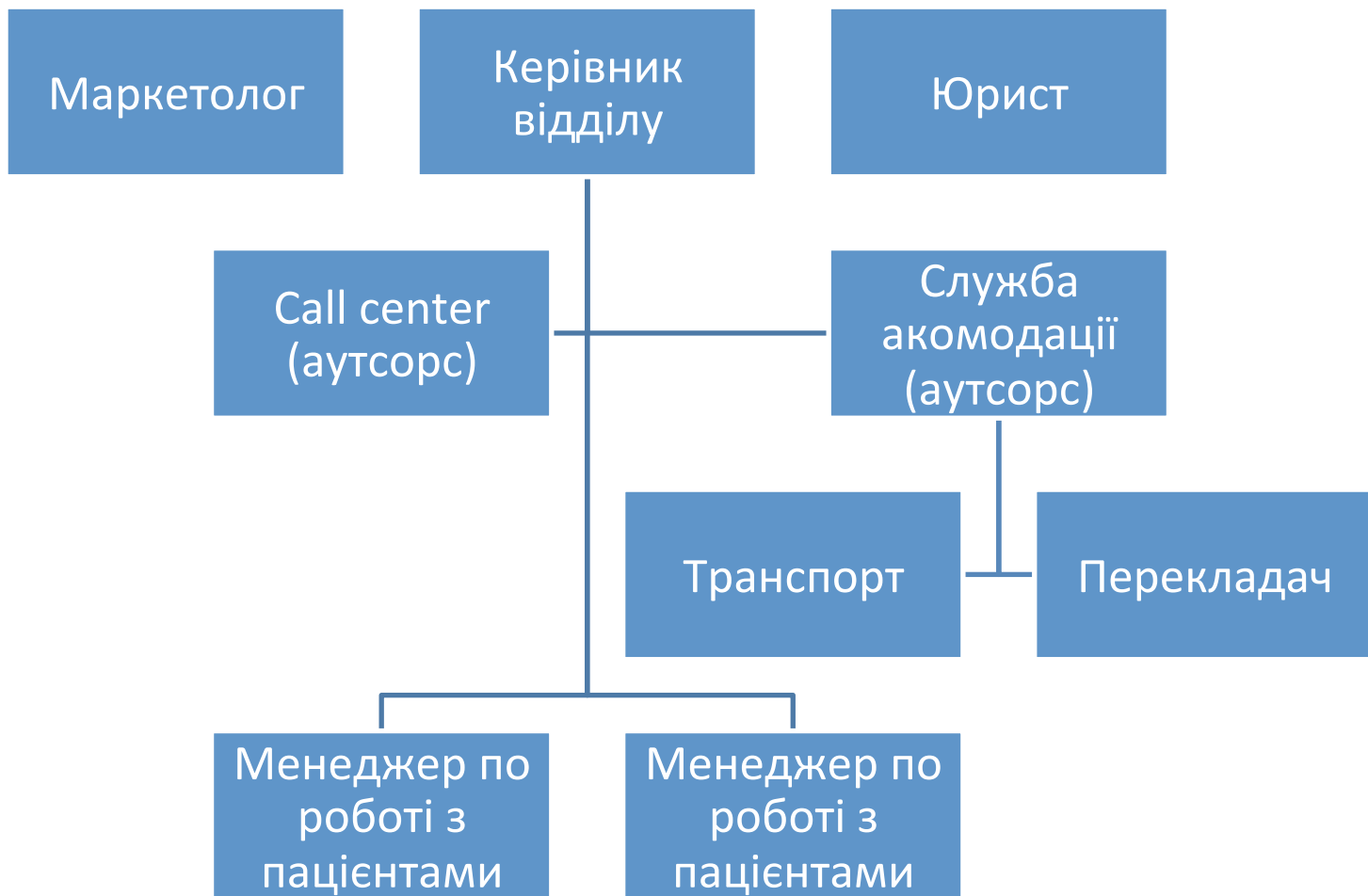


Компетенції

- корпоративні компетенції - необхідні всім співробітникам компанії,
- менеджерські компетенції - необхідні керівникам компанії (всім або тільки певного рівня),
- спеціальні (специфічні) компетенції, необхідні тільки якоїсь певної категорії співробітників



Структура відділу МТ





Ідеальний співробітник





Керівник відділу

➤ Цілі позиції:

- Організація роботи відділу;
- Координація діяльності відділу з іншими відділами/медичною частиною;
- Управління персоналом;
- Самостійне вирішення складних завдань;
- Представницькі функції – обличчя клініки на міжнародних заходах;
- Інше (фінансовий екаунтінг, маркетинг, тощо)

➤ Мета – управління процесом постійного збільшення кількісних показників по залученню медичних туристів



Керівник відділу. Компетенції.

- Професійні:
 - Достатні знання у сфері надання медичних послуг клінікою;
 - Управління проектами;
 - Управління процесами;
 - Управління ризиками;
- Управління персоналом
 - Постановка завдань;
 - Контролінг;
 - Мотивація та коучінг;
 - Лідерство;
- Міжкультурні та міжрасові комунікації



Менеджер по роботі з пацієнтами

- Цілі позиції:
 - Комунікація з пацієнтом;
 - Робота з медичною документацією пацієнта;
 - Підготовка пропозиції;
 - Вирішення ймовірних акомодацийних питань пацієнта;
 - Інше (робота з базами даних, розвиток медичних знань, тощо)

- Мета – досягнення високого показника задоволеності пацієнта якістю надання медичних та сервісних послуг



Менеджер по роботі з пацієнтами. Компетенції.

- Професійні:
 - Достатні знання у сфері надання медичних послуг клінікою;
 - Організованість;
 - Ефективна взаємодія;
 - Висока клієнторієнтованість
- Комунікабельність;
- Крос-культурна взаємодія



Ризики

- Непрофесійний керівник + професійні менеджери;
 - Вірогідний тривалий період повільного розвитку відділу;
 - Внутрішній саботаж менеджерами вказівок керівника;
 - Кадрові конфлікти

- Професійний керівник + професійні менеджери;
 - Конфлікти між відділами;
 - Звільнення команди;
 - Командна змова;
 - Кадрові конфлікти у відділі;



Приклади



Бажаємо Вам розвитку!

Янишевська Віолетта
президент УАМТ
violetta7777@gmail.com
+38 050 330 10 08