Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego

Dofinansowane przez Unię Europejską

Harmonogram szkolenia

„Szkolenia z dobrej komunikacji w relacji pacjent – podmiot leczniczy”

Szkolenie realizowane w ramach projektu “Bezpieczny pacjent – działania na rzecz praw pacjenta w systemie ochrony zdrowia”, projekt współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego PLUS 2021-2027, w ramach programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021- 2027.

Dzień I

Czas szkolenia	Liczba godzin dydaktycznych		Opis
9:00 - 11:00	2 h 30 minut		1. Nauka nawiązywania kontaktu z pacjentem w zależności od ich cech interpersonalnych i głębokości zaburzeń. W tym omówienie roli indywidualnego podejścia do pacjenta. Nauka nawiązywania kontaktu, podtrzymywanie relacji i określenie i zrozumienie potrzeb pacjenta. **2.** Wskazanie na błędy w nawiązywaniu kontaktów z pacjentem.
11.00 – 11.15	15 min		Przerwa kawowa
11.15 - 13.15	2 h 30 minut		3. Forma i sztuka przekazywania trudnych informacji, w tym wskazanie na: • Zasady dobrej komunikacji. • Zwrócenie uwagi na słowa i ton głosu. • Omówienie zasad skutecznej argumentacji i komunikacji, w tym klarowność i przejrzystość wypowiedzi. • Wskazanie na techniki nawiązywania i potwierdzania kontaktu, umiejętność stawiania pytań, techniki uzyskiwania odpowiedzi twierdzącej, argumentowanie, komunikaty budujące zaufanie. • Omówienie kwestii komunikacji z pacjentem trudnym.
13.15 – 13.45	30 min		Przerwa obiadowa
13.45 – 15.45	2 h 30 minut		4. Komunikacja werbalna i niewerbalna. • Strefy odległości w kontaktach interpersonalnych. • Mimika twarzy. • Postawa ciała. • Gesty. • Skuteczne budowanie wizerunku a mowa ciała. • Gesty wzmacniające wypowiedź.
15:45– 16.00	15 min		Przerwa kawowa
16.00 – 17.30	2 h		5. Typologia osobowości pacjenta oraz komunikowania się z nim. Jak zidentyfikować typ osobowości pacjenta i dostosować do niego przekaz werbalny, niewerbalny i argumenty.
17:30 – 18:30			Kolacja (dla osób korzystających z noclegu)
Razem:	**7,5 h = 10 h dyd.**		

Łącznie 10 h dydaktycznych szkolenia

Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego

Dofinansowane przez Unię Europejską

Harmonogram szkolenia

„Szkolenia z dobrej komunikacji w relacji pacjent – podmiot leczniczy"

Szkolenie realizowane w ramach projektu "Bezpieczny pacjent – działania na rzecz praw pacjenta w systemie ochrony zdrowia", projekt współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego PLUS 2021-2027, w ramach programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021- 2027.

Dzień II

Czas szkolenia	Liczba godzin dydaktycznych	Opis
9:00 - 11:00	2 h 30 minut	6. Omówienie sposobów radzenia sobie z trudnymi pacjentami oraz ich bliskimi (rodziną) w tym omówienie: • Trudnych sytuacji. • Reagowanie na emocje i zażalenia. • Pułapki psychologiczne w relacjach z określonymi typami trudnych pacjentów.
11.00 – 11.15	15 min	Przerwa kawowa
11.15 - 13.15	2 h 30 minut	6.Omówienie sposobów radzenia sobie z trudnymi pacjentami oraz ich bliskimi (rodziną) w tym omówienie: • Umiejętność zachowania się w sytuacjach konfliktowych (w jaki sposób nie doprowadzić do eskalacji konfliktu z pacjentem? Jak wygasić emocje, gdy już konflikt wybuchł? Jak i kiedy przyznać pacjentowi rację?). • Najczęstsze typy kłopotliwych pacjentów i podstawowe zasady w kontaktach z nimi w tym np. pacjent starszy i/lub z niepełnosprawnością, pacjent o postawie roszczeniowej, rozczarowany i inne typy pacjentów.
13.15 – 13.45	30 min	Przerwa obiadowa
13.45 – 15.45	2 h 30 minut	6.Omówienie sposobów radzenia sobie z trudnymi pacjentami oraz ich bliskimi (rodziną) w tym omówienie: • Omówienie emocji na linii pacjent / pacjentka – lekarz / lekarka. • Kontakt emocjonalny: jak sprawnie odczytywać emocje rozmówcy i adekwatnie na nie odpowiadać? • Emocje negatywne: jak radzić sobie z pacjentem, gdy ten reaguje zbyt gwałtownie i emocjonalnie. • Emocje jako broń pacjenta w starciu z pracownikiem szpitala – co robić, gdy pacjent płacze
15:45– 16.00	15 min	Przerwa kawowa
16.00 – 17.30	2 h	• Kultura Bezpieczeństwa (Just Culture) w ochronie zdrowia. • Komunikowanie zdarzeń niepożądanych jako element Just Culture. Sesja Pytań i Odpowiedzi
Razem:	**7,5h = 10 h**	

Łącznie 10 h dydaktycznych szkolenia