



Centrum Innowacji
Prolearning MICHAŁ
KOŁODZIEJCZYK



Profesjonalna obsługa pacjenta- zaktualizowanie wypracowanych standardów

Numer usługi 2017/04/27/11943/54120

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 0 h

📅 28.04.2017 do 30.04.2027

1 168,50 PLN brutto
950,00 PLN netto
0,00 PLN brutto/h
0,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Minimalna liczba uczestników	1
Data zakończenia rekrutacji	29-04-2027
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	0

Cel

Cel biznesowy

brak tekstu

Cel edukacyjny

- aktualizacja/ odświeżenie wiedzy z zakresu standardów dotyczących obsługi Pacjenta,
- weryfikacja praktycznych umiejętności profesjonalnej obsługi Pacjenta na podstawie wypracowanych przez placówkę medyczną standardów,
- rozwinięcie umiejętności profesjonalnej obsługi Pacjenta,
- rozwinięcie umiejętności budowania pozytywnego wizerunku poprzez określone postawy i zachowania, rozwinięcie umiejętności radzenia sobie w trudnych sytuacjach.

Kwalifikacje

Program

Reguły profesjonalnej obsługi Pacjenta

- diagnoza słabych i mocnych stron obsługi pacjenta,
- elementy wzorcowej obsługi pacjenta/ usystematyzowanie najlepszych praktyk stosowanych w placówce medycznej,
- budowanie pozytywnych relacji jako klucz do sukcesu w obsłudze pacjenta,
- rola komunikacji werbalnej i niewerbalnej w kontakcie z pacjentem,
- aktywne słuchanie i skutecznie mówienie.

Podczas warsztatu uczestnicy wspólnie z trenerem dokonają przeglądu i omówienia dotychczasowego modelu obsługi klienta w placówce medycznej. Trener podzieli się z uczestnikami informacjami na temat najlepszych standardów obsługi pacjenta obowiązujących w służbie zdrowia. Uczestnicy, na podstawie przygotowanego scenariusza, przećwiczą umiejętność efektywnej interakcji z pacjentem w zaaranżowanej scenie tematycznej.

Analiza potrzeb Pacjenta

- typologia, sposoby postępowania z różnymi pacjentami ze szczególnym uwzględnieniem pacjenta trudnego (agresywny, roszczeniowy, pod wpływem środków zmieniających świadomość, niecierpliwym),
- sposoby odkrywania i zaspokajania potrzeb pacjentów – wymiana doświadczeń; nowe techniki stosowane w sektorze usług medycznych.

Uczestnicy, na podstawie własnych doświadczeń oraz wiedzy trenera, sporządzą typologię pacjentów, a także rozwiną umiejętności pracy z różnym typem pacjentów.

Trudne sytuacje w kontaktach z Pacjentami, asertywność w kontakcie z Pacjentem trudnym.

- źródła powstania trudnych sytuacji,
- rozróżnianie zarzutów rzeczywistych od pozornych,
- rozpoznawanie i radzenie sobie z manipulacjami pacjentów,
- asertywne techniki radzenia sobie z pacjentem,
- emocje i stres w sytuacjach trudnych – jak sobie z nimi radzić?

Uczestnicy szkolenia przy wykorzystaniu kamery ćwiczą asertywne zachowanie się w różnych sytuacjach. Odtworzenie nagrań pozwoli spojrzeć na siebie „z boku”.

Weryfikacja procedur i standardów w zakresie obsługi Pacjenta - client code

zaktualizowanie wypracowanych standardów profesjonalnej obsługi Pacjenta – projekt.

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 przypadający na 1 uczestnika brutto	1 168,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	950,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	0,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	0,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje dodatkowe

Klientów indywidualnych prosimy o kontakt z Centrum Innowacji ProLearning, w celu uzyskania bieżącego harmonogramu szkolenia. Istnieje możliwość dostosowania się pod preferencje terminowe Klienta.

Adres

Mikołaja Kopernika 30/
Warszawa
woj. mazowieckie

Kontakt



Magdalena Plachytka

E-mail marketing@prolearning.pl

Telefon +48 508 913 532