

Delokrug treninga (delokrug trening projekta)	
<b>Zahtev za treningom:</b> Želbe na nepoštovanje Propisa o poverljivosti med podataka pacijenata	
Napomena: Ovaj formular namenjen je trenerima, ne klijentima. Formular ne treba da ograničava vaš sastanak sa klijentom. Nešto možete popuniti unapred. Iako je u formularu sled pitanja logičan u praksi redosled pitanja zavisi od situacije i toka razgovora. Neka pitanja možda nisu primenljiva u vašoj konkretnoj situaciji pa ih vi slobodno preskočite. Budite slobodni da formular modifikujete da odgovara vašim potrebama. Pažljivo slušajte klijenta, gradite poverenje, tražite signal, postavljajte pitanja. Trudite se da prikupite sve informacije potrebne za popunjavanje ovog formulara. To će za vas onda predstavljati vrlo značajan polazni dokument.	
<b>Vođa projekta: Lele Zang</b>	<b>Učesnici inicijalnog sastanka: Lele Zang i Dejvid Ksu</b>
Deo I PRELIMINARNE INFORMACIJE O TRENINGU	
<b>A. Informacije o klijentu</b>	
1. Datum inicijalnog sastanka	25.5.2015
2. Ime, pozicija, sektor	Ronda Loke, direktor, Big Sky Medigroup, Administracija
3. Telefon, email adresa	...
4. Ciljna grupa	3,450 zaposlenih. Svi zaposleni u bolnicama i klinikama koji imaju pristup medicinskoj dokumentaciji pacijenata.
<b>B. Šta je pokrenulo ovaj zahtev? (Šest signala)</b>	
1. Izostanak poslovnog rezultata	Povećanje žalbi pacijenata i njihovih porodica na narušavanje privatnosti medicinske dokumentacije. Kompanija je u zoni visokog rizika od zakonskih mera zbog kršenja Propisa.
2. Propusti u izvršenju aktivnosti	Medicinsko osoblje u toku rada sa medicinskom dokumentacijom ili tokom razgovora o zdravstvenom stanju pacijenta, krši Propis poverljivosti med.dokumentacije
3. Nova očekivanja	
4. Promena u načinu poslovanja	
5. Poslovna mogućnost	
6. Poslovna regulativa	Vidi B2, C1, D1
<b>C. Poslovna strategija</b>	
1. Sa kojim strateškim ciljem kompanije je ovaj trening uvezan?	Strategija Big Sky Medigroup je pridržavanje svih propisa i zakona kojima podleže njihova delatnost. Ovaj projekat je direktno uvezan sa strategijom i uticaće na sprovođenje mera koje će zadovoljiti strategiju.
<b>D. Realizacija projekta</b>	
1. Koje konkretne promene u radu zaposlenih klijent očekuje od treninga?	100% poštovanje Propisa nakon perioda od 4 meseca. Pridržavanje svih smernica kada se koristi med dokumentacija i komunicira zdravstveno stanje. U posebnim slučajevima traže pismena odobrenja pacijenta.
2. Druge zainteresovane strane i njihova očekivanja od treninga?	CEO je jako zainteresovan i želi dobar trening. Želi da se neko sastane i sa njom kako bi podelila svoj stav i očekivanja na ovu temu. Želi da ima uvid u sadržaj treninga, kao i da dobija izveštaje o statusu treninga.

tabela 4.1.

3. Koje potencijalne prepreke klijent predviđa?	<i>Nije prepreka ali je činjenica da su pacijenti jako dobro upoznati sa svojim pravima, tako da će lakše i brže uočiti sve neregularnosti.</i>
4. Postoje li neke osjetljive teme, situacije...?	<i>Ne.</i>
<b>E. Poslovni rezultati i evaluacija</b>	
1. Koji poslovni rezultati će biti pod uticajem ovog projekta? Koji su trenutni, a koji željeni rezultati?	<i>Smanjiti broj žalbi na 0 nakon četiri meseca. O pokrenutih sudskih postupaka na temu nepoštovanja Propisa o poverljivosti podataka. Jačanje imidža koji se temelji na poštovanju aktuelne zakonske regulative.</i>
2. Da li klijent želi evaluacioni izveštaj, kakav?	<i>Izveštaj o prvim uticima nakon sprovedenog treninga</i>
3. Spremnost i inicijalne reakcije	<i>Praćenje žalbi i da li dolazi do njihovog smanjenja</i>
4. Brza provera rezultata ili klasična evaluacija	<i>Ne očekuje se izveštaj o ROI</i>
<b>F. Specifičnosti projekta</b>	
1. Zašto se potreba za treningom pojavila? (Sumiranje klijentovih zahteva kada su znanja/ veštine u pitanju)	<i>Imajući u vidu Propis o poverljivosti medicinske dokumentacije, kao i sve veći broj žalbi, jasno je da se u Big Sky Medigroup narušavaju prava pacijenata. Zaposleni očigledno ne znaju sve o ovoj regulativi, a bolnice se nalaze u riziku od zakonskih mera.</i>
2. Kada se potreba pojavila?	<i>Tokom prvog kvartala</i>
3. Sa kojim još inicijativama je uvezan i ovaj zahtev za treningom?	<i>Vidi F4.</i>
4. Koja su još potencijalna rešenja ove situacije razmatrana?	<i>Sve interne procedure na ovu temu su proverene i unapređene. Unapređena je i programska aplikacija koja postavlja ograničenja ili upozorenja prilikom obrade poverljivih informacija.</i>
5. Da li se nedavno menjalo okruženje/ kompanijska klima?	<i>Ne</i>
6. Ko je budžetirao ovaj trening i koliki je budžet?	<i>Sektor pravnih poslova je budžetirao ovaj trening. Operativno odeljenje obezbeđuje sredstva za putovanje i smeštaj trenera.</i>
<b>G. Izvođenje treninga-zahtevi</b>	
1. Trening je obavezan ili dobrovoljan?	<i>Obavezan za sve zaposlene.</i>
2. Preferencije klijenta i ciljne grupe	<i>Od utorka do četvrtka na domaćem terenu</i>
3. Vremenski okviri i rok za završetak	<i>Biće odlučeno u naredne dve nedelje</i>
4. Koja predznanja, iskustva, radnu poziciju, zaposleni treba da imaju da bi prisustvovali treningu?	<i>Svi zaposleni koji dolaze u kontakt sa informacijama pacijenata su ciljna grupa treninga.</i>
<b>DEO II STRATEGIJA ISPITIVANJA</b>	

tabela 4.1.

Napomena:

Tokom inicijalnog sastanka trener treba da traži odobrenje klijenta da nastavi sa prikupljanjem podataka i iz drugih izvora, ako je potrebno. (Korak 2 i 3 Novog trening procesa)

važno je odabrati pravi momenat u toku razgovora i odabrati prave reči.

"Trebalo bi da sprovedemo ispitivanje potreba", klijent vam lako može odgovoriti da vam je izneo potrebu i da počnete sa treningom. Tokom razgovora fokusirajte se na značaj uvezanosti treninga sa poslovnim rezultatom i zašto je važno da istražite tematiku dublje.

Klijent je najčešće zabrinut da će ispitivanje ometati svakodnevni posao zaposlenih, da će oduzeti puno vremena, da će možda zalutati i u oblasti koje nisu u fokusu. Trener u razgovoru sa dobrom argumentacijom mora otkloniti ove sumnje.

<b>Akcija</b>	<b>Primer iz Big Sky Medigroup</b>
<b>1. Objasnite klijentu zašto je potrebno da još dublje istražite tematiku (Korak 2)</b>	<i>Ispitujemo šta to ljudi ne rade kako treba, kao i zašto ne slede pravila. Prikuplja se što više podataka o Propisima na aktuelnu temu kako bi se postavili jasni ciljevi treninga, a i kasnije oblikovao sadržaj treninga. Ispituje se šta još utiče na propuste u izvođenju aktivnosti i kako se to može prevazići.</i>
<b>2. Jasno komunicirajte svrhu Koraka 2, Ispitivanje potreba, i tražite odobrenje klijenta da nastavite.</b>	<i>A. Prođite kroz sve stavke Propisa o poverljivosti podataka. B. Identifikujemo razloge zašto se pravila ne poštuju. C. Identifikujemo tipične propuste u baratanju sa poverljivom dokumentacijom, kao ispravan scenario. D. Identifikujemo loše navike E. Identifikujemo pravi način za adekvatno izvršenje aktivnosti na radnom mestu.</i>
<b>3. Predstavite klijentu potencijalnu strategiju ispitivanja</b>	<i>1na1 intervjui sa malim uzorkom zaposlenih u bolnicama i klinikama, kako bi se razradili uobičajeni scenarii ponašanja i uočile loše navike. Identifikovanje eksperata u oblasti Pravne regulative, posebno Propisa o poverljivosti, kako bi se sagledali potencijalni ciljevi i sadržaj treninga.</i>
a) Ko su ekspeti u izvođenju ovih aktivnosti, koji mogu poslužiti kao dobar izvor informacija?	<i>Menadžer administracije Glavna medicinska sestra i Šef psihijatrijskog odeljenja</i>
b) Ko još može da nam bude od pomoći?	<i>Šef pravne službe</i>
c) Ko su kontakt osobe koje će pomoći oko zakazivanja intervjua?	<i>Saradnik u kadrovskoj službi</i>
d) Broj ljudi u uzorku za ispitivanje	<i>10 sestara, 6 administratora, 3 eksperta iz pravne službe</i>
e) Vreme koje će ispitanici provesti na intervjuiima	<i>od 30 do 60 minuta svaki ispitanik</i>
g) Vreme za obradu podataka i izveštaj klijentu	<i>2 nedelje</i>
h) Dodatne informacije	
<b>4. Pitanja koja ostaju bez odgovora</b>	<i>Kada će biti gotovo ažuriranje postojeće dokumentacije i programske aplikacije na ovu temu?</i>
<b>5. Drugo</b>	

tabela 4.1.

<p>Napomena: Kroz DEO I i DEO II na sistematičan način su zabeležene ključne informacije sa inicijalnog sastanka sa klijentom. DEO III je za dodatak za internu upotrebu.</p> <p>Nakon prvog sastanka jasno nam je koja je svrha ispitivanja potreba za treningom, koju ćemo metodologiju dalje koristiti i koje izvore upotrebiti zavisi upravo od ove svrhe. Dalje nastavljamo sa dubljim ispitivanjem trening potreba vodeći se ovim dokumentom Delokrug projekta i koristeći Šest signala.</p>	
<p align="center"><b>DEO III. KLJUČNE INFORMACIJE DO KOJIH SE DOŠLO ISPITIVANJEM POTREBA</b></p>	
<p>Napomena: Ovaj segment se popunjava nakon sprovedenog ispitivanja. Ovo je brzi podsetnik na smernice i komponente trening programa.</p> <p>Datum popunjavanja: 29 maj</p>	
<b>Da li je trening opravdan?</b>	<i>Jeste</i>
<b>Prioritet projekta u odnosu na ostale uvezane projekte</b>	<i>Visoki prioritet. Projekat je uvezan sa pravima pacijenata, zakonskom regulativom i imidžom organizacije.</i>
<b>Da li je razmatrano da se potraži trening eksterno, od nekog dobavljača?</b>	<i>Ne, ovo je interni projekat.</i>
<b>Budžet</b>	<i>50% budžetirao Sektor pravnih poslova, 50% Operativno odeljenje. Ukupan iznos xxxxx</i>
<b>Posebne okolnosti</b>	<i>Vremenski period za izvođenje treninga treba da bude usklađen i sa ažuriranjem dokumentacije i unapređenjem programske aplikacije, da sve bude završeno do 15 juna.</i>
<b>Spremnost zaposlenih</b>	<i>Svi rukovodioci na svim lokacijama treba da osiguraju da se eliminišu stare navike (ostavljanje podataka na monitoru, kartona na pultu...)</i>
<b>Predtrening aktivnosti</b>	<i>Od zaposlenih se očekuje da online pročitaju dokument Propis o poverljivosti podataka pacijenata pre nego što dođu na trening u učionici.</i>
<b>Strategija trening transfera</b>	<p><i>A. Menadžeri grupe su zaduženi za nenajavljene audite, posmatranja i beleženja zatečenog stanja u prvih 90 dana nakon treninga.</i></p> <p><i>B. Menadžeri grupe ispituju primenu trening lekcija, posebno hvaleći one koji su eliminisali stare navike.</i></p>
<b>Sponzor za trening transfer</b>	<p><i>A. Komunikacija od CEO grupe ka menadžerima i glavnim sestrama, gde se naglašava njihova uloga i odgovornost i predlažu hitne korektivne mere.</i></p> <p><i>B. Svaki menadžer grupe treba da u svom performance plan-u odmah dobije i godišnji cilj koji se tiče poštovanja zakonske regulative.</i></p>
<b>Potencijalne berijere uspehu projekta</b>	<i>Da prevagnu ipak stare loše navike.</i>

tabela 4.1.