



## Doskonalenie kompetencji zawodowych personelu medycznego w obszarze profesjonalnej obsługi pacjenta

Numer usługi 2024/04/05/11918/2114655

1 574,40 PLN brutto

1 280,00 PLN netto

98,40 PLN brutto/h

80,00 PLN netto/h

FIRMA  
SZKOLENIOWA  
FORMATRIX  
MARCIN  
FILIPOWSKI



📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 14.09.2024 do 15.09.2024

## 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	06-09-2024
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
<p>Zrozumienie algorytmu profesjonalnej obsługi pacjenta zgodnie z najwyższymi standardami oraz identyfikacja podstawowych błędów w obsłudze.</p> <p>Doskonalenie umiejętności komunikacyjnych zarówno w obsłudze bezpośredniej, jak i telefonicznej, wraz z rozpoznaniem przyczyn nieprzestrzegania zaleceń lekarskich przez pacjentów.</p> <p>Świadomość roli werbalnych i pozawerbalnych środków przekazu oraz rozpoznanie barier komunikacyjnych w różnych jednostkach chorobowych.</p> <p>Nauka aktywnego słuchania i stosowanie kluczowych technik komunikacyjnych, w tym kwadratu komunikacyjnego, jako narzędzi przekazywania informacji zwrotnej.</p> <p>Opanowanie zasad postępowania w obszarze służby zdrowia oraz doskonalenie umiejętności zarządzania zmianą i asertywności w sytuacjach trudnych.</p> <p>Ćwiczenia praktyczne z radzenia sobie z różnymi typami zachowań pacjentów/klientów, zarządzanie sytuacjami konfliktowymi oraz minimalizowanie stresu w rozmowach z roszczeniowymi klientami.</p>	<p>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</p>	<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>

## 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	1 574,40 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 280,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	98,40 PLN
Koszt osobogodziny netto	80,00 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 osiągnięcia 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](mailto:biuro@formatrix.pl)

**Telefon** (+48) 502 702 435