

STANDARDY OBSŁUGI TRUDNEGO PACJENTA

**czyli doskonalenie komunikacji z pacjentami
w sytuacjach standardowych i trudnych**



Szanowni Państwo,

Poniżej przedstawiamy propozycję szkolenia z zakresu „*Standardy Obsługi trudnego Pacjenta czyli doskonalenie komunikacji z pacjentami w sytuacjach standardowych i trudnych*”

Prowadzący: Kinga Truś
Forma szkolenia – warsztaty

CELE TRENINGU

Szkolenie prezentuje **Standardy Obsługi Trudnego Pacjenta** w podmiotach leczniczych. Standardy zwracają uwagę na znaczenie nastawienia w kontakcie z pacjentem, uczą przyjaznego podejścia do niego, kompromisowego rozwiązywania problemów, radzenia sobie z trudnymi emocjami. Standardy te, wdrożone w podmiotach leczniczych zapewniają dbałość i staranność w zaspokajaniu potrzeb pacjenta, podnoszą jakość obsługi przez co budują profesjonalny wizerunek podmiotu.

Głównym celem warsztatów jest budowanie pozytywnego wizerunku placówki poprzez doskonalenie obsługi pacjentów w obszarze komunikacji ze szczególnym uwzględnieniem sytuacji trudnych i problemowych.

KORZYŚCI DLA UCZESTNIKÓW I PODMIOTU LECZNICZEGO

Po szkoleniu uczestnicy będą:

- świadomie stosować techniki i narzędzia komunikacyjne;
- sposobem mówienia i słuchania pacjenta budować pozytywną atmosferę i pozytywny wizerunek podmiotu;
- dostosować sposób obsługi do typu pacjenta;
- asertywnie reagować na skargi i zachowanie trudnych pacjentów;
- potrafili przeciwdziałać konfliktom poprzez lepszą komunikację.

Korzyścią dla podmiotu leczniczego jest budowanie pozytywnego wizerunku poprzez podniesienie jakości obsługi, profesjonalne zachowanie osób obsługujących pacjentów.

UCZESTNICZY SZKOLENIA

Szkolenie jest dedykowane pracownikom, którzy na co dzień obsługują pacjentów, często wymagających, niecierpliwych. Uczestnicy pracują warsztatowo na swoich sytuacjach zawodowych, przykładach z codziennej zdrowotnej praktyki.

PROGRAM SZKOLENIA

1. Rola i znaczenie standardów obsługi pacjenta w budowaniu wizerunku podmiotu leczniczego:

- Czego oczekuje pacjent po kontakcie z personelem placówki- rozumienie i zaspokajanie „relacyjnych” potrzeb pacjentów.
- Proaktywna postawa w obsłudze pacjenta.
- Wywieranie pozytywnego wrażenia na innych.
- Zasady savoir-vivre’u w kontakcie z pacjentem.

Ćwiczenia w ww. zakresie pokazują, które postawy i zachowania obsługi wywierają pozytywne wrażenie, budują zaufanie do personelu podmiotu leczniczego, a które rujną jego wizerunek.

2. Profesjonalna obsługa bezpośrednia pacjenta:

- Co nasze zachowanie mówi pacjentowi, na co zwraca uwagę? Co robić, by wywierać pozytywne wrażenie na innych?

Ćwiczenia w ww. zakresie pokazują, jak zachowania niewerbalne wpływają na postrzeganie i czym to skutkuje jeśli chodzi o nastawienie i ocenę drugiej osoby. Uczestnicy uczą się świadomie zwracać uwagę na zachowania budujące dobry kontakt.

- Inicjowanie kontaktu z pacjentem - dopasowanie do pacjenta.
- Rozumienie perspektywy pacjenta - uważne słuchanie, zadawanie pytań, ułatwianie wypowiedzi pacjentowi.
- Informowanie pacjenta – wyjaśnianie, sprawdzanie czy pacjent zrozumiał informacje.
- Kończenie kontaktu.

Ćwiczenia w tym zakresie uczą rozpoznawania i odpowiadania na rzeczywiste potrzeby pacjenta. Uczestnicy przećwiczą w formie scenek sytuacje, w których pacjent niedokładnie lub nie dość jasno wyraża swoje oczekiwania i należy przy pomocy właściwych pytań je ustalić, a następnie sprawdzić, czy dobrze pacjenta zrozumieliśmy.

3. Obsługa telefoniczna pacjenta:

- Znaczenie sposobu mówienia przez telefon.
- „Język” który buduje pozytywne nastawienie Pacjenta i dobry wizerunek placówki – „Mocny język” i „Język pozytywu”.
- Jakich sformułowań warto unikać rozmawiając z pacjentem?

Ćwiczenia w tym zakresie uczą jakich sformułowań używać w rozmowie telefonicznej, by budować pozytywne nastawienie pacjenta, jakich zwrotów unikać. Uczestnicy uczą się świadomie zwracać uwagę na brzmienie własnego głosu i jakość prowadzonych rozmów przez telefon. Ćwiczenia uczą asertywności i właściwych nawyków związanych z obsługą pacjenta w kontakcie telefonicznym.

4. Typowe sytuacje trudne w kontakcie z pacjentem i spirala emocji:

- Analiza typowych sytuacji trudnych, które uczestnicy mają w obsłudze pacjenta.
- Zasada spirali nakręcającego się konfliktu.
- Koszty emocjonalne jakie płacimy ulegając emocjom
- Technika dysocjacji jako metoda radzenia sobie z własnymi emocjami

Ćwiczenia w ww. zakresie uczyć przyjmowania asertywnych postaw w kontakcie z trudnym pacjentem w szczególności wobec pacjentów zdenerwowanych, agresywnych, manipulujących, konfliktowych.

5. Asertywność jako narzędzie radzenia sobie w sytuacjach trudnych z pacjentem zdenerwowanym, zaniepokojonym

- Autodiagnoza - rozpoznanie swojego własnego stylu komunikowania się : uległość, agresja, asertywność.
- Przekazywanie trudnych informacji.
- Techniki reagowania na nadmiarową krytykę wypowiedzaną pod adresem pracownika.

Ćwiczenia uczyć praktycznego radzenia sobie z trudnymi sytuacjami w obsłudze klienta.

TRENER PROWADZĄCY:



mgr Kinga Truś

Stały trener „OTREK”- u, psycholog, specjalizuje się w szkoleniach prowadzonych technikami aktywnymi (m.in. NLP). Prowadzi szkolenia z zakresu miękkiego obszaru zarządzania tj. pracy zespołowej, komunikacji, motywowania pracowników, ocen pracowniczych, walki ze stresem, wypalenia zawodowego a także technik sprzedaży, negocjacji i obsługi klienta.

Od uczestników prowadzonych przez nią szkoleń uzyskuje zawsze najwyższe oceny, za jakość i efektywność zajęć. W 2004 roku została nagrodzona przez Prezydenta Wrocławia za wybitne osiągnięcia w pracy pedagogicznej.

Absolwentka studiów magisterskich z zakresu psychologii klinicznej i osobowości Akademii Teologii Katolickiej w Warszawie.

ORGANIZACJA SZKOLENIA:

Harmonogram szkolenia:

09.00 – 10.30 - zajęcia
10.30 - 10.45 - przerwa
10.45 – 12.15 - zajęcia
12.15 – 12.45 - przerwa
12.45 – 15.00 - zajęcia

METODY SZKOLENIOWE:

„OTREK” dostarczy materiały szkoleniowe dla uczestników szkolenia (dla każdego uczestnika skrypt z autorskimi materiałami trenerów, case study, długopis)

CENA SZKOLENIA OBEJMUJE :

- 7 godzin dydaktycznych zajęć,
- przekazanie każdemu uczestnikowi szkolenia kompletu materiałów,
- zapewnienie trenera
- zaświadczenia dla uczestników o uczestnictwie w szkoleniu,
- nadzór organizacyjny
- przerwa kawowa

OPIEKUN SZKOLEŃ:



Katarzyna Aleksandrowicz

Dyrektor Biura szkoleń

Tel.. 609 502 546 e-mail: szkolenia2@otrek.com.pl