



OBSŁUGA PACJENTA W PLACÓWCE MEDYCZNEJ

Obsługa pacjenta o zróżnicowanych i szczególnych potrzebach

Zapraszamy

na szkolenie dla personelu medycznego obsługującego **pacjentów ze szczególnymi potrzebami** uwzględniające szerokie spectrum zachowań i możliwych reakcji.

Wybierz to szkolenie, jeśli jako pracownik medyczny chcesz dostosować się do **wysokich standardów obsługi zróżnicowanych pacjentów i profesjonalnie radzić sobie w sytuacjach problemowych.**

Główny cel warsztatów

Doskonalenie obsługi pacjentów w obszarze komunikacji i zachowań z uwzględnieniem pacjentów ze szczególnymi potrzebami.

Cele szczegółowe

- **w obszarze wiedzy:** uczestnicy dowiedzą się, jak fachowo udzielać informacji, także pacjentom ze szczególnymi potrzebami - pacjenci niepełnosprawni intelektualnie, z zaburzeniami psychicznymi, pacjenci w podeszłym wieku oraz dzieci - o co dopytywać i jak odpowiadać na pytania, jak radzić sobie z emocjami i trudnymi zachowaniami pacjentów oraz osób opiekujących się nimi, jak wspierać, doradzać, budować atmosferę zaufania do personelu medycznego i świadczonych przez nich usług.
- **w obszarze umiejętności:** uczestnicy przećwiczą w formie scenek, symulacji, zadań indywidualnych i grupowych różne sytuacje występujące w kontakcie z pacjentem.
- **w obszarze postawy:** uczestnicy nauczą się zachowań budujących przyjazne postrzeganie i nastawienie pacjentów do personelu medycznego. Wzmacniane będą także postawy nacechowane empatią i zrozumieniem, szczególnie w kontakcie z pacjentem o szczególnych potrzebach oraz postawy asertywne, przydatne w trudnych kontaktach z pacjentami.

OBSŁUGA PACJENTA W PLACÓWCE MEDYCZNEJ

Obsługa pacjenta o zróżnicowanych i szczególnych potrzebach

Program szkolenia

Oczekiwane efekty

<p>1. ROLA I ZNACZENIE PROFESJONALNEJ OBSŁUGI PACJENTA W KSZTAŁTOWANIU WIZERUNKU PLACÓWKI MEDYCZNEJ</p> <ul style="list-style-type: none"> czego oczekuje pacjent po kontakcie z personelem medycznym podstawowe elementy wpływające na profesjonalizm obsługi: standardy związane z obsługą pacjenta proaktywna postawa w obsłudze pacjenta nawiązywanie dobrego kontaktu z pacjentem zasady savoir-vivre'u w kontakcie z pacjentem. 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Uczestnicy nauczą się zachowań odpowiadających na specyficzne potrzeby pacjentów. Dowiedzą się, które postawy, zachowania wywierają pozytywne wrażenie, budują zaufanie do personelu i placówki medycznej, a które rujną jej wizerunek.
<p>2. TECHNIKI NAWIĄZANIA DOBREGO KONTAKTU Z PACJENTEM ORAZ ROZPOZNANIE POTRZEB KOMUNIKACYJNYCH PACJENTA</p> <ul style="list-style-type: none"> style komunikacji, a forma obsługi pacjenta rozumienie komunikatów niewerbalnych, jako klucz do zrozumienia emocji pacjenta metody aktywnego słuchania i upewnienie się, czy dobrze rozumiemy oczekiwania pacjenta – parafraza, klaryfikacja, podsumowanie zadawanie pytań pozwalających odkryć rzeczywiste potrzeby pacjenta. 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Nauczą się rozpoznawania i odpowiadania na rzeczywiste potrzeby pacjenta. ➔ Przećwiczą sytuacje w których pacjent niedokładnie lub nie dość jasno wyraża swoje oczekiwania. Przy pomocy właściwych pytań, obserwacji sygnałów niewerbalnych i uważnego słuchania, będą mieli za zadanie ustalić problem, sprawdzić, czy dobrze pacjenta zrozumieli, a następnie zaproponować rozwiązanie.
<p>3. PROFESJONALNA OBSŁUGA PACJENTA W KONTAKCIE TELEFONICZNYM</p> <ul style="list-style-type: none"> oczekiwania pacjenta wobec obsługi telefonicznej metody i standardy obsługi telefonów przychodzących i wychodzących – schemat rozmowy telefonicznej trudne rozmowy telefoniczne z pacjentami czyli jak rozmawiać by nie wzbudzać niepotrzebnych emocji. 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Dowiedzą się, jak zachowania werbalne i niewerbalne wpływają na postrzeganie i czym to skutkuje jeśli chodzi o nastawienie i ocenę drugiej osoby. ➔ Nauczą się świadomie zwracać uwagę na zachowania budujące dobry kontakt. ➔ Wykształcą właściwe nawyki związane z obsługą pacjenta w kontakcie bezpośrednim jak i telefonicznym.
<p>4. DOPASOWANIE KOMUNIKACJI DO POTRZEB POSZCZEGÓLNYCH GRUP PACJENTÓW, CZYLI JAK SIĘ KOMUNIKOWAĆ ABY ŻADEN PACJENT NIE POCZUŁ SIĘ WYKLUCZONY</p> <ul style="list-style-type: none"> pacjent z niepełnosprawnością intelektualną oraz pacjent z zaburzeniami psychicznymi pacjent w starszym wieku i osłabiony chorobami pacjent dziecko oraz jego opiekunowie i rodzice osoby mających trudności w komunikowaniu się z otoczeniem 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Mini wykład, który przybliży specyfikę funkcjonowania i komunikowania się osób z niepełnosprawnościami psychicznymi i intelektualnym oraz pacjentów w podeszłym wieku i dzieci. ➔ Dowiedzą się, jak rzeczowo, empatycznie i przyjaźnie powinien komunikować się personel medyczny z pacjentami o specjalnych potrzebach
<p>5. ASERTYWNA OBSŁUGA PACJENTA</p> <ul style="list-style-type: none"> najważniejsze zasady asertywnego zachowania się i komunikowania w procesie obsługi pacjenta na co pacjentowi przyzwalać, a na co nie należy się zgadzać? kontakt z pacjentem zdenerwowanym, zaniepokojonym, wystraszoną, agresywnym reagowanie na obiekcje, skargi i krytykę wypowiedzaną pod adresem personelu medycznego radzenie sobie z własnymi i pacjenta emocjami podczas obsługi. 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Nauczą się przyjmowania asertywnych postaw w kontakcie z trudnym pacjentem, w szczególności wobec pacjentów zdenerwowanych, zagubionych, roszczeniowych, agresywnych. ➔ Nauka praktycznego radzenia sobie z trudnymi sytuacjami w obsłudze pacjenta.

Metody stosowane podczas warsztatu

- Wybrane ćwiczenia: „Co jest najważniejsze w obsłudze pacjenta”; „Czego sama oczekuję od personelu medycznego gdy jestem pacjentem”; „Co mam na myśli?”; „Co sobą komunikuje? „Okna na świat – czyli jakie postawy przyjmujemy najczęściej?” Praca w grupach nt. standardów obowiązujących w rozmowie telefonicznej z klientem.
- Mini wykłady - przybliżające tematykę z zakresu funkcjonowania i komunikowania się osób z niepełnosprawnościami psychicznymi i intelektualnym, a także pacjentów w podeszłym wieku i dzieci.
- Scenki – „Odkrywanie potrzeb pacjenta”, „Rozmowy telefoniczne”.
- Ćwiczenia oparte na doświadczeniach uczestników – „Mój najtrudniejszy pacjent – poszukiwanie optymalnych rozwiązań”.

Zajęcia poprowadzi



Jolanta Korczowska

Psycholog, diagnosta, doświadczony trener biznesu, coach, certyfikowany trener FRIS.

Posiada Międzynarodowy Certyfikat Trenera Zarządzania w zakresie treningu, uczenia się i rozwoju. Jest certyfikowanym trenerem Success Insights – metody diagnostycznej opartej o metodologię Extended DISC. Ukończyła studia podyplomowe w zakresie doradztwa zawodowego (Politechnika Wrocławska) oraz coachingu (Szkoła Wyższa Psychologii Społecznej).

Specjalizuje się w rozwiązywaniu trudnych sytuacji zawodowych. Potrafi zintegrować oraz zaktywizować każdą grupę. Jej autorskie ćwiczenia zawsze mają charakter interaktywny, zapadają w pamięć i inspirują do zmiany.

Od kilku lat prowadzi zajęcia z komunikacji interpersonalnej na Podyplomowym Studium Koderów i Klasyfikacji Medycznych Uniwersytetu Medycznego w Poznaniu.

W roku 2014 zrealizowała kilkanaście szkoleń indywidualnych i otwartych z tematyki obsługi pacjenta, zarządzania, komunikacji, asertywności w ramach projektu „Zakładowe Fundusze Szkoleniowe Lokomotywą Rozwoju MMŚP branży medycznej” podnoszących kwalifikacje i kompetencje zawodowe pracowników przychodni dolnośląskich. Obecnie realizuje szkolenia otwarte i zamknięte dla pielęgniarek i rejestratorek z przychodni i szpitali z wielu regionów Polski, min.: Szpital w Wolsztynie, Medimex Sp. zo.o., Lubomed sc,, Pracownia Diagnostyki Obrazowej X-Med. w Nowej Soli, Urovita Sp. z o.o. Chorzów, Strzelińskie Centrum Medyczne Sp. z o.o.; Szpital Wojewódzki w Tarnowie.

Opinie o jej szkoleniach:

- *Zajęcia prowadzone w sposób ciekawy i wzbudzający zainteresowanie tematem szkolenia.*
- *Szkolenie to prawdziwa przyjemność, pełen profesjonalizm.*
- *Bardzo dużo scenek – pozytywne efekty. Pani Jolanta super docierający trener szkoleniowy.*
- *Świetne szkolenie. Bardzo dobrze i profesjonalnie prowadzone. Bardzo dobry prowadzący.*
- *Bardzo dobre przygotowanie wykładowcy, duża wiedza. Ciekawa część teoretyczna.*
- *Szkolenie było prowadzone w jasny i komunikatywny sposób.*
- *Świetnie przygotowane szkolenie pod kątem merytorycznym i organizacyjnym. Dobre materiały szkoleniowe.*

Warunki finansowo-organizacyjne

Temat	OBSŁUGA PACJENTA W PLACÓWCE MEDYCZNEJ. Obsługa pacjenta o zróżnicowanych i szczególnych potrzebach
Miejsce	POZNAŃ , sala szkoleniowa w centrum miasta
Termin	9 maja 2022 r Zajęcia w godzinach 09:00–16:00
Finanse	<p>Koszt uczestnictwa jednej osoby w zajęciach: 593 zł netto. Do powyższej ceny należy doliczyć 23 % VAT.</p> <p>Informacja dotycząca zwolnienia z VAT: Powyższe ceny mogą być liczone jako brutto dla instytucji opłacających szkolenie w co najmniej 70% ze środków publicznych, po złożeniu oświadczenia*, że nabywana usługa szkoleniowa ma charakter kształcenia zawodowego.</p> <p>Cena zawiera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8 godzin dydaktycznych warsztatów, • materiały szkoleniowe i pomocnicze, • serwis kawowy oraz lunch, • zaświadczenia o przebytych szkoleniu dla każdego uczestnika.
Płatność	Bank Ochrony Środowiska S.A. O/Wrocław 89 1540 1030 2001 7753 1706 0002 z podaniem tematu szkolenia i daty realizacji.
Zgłoszenia	<p>Zgłoszenia przyjmujemy e-mailem, lub telefonicznie: Vademecum – Konferencje i Szkolenia Sp. z o.o. Aleja Piastów 11, 52-424 Wrocław tel./fax: (071) 341 85 10, e-mail: vade@vade.com.pl</p> <p>Pisemne potwierdzenie realizacji szkolenia prześlemy e-mailem do Działu Szkoleń 7 dni przed datą rozpoczęcia zajęć.</p>

Vademecum Sp. z o.o., Al. Piastów 11, 52-424 Wrocław, tel: 71 341 85 10, e-mail: vade@vade.com.pl

ZGŁOSZENIE na szkolenie OBSŁUGA PACJENTA W PLACÓWCE MEDYCZNEJ. Obsługa pacjenta o zróżnicowanych i szczególnych potrzebach

W terminie (zaznacz właściwy):

9.05.2022, Poznań

ZGŁASZAJĄCY

Pełna nazwa firmy

.....

Dokładny adres

.....

tel.: (0) fax:

e-mail: NIP:

Imię i nazwisko osoby zgłaszanej na szkolenie – stanowisko

1. –

2. –

Data zgłoszenia

Pieczęć i podpis osoby upoważnionej

Możliwość rezygnacji: rezerwację miejsca w grupie szkoleniowej można odwołać nie później niż 6 dni przedterminem rozpoczęcia zajęć. Późniejsza rezygnacja nie zwalnia z uiszczenia zapłaty w wysokości 50% ceny szkolenia.

Vademecum Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo odwołania szkolenia lub zmiany jego terminu w terminie do 6 dni kalendarzowych przed datą realizacji. Vademecum Sp. z o.o. nie ponosi żadnej odpowiedzialności finansowej lub prawnej za powstałe po stronie uczestnika koszty poniesione przed otrzymaniem **Pisemnego potwierdzenia realizacji szkolenia**.

Administratorem Państwa danych jest Vademecum – Konferencje i Szkolenia Sp. z o.o. (Vademecum), z siedzibą we Wrocławiu, przy ul. Aleja Piastów 11 lok. 2.

Państwa dane osobowe przetwarzane są w celu: realizacji usług w zakresie organizacji szkoleń / konferencji / eventów; przekazywania informacji handlowych w zakresie działalności Spółki Vademecum; obsługi księgowej (np. wystawianie faktur za usługi, itd.); dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej; obsługi reklamacji, prowadzenia analiz statystycznych; przechowywania dla celów archiwalnych. **Podstawą przetwarzania Państwa danych osobowych** jest umowa świadczenia usług szkoleniowych, jak również może być dobrowolnie wyrażona zgoda w celu i zakresie wskazanym

w jej treści, którą można cofnąć w każdym czasie. Wyrażenie zgody jest dobrowolne, jednakże brak zgody uniemożliwi Spółce Vademecum przedstawienie Państwu informacji dotyczących oferty naszych produktów lub usług. **Dane osobowe mogą być przekazywane** głównie trenerom współpracującym z Vademecum sp. z o.o., podmiotom zewnętrznym dostarczającym i wspierającym systemy teleinformatyczne Spółki, dostawcom usług prawnych, doradczych, audytowych, hotelarskich czy rachunkowych. Podmioty te będą przetwarzać Państwa dane jedynie na zlecenie, na podstawie niezbędnych umów powierzenia przetwarzania danych oraz przy zapewnieniu przez te podmioty odpowiednich środków w celu ochrony danych. Spółka Vademecum nie przekazuje Państwa danych poza Unię Europejską.

Jako Administrator danych osobowych, Vademecum – Konferencje i Szkolenia Sp. z o.o. zapewnia prawo do: żądania od Administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych osobowych; wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania; przenoszenia danych; wniesienia skargi do organu nadzorczego (tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych); cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych.

W przypadku, gdy uczestnik szkolenia nie jest jednocześnie osobą wypełniającą formularz zgłoszeniowy, podmiot zgłaszający jest zobowiązany w imieniu Spółki Vademecum do spełnienia wobec uczestnika obowiązku informacyjnego, tj. do przekazania uczestnikowi informacji wynikających z art. 14 RODO.

We wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych, prosimy kontaktować się na adres: vade@vade.com.pl