



Obsługa pacjentów - szczególnie starszych, schorowanych i trudnych. Warsztaty praktyczne. Certyfikowane szkolenie.

Numer usługi 2024/08/02/8282/2249839

1 586,70 PLN brutto

1 290,00 PLN netto

132,23 PLN brutto/h

107,50 PLN netto/h

Centrum Organizacji
Szkoleń i
Konferencji SEMPER
Magdalena
Wolniewicz-Kesaria

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 12 h

📅 19.09.2024 do 20.09.2024



Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie przeznaczone jest dla : <ul style="list-style-type: none">• Personel medyczny mający bezpośredni kontakt z pacjentem.• Pielęgniarki, rejestratorki medyczne, ratownicy na co dzień spotykający się z pacjentami, z którymi trudno się komunikować.• Osoby pracujące z pacjentami w sytuacjach stresowych, powodujących napięcie w komunikacji.• Osoby pracujące w służbie zdrowia i mające kontakt z rodzinami chorych, którym muszą komunikować często niełatwe dla nich informacje.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	17-09-2024
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	12
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest nabycie kompetencji w zakresie obsługi pacjentów - szczególnie starszych, schorowanych i trudnych.

Cel szkolenia

Zapoznanie uczestników z różnymi stylami komunikacji.

Wypracowanie kompletnej komunikacji z różnymi pacjentami.

Poznanie narzędzi aktywnego słuchania.

Zwiększenie uwagi na potrzeby pacjenta.

Przedstawienie znaczenia emocji w komunikacji z pacjentem.

Poznanie swojego świata wartości i przekonań.

Wypracowanie konstruktywnych komunikatów informacji zwrotnej.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Kompetencje społeczne:</p> <ul style="list-style-type: none">- ocenia jak odpowiednio reagować w różnych sytuacjach związanych z wykonywanym zawodem- identyfikuje własny styl uczenia się i wybiera sposoby dalszego kształcenia,- określa znaczenie komunikacji interpersonalnej oraz potrafi prawidłowo identyfikować i rozstrzygać dylematy związane z wykonywaniem zawodu.	<ul style="list-style-type: none">- Umiejętność dostosowania reakcji do różnorodnych kontekstów zawodowych- Wybór adekwatnych metod do dalszego kształcenia.• Walidacja usługi odbędzie się poprzez arkusz ankiety ewaluacyjnej w formie 5 pytań otwartych oraz 6 zamkniętych, przekazywanej dla uczestnika w ostatnim dniu szkolenia podczas ostatniej przerwy	<p>Wywiad swobodny</p> <p>Test teoretyczny</p>

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Otrzymane zaświadczenie po ukończonym szkoleniu zawiera szczegółowe informacje dotyczące osiągniętych efektów edukacyjnych przez uczestnika.

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

Nabyta wiedza poddawana jest ocenie poprzez kończącą zajęcia dyskusję trenera z uczestnikami, bazującą na ściśle określonych kryteriach weryfikacji.

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

Świadectwo potwierdza, że proces walidacji jest niezależny od etapu szkolenia, a obiektywność trenerów przeprowadzających walidację jest zagwarantowana.

Program

1. Moduł: Wprowadzenie do szkolenia

- Przedstawienie celu szkolenia, programu, harmonogram.
- Ustalenie kontraktu z uczestnikami
- Runda początkowa uczestników szkolenia. Poznajmy się.

2. Moduł: Pacjenci są różni w komunikacji.

- Ustalenie swojego wiodącego koloru wg Taylora Hartmana.
- Typologia pacjenta w komunikacji z przełożeniem na konkretne zachowania.
- Zdefiniowanie zachowań i cech pacjenta, z którym komunikacja jest dla nas trudniejsza.
- Wypracowanie gotowych mechanizmów na budowanie porozumienia. Jak komunikować się z różnymi typami osobowości?

3. Moduł: Znajdź potrzeby pacjenta.

- Moc pytań otwartych w komunikacji z pacjentem.
- Pozostałe narzędzia aktywnego słuchania pozwalające budować relacje z pacjentem.

4. Inteligencja emocjonalna.

- Emocje w kontakcie z pacjentem. Jak oddawać przestrzeń na emocje pacjenta? Jak zarządzać emocjami?
- Ćwiczenie Rajska wyspa- jako klucz do poznania wartości i tożsamości
- Praca z kołem własnych wartości. Co w życiu jest dla mnie ważne i na ile to realizuję?
- Komunikat FUKO teoria i ćwiczenie. Dawaj informacje zwrotną, która prowadzi do rozwiązań i tonuje konflikty.
- Budowanie avatara, do ochrony swojej przestrzeni.
- Poznaj swoje zasoby, żeby wzmocnić swoje wewnętrzne „ja”.

5. Stres i metody na jego poskromienie

- Jak definiować emocje i umiejscawiać je w ciele.
- Ćwiczenie doraźne i błyskawiczne metody antystresowe: systemy oddechowe - tor przeponowy i piersiowy, „pies z głową do góry – pies z głową w dół” oraz „powitanie słońca”, joga śmiechu
- Jak wprowadzić nasze mięśnie w stan rozluźnienia.
- Antystresowy styl życia. Gdzie budować swoją odporność i ładować baterie?
- Przedstawienie metod budowania swojej siły wewnętrznej.
- Wypalenie zawodowe. Poznaj jego etapy i objawy na każdym z poziomów.

6. Moduł: Bądź asertywny w kontakcie z trudnym pacjentem

- Czym jest asertywność?
- Różnica pomiędzy komunikatem asertywnym, agresywnym i uległym.
- Test na moją asertywność wg Anny Townend.
- Narzędzi i techniki asertywności: komunikat Ja.
- Jak poradzić sobie z nieprzyjemną krytyką i hejtem.
- Procedura stawiania granic psychologicznych wg Pamelii Butler, czyli jak sobie radzić z agresją.

7. Podsumowanie szkolenia

- Moje wnioski i pierwszy krok do wzmocnienia siebie.
- Podsumowanie szkolenia przez trenera.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 2 Obsługa pacjentów - szczegó	Trener SEMPER	19-09-2024	09:00	15:00	06:00
2 z 2 Obsługa pacjentów - szczegó	Trener SEMPER	20-09-2024	09:00	15:00	06:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 586,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 290,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	132,23 PLN
Koszt osobogodziny netto	107,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Trener SEMPER

To doświadczony trener z zakresu umiejętności miękkich, posiadający bogate doświadczenie w prowadzeniu szkoleń i warsztatów. Jego pasją do rozwoju osobistego oraz zdolność do nawiązywania głębokiej relacji z uczestnikami wyróżniają go na rynku szkoleń.

Przez ostatnie dziesięć lat pracował z różnorodnymi grupami zawodowymi, od pracowników korporacyjnych po przedsiębiorców i urzędników. Jego umiejętność dopasowywania treści szkoleń do potrzeb danej grupy sprawia, że uczestnicy zawsze odchodzą z wydarzenia z nową wiedzą i motywacją do działania.

Jego wyjątkowa zdolność do empatii pozwala mu tworzyć atmosferę zaufania i akceptacji, co jest kluczowe podczas pracy nad umiejętnościami miękkimi. Nie tylko przekazuje teorię, ale również inspiruje uczestników do praktycznych działań i refleksji. Jego szkolenia są interaktywne i angażujące, co pomaga uczestnikom w skutecznym przyswajaniu materiału.

Ekspert posiada również certyfikaty z dziedziny coachingu oraz komunikacji międzyludzkiej, co

dodatkowo podkreśla jego kompetencje jako trenera. Jego umiejętność słuchania, zadawania trafnych pytań i pomagania uczestnikom odkrywać ich własne potencjały jest niezastąpiona podczas indywidualnych sesji coachingowych.

Dzięki swojemu doświadczeniu i pasji do pracy, jest idealnym wyborem jako trener do szkoleń z zakresu umiejętności miękkich. Jego pozytywne podejście, zaangażowanie i profesjonalizm gwarantują skuteczne i inspirujące szkolenia, które pozostawiają trwały wpływ na uczestnikach.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Warunki uczestnictwa

Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.

-cena zawiera:

-uczestnictwo w szkoleniu on-line

-materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej

-renomowany certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenia (w wersji elektronicznej lub papierowej)

-konsultacje poszkoleniowe

-10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia otwarte i on-line organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER.

Informacje dodatkowe

Metody pracy podczas szkolenia on-line:

- wygodna forma szkolenia - wystarczy dostęp do urządzenia z internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki i ulubiony fotel
- szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników
- bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu - Trener prowadzi zajęcia "na żywo" - widzisz go i słyszysz
- pokaz prezentacji, ankiet i ćwiczeń widzisz na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym.
- podczas szkolenia Trener aktywizuje uczestników zadając pytania, na które można odpowiedzieć w czasie rzeczywistym
- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Warunki techniczne

1. **Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa** - Platforma Zoom (<https://zoom-video.pl/>)
2. **Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji** - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu
3. **Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik** - minimalna prędkość łącza: 512 KB/sek
4. **Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów** - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania.

5. **Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line** - do momentu zakończenia szkolenia
6. Potrzebna jest zainstalowana najbardziej aktualna oficjalna wersja jednej z przeglądarek: **Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera**. Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy); 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS. Łącze internetowe o minimalnej przepustowości do zapewnienia transmisji dźwięku 512Kb/s, zalecane min. 2 Mb/s oraz min. 1 Mb/s do zapewnienia transmisji łącznie dźwięku i wizji, zalecane min. 2,5 Mb/s.

Kontakt



Angelika Poznańska

E-mail info@szkolenia-semper.pl

Telefon (+48) 570 590 060