



Free City Group
Adam Zajchowski

Brak ocen dla tego dostawcy

Szkolenie "Profesjonalna obsługa pacjenta". Służy przeciwiczeniu i stosowaniu standardów postępowania w różnych (w tym trudnych) sytuacjach w pracy z pacjentami. W zakresie: komunikacja (4 poziomy i bariery), kontrola emocji, "trudny pacjent", motywacja, odporność na stres, empatyzacja.

Numer usługi 2024/09/23/18513/2322503

- 📍 Elbląg / stacjonarna
- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 🕒 24 h
- 📅 19.11.2024 do 21.11.2024

4 858,50 PLN brutto
3 950,00 PLN netto
202,44 PLN brutto/h
164,58 PLN netto/h

Informacje podstawowe

| | |
|--|---|
| Kategoria | Zdrowie i medycyna / Zdrowie publiczne |
| Sposób dofinansowania | wsparcie dla pracodawców i ich pracowników |
| Grupa docelowa usługi | Szkolenie dedykowane jest pracownikom ochrony zdrowia mającym bezpośredni kontakt z pacjentem. Dla rejestratorek medycznych, sekretarek medycznych, pielęgniarek, pielęgniarek środkowiskowych, położnych, lekarzy, koordynatorów medycznych, kierowników i managerów w ochronie zdrowia itp. |
| Minimalna liczba uczestników | 2 |
| Maksymalna liczba uczestników | 16 |
| Data zakończenia rekrutacji | 18-11-2024 |
| Forma prowadzenia usługi | stacjonarna |
| Liczba godzin usługi | 24 |
| 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

Pracownik po ukończeniu szkolenia będzie:

- znał i rozpoznawał bariery komunikacyjne w kontakcie z pacjentem
- potrafił minimalizować wpływ barier na komunikację
- znał wpływ "mowy ciała", sposobu mówienia na kontakt z pacjentem
- znał i świadomie uczył się unikać słów prowokujących konflikt
- znał techniki redukcji stresu
- potrafił świadomie budować relacje z pacjentami
- znał tło społeczne problemów emocjonalnych wśród pacjentów
- lepiej rozumiał potrzeby pacjentów
- znał lęki i obawy

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się | Kryteria weryfikacji | Metoda walidacji |
|--|-------------------------------|-------------------------------------|
| zna i rozpoznaje bariery komunikacyjne w kontakcie z pacjentem | Pre-test i post-test z wiedzy | Obserwacja w warunkach symulowanych |

Cel biznesowy

Rozwój kompetencji pracowników obsługi pacjenta jest określony poniżej:

- Specyficzny - pracownik dzięki nabyciu kompetencji zmniejsza liczbę negatywnych opinii pacjentów i skarg o 50% w ciągu kolejnego roku od szkolenia
- Mierzalny - skargi i opinie są policzalne, więc można określić ich liczbę i porównać w okresie poprzednim
- Ambitny - populacja pacjentów staje się coraz bardziej liczna i wymagająca. Określony cel jest bardzo ambitny.
- Realny - przy zaangażowaniu zespołu współpracującego, kontroli wyników i dbania o efekty szkolenia jest cel realny
- Terminowy - rok po zakończeniu szkolenia jest okresem, w którym następuje kontrola efektów biznesowych

Efekt usługi

Szkolenia dla zespołu zawierają standaryzację zachowań pracowników. Poza empatyzacją, zrozumieniem pacjenta i profesjonalizacją ważne są efekty motywacyjne w zespole. Całościowe efekty szkolenia zawierają się w rozwoju **wiedzy** pracowników (na temat barier w komunikacji, stresu i problemów pacjentów, technik budowania relacji itp)

Umiejętności (opanowania emocji, patrzenia w oczy, cierpliwego słuchania, stosowania pauzy, pytań otwartych i zamkniętych, redukcji stresu - stosowania technik oddechowych i aktywizacji fizycznej)

Motywacji (szkolenie pokazuje, że pracownik ma największy wpływ na relację z pacjentem, możliwość unikania konfliktów, dalszego rozwoju własnych kompetencji w dążeniu do doskonałości. Pomaga uczestnikom szkolenia być podmiotem, sprawcą sytuacji i zachęcać do dalszego, proaktywnego działania na rzecz własnego rozwoju i czerpania satysfakcji z wykonywanej pracy. Pokazuje także, że praca ma ogromną wartość dla pacjentów, jest im potrzebna i dzięki temu płynie z motywacji wewnętrznej pracowników).

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Szkolenie kończy się raportem, w którym jest informacja o przebiegu szkolenia, modułach zrealizowanych, wykorzystywanych metodach pracy. Zawiera także opis niezbędnych działań w celu dalszego rozwijania kompetencji uczestników, żeby pracodawca wiedział jaki działania ma w przyszłości kontynuować i na co zwrócić szczególną uwagę.

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Pracownik ukończył szkolenie w trakcie którego rozwinął profesjonalną komunikację z pacjentem. poznał bariery komunikacyjne, wpływ mowy ciała i sposobu mówienia, nauczył się unikać słów prowokujących, rozumie obawy pacjentów, nauczył się rozpoznawać własny stres i stosować techniki jego redukcji.

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

Tak, dokument to potwierdza.

Walidacja zakłada pre-test post-test wskazuje na wzrost wiedzy o 30% na podstawie 10 pytań dotyczących tematu.

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

Tak, dokument potwierdza niezależnego walidatora, który będzie oceniać rozwój kompetencji uczestników.

Program

Komunikacja z pacjentem

(powitanie, nawiązanie kontaktu, rola pierwszego wrażenia, 3 poziomy i bariery w komunikacji)

Cechy profesjonalnego pracownika obsługi pacjenta

(emisja głosu, ton, umiejętność słuchania, tempo, dykcja, natężenie)

Standardy i postrzeganie jakości obsługi Pacjenta

(co to znaczy dobra obsługa i dobra marka)

Budowanie relacji z pacjentem na schemacie: W-Z-P (wysłuchać, zrozumieć, pomóc)

Rozpoznawanie potrzeb pacjenta

Mówienie językiem korzyści

Wpływ naszej postawy i zachowania na relacje z

Pacjentem (psychologiczne aspekty pracy z wymagającym pacjentem – empatia i zrozumienie)

Praca z „trudnym” pacjentem

Przyczyny powstania trudnych sytuacji

Metody na wyciszenie pacjenta

Kontrola nad emocjami Pracownika (dystans

emocjonalny – ćwiczenia)

Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami (zarzuty słuszne i niesłuszne)

Krytyka ze strony rozmówcy, asertywność

Uczenie się odporności na stres (źródła stresu)

Sposoby odreagowania negatywnych emocji (higiena psychiczna, wybrane techniki)

Podsumowanie, wnioski, wypełnienie karty satysfakcji

uczestnika szkolenia i ocena trenera.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 3

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|-----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 3 Profesjonalna obsługa pacjenta | Adam Zajchowski | 19-11-2024 | 08:00 | 16:00 | 08:00 |
| 2 z 3 Profesjonalna obsługa pacjenta | Adam Zajchowski | 20-11-2024 | 08:00 | 16:00 | 08:00 |
| 3 z 3 Profesjonalna obsługa pacjenta | Adam Zajchowski | 21-11-2024 | 08:00 | 16:00 | 08:00 |

Cennik

Cennik

| Rodzaj ceny | Cena |
|----------------------|--------------|
| Koszt usługi brutto | 4 858,50 PLN |
| Koszt usługi netto | 3 950,00 PLN |
| Koszt godziny brutto | 202,44 PLN |
| Koszt godziny netto | 164,58 PLN |

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Adam Zajchowski

Trener biznesu, szkoleniowiec, socjolog, praktyk

Absolwent studiów magisterskich kierunku Socjologia na UMK w Toruniu, studiów podyplomowych kierunku Akademia Rozwoju Umiejętności Trenerskich prowadzonych przez Szkołę Wyższą Psychologii Społecznej w Sopocie oraz studiów podyplomowych na kierunku Zarządzanie Zasobami Ludzkimi prowadzonych przez Politechnikę Gdańską. Trener 12 letnim doświadczeniem (ponad 300 dni na sali szkoleniowej), ponad 4000 uczestników szkoleń. Aktywny członek Polskiego Towarzystwa Trenerów Biznesu.

Dyplom ukończenia studiów Akademia Rozwoju Umiejętności Trenerski prowadzonych przez Szkołę Wyższą Psychologii Społecznej 21.02.2009

Certyfikat Asesora Walidacyjnego nadany przez Fundację My Personality Skills z dnia 31.03.2022

Specjalizuję się w szkoleniach z tematów: zarządzanie zespołem, motywacja do działania, techniki sprzedaży, komunikacja interpersonalna, zarządzanie sobą w czasie i efektywność osobista, rozwiązywanie konfliktów, profesjonalna obsługa klienta, trening asertywności oraz innych na zamówienie.

Wśród firm, których pracowników szkole, są: firmy produkcyjne, firmy z branży budowlanej, konstruktorskiej, architektonicznej, firmy z branży IT, restauracje, sklepy, agencje PR-owe, urzędy miasta, salony kosmetyczne, kliniki med. estetycznej, firmy z branży ubezpieczeniowej, firmy medyczne, szpitale, koncerny farmaceutyczne, komercyjne i nie komercyjne przychodnie medyczne, organizacje pozarządowe, biblioteki i instytucje kultury i inne

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy z uczestników otrzyma materiały szkoleniowe:

- skrypt z informacjami merytorycznymi
- materiałami do notowania w formie ćwiczeń i testów

Warunki uczestnictwa

Zatrudnienie w komercyjnej lub nie komercyjnej placówce medycznej na terenie woj. warmińsko-mazurskiego.

Adres

ul. Kowalska 10
82-300 Elbląg
woj. warmińsko-mazurskie

Hotel Pod Lwem w Elblągu oferuje niezbędne udogodnienia dla uczestników szkolenia.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Adam Zajchowski

E-mail adam.zajchowski@wp.pl

Telefon (+48) 668 698 308