



Profesjonalna Obsługa Pacjenta – Sztuka Komunikacji i Zarządzania Emocjami

Numer usługi 2024/09/23/153767/2322042

3 808,00 PLN brutto

3 808,00 PLN netto

224,00 PLN brutto/h

224,00 PLN netto/h

K2 CONSULTING
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ



📍 Puławy / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 17 h

📅 05.12.2024 do 06.12.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Grupą docelową szkolenia są wszyscy pracownicy związani z sektorem medycznym, którzy pragną doskonalić swoje umiejętności efektywnej komunikacji i zarządzania emocjami w codziennej pracy. Szkolenie jest dedykowane zarówno personelowi medycznemu, jak również personelowi administracyjnemu, w tym recepcjonistom, koordynatorom pacjentów oraz pracownikom działów administracyjnych, którzy na codzień mierzą się z problemami pacjentów.
Minimalna liczba uczestników	15
Maksymalna liczba uczestników	18
Data zakończenia rekrutacji	04-12-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	17
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Celem edukacyjnym szkolenia "Profesjonalna Obsługa Pacjenta – Sztuka Komunikacji i Zarządzania Emocjami" jest rozwinięcie umiejętności efektywnej i asertywnej komunikacji wśród pracowników sektora medycznego oraz doskonalenie kompetencji w zakresie zarządzania emocjami. Uczestnicy szkolenia nauczą się, jak budować relacje oparte na zaufaniu i empatii, minimalizować konflikty oraz skutecznie radzić sobie w trudnych sytuacjach, które mogą pojawiać się w kontaktach z pacjentami i ich rodzinami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik definiuje zasady empatycznej i asertywnej komunikacji z pacjentem.	Analizuje zasady empatycznej i asertywnej komunikacji, uwzględniając potrzeby pacjentów i personelu medycznego.	Wywiad swobodny
Uczestnik określa jak budować relacje opartą na zaufaniu z pacjentem.	Opowiada jakie techniki komunikacji wzmacniają zaufanie pacjenta do personelu medycznego jednocześnie wyrażając swoje potrzeby w sposób asertywny.	Wywiad swobodny
Uczestnik ocenia emocje pacjentów, zarządza własnymi emocjami, w trudnych sytuacjach.	Analizuje oznaki eskalacji emocji u pacjenta oraz definiuje techniki redukcji napięcia emocjonalnego.	Wywiad swobodny
Uczestnik rozróżnia technik deeskalacji konfliktów z pacjentami i ich rodzinami.	Identyfikuje skuteczne techniki deeskalacji konfliktów, reagując na stresujące i konfliktowe sytuacje z pacjentami lub ich bliskimi w sposób profesjonalny i opanowany.	Wywiad swobodny
Uczestnik definiuje zasady asertywnej komunikacji, wzmacnia odporność emocjonalną w pracy z pacjentem.	Zachowując spokój i profesjonalizm w obliczu trudnych emocji pacjentów oraz współpracowników	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak. Zaświadczenia wydawane uczestnikom po odbytych szkoleniu zawierają opis efektów uczenia się.

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

Tak. Zaświadczenie o ukończeniu szkolenia potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane kryteria weryfikacji.

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

Tak. Zaświadczeniu o ukończeniu szkolenia potwierdza, że zarówno proces szkolenia, jak i jego weryfikacja zostały przeprowadzone z uwzględnieniem środków zapewniających niezależność tych etapów.

Program

Moduł 1: Podstawy komunikacji w opiece zdrowotnej

- Definicja i znaczenie efektywnej komunikacji w środowisku medycznym
- Kluczowe bariery komunikacyjne w pracy zespołowej i sposoby ich pokonywania
- Aktywne słuchanie w kontaktach z osobami korzystającymi z usług medycznych – techniki i korzyści
- Znaczenie empatii w codziennej komunikacji

Moduł 2: Komunikacja werbalna i niewerbalna

- Rola komunikacji werbalnej i niewerbalnej w relacjach z pacjentami
- Znaczenie mowy ciała i tonu głosu w sytuacjach stresowych
- Rozpoznawanie emocji poprzez niewerbalne sygnały
- Unikanie stereotypów w codziennych kontaktach

Moduł 3: Zarządzanie emocjami w trudnych sytuacjach

- Rola komunikacji w momentach napięcia i stresu
- Mechanizmy emocjonalne w trudnych interakcjach
- Techniki zarządzania własnymi emocjami w trudnych sytuacjach
- Unikanie konfliktów poprzez skuteczną komunikację

Moduł 4: Asertywność w komunikacji z pacjentem i jego rodziną

- Czym jest asertywność i jak wpływa na relacje zawodowe?
- Asertywne wyrażanie swoich potrzeb i granic w pracy
- Radzenie sobie z manipulacją i agresją ze strony innych osób
- Zasady SPM (Szacunek, Proaktywność, Merytoryczność) w relacjach zawodowych

Moduł 5: Budowanie relacji z pacjentem opartych na zaufaniu i empatii

- Znaczenie zaufania w relacji pacjent–personel medyczny
- Techniki budowania empatii w codziennej pracy
- Transparentność w komunikacji – jak mówić o trudnych decyzjach medycznych
- Przeciwdziałanie utracie zaufania

Moduł 6: Obsługa pacjentów w sytuacjach stresowych i kryzysowych

- Rozpoznawanie oznak stresu u innych
- Narzędzia zarządzania emocjami pacjentów w trudnych chwilach
- Psychologiczne techniki radzenia sobie z pacjentami w kryzysie

Moduł 7: Komunikacja z pacjentami o specjalnych potrzebach

- Zasady komunikacji z pacjentami z niepełnosprawnościami
- Adaptacja stylu komunikacji do pacjentów starszych i przewlekle chorych
- Komunikacja z pacjentami z zaburzeniami psychicznymi i neurologicznymi
- Budowanie relacji z pacjentami mającymi trudności w komunikacji werbalnej

Moduł 8: Współpraca międzyprofesjonalna i komunikacja w zespole medycznym

- Znaczenie skutecznej komunikacji w zespołach interdyscyplinarnych
- Przekazywanie informacji medycznych w zespole – zasady i dobre praktyki

- Radzenie sobie z konfliktami i nieporozumieniami w pracy zespołowej
- Transparentność i odpowiedzialność w komunikacji między członkami zespołu

- Szkolenie ma charakter praktyczny i aktywizujący w celu wypracowania najkorzystniejszego podejścia oraz rozwiązań dla organizacji.
- Warunki niezbędne do spełnienia, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu: Aby osiągnąć główny cel usługi, uczestnicy muszą wziąć udział w całym szkoleniu (100% frekwencji), aktywnie uczestniczyć w szkoleniu.
- Grupą docelową szkolenia są wszyscy pracownicy związani z sektorem medycznym, którzy pragną doskonalić swoje umiejętności efektywnej komunikacji i zarządzania emocjami w codziennej pracy.
- Trener na bieżąco - w trakcie trwania usługi weryfikuje postępy i ocenia efekty uczenia. Po zakończonej usłudze zostaje przeprowadzona walidacja, oparta o założone kryteria weryfikacji efektów uczenia się, realizowana jest z zachowaniem rozdzielności funkcji.
- W ramach realizacji szkolenia uczestnicy otrzymują materiały merytoryczne w formie prezentacji. Materiały wysyłane są na adresy mailowe uczestników szkolenia.
- Usługa realizowana jest w godzinach zegarowych (1 godzina zegarowa = 60 minut).
- Przerwy wliczone są w czas trwania szkolenia.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 11

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 11 Moduł 1: Podstawy komunikacji w opiece zdrowotnej	Małgorzata Adamczyk	05-12-2024	08:00	10:00	02:00
2 z 11 Komunikacja werbalna i niewerbalna	Małgorzata Adamczyk	05-12-2024	10:00	12:00	02:00
3 z 11 Przerwa	Małgorzata Adamczyk	05-12-2024	12:00	12:15	00:15
4 z 11 Moduł 3: Zarządzanie emocjami w trudnych sytuacjach	Małgorzata Adamczyk	05-12-2024	12:15	14:00	01:45
5 z 11 Moduł 4: Asertywność w komunikacji z pacjentem i jego rodziną	Małgorzata Adamczyk	05-12-2024	14:00	16:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 11 Moduł 5: Budowanie relacji z pacjentem opartych na zaufaniu i empatii	Małgorzata Adamczyk	06-12-2024	08:00	10:00	02:00
7 z 11 Moduł 6: Obsługa pacjentów w sytuacjach stresowych i kryzysowych	Małgorzata Adamczyk	06-12-2024	10:00	12:00	02:00
8 z 11 Przerwa	Małgorzata Adamczyk	06-12-2024	12:00	12:15	00:15
9 z 11 Moduł 6: Obsługa pacjentów w sytuacjach stresowych i kryzysowych	Małgorzata Adamczyk	06-12-2024	12:15	13:30	01:15
10 z 11 Moduł 7: Komunikacja z pacjentami o specjalnych potrzebach	Małgorzata Adamczyk	06-12-2024	13:30	15:00	01:30
11 z 11 Moduł 8: Współpraca międzyprofesjonalna i komunikacja w zespole medycznym	Małgorzata Adamczyk	06-12-2024	15:00	17:00	02:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 808,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 808,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto

224,00 PLN

Koszt osobogodziny netto

224,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Małgorzata Adamczyk

Trener z doświadczeniem zawodowym zdobytym w organizacjach oferujących usługi finansowe, bankowe, ubezpieczeniowe i porady prawne. Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu sprzedaży, negocjacji, obsługi Klienta, zarządzania czy też z zakresu kompetencji uniwersalnych, takich jak: komunikacja, zarządzanie sobą w czasie, asertywność, radzenie sobie ze stresem. Strategiczny konsultant przedsiębiorstw, którym pomaga w wypracowaniu koncepcji strategicznego rozwoju firmy. Jako trener wewnętrzny oraz freelancer zrealizowała wiele godzin szkoleniowych z w/w tematyki - posiada co najmniej 250 godzin doświadczenia w realizacji szkoleń w podobnej tematyce zrealizowanych w ostatnich pięciu latach (60 miesiącach) wstecz od dnia rozpoczęcia szkolenia. Ukończyła liczne kursy, m.in.: Podstawy psychologii kryzysu i problemów emocjonalnych człowieka z technikami twórczego myślenia w procesie terapeutycznym, Poradnictwo zawodowe w warunkach izolacji – praca z osobami osadzonymi w zakładzie karnym, Trening Umiejętności Społecznych, Doradztwo zawodowe, edukacyjne i pośrednictwo pracy.

Absolwent Uniwersytetu Przyrodniczego w Lublinie – Wydział Biologii i Hodowli Zwierząt – stopień magister inżynier.

Absolwent Studiów Podyplomowych Wyższa Szkoła Społeczno-Przyrodnicza im. Wincentego Pola w Lublinie Wydział Nauk Społecznych kierunek Doradztwo Zawodowe, Edukacyjne i Pośrednictwo Pracy.

Student Collegium Humanum Szkoła Główna Menadżerska w Warszawie – jednolite studia magisterskie – kierunek psychologia

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

W ramach realizacji szkolenia uczestnicy otrzymują materiały merytoryczne w formie prezentacji. Materiały wysyłane są na adresy mailowe uczestników szkolenia.

Warunki uczestnictwa

Grupą docelową szkolenia są wszyscy pracownicy związani z sektorem medycznym, którzy pragną doskonalić swoje umiejętności efektywnej komunikacji i zarządzania emocjami w codziennej pracy

Wymagalny minimalny staż pracy na danym stanowisku wynoszący co najmniej 1 miesiąc.

Informacje dodatkowe

Usługa zwolniona z VAT na podstawie §3 ust.1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2015 r., poz.736)

Adres

al. Partyzantów 48
24-100 Puławy
woj. lubelskie

Szkolenie odbędzie się w fili firmy Jacek Witold Woliński.

Kontakt



Kamil Kamola

E-mail bur@k2c.com.pl

Telefon (+48) 533 522 510