

Akademia MCB



MCB Mazowieckie
Centrum
Biznesowe



Katalog szkoleń wewnętrznych

Obecnie liderami na rynku usług medycznych są przede wszystkim placówki wyróżniające się kompetencjami pracowników.

Pracownik jest tym lepszy, im więcej kompetencji i wiedzy posiada, a potrzeba szkolenia jest nieodłącznym elementem wymaganym na rynku usług leczniczych. W obliczu zmieniającego się prawa lub wdrożenia nowego standardu postępowania, konieczne staje się przeszkolenie całej załogi.



Co charakteryzuje szkolenia zamknięte?

Dla kogo? Wyłącznie dla pracowników Twojej placówki.

Kiedy i gdzie? Szkolenie we wskazanym przez Ciebie miejscu (może być również online!) i czasie.

Jak prowadzone? Warsztaty realizowane z wykorzystaniem sprawdzonych metod szkoleniowych i ćwiczeń. Wszystko spersonalizowane pod kątem Twoich potrzeb.

Ile to kosztuje? Wycena jest indywidualna, zależna od ilości osób oraz wybranej formuły.

Co wyróżnia szkolenia zamknięte?

- **Gwarancja efektywności.** Zdiagnozowanie i rozwiązanie złożonych problemów jest łatwiejsze, gdy trenerzy są w pełni skupieni na pracownikach i problemach danej organizacji.
- **Dobry stosunek ceny do korzyści.** Często jest to najtańsza forma osiągnięcia wyznaczonych celów szkoleniowych, pozwalająca zaoszczędzić nie tylko pieniądze, ale i czas.
- **Dostosowanie do potrzeb placówki.** Trener poprzedza szkolenie rozmową i ankietą prowadzoną w celu dostosowania programu oraz technik szkoleniowych dla specyfiki danego centrum medycznego.
- **Raport poszkoleniowy.** Placówka po szkoleniu otrzymuje raport, który zawiera wnioski i wskazówki odnośnie dalszego postępowania.
- **Poufność, zaufanie i bezpieczeństwo.** Możemy być pewni, że nawet jeśli będziemy rozmawiać o naprawdę poważnych problemach zostaną one na sali szkoleniowej.
- **Większa interakcja i wymiana doświadczeń.** Podczas tego rodzaju szkoleń uczestnicy mogą czuć się swobodnie, a co za tym idzie – chętniej zadawać każde z pytań, czy odważniej dzielić się doświadczeniami.
- **Możliwość połączenia integracji ze szkoleniem.** Dwudniowe szkolenie z integracją dla pracowników? To może być doskonały sposób na podniesienie wybranych kompetencji oraz dodatkowo poprawę komunikacji i współpracy w zespole.



Spis szkoleń

Standardy Profesjonalnej Rejestracji Medycznej	s. 5
Sprzedaż usług medycznych – szkolenie dla pracowników rejestracji medycznej.	s. 6
Prawo dla rejestratorek medycznych	s. 6
Ochrona Danych Osobowych zgodnie z RODO – szkolenie okresowe dla placówek medycznych.	s. 7
Zasady kontraktowania świadczeń NFZ ścieżka od A do Z	s. 8
Realizacja oraz rozliczenie świadczeń NFZ dla POZ i AOS	s. 9 – 10
Pacjent u świadczeniodawcy	s. 10 – 11
Kontrola NFZ i Rzecznika Praw Pacjenta w podmiocie leczniczym	s. 11
Prawo i dokumentacja medyczna dla pielęgniarek oraz położnych	s. 12
Wpływ stresu na powstanie wypalenia zawodowego	s. 13
Mobbing we współpracy zawodowej (szkolenie prawne)	s. 13
Rozwój kompetencji liderских – szkolenie dla kierowników działów	s. 14
Komunikacja z pacjentami o szczególnych potrzebach	s. 15
Empatia i asertywność w relacjach z pacjentami.	s. 16 – 17
Jak zapobiegać mobbingowi w zespole pracowniczym?	s. 18
Jak dbać o siebie, skutecznie radzić sobie ze stresem aby przeciwdziałać wypaleniu zawodowemu	s. 19 – 20
Budowanie zaufania i efektywności w zespole pracowniczym.	s. 21

Standardy Profesjonalnej Rejestracji Medycznej

W ramach warsztatów poruszane są tematy obejmujące rozmowę telefoniczną, asertywność, empatię oraz radzenie sobie w sytuacjach trudnych. Kurs ten jest przez nas nieprzerwanie realizowany i rozwijany przez nas już od 2015 roku.

1. Rejestracja jako miejsce, w którym rozpoczyna się budowanie wizerunku placówki w oczach pacjentów.
2. Osobisty wpływ pracowników rejestracji na kształtowanie pozytywnego wizerunku.
3. Podstawy komunikacji interpersonalnej. Dlaczego tak trudno nam się dogadać? Co nas przybliży, a co oddala od siebie?
4. Jakie zachowania pomagają w lepszym zrozumieniu siebie i innych?
5. Wpływ mowy ciała i nastawienia na budowanie profesjonalnego wizerunku oraz na sytuacje trudne.
6. Standardy profesjonalnej rozmowy telefonicznej.
7. Praktyczne sposoby na postępowanie z „trudnym” pacjentem. Co robić, a czego unikać gdy pacjent się złości?
8. Empatia w relacjach z pacjentem – jak ją okazywać w sytuacjach trudnych?
9. Asertywność w relacjach z pacjentem – jak odmówić, aby pacjent nie poczuł się urażony, jak wyrażać trudne emocje i jak zadbać o swoje granice?
10. Postępowanie z pacjentem agresywnym. Na co zwracać szczególną uwagę?

Sprzedż usług medycznych - szkolenie dla pracowników rejestracji medycznej

Kurs dedykowany placówkom z usługami komercyjnymi.

1. Postawa rejestracji, a skuteczność sprzedaży.
2. Sztuka zadawania odpowiednich pytań - odkrywanie motywacji pacjenta
3. Język korzyści w praktyce
4. Budowanie odpowiednich komunikatów - zwroty, których warto używać i takie których unikać
5. Zapalniki, które mogą spowodować utratę pacjenta
6. Finalizacja rozmów
7. Stworzenie schematu rozmowy sprzedażowej
8. Zakończenie szkolenia - wnioski, pytania

Prawo dla rejestratorek medycznych

Adresatami tego szkolenia są w pierwszej kolejności pracownicy rejestracji oraz kierownicy rejestracji. Przydatne może być też dla właścicieli, menedżerów, pielęgniarek i lekarzy.

1. Ochrona danych osobowych w placówce medycznej.
2. Prawa pacjenta
3. Standardy ochrony małoletnich w placówce medycznej
4. BHP w placówce medycznej
5. Wymogi sanepid w placówce medycznej
6. Ustawa o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami
7. Zakończenie szkolenia - wnioski, pytania

Ochrona Danych Osobowych zgodnie z RODO - szkolenie okresowe dla placówek medycznych

Znajomość zasad przetwarzania i ochrony danych osobowych, w szczególności danych medycznych, niesie szereg korzyści dla podmiotu leczniczego. Personel placówki zna i stosuje standardy bezpieczeństwa przetwarzanych danych osobowych. Pozwala to na uniknięcie licznych konfliktów na styku pacjent- placówka medyczna, zapobieżenie eskalacji tych konfliktów, a także uniknięcie negatywnych konsekwencji prawnych oraz finansowych.

Szkolenie okresowe spełnia wymogi ustawicznego kształcenia osób przetwarzających dane osobowe zgodnie z RODO

Program szkolenia

1. Wybrane pojęcia dotyczące ochrony danych osobowych
 - Pojęcie danych osobowych oraz sposobów przetwarzania danych
 - Podejście oparte na ryzyku w procesach przetwarzania danych
 - Kategorie osób, których dane są przetwarzane i wynikające z tego prawa i obowiązki stron

2. Rodzaje przetwarzanych danych i sposób ich przetwarzania
 - Charakterystyka danych zwykłych i danych wrażliwych
 - Przetwarzanie danych w formie tradycyjnej- wady i zalety
 - Przetwarzanie danych w formie elektronicznej – wady i zalety

3. Rola i odpowiedzialność osób uprawnionych do przetwarzania danych
 - Zadania i odpowiedzialność naczelnego kierownictwa
 - Rola i odpowiedzialność inspektora ochrony danych
 - Zasady przetwarzania danych przez personel medyczny i administracyjny
 - Zapewnienie odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa systemów teleinformatycznych

4. Standardy bezpieczeństwa przetwarzanych danych osobowych
 - Środki bezpieczeństwa zasobów fizycznych
 - Zabezpieczenia techniczne i teleinformatyczne
 - Organizacja bezpieczeństwa przetwarzanych danych

5. Bezpieczeństwo przetwarzanych danych medycznych
 - Pozyskiwanie danych medycznych w określonych celach
 - Przetwarzanie danych medycznych w celu udzielania świadczeń
 - Powierzenie i udostępnianie danych

Zasady kontraktowania świadczeń NFZ ścieżka od A do Z

W trakcie warsztatów przygotujemy osobę zajmującą się kontraktowaniem świadczeń w Państwa placówce do prawidłowego i skutecznego przeprowadzenia procesu pozyskiwania kontraktu. Dostarczymy aktualną wiedzę zakresu ważnych zagadnień prawnych oraz uczulimy na wszelkie newralgiczne aspekty przygotowania oferty. Omówimy proces rozstrzygania konkursu oraz możliwe procedury odwoławcze. Kurs dedykowany zarówno osobom kontraktującym po raz pierwszy jak i tym chcącym zaktualizować posiadaną wiedzę.

1. Podstawy prawne kontraktowania świadczeń zdrowotnych:

- Istotne definicje,
- podmioty podlegające kontraktowaniu,
- rodzaje kontraktowania usług,
- podstawowe zasady zawierania umów.

2. Jak przygotować ofertę?

- zasady przygotowania oferty,
- weryfikacja wymagań dla świadczeniodawcy,
- potencjał świadczeniodawcy,
- kryteria wyboru ofert,
- miejsce i termin złożenia oferty,
- dokumenty i oświadczenia, które należy dołączyć do oferty,
- przyczyny odrzucenia oferty.

3. Postępowanie konkursowe – przebieg:

- ogłoszenie postępowania,
- weryfikacja wymagań oferenta,
- wyłonienie najkorzystniejszej oferty,
- kontrola oferenta,
- rozstrzygnięcie konkursu.

4. Postępowanie odwoławcze:

- protest i odwołanie,
- terminy na złożenie środków odwoławczych.

5. Zawarcie umowy na świadczenie usług medycznych.

6. Najczęściej popełniane błędy przez oferentów.

Realizacja oraz rozliczenie świadczeń NFZ dla POZ i AOS

Wskazemy, na co zwrócić uwagę przy rozliczaniu świadczeń udzielanych w POZ i w jaki sposób można zwiększyć finansowanie. Omówimy jak powinna być zorganizowana opieka koordynowana oraz jaką rolę odgrywa w tym procesie koordynator. Przeanalizujemy warunki realizacji świadczeń w ambulatoryjnej opiece zdrowotnej, zwracając szczególną uwagę na różne rodzaje porad. Przejdziemy przez cały proces udzielania świadczeń od momentu rejestracji pacjenta przez udzielenie porady i wykonanie niezbędnych badań, aż po rozliczenie tych świadczeń. Zwrócimy szczególną uwagę na prawidłowe prowadzenie dokumentacji medycznej zgodnie z obowiązującymi przepisami

1. Organizacja i realizacja świadczeń z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej:

- świadczenia gwarantowane w POZ,
- współpraca zespołu POZ,
- współpraca z innymi podmiotami.

2. Rozliczenie świadczeń z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej:

- programy profilaktyczne (CHUK, profilaktyka gruźlicy, profilaktyka raka szyjki macicy),
- rozliczenie porad udzielanych w POZ (świadczenia lekarza POZ, świadczenia pielęgniarki POZ, świadczenia położnej POZ),
- współczynniki podnoszące stawkę kapitacyjną.

3. Organizacja opieki koordynowanej:

- wymagane warunki,
- organizacja, kompleksowość procesu i współpraca między podmiotami,
- ścieżki pacjenta i tworzenie Indywidualnego Planu Opieki Medycznej,
- rozliczenie świadczeń w ramach budżetu powierzonego,
- rola i obowiązki koordynatora.

4. Realizacja świadczeń z zakresu ambulatoryjnej opieki specjalistycznej:

- świadczenia gwarantowane w poszczególnych poradniach,
- prawidłowe prowadzenie harmonogramu przyjęć pacjentów,
- rodzaje porad występujących w AOS.

5. Rozliczenie świadczeń z zakresu ambulatoryjnej opieki specjalistycznej:

- zasady kodowania świadczeń,
- rozliczenie różnych rodzajów porad w AOS,
- współczynniki korygujące,
- świadczenia zabiegowe w AOS,
- badania diagnostyczne.

6. Dokumentacja medyczna tworzona w POZ i AOS:

- prawidłowe,
- autoryzowanie wpisów w dokumentacji medycznej,
- zgoda pacjenta,
- udostępnianie dokumentacji medycznej.

7. Praktyczne wskazówki oraz odpowiedzi na zadane pytania.

Uwaga jeśli zależy Państwu na przeszkoleniu profilowanym pod kątem np. określonego oddziału szpitalnego to prosimy o kontakt!

Pacjent u świadczeniodawcy

W ramach tego kursu omawiamy kompleksowo wszystkie aktualne aspekty związane z przyjęciem pacjenta, pobytem pacjenta w szpitalu i wypisem. Szczególny nacisk kładziemy na aspekty związane z ubezpieczeniem, prawami pacjenta i dokumentacją medyczną. Warsztaty zostaną podsumowane sesją odpowiedzi na pytania kierowane bezpośrednio od uczestników

1. Podstawy prawne udzielania świadczeń zdrowotnych:

- kto jest ubezpieczony do świadczeń zdrowotnych?
- zasady ubezpieczenia zdrowotnego,
- co z pacjentem nieubezpieczonym? co z pacjentem bezdomnym?
- przyjęcie pacjenta - obcokrajowca.

2. Rejestracja pacjenta na świadczenia:

- skierowanie,
- kategorie pacjentów,
- zapis pacjenta na świadczenie,
- zmiana terminu świadczenia.

3. Prawa pacjenta:

- katalog praw pacjenta,
- jak prawidłowo przestrzegać praw pacjenta?
- odpowiedzialność podmiotu za naruszenie praw pacjenta,
- obowiązki Pełnomocnika ds. praw pacjenta.

4. Dokumentacja medyczna pacjenta:

- przyjęcie pacjenta do szpitala,
- pobyt pacjenta w szpitalu,
- wypis pacjenta ze szpitala.

5. Praktyczne wskazówki oraz odpowiedzi na zadane pytania.

Kontrola NFZ i Rzecznika Praw Pacjenta w podmiocie leczniczym

Odpowiednia znajomość procedur związanych z procesem kontroli świadczeniodawcy jest jednym z czynników minimalizacji ryzyka związanego z prowadzeniem placówki medycznej. Uczestnicy tego kursu otrzymają kompleksową wiedzę na temat praktycznego wymiaru kontroli w podmiocie leczniczym. Kursanci dowiedzą się jak przebiega kontrola, jakie mają w związku z tym prawa i obowiązki oraz jak wyglądają działania już po jej zakończeniu. Istotnym elementem tych warsztatów jest praca na rzeczywistych przykładach przeprowadzonych kontroli w placówkach medycznych i przykłady kar nałożonych na świadczeniodawców.

1. Zasady przeprowadzania kontroli NFZ:

- podstawy prawne kontroli,
- prawa i obowiązki kontrolera,
- korpus kontrolerski

2. Przebieg kontroli NFZ w podmiocie leczniczym:

- zawiadomienie o kontroli,
- zakres kontroli,
- czas trwania i miejsce prowadzenia kontroli,
- dowody kontroli.

3. Wyniki przeprowadzonej kontroli NFZ:

- wystąpienie pokontrolne,
- składanie wyjaśnień,
- skutki finansowe kontroli.

4. Przykłady przeprowadzonych kontroli NFZ w różnych podmiotach leczniczych.

5. Kontrola RPP w podmiocie leczniczym:

- zakres kontroli,
- przebieg postępowania wyjaśniającego,
- wyniki przeprowadzonej kontroli.

6. Praktyki naruszające zbiorowe prawa pacjenta – case study.

7. Kary za naruszenie praw pacjenta

Prawo i dokumentacja medyczna dla pielęgniarek oraz położnych

1. Bieżące przepisy dotyczące prowadzenia dokumentacji medycznej, w tym z perspektywy pielęgniarki.

- Prowadzenie i udostępnianie dokumentacji medycznej.
- Elektroniczna dokumentacja medyczna.
- Zakres dokumentacji medycznej oraz informacja medyczna w kontekście pracy pielęgniarki i położnej.

2. Udzielanie świadczeń zdrowotnych.

- Świadoma zgoda pacjenta (w tym zakresu przekazywanych informacji).
- Obowiązek udzielenia pomocy medycznej.
- Tajemnica pielęgniarska

3. Współpraca lekarza z pielęgniarką.

- Aktualny zakres uprawnień i obowiązków w opiece pielęgniarskiej.
- Udzielanie świadczeń zdrowotnych bez zlecenia lekarskiego.
- Realizacja ordynacji lekarskiej – formułowanie i dokumentowanie zaleceń lekarskich

4. Ochrona danych osobowych.

- Niezbędne dokumenty związane z ochroną danych osobowych.
- Standardy postępowania personelu zgodnie z RODO.
- Jak wygląda kontrola Urzędu Ochrony Danych Osobowych

5. Prawa pacjenta – obrona przed roszczeniami pacjentów.

- Podstawowe prawa pacjenta.
- Odpowiedzialność pielęgniarki i położnej – karna i cywilna.
- Postępowanie z agresywnym pacjentem

Wpływ stresu na powstanie wypalenia zawodowego.

- Co warto wiedzieć o stresie, aby świadomie dbać o swoje zasoby oraz w zdrowy sposób rozładowywać napięcie emocjonalne.
- Jak środowisko pracy przekłada się na powstanie i dynamikę rozwoju wypalenia zawodowego.
- Czym przejawia się wypalenie zawodowe i jakie są jego długotrwałe konsekwencje?
- Diagnoza kluczowych potrzeb pracowników mających wpływ na budowanie zaufania i poczucia bezpieczeństwa w zespole pracowniczym.
- W jaki sposób radzić sobie z konfliktem oraz z sytuacjami trudnymi, aby nie doprowadzić do wypalenia zawodowego.
- Wpływ wypalenia zawodowego oraz braku umiejętności radzenia sobie ze stresem na powstawanie sytuacji mobbingowych.

Mobbing we współpracy zawodowej.

- Czym jest, a czym nie jest mobbing? Jak odróżnić mobbing od dyscyplinowania pracowników? Jakie są różnice pomiędzy raniącą krytyką, a konstruktywną informacją zwrotną?
- Przyczyny mobbingu. W jakich warunkach dochodzi do mobbingu i czym się przejawia w zachowaniu pracowników.
- Rola kozła ofiarnego w zespole pracowniczym. Jak nie dopuścić do zaistnienia tego zjawiska.
- Sprawcy i ofiary mobbingu. Wpływ postawy na wchodzenie w toksyczne role zespołowe.
- Skutki mobbingu w organizacji. Jak proces ten przekłada się na życie indywidualnych osób, zespołu oraz firmy. Jakie są skutki społeczne.
- Jak przeciwdziałać mobbingowi w placówce medycznej z punktu widzenia pracodawcy, szefa zespołu i pracownika.
- Jak budować zdrowe poczucie własnej wartości w relacjach zawodowych. Asertywna sztuka obrony własnych granic w sytuacjach trudnych.

Rozwój kompetencji liderekich – szkolenie dla kierownik6w dział6w.

- 1. Wprowadzenie do tematyki szkolenia.** Zapoznanie się uczestnik6w. Przedstawienie cel6w szkoleniowych oraz korzyści związanych z wprowadzeniem do codziennej pracy umiej6tności ćwiczonych na szkoleniu.
- 2. Wyzwania wsp6łczesnego lidera.** Zdiagnozowanie najtrudniejszych obszar6w w codziennej pracy oraz budowanie proaktywnego podejścia poprzez koncentrację na poszukiwaniu rozwiązani6w.
- 3. Stworzenie portretu doskonałego Menedżera.** Jakie cechy osobowości, kompetencje zawodowe i społeczne musi posiadać i rozwijać świadomy lider zespołu. Przeprowadzenie swojej autoanalizy poprzez ćwiczenie coachingowe oraz wyznaczenie obszar6w do rozwoju. Poznanie budowy celu SMART oraz związanych z nim korzyści.
- 4. Poznanie narzędzia „Expose Szefa”.** Zapoznanie się z korzyściami, jakie daje jego zastosowanie we współpracy z zespołem. Uświadomienie sobie zagrożeń związanych z brakiem czytelnego artykułowania granic szefowskich. Poznanie konstrukcji prawidłowego expose. Ułożenie swojego wystąpienia i możliwość jego prezentacji podczas szkolenia wraz z otrzymaniem informacji zwrotnej.
- 5. Konstruktywna informacja zwrotna** jako narzędzie do rozwijania, motywowania, doceniania i dyscyplinowania pracowników. Rodzaje informacji zwrotnych i ich zastosowanie. Uświadomienie sobie korzyści płynących ze świadomego posługiwania się tym narzędziem oraz zagrożenia związane z przemilczeniem ważnych zachowań pracowniczych.
- 6. Podstawy andragogiki** – czyli jak uczą się dorośli. Etapy rozwoju pracownika. Cykl Kolba. Jak wspierać i motywować pracowników. Autodiagnoza dotycząca uświadomienia swojego etapu rozwoju zawodowego i związanych z tym wyzwań i dalszej nauki.
- 7. Co trzeba wiedzieć o procesie grupowym oraz o etapach rozwoju pracownika** w celu skutecznego wspierania, motywowania oraz dyscyplinowania pracowników.
- 8. Work life balans** w życiu współczesnego menedżera.

Komunikacja z pacjentami o szczególnych potrzebach

1. Wizerunek nowoczesnej i profesjonalnej placówki medycznej.

- **Obraz pracowników Ochrony Zdrowia w oczach pacjentów.** Czego potrzebują i oczekują pacjenci ze szczególnymi potrzebami od pracowników rejestracji medycznej. Rola Asystenta pacjenta ze szczególnymi potrzebami.
- **Budowanie wizerunku placówki medycznej przyjaznej pacjentowi w celu umacniania przewagi rynkowej.** Jakie cechy osobowości oraz kompetencje zawodowe i społeczne powinni posiadać pracownicy nowoczesnej placówki medycznej nastawionej na obsługę pacjentów ze szczególnymi potrzebami.

2. Typologia pacjentów ze szczególnymi potrzebami

- **Umiejętność rozpoznawania poszczególnych grup pacjentów ze szczególnymi potrzebami.** Jak rozmawiać z osobami starszymi, z osobami o obniżonych zdolnościach poznawczych, z osobami niesłyszącymi, niewidomymi, z niepełnosprawnością ruchową oraz z zaburzeniami psychiatrycznymi
- **Znajomość specyfiki komunikacji interpersonalnej z poszczególnymi grupami pacjentów oraz umiejętność jej dopasowania do konkretnej osoby oraz sytuacji.**

3. Empatia w relacjach z pacjentem

- **Rola i znaczenie empatii w relacjach z pacjentami.** Różnica pomiędzy empatią poznawczą a emocjonalną. Jak świadomie dbać o swoją energię.
- **Na czym polega zachowanie empatyczne.** Co należy zrobić, a czego unikać aby pacjent poczuł się zrozumiany.
- **Narzędzia komunikacji opartej na empatii:** Jak empatycznie słuchać, aby pacjent poczuł się wysłuchany? Jak zadawać empatyczne pytania? Jak i kiedy używać wyrażenia empatycznego? Rola parafrazy w komunikacji opartej na empatii. Dlaczego warto ujawniać swoje emocje oraz swoje intencje?

Empatia i asertywność w relacjach z pacjentami.

Jak budować wizerunek placówki medycznej przyjaznej pacjentowi.

Pierwszy dzień: Empatia w relacjach z pacjentami.

1. Wprowadzenie do szkolenia oraz tematu empatii w relacjach z pacjentami

Prezentacja celów i korzyści płynących z udziału w szkoleniu. Poznanie celów uczestników, przedszkoleniowy test wiedzy, omówienie znaczenia empatii w pracy pielęgniarek i rejestratorek w placówce medycznej, portret pracownika placówki medycznej w oczach pacjenta. Jak społeczne stereotypy przekładają się na nastawienie pacjentów. Wpływ stresu na zachowania pacjentów. Co warto wiedzieć o automatycznych mechanizmach obronnych, aby lepiej radzić sobie w sytuacjach konfliktowych.

2. Rozpoznawanie sytuacji trudnych na podstawie studium przypadku z życia placówki medycznej

Identyfikacja potencjalnie trudnych sytuacji, w których wymagana jest empatia na podstawie osobistych doświadczeń. Źródła sytuacji trudnych w relacjach z pacjentami. Co denerwuje pacjentów. Jakie zachowania personelu placówki medycznej mogą prowadzić do eskalacji konfliktu. Rozpoznawanie emocji i potrzeb swoich i pacjentów pod kątem doskonalenia sztuki opanowania i koncentracji na poszukiwaniu rozwiązań.

3. Komunikacja empatyczna w relacjach z pacjentami

Trening umiejętności słuchania aktywnego i rozumienia potrzeb pacjentów. Jak zadawać pytania, aby lepiej zrozumieć potrzeby pacjenta. Sztuka parafrazy jako sposób na budowanie mostów komunikacyjnych. Ćwiczenia w wyrażaniu empatii poprzez mowę ciała, ton głosu i wyrażenie empatyczne. Technika odzwierciedlania i dostrajania się do rozmówcy.

4. Praktyczne przypadki i symulacje prawidłowych zachowań w relacjach z pacjentami

Symulacje sytuacji trudnych z udziałem pacjentów, Analiza działań podejmowanych przez personel medyczny i identyfikacja punktów do poprawy. Wspólna refleksja nad sytuacjami trudnymi i poszukiwanie rozwiązań na przyszłość

5. Podsumowanie i ocena szkolenia

Omówienie realizacji celów szkoleniowych, ocena efektywności szkolenia poprzez wypełnienie ankiety. Poszkoleniowy test wiedzy i podsumowanie głównych wniosków i ustalenie dalszych kroków w celu doskonalenia umiejętności empatycznej pracy z pacjentami.

Empatia i asertywność w relacjach z pacjentami.

Jak budować wizerunek placówki medycznej przyjaznej pacjentowi.

Drugi dzień: Asertywność w relacjach zawodowych. Jak dbać o swoje granice z szacunkiem dla innych.

1. Wprowadzenie do szkolenia oraz tematu empatii w relacjach z pacjentami

Przedstawienie celów i korzyści płynących z udziału w szkoleniu. Poznanie celów uczestników i oczekiwanych przez nich efektów. Omówienie znaczenia asertywności w relacjach z pacjentami

Przypomnienie wiedzy z poprzedniego szkolenia dotyczącego empatii w relacjach z pacjentami oraz omówienie zadań wdrożeniowych i sytuacji, które wydarzyły się pomiędzy szkoleniami. Co się zmieniło? Co zostało wdrożone?

Przed szkoleniowy test wiedzy dotyczący asertywności w relacjach zawodowych.

2. Podstawowe pojęcia związane z asertywnością:

Definicja asertywności – czym naprawdę jest, a czym nie jest. Różnice między asertywnością, biernością i agresją

Znaczenie umiejętności wyrażania swoich potrzeb i granic. Korzyści i zagrożenia płynące z postawy asertywnej. Wpływ emocji na nasze automatyczne lub świadome zachowanie. Jak regulować emocje i świadomie czerpać z nich wiedzę.

3. Techniki asertywności w praktyce:

Wyrażanie swoich opinii, potrzeb i uczuć w sposób klarowny i konkretny z szacunkiem dla rozmówcy. Asertywna prośba, odmowa i reakcja na odmowę. Jak zachowa się osoba asertywna.

Asertywne przekazywanie informacji zwrotnych. Czym informacja zwrotna różni się od destrukcyjnej krytyki. Umiejętność przyjmowania informacji zwrotnych. Jak prosić o informację zwrotną. Asertywna reakcja na krytykę. Jak zareagować, gdy czujemy się zranieni. Asertywne docenianie i umiejętność przyjmowania pochwał.

Technika zdartej płyty – kiedy i jak ją stosować, aby nie spalić relacji.

4. Indywidualne i grupowe zadania praktyczne na podstawie sytuacji z codziennego życia uczestników.

Jak asertywnie odmówić pacjentowi, jak dbać o swoje granice w zespole pracowniczym, jak asertywnie szukać rozwiązań w relacjach z pacjentami, współpracownikami i z przełożonym.

Jak zapobiegać mobbingowi w zespole pracowniczym?

Czy w Waszym zespole dochodzi do sytuacji konfliktowych, które nie są na bieżąco rozwiązywane, lecz dyskretnie zamiatane pod dywan?

Czy pracownicy dokuczają sobie w sposób jawny lub ukryty?

Czy macie do czynienia z obgadywaniem, z negatywnym nastawieniem do niektórych osób lub niesprawiedliwym traktowaniem?

Czy pracownicy nie nadużywają pojęcia mobbingu w sytuacjach gdy szef wymaga od nich realizacji standardowych zadań?

1. Zagrożenia wynikające z mobbingu mogą obejmować m.in.:

Obniżenie motywacji i zaangażowania pracowników

Pogorszenie klimatu pracy i atmosfery w zespole

Zwiększenie absencji oraz rotacji pracowników

Zagrożenie reputacji placówki medycznej

2. Powody powstawania sytuacji mobbingowych mogą być różnorodne, np.:

Brak klarownych zasad i norm postępowania w zespole

Nierówności w relacjach hierarchicznych

Brak świadomości pracowników na temat szkodliwości mobbingu

Program szkolenia:

- Czym jest, a czym nie jest mobbing. Jak odróżnić mobbing od dyscyplinowania pracowników. Jakie są różnice pomiędzy raniącą krytyką, a konstruktywną informacją zwrotną.
- Przyczyny mobbingu. W jakich warunkach dochodzi do mobbingu i czym się przejawia w zachowaniu pracowników.
- Rola kozła ofiarnego w zespole pracowniczym. Jak nie dopuścić do zaistnienia tego zjawiska.
- Sprawcy i ofiary mobbingu. Wpływ postawy na wchodzenie w toksyczne role zespołowe.
- Skutki mobbingu w organizacji. Jak proces ten przekłada się na życie indywidualnych osób, zespołu oraz firmy. Jakie są skutki społeczne.
- Jak przeciwdziałać mobbingowi w placówce medycznej z punktu widzenia pracodawcy, szefa zespołu i pracownika.
- Jak budować zdrowe poczucie własnej wartości w relacjach zawodowych. Asertywna sztuka obrony własnych granic w sytuacjach trudnych.
- Jak stworzyć kontrakt współpracy zespołowej w celu budowania zaufania i radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych.

Jak dbać o siebie, skutecznie radzić sobie ze stresem aby przeciwdziałać wypaleniu zawodowemu

Program dwudniowego szkolenia wraz z ćwiczeniami praktycznymi

Czy w Waszym zespole zdarza się, że pracownicy są przemęczeni i zestresowani?

Czy często pojawiają się sytuacje konfliktowe pomiędzy współpracownikami i w relacjach z pacjentami?

Czy pracownicy przychodzą do pracy z negatywnym nastawieniem?

Czy zamiast skupić się na realizacji zadań, narzekają i szukają wymówek?

Czy zrzucają odpowiedzialność na innych mówiąc, że nie mają na nic wpływu?

Jeżeli na którekolwiek z tych pytań odpowiedź jest twierdząca, może to świadczyć o ryzyku rozwijającego się syndromu wypalenia zawodowego, które w szczególności dotyka pracowników placówek medycznych.

Dzięki uczestnictwu w tym szkoleniu dowiesz się jak każdego dnia świadomie razić sobie ze stresem, aby nie doprowadzić się do wypalenia zawodowego. Dowiesz się na jakie sygnały warto zwrócić uwagę, aby w samą porę zatrzymać ten proces. Dowiesz się również jakie negatywne nawyki osłabiają naszą odporność psychiczną. Uświadomisz sobie na jakie działania masz wpływ i jakie nowe konstruktywne nawyki pomogą Ci w lepszym dbaniu o siebie samą. Stworzysz swój plan działania zgodnie z metodą „małych kroków”.

Poznasz różne metody wspierające ciało, umysł i duszę w lepszym radzeniu sobie z wyzwaniami współczesnego świata. Nauczysz się jak włączyć medytację i relaksację do codziennego życia.

Program szkolenia będzie prowadzony w formie warsztatów i wykładów, z możliwością indywidualnych konsultacji z trenerem. Dodatkowo, uczestnicy otrzymają materiały do samodzielnej pracy oraz wsparcie w formie grupy wsparcia online.

Istnieje możliwość zorganizowania warsztatów wyjazdowych, aby móc doświadczyć kojącego wpływu natury w połączeniu z medytacjami w ruchu.

1. Wstęp do szkolenia:

- Przedstawienie celów i korzyści płynących z udziału w szkoleniu. Poznanie celów uczestników.
- Autoanaliza swojego obecnego samopoczucia pod kątem radzenia sobie ze stresem i czynników mających wpływ na wypalenie zawodowe.

2. Zrozumienie wypalenia zawodowego

- Definicja wypalenia zawodowego
- Objawy i skutki wypalenia zawodowego
- Czynniki ryzyka i zapobieganie – sześć obszarów niezgodności mających wpływ na pojawienie się wypalenia zawodowego.

3. Techniki radzenia sobie ze stresem

- Skuteczne strategie radzenia sobie ze stresem w pracy oraz po pracy. Stworzenie porannej i wieczornej rutyny antystresowej.
- Ćwiczenia relaksacyjne i techniki oddechowe
- Zarządzanie czasem i priorytetami. Umiejętność wyznaczania celów i dążenia do ich realizacji.

4. Budowanie odporności psychicznej

- Rozwijanie pozytywnego myślenia i proaktywnej postawy
- Wspierające relacje interpersonalne
- Akceptacja i radzenie sobie z trudnościami poprzez koncentrację na poszukiwaniu rozwiązań.

5. Opieka nad sobą

- Dbanie o zdrowie fizyczne, dieta i aktywność fizyczna.
- Wsparcie emocjonalne i samopielęgnacja
- Rola hobby i czasu wolnego
- Ćwiczenia mindfulness i medytacja
- Sposoby na zachowanie równowagi między życiem prywatnym a zawodowym

Celem programu jest zwiększenie świadomości pracowników placówek medycznych na temat wypalenia zawodowego, dostarczenie narzędzi i strategii radzenia sobie ze stresem oraz promowanie zdrowych nawyków i dbania o siebie. Dzięki temu pracownicy będą lepiej przygotowani do codziennej pracy i lepszej opieki nad pacjentami. .

Budowanie zaufania i efektywności w zespole pracowniczym.

Jak wykorzystać naturalny potencjału pracowników I przeciwdziałać dysfunkcjom we współpracy zespołowej

- Dzięki uczestnictwu w warsztatach szkoleniowych Twój pracownicy będą mieli okazję do lepszego poznania siebie nawzajem, dzięki czemu wzrośnie poziom wzajemnego zaufania i lojalności.
- Będą mieli możliwość lepszego zrozumienia swoich ról i obowiązków w zespole, co przyczyni się do podniesienia jakości pracy i osiągnięcia jeszcze lepszych wyników.
- Będą bardziej zaangażowani we wspólne cele i działania, co sprawi, że poczują się bardziej odpowiedzialni za budowanie relacji z pacjentami i lojalni wobec współpracowników i firmy.
- Poznają narzędzia komunikacyjne służące skutecznemu poszukiwaniu rozwiązań i rozwiązywaniu konfliktów – dzięki czemu będą wiedzieli w jaki sposób pokonywać dysfunkcje pracy zespołowej,

1. Wprowadzenie do szkolenia

- Przedstawienie celów i korzyści. Poznanie celów uczestników.
- Wprowadzenie do tematyki budowania współpracy zespołowej i wpływu atmosfery na zaangażowanie oraz efektywność pracowniczą. Czego potrzebujemy by tworzyć zdrowe relacje i koncentrować się na realizacji zadań oraz empatycznym podejściu do pacjenta.

2. Dysfunkcje we współpracy zespołowej.

- Omówienie kluczowych dysfunkcji we współpracy zespołowej
- Zjawisko „silosów” czyli na czym polega wewnętrzna rywalizacja i w jaki sposób możemy zamieniać ją na współpracę.
- Ćwiczenia praktyczne w grupach – zdiagnozowanie obszarów do rozwoju w danym zespole pracowniczym. Ćwiczenie umiejętności koncentrowania się na poszukiwaniu praktycznych rozwiązań.

3. Proces grupowy i nieuchronność konfliktów w zespole pracowniczym. Jak wykorzystać różnice do budowania współpracy.

- Powody sytuacji konfliktowych – dlaczego tak trudno się dogadać.
- Style reakcji na konflikt.
- Komunikacja oparta na empatii i asertywności w trakcie sytuacji konfliktowej. Jak z szacunkiem dla innych zadbać o swoje granice i skupić się na poszukiwaniu rozwiązań dobrych dla obydwóch stron.

4. Studium przypadku – gra szkoleniowa mające na celu przeprowadzenie zespołu przez sytuację konfliktową.

Formularz zapytania ofertowego

Dane podmiotu

Nazwa placówki	
Adres placówki	
Imię i nazwisko osoby kontaktowej	
Adres e-mail	
Numer telefonu	

Informacje o zapotrzebowaniu

Tematyka szkolenia			
Ilość osób do przeszkolenia			
Formuła	Online	Stacjonarnie	
Miejsce	Online	Stacjonarnie w placówce	Stacjonarnie w wynajętej sali
Przybliżony termin			

Wypełniony formularz prześlij nam na adres: szkolenia@akademiamcb.pl, a my przygotujemy dla Ciebie wycenę!



Zapraszamy do
kontaktu

Tomasz Telus
533-163-882
szkolenia@akademiamcb.pl