

Komunikacja z pacjentem, w tym ze szczególnymi potrzebami i z niepełnosprawnością - szkolenie z efektywnej obsługi pacjenta dla placówek medycznych

Miejsce	Termin
ONLINE (hybrydowo)	2024-05-13 - 2024-05-13
Warszawa (hybrydowo)	2024-05-13 - 2024-05-13
ONLINE (hybrydowo)	2024-09-27 - 2024-09-27
Warszawa (hybrydowo)	2024-09-27 - 2024-09-27
ONLINE (hybrydowo)	2024-12-02 - 2024-12-02
Warszawa (hybrydowo)	2024-12-02 - 2024-12-02

Masz pytania odnośnie tego szkolenia? Skontaktuj się z nami: **22 / 845 52 53**, szkolenia@jgt.pl

Więcej informacji na temat szkolenia znajdziesz również tutaj:

<https://www.jgt.pl/szkolenia,obsługa-pacjenta-z-niepełnosprawnością-nmk.html>

OPIS SZKOLENIA

Profesjonalna i przyjazna obsługa pacjentów jest zadaniem wymagającym cierpliwości, empatii, a także wiedzy z zakresu efektywnej komunikacji. Pacjenci to osoby, które są często postawione w sytuacji stresującej, w której oczekują nie tylko pomocy medycznej, lecz także zrozumienia, szacunku i wsparcia.

Placówki medyczne dostrzegają coraz więcej **korzyści wynikających z podnoszenia jakości obsługi pacjentów** z uwzględnieniem ich potrzeb. Zyskują wszystkie strony: **zarówno pacjenci, jak i sama placówka oraz personel**. Pracownicy, wyposażeni w narzędzia skutecznej komunikacji, podnoszą poziom pewności siebie i obniżają poziom stresu, a jednocześnie potrafią zastosować odpowiednie strategie i techniki, by odpowiedzieć na zróżnicowane potrzeby pacjentów w sposób przyjazny i profesjonalny.

Pacjenci budują swoją **opinię o placówce medycznej** w oparciu o interakcje z wszystkimi pracownikami przychodni czy szpitala: z rejestratorką medyczną, z pielęgniarką, z fizjoterapeutą czy lekarzami. Wszystkie te spotkania bezpośrednie lub rozmowy telefoniczne są tzw. „momentami prawdy” w kontakcie z przychodnią. Dlatego tak ważne są umiejętności **nawiązania relacji z pacjentem i umiejętności komunikacyjne całego personelu**, także w trudnych sytuacjach, których nie brakuje w codziennej obsłudze pacjenta

Warto także pamiętać, że do dbałości o potrzeby pacjentów, przede wszystkim ze szczególnymi potrzebami/różnymi typami niepełnosprawności, **obligują przepisy prawne**. Podmioty publiczne są zobowiązane do zapewnienia **dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami**.

Komunikacja z osobami z niepełnosprawnością/szczególnymi potrzebami wymaga jeszcze większych kompetencji niż typowa obsługa pacjenta. Dzięki wiedzy na temat **specyfiki kontaktu z osobami ze szczególnymi potrzebami** pracownik nie popełni błędów, które zdarzają się, nawet w przypadku dobrych intencji. Uniknie także rozważań typu: *Czy można tak powiedzieć? Czy powinienem pomóc tej osobie, jeśli np. ma trudności z poruszaniem się? Czy ta osoba nie obrazi się, jeśli (...)?* - wszystkie tego typu wątpliwości będziemy omawiać podczas **szkolenia z komunikacji z pacjentem**.

Cel szkolenia:

- rozwinięcie umiejętności profesjonalnej komunikacji z pacjentami, w tym z osobami ze szczególnymi potrzebami

- poznanie technik komunikacyjnych obniżających napięcie w trudnych sytuacjach
- zwiększenie poczucia pewności siebie i swobody w procesie komunikacji i obsługi pacjentów
- zwiększenie świadomości wśród uczestników szkolenia, w jaki sposób swoimi działaniami mogą przyczynić się do podniesienia jakości obsługi pacjentów i budowania pozytywnego wizerunku placówki

Korzyści ze szkolenia:

- uświadomienie sobie wpływu na podnoszenie jakości obsługi pacjentów w swojej placówce medycznej
- umiejętność świadomej kontroli przebiegu rozmowy z pacjentem, z wykorzystaniem pozytywnych komunikatów i znajomości komunikacji niewerbalnej
- znajomość zasad i standardów prowadzenia rozmów telefonicznych, które sprzyjają zbudowaniu pozytywnej relacji z pacjentem, i umiejętność unikania tych, które mogą doprowadzić do zachowań agresywnych ze strony pacjenta
- znajomość zasady savoir-vivre'u obowiązujących w obsłudze osób z niepełnosprawnością/szczególnymi potrzebami – tak, by uniknąć popełniania błędów w tych kontaktach
- umiejętność rzeczowej i empatycznej komunikacji z osobami z różnymi typami potrzeb/niepełnosprawności
- umiejętność rozpoznawania kulturowych i społecznych stereotypów oraz barier komunikacyjnych, które utrudniają kontakt z pacjentami, w tym z osobami ze szczególnymi potrzebami, a także – radzenia sobie z nimi
- umiejętność radzenia sobie w trudnych sytuacjach w pracy z pacjentem
- świadome budowanie pozytywnych relacji z osobami niepełnosprawnymi/o szczególnych potrzebach
- ułatwienie codziennej pracy poprzez wzrost komfortu podczas obsługi pacjenta, umiejętność radzenia sobie w trudnych sytuacjach oraz komunikowania się z osobami ze szczególnymi potrzebami/różnymi typami niepełnosprawności
- większa pewność siebie w kontaktach z pacjentami, w tym z osobami ze szczególnymi potrzebami/różnymi typami niepełnosprawności
- zbudowanie pozytywnego wizerunku placówki medycznej w oczach pacjentów

Adresaci szkolenia:

Wszyscy pracownicy podmiotów medycznych, którzy mają kontakt i komunikują się z pacjentami:

- pracownicy rejestracji
- sekretarki medyczne
- fizjoterapeuci
- pielęgniarki/położne
- asystentki stomatologiczne/higienistki
- lekarze/stomatolodzy

Metody szkoleniowe:

Szkolenie prowadzone jest w **interaktywnej, warsztatowej formie**.

- podstawy teoretyczne omawiane na przykładach
- zadania i ćwiczenia praktyczne (rozwiązywanie problemów zgłaszanych przez uczestników)
- miniscenki: prowadzenie symulowanych rozmów z pacjentem

- autoanaliza swojego stylu komunikowania się z pacjentem
- praca na studiach przypadków
- filmy i nagrania ilustracyjne

Szkolenia realizujemy w formie online, hybrydowej lub stacjonarnej. Niezależnie od formy realizacji - zajęcia odbywają się w sposób interaktywny, z możliwością zadawania pytań, wyjaśnienia wątpliwości, prowadzenia dyskusji i omówienia z trenerem przykładów z własnej praktyki. Nie nagrywamy szkoleń. Pomagamy w kwestiach technicznych.

PROGRAM

DZIEŃ I

1. Podnoszenie jakości obsługi pacjenta - 3 filary

- Tworzenie i wdrażanie procedur i standardów obsługi pacjentów
- Cykliczne doskonalenie umiejętności związanych z obsługą pacjentów
- Wiedza na temat zasad komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami/z niepełnosprawnościami

2. Kluczowe zasady obsługi pacjentów

- Dlaczego warto mieć zadowolonego pacjenta - korzyści z perspektywy pracowników komunikujących się z pacjentem
- Psychologiczne oczekiwania pacjenta - co w praktyce pracownik medyczny może zrobić, by je spełnić
- Język rozmowy z pacjentem - jak zmienić język rozmowy z nieprzyjawnego na przyjazny - zadania praktyczne - jak zamienić zwroty na bardziej przyjazne pacjentowi
- Znaczenie komunikacji niewerbalnej w kontaktach z pacjentem - co wyraża nasza „mowa ciała” oraz jak interpretować komunikaty ze strony pacjenta. Miniscenki

3. Zasady kontaktu telefonicznego oraz standardy w rozmowie telefonicznej

- Specyfika kontaktu telefonicznego: jak w rozmowie telefonicznej zadbać o dobry kontakt. Czego unikać, bo może być źle odebrane przez pacjenta
- Przydatne standardy i schematy prowadzenie rozmowy: formuła powitalna, co robić, gdy pacjent musi poczekać na informację, zakończenie rozmowy. Miniscenki
- Kilka wskazówek przydatnych przy prowadzeniu rozmów telefonicznych

4. Zasady savoir-vivre w kontaktach z osobami z niepełnosprawnościami

- Jakie zachowania i sposób kontaktu jest wskazany, bo buduje dobre relacje
- Czego nie robić w kontaktach, bo nawet jeśli Twoje intencje będą dobre, może być odebrane negatywnie

5. Co utrudnia skuteczną komunikację z pacjentami

- Czym są stereotypy - quiz
- Przykłady stereotypowych zachowań wobec osób z niepełnosprawnością
- Typowe bariery komunikacyjne w kontaktach z pacjentami

DZIEŃ II

1. Zasady kontaktu z osobami ze szczególnymi potrzebami

- Osobami starszymi, np. jakie formy zwracania są niedopuszczalne, jakie formuły grzecznościowe stosować. Ageizm – czyli dyskryminacja ze względu na wiek – jak jej uniknąć
- Komunikacja z pacjentem dziecięcym: jak przestrzegać praw pacjenta dziecięcego, jak rozmawiać w triadzie: dziecko – opiekun – personel medyczny
- Komunikacja z osobami w kryzysie zdrowia psychicznego, np. z obniżonym nastrojem

2. Zasady kontaktu z osobami z różnymi typami niepełnosprawnościami

- Osobami z niepełnosprawnością wzroku (niewidome i słabowidzące) – np. jak opisać procedury składania podpisu pod dokumentem
- Osobami z niepełnosprawnością słuchu (niesłyszące i niedosłyszające) – np. czy dziecko może być tłumaczem takiej osoby
- Osobami niemówiącymi lub z problemami z mową – komunikacja alternatywna i wspomagająca, np. jak wykorzystać tabele komunikacyjne PECS w placówce medycznej
- Osobami mającymi trudności w kontakcie społecznym, np. osobami ze spektrum autyzmu
- Osobami o obniżonej sprawności intelektualnej np. jak przekazywać informacje, by pacjent je zapamiętał, jak tworzyć informacje pisemne łatwym i zrozumiałym językiem
- Osobami z niepełnosprawnością ruchową, np. organizacja przestrzeni (stanowisk pracy)

3. Trudne sytuacje w obsłudze pacjenta

- Dwa narzędzia ułatwiające pracę:
 - asertywność jako sposób na unikanie nieporozumień w kontakcie z pacjentem
 - zarządzanie emocjami (rozpoznawanie emocji, wyrażanie empatii)
- Techniki radzenia sobie w trudnych rozmowach (np. konstruktywna odmowa, asertywna „zdarta płyta”)
- Model TWS: Trudna sytuacja – Wyjaśnienie – Skutek (co czujemy? co robimy?) – jak wpływać i kontrolować swoje emocje w kontaktach z pacjentami – analiza stylu komunikowania się w trudnych sytuacjach
- Scenariusze radzenia sobie w trudnych sytuacjach (na podstawie przykładów opisanych przez uczestników) oraz przećwiczenie prowadzenia różnych typów trudnych rozmów. Miniscenki

4. Pytania i dyskusja, wyjaśnianie wątpliwości, analiza przypadków, praktyczne wskazówki

MIEJSCE

Miejsce realizacji szkolenia wskazane jest **na górze strony**, bezpośrednio pod terminem szkolenia. Szkolenie może być realizowane **ONLINE**, **stacjonarnie** (w sali szkoleniowej) **lub hybrydowo** (jednocześnie w sali szkoleniowej i ONLINE).

SZKOLENIE ONLINE:

Każdy uczestnik łączy się ze swojego miejsca pracy / zamieszkania. Wymagania: komputer / tablet z dostępem do Internetu, wyposażony w mikrofon, opcjonalnie słuchawki. **Link dostępowy do szkolenia dostarczymy z**

wyprzedzeniem 1-dniowym.

SZKOLENIE STACJONARNE:

Miejsce szkolenia zlokalizowane w centrum Warszawy. Na 4 dni robocze przed planowanym terminem szkolenia skontaktujemy się z Państwem i prześlemy szczegółowe informacje na temat lokalizacji szkolenia.

WIELE SZKOLEŃ REALIZUJEMY HYBRYDOWO, by umożliwić Państwu wybór dogodnej formy udziału w szkoleniu. Część uczestników jest w sali szkoleniowej, a część osób łączy się ze szkoleniem zdalnie. Niezależnie od formy udziału w szkoleniu, zajęcia odbywają się w sposób interaktywny, z możliwością zadawania pytań, wyjaśnienia wątpliwości, prowadzenia dyskusji i omówienia z trenerem przykładów z własnej praktyki.

WYKŁADOWCA

Od ponad 20 lat prowadzi szkolenia, doradza firmom i organizacjom z różnych branż w zakresie **podnoszenia jakości obsługi klienta/pacjenta i skutecznej komunikacji**. Z wykształcenia jest psychologiem, ukończyła studia na Uniwersytecie Jagiellońskim.

Dla branży medycznej pracuje od 2015 roku. Realizuje projekty szkoleniowe i doradcze związane z **komunikowaniem się z pacjentami** – także osobami ze szczególnymi potrzebami, np. starszymi, z problemami psychicznymi, dziećmi, osobami z obniżonymi możliwościami poznawczymi, osobami przewlekłe chorymi itd. W ramach działań doradczych pomaga między innymi w tworzeniu **standardów i procedur dotyczących obsługi pacjentów** i komunikacji wewnątrz placówek medycznych.

W ramach projektu **DOSTĘPNOŚĆ PLUS DLA ZDROWIA:**

- w oparciu o autorski program prowadziła szkolenia (samodzielnie lub z prawnikiem) z zakresu komunikacji i obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami – zarówno dla szpitali, jak i przychodni POZ.
- opracowywała procedury przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami.

Współpracuje z Naczelną Izbą Pielęgniarek i Położnych. Jest autorką szkoleń w ramach Akademii Pielęgniarek i Położnych. Prowadziła wsparcie psychologiczne dla pielęgniarek i położnych w czasie pandemii koronawirusa.

Jest także autorką artykułów w prasie branżowej dla personelu medycznego.

CENA

Cena szkolenia podana jest **na górze strony**, obok terminu szkolenia i przycisku ZAPISZ SIĘ. **Dla szkoleń hybrydowych** (realizowanych jednocześnie w sali szkoleniowej i ONLINE) - **cena szkolenia różni się w zależności od formy udziału w szkoleniu**.

UDZIAŁ W FORMIE ONLINE:

Cena obejmuje: uczestnictwo w szkoleniu dla 1 osoby, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia (wystawiany pod warunkiem obecności na co najmniej 80% zajęć), zapewnienie platformy szkoleniowej i dostępu do szkolenia w czasie rzeczywistym, test połączenia, pomoc techniczną w razie potrzeby.

UDZIAŁ W FORMIE STACJONARNEJ:

Cena obejmuje: uczestnictwo w szkoleniu dla 1 osoby, materiały szkoleniowe, serwis kawowy, lunch, certyfikat ukończenia szkolenia (wystawiany pod warunkiem obecności na co najmniej 80% zajęć).

Ważne informacje:

- Do podanej ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%. W przypadku, gdy udział w szkoleniu jest finansowany co najmniej w 70% ze środków publicznych, szkolenie podlega zwolnieniu z VAT.
 - Przy zgłoszeniu więcej niż 1 osoby - RABAT 5% dla każdego uczestnika.
 - Cena szkolenia nie obejmuje noclegu. Osoby zainteresowane noclegiem mogą skorzystać z naszej pomocy przy dokonaniu rezerwacji, poniżej informacje o dostępnych możliwościach.
 - SPOSÓB PŁATNOŚCI: Płatność może być dokonana po zrealizowanej usłudze, gdy zgłaszającym jest instytucja publiczna, a także w przypadku innych zgłaszających, o ile taka forma płatności zostanie zaakceptowana przez organizatora. Organizator akceptuje wydłużone terminy płatności. **Prosimy o wskazanie preferowanej formy płatności na formularzu zgłoszeniowym.**
 - Szczegółowe informacje na temat zasad realizacji usługi znajdują się w **Regulaminie**
-