



Trudny pacjent? - Czyli techniki i strategie postępowania podczas trudnych sytuacji występujących w obsłudze pacjentów.

Numer usługi 2024/07/04/162577/2209736

950,00 PLN brutto

950,00 PLN netto

118,75 PLN brutto/h

118,75 PLN netto/h

1. SZAFRON-
MICHALIK JANINA
CENTRUM
GABINETÓW
SPECJALISTYCZNY
CH Janina Szafron-
Michalik 2. Pless
Estetica Janina
Szafron-Michalik

📍 Pszczyna / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 26.10.2024 do 26.10.2024

Brak ocen dla tego dostawcy

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Medycyna
Grupa docelowa usługi	<ul style="list-style-type: none">Osoby pracujące w rejestracji medycznejRejestratorki/rejestratorzy medyczniSekretarki medyczneKoordynatorzy medyczni.
Minimalna liczba uczestników	6
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	16-09-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	8

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje pracowników rejestracji medycznej do odpowiedniego reagowania na niekorzystne sytuacje zdarzające się w obsłudze pacjentów.

Dodatkowo, szkolenie pozwala na zdobycie umiejętności tworzenia dobrych relacji na linii personel - pacjent.

Ponadto, szkolenie prowadzi do wzmocnienia świadomości pojawiających się emocji w tak zwanych "trudnych sytuacjach" oraz uczy jak sobie z nimi radzić.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnicy podczas szkolenia nabywają umiejętności jak radzić sobie w trudnościach podczas wykonywania swojej pracy.	Ćwiczenia warsztatowe	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak

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

Tak

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

Tak

Program

1. Trudne rozmowy: rozwiązania do postępowania z różnymi typami pacjentów/trudnych rozmówców:

- Trudny pacjent czy trudna sytuacja? Jaki sposób spojrzenia myślenia o trudnej rozmowie pomaga, by rozwiązać problem, a jaki utrudnia znalezienie rozwiązania?
- Jak budować pozytywną pewność siebie w trudnych rozmowach z pacjentem? - asertywność jako sposób na unikanie nieporozumień w kontakcie z pacjentem.
- Techniki radzenia sobie w trudnych rozmowach, np. zdarta płyta, taktyczna przerwa.
- Jak radzić sobie z tzw. pacjentem gadułą?
- Uprzejmość i stanowczość – czyli jak wyznacza granice w rozmowie z pacjentem

2. Typy temperamentów pacjentów

- Typologia pacjentów (praca w oparciu o kwestionariusz "Typy osobowości")
- Jak prowadzić efektywne rozmowy z różnymi typami pacjentów?

3. Metody odmowy pacjentowi pozwalające na pozostanie z nim w dobrych relacjach - przepis na konstruktywne „NIE”

- Wyrażanie zrozumienia dla sytuacji pacjenta
- Użycie języka pozytywnego: skupianie się na tym co można zrobić dla pacjenta zamiast na tym co jest niemożliwe

- Jak nie zostawić pacjenta? – czy jakieś alternatywne rozwiązanie jest możliwe?

- Używanie formy bezosobowej, gdy nic nie można zrobić dla pacjenta

4. Reakcja na niezadowolenie/zażalenie pacjenta

- Typy reakcji w zależności od tego, czy wina leży po stronie podmiotu medycznego czy też nie. Jak dostosować wypowiedź do tego jaka jest uciążliwość dla pacjenta?
- Pacjent nie ma racji – jak reagować w takich sytuacjach? Praktyczny schemat postępowania
- Pacjent chce złożyć skargę – co pomaga w spokojnej reakcji, a co ją utrudnia?

5. Sztuka opanowania emocji swoich i pacjenta

- **Dynamika negatywnych emocji:** jak adekwatnie rozpoznawać emocje pacjenta? – np. odróżnić złość od strachu/lęku; kolejność postępowania ze zdenerwowanym, niezadowolonym pacjentem (model: emocje - problem - rozwiązanie); jak wyrażać empatię w rozmowie z pacjentem?
- **Kontrola własnych emocji:** jak rozpoznawać swoje emocje?; jak zmiana sposobu myślenia o pacjencie może pomóc w prowadzeniu rozmowy? - model: sytuacja – myśli – emocje – działanie: jak kontrolować swoje emocje w kontaktach z pacjentami?; jak radzić sobie z własną złością? - model świateł drogowych

6. Czy empatia pomaga czy utrudnia rozmowę z pacjentem?

- Empatia emocjonalna „wejście w skórę drugiej osoby” a empatia poznawcza „wejście w buty drugiej osoby”
- Zagrożenia wynikające z empatii emocjonalnej
- Empatia poznawcza: jak jednocześnie współczuć pacjentowi oraz być rzeczowym i stanowczym: wyznaczanie granic trudnym osobom w empatii

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 1

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 1 Techniki i strategie postępowania podczas trudnych sytuacji występujących w obsłudze pacjentów	-	26-10-2024	10:00	18:00	08:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	950,00 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	950,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	118,75 PLN
Koszt osobogodziny netto	118,75 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik otrzyma skrypt szkolenia.

Adres

ul. Studzienicka 58
43-200 Pszczyna
woj. śląskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami

Kontakt



Diana Lewandowska

E-mail szkoleniacgs@gmail.com

Telefon (+48) 696 182 911