



## PRAWNE I PSYCHOLOGICZNE ASPEKTY PRACY Z TRUDNYM PACJENTEM. Jak w codziennej pracy łączyć wiedzę prawną i zasady obsługi pacjenta?

Numer usługi 2024/08/06/14597/2254104

1 217,70 PLN brutto  
990,00 PLN netto  
152,21 PLN brutto/h  
123,75 PLN netto/h

DOROTA ULIASZ  
ROZWIĄZANIA  
EDUKACYJNE,  
WIEDZIEĆ-UMIEĆ-  
CHCIEĆ



- 📍 zdalna w czasie rzeczywistym
- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 🕒 8 h
- 📅 24.10.2024 do 24.10.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Prawo i administracja / Prawo pozostałe
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<b>Szkolenie skierowane jest do personelu mającego bezpośredni kontakt z pacjentem, a w szczególności do:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>osób zarządzających podmiotami leczniczymi,</li><li>lekarzy</li><li>fizjoterapeutów,</li><li>pielęgniarek,</li><li>rejestratorek,</li><li>innych pracowników podmiotów leczniczych.</li></ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	8
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	20
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	21-10-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	8

## Cel

### Cel edukacyjny

PO UKOŃCZENIU SZKOLENIA UCZESTNIK:

- Ma uporządkowaną wiedzę na temat praw pacjenta i praw personelu medycznego oraz prawnych aspektów pracy z tzw. trudnym pacjentem
- Będzie wiedział jak wykorzystać przepisy prawa, tak, by w rozmowie z pacjentem świadomie używać prawnych argumentów

- Zna techniki i sposoby radzenia sobie w trudnych sytuacjach w relacji pracownik placówki medycznej - pacjent
- Umie zastosować techniki ułatwiające komunikację z trudnym pacjentem.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zna przepisy prawne: prawa pacjenta, świadczenie usług na NFZ	Wie jakie prawa ma pacjent, umie je wymienić	Test teoretyczny
Zna techniki komunikowania się w trudnych sytuacjach z pacjentem	Wie jak przeprowadzić trudną rozmowę z pacjentem	Test teoretyczny

## 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

### PRAWA PACJENTA I ODPOWIADAJĄCE IM PRAWA PRACOWNIKÓW PLACÓWKI MEDYCZNEJ

- W jaki sposób informować pacjenta o przysługujących im prawach i obowiązkach?  
Jak to zrobić, by informacja była zgodna z prawem i jednocześnie budowała pozytywny wizerunek placówki medycznej?
- Język informacji – jak informować, by pacjent zrozumiał przekazywane informacje?
- Jak wykorzystać wiedzę o prawach pacjenta do egzekwowania swoich praw (personelu placówki medycznej)?

### PACJENT ROSZCZENIOWY

- Jak reagować, gdy pacjent chce wymusić niezgodne z prawem/nienależne mu świadczenia/działania?
- Agresja słowna – jak powstrzymać krzyk i wulgarny język?

### ORGANIZACJA PRZYJĘĆ PACJENTÓW

- Konflikty kolejkowe przy rejestracji – jak rozładowywać „napięte” sytuacje?
- Jak egzekwować prawidłowe skierowania i inne dokumenty?

- Co robić, gdy pacjent rezygnuje z terminu? Co robić, gdy pacjent nie chce czekać w kolejce i domaga się natychmiastowego przyjęcia?
- Podawanie danych przez pacjentów, wywoływanie pacjenta na zabiegi – jak to robić uprzejmie i zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych?

#### ODMOWA WYKONANIA ŚWIADCZEŃ

- W jakich sytuacjach można odmówić udzielania świadczeń?
- Jak poinformować o odmowie?

#### GODNOŚĆ I INTYMNOŚĆ PACJENTA I PERSONELU

- Jak rozmawiać z pacjentem na tematy intymne? – od rejestracji po gabinet lekarski
- Czego nie robić – jakie działania/zachowania/słowa ze strony pracowników placówki medycznej są odbierane przez pacjentów jako „obdarcie” z intymności.

#### TRUDNE PRZYPADKI

- Nagrywanie czynności personelu,
- Agresja fizyczna,
- Pacjent grozi złożeniem skargi, np. do NFZ,
- Udzielanie informacji o stanie zdrowia przez telefon lub internet.

## 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 usługi brutto	1 217,70 PLN
Koszt usługi netto	990,00 PLN
Koszt godziny brutto	152,21 PLN
Koszt godziny netto	123,75 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Praktyczne materiały samokształceniowe.

## Informacje dodatkowe

USŁUGA MOŻE BYĆ ZWOLNIONA Z VAT

Podstawa zwolnienia usługi szkoleniowej z VAT

Zgodnie z treścią § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz. U. z 2013 r. poz. 1722 ze zm.). finansowana w minimum 70% ze środków publicznych mająca charakter kształcenia zawodowego, zgodnie z art.43 ust 1 pkt 29 c Ustawy o podatku od towarów i usług VAT, (Dz.U. Nr 226, poz. 1476) oraz Rozporządzeniem MF z 20-12-2013 poz. 1722 Rozdział 2 Zwolnienia od podatku oraz szczegółowe warunki stosowania tych zwolnień § 3.1 pkt 14.)

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe - prezentacja power point w postaci elektronicznej.

# Warunki techniczne

TEAMS - zgodnie z wygami tej platformy.

# Kontakt



**Dorota Uliasz**

**E-mail** [kontakt@zadowolonypacjent.pl](mailto:kontakt@zadowolonypacjent.pl)

**Telefon** (+48) 607 318 602