



## Wzmocnienie umiejętności interpersonalnych kadry medycznej oraz komunikacji w relacjach personel medyczny-pacjent

Numer usługi 2024/08/07/14597/2254591

1 045,50 PLN brutto  
850,00 PLN netto  
174,25 PLN brutto/h  
141,67 PLN netto/h

DOROTA ULIASZ  
ROZWIĄZANIA  
EDUKACYJNE,  
WIEDZIEĆ-UMIEĆ-  
CHCIEĆ



📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 6 h

📅 05.11.2024 do 05.11.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Kadra medyczna, osoby wykonyjące zawody medyczne: lekarze, pielęgniarki i położne, fizjoterapeuci, farmaceuci, opiekunowie medyczni, itd.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	6
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	12
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	30-10-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	6

## Cel

### Cel edukacyjny

Głównym celem zajęć jest wzmocnienie umiejętności interpersonalnych oraz komunikacji w relacjach personel medyczny – pacjent.

Zgodnie z oczekiwaniami szkolenia będą dotyczy tematyki:

- skutecznej komunikacji z pacjentem i jego rodziną, w tym z pacjentem ze szczególnymi potrzebami,
- sposobów radzenia sobie z trudnym pacjentem,
- komunikowania trudnych informacji.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozwój umiejętności komunikacji z pacjentem i jego bliskimi	Wie jak komunikować się z różnymi typami pacjentów, jak przekazywać tzw. niepomyślne informacje, jak radzić sobie w trudnych sytuacjach	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

### Skuteczna komunikacja z pacjentem i jego rodziną - kluczowe i praktyczne zasady

- Psychologiczne oczekiwania pacjenta – co w praktyce personel medyczny zrobić, by je spełnić?
- Znaczenie komunikacji niewerbalnej w kontaktach z pacjentem - co wyraża nasza „mowa ciała” oraz jak interpretować komunikaty ze strony pacjenta?
- Język rozmowy z pacjentem – jak zmienić język rozmowy z nieprzyjaznego na przyjazny?
- Model komunikacji wyrażający troskę w relacjach z pacjentem i jego rodziną
- Komunikacja z osobami ze szczególnymi potrzebami:

1. podstawowe zasady kontaktów z osobami z niepełnosprawnościami/ze szczególnymi potrzebami (savoir – vivre)
2. bariery i stereotypy
3. praktyczne zasady kontaktu z osobami z różnymi typami niepełnosprawności/szczególnymi potrzebami (osoby starsze, dzieci, osoby z niepełnosprawnościami fizycznymi i intelektualnymi)

### Sposoby radzenia sobie z trudnym pacjentem

- Jak budować pozytywną pewność siebie w trudnych rozmowach z pacjentem? - asertywność jako sposób na unikanie nieporozumień w kontakcie z pacjentem. Np. uprzejme, ale stanowcze stawianie granic w kontakcie. Jak odmawiać, by zminimalizować poziom niezadowolenia pacjenta? itd.
- Kontrola własnych emocji w trudnych sytuacjach: 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
- Scenariusze radzenia sobie w sytuacjach typu: typu: pacjent zdenerwowany, pacjent roszczeniowy, pacjent domaga się czegoś (np. przyjęcia poza godzinami), pacjent nie przestrzegający zaleceń, itd. (na podstawie przykładów opisanych przez uczestników)

wymuszanie, zachowanie roszczeniowe, agresja słowna, itd.

#### Komunikowanie trudnych informacji – algorytm SPIKES w praktyce

- S – setting (właściwe, stosowne otoczenie)
- P - perception (poznanie stanu wiedzy chorego)
- I – initiation (zaproszenie do rozmowy)
- K – knowledge (przekazanie niepomyślnej/trudnej informacji)
- E - emotions and empathy - emocje i empatia
- S - strategy and summary (plan działania i podsumowanie)

## 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	1 045,50 PLN
Koszt usługi netto	850,00 PLN
Koszt godziny brutto	174,25 PLN
Koszt godziny netto	141,67 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Praktyczne materiały szkoleniowe

## Informacje dodatkowe

STAWKA VAT

*Podmioty lecznicze, które finansują usługę ze środków publicznych w min. 70% zwolnione są z obowiązku płacenia podatku VAT – na podstawie oświadczenia Klienta. CENA NETTO = CENA BRUTTO Podstawą jest oświadczenie wypełnione przez podmiot leczniczy. W innych przypadkach stawka VAT to 23%.*

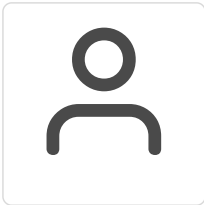
## Adres

Kraków

Kraków

woj. małopolskie

## Kontakt



**Dorota Uliasz**

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

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