



Doskonalenie kompetencji zawodowych personelu medycznego w obszarze profesjonalnej obsługi pacjenta

Numer usługi 2024/04/05/11918/2114640

1 280,00 PLN brutto
1 040,65 PLN netto
80,00 PLN brutto/h
65,04 PLN netto/h

FIRMA
SZKOLENIOWA
FORMATRIX
MARCIN
FILIPOWSKI



📍 zdalna w czasie rzeczywistym
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 16 h
📅 13.07.2024 do 14.07.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Zdrowie publiczne
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Osoby pracujące w placówkach medycznych, mające styczność z obsługą pacjenta.
Minimalna liczba uczestników	8
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	05-07-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Uczestnicy po szkoleniu będą wiedzieć: jak obsługiwać pacjenta w sposób profesjonalny i zgodny z najwyższymi standardami, jak radzić sobie z trudnym pacjentem, jak skutecznie polecać usługi komercyjne, jak zarządzać sobą w czasie.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zrozumienie algorytmu profesjonalnej obsługi pacjenta zgodnie z najwyższymi standardami oraz identyfikacja podstawowych błędów w obsłudze. Doskonalenie umiejętności komunikacyjnych zarówno w obsłudze bezpośredniej, jak i telefonicznej, wraz z rozpoznaniem przyczyn nieprzestrzegania zaleceń lekarskich przez pacjentów. Świadomość roli werbalnych i pozawerbalnych środków przekazu oraz rozpoznanie barier komunikacyjnych w różnych jednostkach chorobowych. Nauka aktywnego słuchania i stosowanie kluczowych technik komunikacyjnych, w tym kwadratu komunikacyjnego, jako narzędzi przekazywania informacji zwrotnej. Opanowanie zasad postępowania w obszarze służby zdrowia oraz doskonalenie umiejętności zarządzania zmianą i asertywności w sytuacjach trudnych. Ćwiczenia praktyczne z radzenia sobie z różnymi typami zachowań pacjentów/klientów, zarządzanie sytuacjami konfliktowymi oraz minimalizowanie stresu w rozmowach z roszczeniowymi klientami.	Pełna obecność, udział i aktywność w praktycznych ćwiczeniach, które mogą obejmować symulacje obsługi pacjentów w różnych scenariuszach, wykorzystanie technik komunikacyjnych oraz asertywności w sytuacjach trudnych, a także identyfikację i rozwiązanie problemów komunikacyjnych	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Certyfikat wewnętrzny zawiera tytuł szkolenia oraz ilość dni/godzin

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Nie

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Nie

Program

Dzień 1: Profesjonalna obsługa pacjenta zgodnie z najwyższymi standardami

- Algorytm profesjonalnej obsługi pacjenta zgodnie z kartą praw pacjenta
- Podstawowe błędy w obsłudze pacjenta
- Doskonalenie umiejętności komunikacyjnych z pacjentami w obsłudze bezpośredniej
- Doskonalenie umiejętności komunikacyjnych z pacjentami w obsłudze telefonicznej
- Jakie są przyczyny nie przestrzegania zaleceń lekarskich przez pacjentów
- Rola werbalnych i pozawerbalnych środków przekazu w skutecznej obsłudze pacjenta
- Bariery komunikacyjne w najczęściej spotykanych jednostkach chorobowych
- Partnerstwo w relacjach personel medyczny-pacjent jako warunek skutecznego leczenia
- Aktywne słuchanie:
 - dopasowanie do klienta/pacjenta,
 - zadawanie pytań,
 - dowartościowanie, uznanie uczuć,
 - parafraza,
 - klaryfikacja (podsumowanie)
- Kwadrat komunikacyjny Friedemanna Schulza von Thuna jako podstawowe narzędzie przekazywania informacji zwrotnej w sytuacjach trudnych
- Niezbędnik pracownika służby zdrowia czyli zbiór zasad postępowania na tym stanowisku

Dzień 2: Obsługa pacjenta w sytuacjach trudnych

- Praktyczne sposoby postępowania w sytuacjach trudnych
- Zarządzanie zmianą jako jeden z ważniejszych elementów dopasowania do wymagań obsługi pacjenta w obecnej rzeczywistości
- Asertywność jako podstawowa kompetencja radzenia sobie w sytuacjach trudnych
- Obrona własnych granic w czterech krokach wg Pameli Butler
- Jak rozwiązać wątpliwości pacjenta/klienta czyli sekret radzenia sobie z zastrzeżeniami
- Zdarta płyta – skuteczna technika odmowy
- Jak radzić sobie z pacjentem agresywnym, biernym oraz manipulacyjnym.
- Typologia klienta/pacjenta czyli jak asertywnie reagować na różne zachowania klientów:
 - Autorytet wewnętrzny lub zewnętrzny
 - Zgodny lub negujący
 - Systematyczny lub chaotyczny
 - Osobisty lub rzeczowy
 - Nastawiony na cele lub problemy
- Praktyczne ćwiczenia postaw asertywnych wobec trudnych czy roszczeniowych klientów/pacjentów
- Sytuacje trudne i konfliktowe w obsłudze bezpośredniej

- Sytuacje trudne i konfliktowe w rozmowie telefonicznej
- Zarządzanie sytuacjami stresowymi
- Rozpoznawanie potrzeb pacjentów/klientów jako element minimalizowania sytuacji konfliktowych
- Zarządzanie sytuacjami stresowymi w rozmowach z roszczeniowymi klientami:
 - > Krytyka na tle konkurencji
 - > Zgłaszanie żądań
 - > Przepytywanie przez klienta
 - > „Nie jestem zainteresowany...”
 - > „Interesuje mnie wyłącznie...”
 - > „Niech Pani mówi ja tylko słucham”
 - > Klient nie daje uwagi

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 280,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 040,65 PLN
Koszt osobogodziny brutto	80,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	65,04 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



Marcin Filipowski

Trener biznesu, założyciel i właściciel firmy szkoleniowej ForMatrix.

Ukończył szkołę trenerów METRUM akredytowaną przez ICF i PTP Certyfikowany Master Neurolingwistycznego Programowania. Ukończył szkołę CoachWiseEquippedTM akredytowany przez ICF i CTI w Coaching Center w Warszawie. Członek Polskiego Towarzystwa Trenerów Biznesu. Certyfikowany Diagnosta Inteligencji Emocjonalnej. Reiss Motivation Profile Master - specjalista motywacji pozafinansowej.

Wykładowca w Akademii WSB w Dąbrowie Górniczej w zakresie - „Komunikacja z pacjentem” oraz „Komunikacja interpersonalna” Absolwent rehabilitacji ruchowej i odnowy biologicznej AWF w Katowicach.

Specjalizuje się w prowadzeniu szkoleń dla szpitali i placówek medycznych z zakresu doskonalenia obsługi pacjenta, w ramach których od 2014 roku przeszkolił ponad 300 osób.

Posiada kilkunastoletnie doświadczenie w sprzedaży i kilkuletnie doświadczenie managerskie.

Był trenerem wewnętrznym w jednej z największych korporacji farmaceutycznych – Teva Pharmaceuticals.

Pracował jako coach w Wyższej Szkole Finansów i Zarządzania w Warszawie. Jako trener biznesu przeprowadzał m.in. warsztaty dla takich firm jak: Actavis, PLL LOT, Pracuj.pl, uzyskując doskonałe oceny od uczestników. Szkolił urzędników państwowych Kancelarii Prezesa Rady Ministrów z przywództwa, managerów banku BGŻ z umiejętności przeprowadzania ocen pracowniczych, a managerów AVIVA z osiągania celów sprzedażowych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik otrzyma materiały szkoleniowe w formie elektronicznej oraz notes i długopis.

Informacje dodatkowe

Prosimy o kontakt z realizatorem w celu ustalenia terminu szkolenia oraz zapisania się na kurs.

ORGANIZUJEMY RÓWNIEŻ SZKOLENIA ZAMKNIĘTE DLA PLACÓWEK.

ISTNIEJE MOŻLIWOŚĆ SKORZYSTANIA Z DOFINANSOWANIA.

Warunki techniczne

Dostęp do komputera z aktywnym mikrofonem, dostęp do internetu.

Kontakt



Ilona Pawłowska

E-mail biuro@formatrix.pl

Telefon (+48) 502 702 435