



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

Numer usługi 2024/08/02/8282/2249840

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

📅 16.12.2024 do 17.12.2024

## Informacje podstawowe

**Kategoria**

Biznes / Organizacja

**Sposób dofinansowania**wsparcie dla osób indywidualnych  
wsparcie dla pracodawców i ich pracowników**Grupa docelowa usługi**

Szkolenie przeznaczone jest dla :

- Personel medyczny mający bezpośredni kontakt z pacjentem.
- Pielęgniarki, rejestrarki 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**

15-12-2024

**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"><li>- ocenia jak odpowiednio reagować w różnych sytuacjach związanych z wykonywanym zawodem</li><li>- identyfikuje własny styl uczenia się i wybiera sposoby dalszego kształcenia,</li><li>- określa znaczenie komunikacji interpersonalnej oraz potrafi prawidłowo identyfikować i rozstrzygać dylematy związane z wykonywaniem zawodu.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Umiejętność dostosowania reakcji do różnorodnych kontekstów zawodowych</li><li>- Wybór adekwatnych metod do dalszego kształcenia.</li><li>• 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</li></ul>	<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”, jaga 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 Pameli 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
<b>1 z 2</b> Obsługa pacjentów - szczegó	Trener SEMPER	16-12-2024	09:00	15:00	06:00
<b>2 z 2</b> Obsługa pacjentów - szczegó	Trener SEMPER	17-12-2024	09:00	15:00	06:00

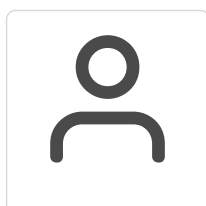
## Cennik

### 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:**

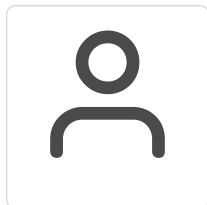
- wygodna forma szkolenia - wystarczy dostęp do urządzenia z internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki i ulubiony fotel
- szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników
- bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu - 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](mailto:info@szkolenia-semper.pl)

**Telefon** (+48) 570 590 060