



## Zarządzanie jakością usług i wdrażanie standardów w gabinecie podologicznym

Numer usługi 2024/08/09/13444/2258876

4 340,00 PLN brutto

4 340,00 PLN netto

155,00 PLN brutto/h

155,00 PLN netto/h

EUROPEJSKI  
INSTYTUT  
PODOLOGICZNY  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ



📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 28 h

📅 18.10.2024 do 20.10.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
<b>Identyfikator projektu</b>	Regionalny Fundusz Szkoleniowy II
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie jest polecane przede wszystkim osobom - właściciele indywidualnej praktyki podologicznej (podolodzy, kosmetolodzy, kosmetyczki, pielęgniarki, fizjoterapeuci), menedżerowie, przedsiębiorcy, pracownicy, których umiejętność zarządzania i organizacji jest niezbędna do prawidłowego funkcjonowania w samodzielnym środowisku pracy.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	1
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	11-10-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	28
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

# Cel

## Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest dostarczenie uczestnikom wiedzy i umiejętności w zakresie zarządzania finansami, marketingu, zespołem, czasem oraz jakością w gabinecie podologicznym. Uczestnicy nauczą się skutecznie promować usługi, zarządzać personelem, optymalizować procesy operacyjne, wdrażać nowoczesne technologie oraz utrzymywać wysokie standardy obsługi pacjentów.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<ul style="list-style-type: none"><li>- Uczestnicy będą w pełni zrozumieć standardy dotyczące procedur zabiegowych stosowanych w gabinetach podologicznych.</li><li>- Uczestnicy zdobędą umiejętność opracowywania szczegółowych i zgodnych z przepisami procedur dla różnych zabiegów podologicznych.</li><li>- Uczestnicy nauczą się prawidłowego prowadzenia dokumentacji medycznej związanej z zabiegami, co jest kluczowe dla bezpieczeństwa pacjentów oraz zgodności z wymaganiami prawnymi.</li><li>- Uczestnicy będą potrafili skutecznie wdrażać opracowane procedury w codziennej praktyce gabinetu, w tym szkolenie personelu i monitorowanie przestrzegania standardów.</li><li>- Uczestnicy będą w stanie minimalizować ryzyko związane z zabiegami poprzez stosowanie odpowiednich procedur i ściśle przestrzeganie standardów.</li><li>- Uczestnicy nauczą się, jak poprzez skuteczne zarządzanie procedurami, podnosić jakość usług oferowanych w gabinecie podologicznym, co przyczyni się do zwiększenia satysfakcji klientów.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Uczestnicy muszą wykazać, że opracowane procedury są zgodne z obowiązującymi przepisami prawnymi i standardami branżowymi.</li><li>- Procedury muszą być kompletne, obejmując wszystkie etapy zabiegu – od przygotowania pacjenta, poprzez wykonanie zabiegu, aż po działania postoperacyjne.</li><li>- Prowadzenie dokumentacji medycznej musi być precyzyjne, z zachowaniem wszystkich niezbędnych informacji dotyczących zabiegu, zgodne z wymogami prawnymi i etycznymi.</li><li>- Procedury muszą być skutecznie wdrożone w praktyce, co obejmuje szkolenie personelu oraz regularne monitorowanie ich przestrzegania.</li><li>- Procedury muszą zapewniać maksymalne bezpieczeństwo pacjentów, w tym minimalizację ryzyka powikłań i innych zagrożeń.</li></ul>	Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach rzeczywistych
		Obserwacja w warunkach rzeczywistych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>- Uczestnicy będą posiadać wiedzę na temat przepisów prawnych dotyczących zgód na zabiegi medyczne, w tym podologiczne, oraz będą świadomi konsekwencji prawnych wynikających z ich niedopełnienia.</p> <p>-Uczestnicy będą potrafili rozróżnić różne rodzaje zgód (pisemne, ustne, dorozumiane) i będą wiedzieli, w jakich sytuacjach należy je stosować.</p> <p>-Uczestnicy nauczą się, jak uzyskać świadomą zgodę klienta, co oznacza, że klient w pełni rozumie ryzyko, korzyści oraz alternatywy dla proponowanego zabiegu podologicznego.</p> <p>- Uczestnicy zdobędą umiejętności efektywnej komunikacji z klientem, aby w sposób zrozumiały wyjaśnić szczegóły zabiegu, ryzyka z nim związane oraz odpowiedzieć na wszelkie pytania klienta.</p> <p>- uczestnicy będą potrafili prawidłowo dokumentować uzyskanie zgody, zgodnie z wymaganiami prawnymi i standardami etycznymi, co jest kluczowe dla zapewnienia ochrony prawnej zarówno klientów, jak i personelu gabinetu.</p> <p>- Uczestnicy będą przygotowani do postępowania w sytuacjach, gdy klient odmawia zgody na zabieg, w tym do wyjaśniania alternatywnych rozwiązań i dokumentowania takiej decyzji.</p> <p>- Uczestnicy nauczą się, jak respektować prawa klientów, zapewniając, że zgoda na zabieg jest udzielona w pełni dobrowolnie, bez presji i z pełnym zrozumieniem przez klienta.</p> <p>- Uczestnicy zdobędą umiejętności minimalizowania ryzyka prawnego i etycznego związanego z wykonywaniem zabiegów bez odpowiedniej zgody klienta,</p>	<p>- Uczestnicy muszą wykazać, że uzyskana zgoda jest zgodna z obowiązującymi przepisami prawnymi i standardami etycznymi.</p> <p>- Uczestnicy muszą wykazać, że uzyskana zgoda jest zgodna z obowiązującymi przepisami prawnymi i standardami etycznymi.</p> <p>- Dokumentacja zgody musi być prowadzona dokładnie, zawierając wszystkie niezbędne informacje, takie jak podpis klienta, data, szczegóły zabiegu oraz potwierdzenie, że klient zrozumiał i zaakceptował warunki.</p> <p>- Uczestnicy muszą wykazać umiejętność komunikacji z klientem w sposób jasny i zrozumiały, upewniając się, że klient w pełni rozumie wszystkie aspekty zabiegu, zanim wyrazi zgodę.</p> <p>- Zgoda musi być uzyskana dobrowolnie, bez jakiegokolwiek presji na pacjenta, co uczestnicy muszą być w stanie zapewnić i udokumentować.</p>	<p>Wywiad swobodny</p> <p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uczestnicy będą potrafili przeprowadzić skuteczny proces rekrutacji, identyfikując kandydatów, którzy najlepiej pasują do potrzeb i kultury gabinetu podologicznego.</li> <li>- Uczestnicy zdobędą umiejętność organizowania i prowadzenia szkoleń, które poprawią kompetencje personelu, zwiększając jego skuteczność i zaangażowanie.</li> <li>- Uczestnicy nauczą się technik motywowania pracowników, aby zwiększyć ich satysfakcję z pracy, lojalność oraz zaangażowanie w osiąganie celów gabinetu.</li> <li>- Uczestnicy będą potrafili przeprowadzać regularne oceny pracowników, identyfikować obszary wymagające poprawy oraz wspierać rozwój zawodowy członków zespołu.</li> <li>- Uczestnicy nauczą się, jak skutecznie identyfikować, zarządzać i rozwiązywać konflikty w zespole, utrzymując pozytywną atmosferę pracy.</li> <li>- Uczestnicy będą potrafili budować zgrany i dobrze współpracujący zespół, co przełoży się na lepsze funkcjonowanie gabinetu i jakość obsługi pacjentów.</li> <li>- Uczestnicy zdobędą umiejętności w zakresie planowania zadań i organizacji pracy zespołu, co pozwoli na efektywne wykorzystanie zasobów ludzkich i minimalizację przestoju.</li> <li>- Uczestnicy nauczą się, jak prowadzić skuteczną komunikację wewnętrzną, zapewniając przejrzystość i jasność przekazu oraz szybkie i efektywne rozwiązywanie problemów.</li> <li>- Uczestnicy nauczą się, jak identyfikować objawy stresu u pracowników i wprowadzać strategie jego redukcji, co przyczyni się do poprawy atmosfery pracy i zmniejszenia rotacji personelu.</li> <li>- Uczestnicy będą potrafili promować kulturę jakości w zespole, w której każdy pracownik jest zaangażowany w dostarczanie wysokiej jakości usług i dba o satysfakcję klientów.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uczestnicy muszą wykazać zdolność do efektywnego zarządzania konfliktami, potwierdzoną praktycznym przykładem lub symulacją.</li> <li>- Uczestnicy muszą udowodnić, że są w stanie poprawić komunikację wewnętrzną w zespole, co można ocenić na podstawie zmniejszenia liczby nieporozumień lub usprawnienia przepływu informacji.</li> <li>- Uczestnicy muszą wykazać umiejętność efektywnego planowania zadań i organizacji pracy zespołu, co można ocenić poprzez poprawę efektywności pracy i terminowość wykonywania zadań.</li> <li>- Uczestnicy muszą pokazać, że potrafią wprowadzić strategie zmniejszające stres w zespole, oceniane np. poprzez ankiety zadowolenia pracowników lub wskaźniki absencji.</li> </ul>	<p data-bbox="1050 568 1235 595">Wywiad swobodny</p> <p data-bbox="1050 1429 1453 1456">Obserwacja w warunkach rzeczywistych</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uczestnicy będą posiadać wiedzę na temat kluczowych standardów jakości w gabinecie podologicznym, w tym norm branżowych i regulacji prawnych, które muszą być przestrzegane.</li> <li>- Uczestnicy nauczą się tworzyć i wdrażać skuteczne procedury jakości, które zapewnią spójność i wysoką jakość usług świadczonych w gabinecie.</li> <li>- Uczestnicy zdobędą umiejętność regularnego monitorowania i oceny jakości usług, identyfikując obszary wymagające poprawy i wdrażając działania korygujące.</li> <li>- Uczestnicy nauczą się przeprowadzać audyty wewnętrzne w gabinecie, aby systematycznie oceniać zgodność z ustalonymi standardami jakości i wykrywać niezgodności.</li> <li>- Uczestnicy będą potrafili efektywnie zarządzać dokumentacją dotyczącą jakości, w tym prowadzić rejestry i raporty, które są niezbędne do utrzymania wysokiego standardu usług.</li> <li>- Uczestnicy nauczą się, jak poprzez zarządzanie jakością podnosić poziom zadowolenia pacjentów, co przełoży się na pozytywne opinie i lojalność klientów.</li> <li>- Uczestnicy zdobędą umiejętności identyfikacji potencjalnych zagrożeń dla jakości usług i opracowywania strategii zarządzania ryzykiem, aby minimalizować możliwość wystąpienia problemów.</li> <li>- Uczestnicy będą potrafili promować kulturę jakości w zespole, komunikując jasno cele jakościowe i angażując personel w ciągłe doskonalenie usług.</li> <li>- Uczestnicy nauczą się korzystać z narzędzi i technik służących do poprawy jakości, takich jak analiza przyczyn źródłowych, diagramy Ishikawy czy karty kontroli, które pomogą w systematycznej poprawie procesów.</li> <li>- Uczestnicy zdobędą wiedzę na temat procesów certyfikacyjnych związanych z zarządzaniem jakością, co umożliwi przygotowanie gabinetu do uzyskania odpowiednich certyfikatów jakości.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedury jakości muszą być skutecznie wdrożone i funkcjonować w codziennej praktyce gabinetu, co można ocenić poprzez obserwację i audyty wewnętrzne.</li> <li>- Uczestnicy muszą efektywnie monitorować jakość usług, prowadzić odpowiednią dokumentację i raportować wyniki, zapewniając transparentność i ścisłą kontrolę nad standardami jakości.</li> <li>- Wyniki przeprowadzonych audytów wewnętrznych muszą pokazywać zgodność z procedurami jakości i identyfikować ewentualne niezgodności oraz działania korygujące.</li> <li>- Należy ocenić, czy wprowadzone standardy jakości i procedury przyczyniają się do zwiększenia satysfakcji pacjentów, co można zmierzyć poprzez ankiety, feedback i wskaźniki jakości usług.</li> </ul>	<p>Wywiad swobodny</p>
		<p>Obserwacja w warunkach rzeczywistych</p>

# Kwalifikacje

## Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

tak, Zaświadczenie o ukończeniu szkolenia potwierdzające uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się

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

Zaświadczenie o ukończeniu szkolenia potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

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

Zaświadczenie o ukończeniu szkolenia potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

## Program

### Dzień 1: Procedury Zabiegowe w Gabinetach Podologicznych - 8h

#### Opis programu:

Szkolenie koncentruje się na tworzeniu, wdrażaniu i monitorowaniu procedur zabiegowych w gabinecie podologicznym. Uczestnicy nauczą się, jak opracowywać szczegółowe procedury dotyczące różnych zabiegów podologicznych, dokumentować przebieg zabiegów oraz monitorować ich zgodność z przyjętymi standardami. Omówione zostaną również zasady prowadzenia dokumentacji medycznej, przygotowania gabinetu do zabiegów oraz postępowania po zabiegu.

#### Cel szkolenia:

Celem szkolenia jest zapewnienie, że wszystkie procedury zabiegowe w gabinecie są opracowane i wdrażane w sposób, który maksymalizuje bezpieczeństwo klientów i skuteczność zabiegów. Uczestnicy zdobędą umiejętności niezbędne do tworzenia i nadzorowania standardowych procedur operacyjnych, co przyczyni się do podniesienia jakości oferowanych usług.

### Dzień 2: Zgody na Wykonanie Usługi Podologicznej - 8h

#### Opis programu:

Szkolenie obejmuje wszystkie aspekty związane z uzyskiwaniem zgody pacjenta na wykonanie usługi podologicznej. Uczestnicy poznają przepisy prawne dotyczące zgód medycznych, różne rodzaje zgód (pisemne, ustne, dorozumiane), a także procedury pozyskiwania świadomej zgody klienta. Poruszone zostaną również kwestie komunikacji z klientem, w tym wyjaśniania ryzyka i korzyści związanych z zabiegiem.

#### Cel szkolenia:

Celem szkolenia jest wyposażenie uczestników w wiedzę i narzędzia potrzebne do prawidłowego uzyskiwania zgód na zabiegi podologiczne, co jest kluczowe dla zgodności z przepisami prawa oraz dla ochrony praw pacjentów. Uczestnicy nauczą się, jak skutecznie komunikować się z klientami w celu uzyskania ich pełnej zgody na proponowane zabiegi.

### Dzień 2/3: Zarządzanie Personalem w Gabinetach Podologicznych - 4h

#### Opis programu:

Szkolenie skupia się na efektywnym zarządzaniu personelem w gabinecie podologicznym. Omówione zostaną kwestie rekrutacji, szkolenia, motywowania oraz oceniania pracowników. Uczestnicy dowiedzą się, jak budować zespół, który pracuje efektywnie i w zgodzie z misją oraz standardami gabinetu. Szkolenie obejmie również zarządzanie konfliktem oraz budowanie pozytywnej atmosfery w miejscu pracy.

**Cel szkolenia:**

Celem szkolenia jest dostarczenie uczestnikom umiejętności niezbędnych do skutecznego zarządzania personelem. Uczestnicy nauczą się, jak rekrutować i motywować zespół, a także jak zapewnić, że pracownicy będą działać zgodnie z przyjętymi standardami jakości i obsługi klienta, co przyczyni się do poprawy funkcjonowania gabinetu i zwiększenia satysfakcji klientów.

**Dzień 3: Zarządzanie Jakością Usług i Wdrażanie Standardów w Gabinetach Podologicznych - 8h****Opis programu:**

Szkolenie poświęcone jest kompleksowemu zarządzaniu jakością usług w gabinecie podologicznym oraz wdrażaniu standardów operacyjnych. Uczestnicy poznają metody oceny jakości usług, techniki audytu wewnętrznego, a także sposoby na opracowywanie i wdrażanie standardów operacyjnych, które zapewnią wysoki poziom świadczonych usług. Program obejmuje również wprowadzenie do systemów zarządzania jakością, takich jak ISO.

**Cel szkolenia:**

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników do skutecznego zarządzania jakością w gabinecie podologicznym. Uczestnicy nauczą się, jak tworzyć, wdrażać i monitorować standardy operacyjne, aby zapewnić klientom najwyższy poziom opieki, a także jak utrzymywać wysokie standardy jakości, które pozytywnie wpłyną na reputację gabinetu.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 5

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 5</b> Procedury Zabiegowe w Gabinetach Podologicznych	Ilona Vollmer	18-10-2024	09:00	17:00	08:00
<b>2 z 5</b> Zgody na Wykonanie Usługi Podologicznej	Ilona Vollmer	19-10-2024	08:00	16:00	08:00
<b>3 z 5</b> Zarządzanie Personelem w Gabinetach Podologicznych	Ilona Vollmer	19-10-2024	16:00	18:00	02:00
<b>4 z 5</b> Zarządzanie Personelem w Gabinetach Podologicznych	Ilona Vollmer	20-10-2024	08:00	10:00	02:00
<b>5 z 5</b> Zarządzanie Jakością Usług i Wdrażanie Standardów w Gabinetach Podologicznych	Ilona Vollmer	20-10-2024	10:00	18:00	08:00

# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt usługi brutto	4 340,00 PLN
Koszt usługi netto	4 340,00 PLN
Koszt godziny brutto	155,00 PLN
Koszt godziny netto	155,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Ilona Vollmer

Ilona Vollmer – manager zdrowia, ekonomistka, coach. Absolwent Warszawskiej Akademii Medycznej na kierunku Zarządzanie Zakładami Opieki Zdrowotnej. W roku 2017 ukończyła podyplomowy kierunek z Zarządzania Oświatą. W pracy zawodowej głównym celem jaki z powodzeniem stawia przed sobą oraz całym zespołem, jest realizacja założonych planów. Pomysłodawczyni i organizatorka wielu kongresów, konferencji, szkoleń w branży kosmetycznej, medycznej. Na bazie ponad 28 letniego doświadczenia zawodowego, organizuje indywidualne szkolenia dotyczące procesu sprzedaży, organizacji i prowadzenia gabinetów podologicznych. Współwłaściciel EIP sp. z oo, Podotrade sc.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają materiały dydaktyczne niezbędne do realizowanych warsztatów praktycznych oraz materiały w formie papierowej przygotowane w oparciu o tematykę zarządzania indywidualną praktyką podologiczną.

Uczestnicy szkolenia otrzymają certyfikat oraz zaświadczenie o odbyciu szkolenia potwierdzające nabyte umiejętności, które stanowią potwierdzenie kompetencji.

- Skrypty i prezentacje omawiające poszczególne tematy.
- Arkusze kalkulacyjne i szablony budżetowe do praktycznego zastosowania.
- Przykłady przypadków i zadania do samodzielnego rozwiązania.

### Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest ukończona szkoła średnia. Zgłoszenie się uczestnika za pośrednictwem BUR na podstawie numeru ID oraz uzyskanie akceptacji operatora, która jest niezbędna. Warunkiem udziału w szkoleniu jest zawarta umowa z Organizatorem szkolenia oraz podpisana Umowa z Operatorem Usługi Szkoleniowej. Podczas szkolenia obowiązuje 100% frekwencja.



## Informacje dodatkowe

Sprzęt niezbędny do prawidłowego przebiegu procesu dydaktycznego obejmuje komputer wraz z oprogramowaniem, rzutnik, mikrofon, tablica/flipchart. Podczas szkolenia będą wykorzystywane następujące metodyki: rozwiązywanie problemów, sesje kreatywne, sesje audio-video, studium przypadku, symulacje biznesowe. Usługa ma na celu motywację oraz prowadzi do świadomego zarządzania i organizacji indywidualnej praktyki podologicznej.

## Adres

ul. Potażowa 43/A  
02-400 Warszawa  
woj. mazowieckie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

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

## Kontakt



**Ilona Vollmer**

**E-mail** [szkolenia@eip-podologia.pl](mailto:szkolenia@eip-podologia.pl)

**Telefon** (+48) 784 937 022