

## PROFESJONALNA OBSŁUGA PACJENTA DLA PIEŁĘGNIAREK I PRACOWNIKÓW ZOZ

czyli jak pogodzić oczekiwania pacjentów, przełożonych  
i mieć więcej satysfakcji w pracy?

Personel medyczny pracuje z coraz większą liczbą informacji, zróżnicowanych zadań, pod presją czasu i przy wzrastających oczekiwaniach klientów. Taka sytuacja może rodzić konflikty, stres, spadek motywacji i efektywności, sprzyja wypaleniu zawodowemu. Rozwiązaniem jest podniesienie umiejętności pracowników w zakresie komunikacji z klientem, rozwiązywania sytuacji trudnych, radzenia sobie ze stresem.

Wraz ze wzrostem konkurencyjności wśród Zakładów Opieki Zdrowotnej zadania, przed którymi stoją menedżerowie ZOZ to z jednej strony - udostępnienie pacjentom usług medycznych świadczonych przez profesjonalnych lekarzy na dobrym sprzęcie. Z drugiej strony - po osiągnięciu określonego poziomu usług okazuje się, że tym czym mogą różnić się poszczególne ZOZ-y, może być właśnie jakość kontaktu z pacjentem. Oczekiwania pacjentów w tym zakresie są coraz wyższe: korzystając z usług banków, sklepów, ubezpieczeń szybko się uczą, jak może wyglądać obsługa klienta i przekładają je także na placówki ZOZ.

Szybko rozwijający się sektor prywatnych systemów opieki medycznej, wyróżnia się najczęściej i przyciąga klientów właśnie wysokim poziomem obsługi pacjentów.

### Po szkoleniu uczestnicy będą:

- wiedzieli czym jest profesjonalizm w obsłudze pacjenta,
- potrafili skuteczniej obsługiwać Klientów,
- trafnie kształtowali swój wygląd i zachowania niewerbalne,
- umieli dostosować sposób obsługi do typu Klienta,
- asertywnie reagowali na reklamacje i dawali sobie radę z trudnym Klientem,
- rozpoznawali typy zachowań komunikacyjnych,
- potrafili przeciwdziałać konfliktom poprzez lepszą komunikację oraz organizację pracy,
- uświadamiali sobie znaczenie stresu w życiu człowieka i jego wpływu na efektywność podejmowanych działań,
- bardziej zmotywowani do pracy wg wysokich standardów.

## **PROGRAM SZKOLENIA**

### MODUŁ I. Znaczenie jakości obsługi klienta/pacjenta – korzyści dla firmy i dla pracownika.

1. Zdefiniowanie trudności w zaspakajaniu oczekiwań pacjentów/klientów a realiami pracy.
2. Zasady obsługi pacjenta/klienta, rola autoprezentacji, stroju służbowego w kontakcie

### MODUŁ II, III. Efektywna komunikacja i sztuka prowadzenia rozmów.

1. Aktywne słuchanie i rozpoznawanie potrzeb pacjentów. Empatia.
2. Budowanie precyzyjnych komunikatów i parafraza jako jedna z technik unikania konfliktów.
3. Test grzeczności telefonicznej dla pracowników rejestracji.
4. Wypracowanie standardu rozmów w kontakcie z klientem, z uwzględnieniem specyfiki rozmów telefonicznych.

### MODUŁ IV. Style komunikowania się

1. Rozpoznanie swojego własnego wzorca komunikacyjnego: uległość, agresja, asertywność.
2. Asertywny komunikat jako sposób na unikanie nieporozumień.
3. Asertywna obrona przed krytyką i agresywnym zachowaniem.
4. Przećwiczenie asertywnych komunikatów ułatwiających porozumiewanie się z pacjentem/klientem. Przekazywanie trudnych informacji.

### MODUŁ V. Typy klientów i zastosowanie odpowiedniej techniki prowadzenia rozmów.

1. Trudny klient oraz reklamacje jako okazja do podniesienia efektywności.
2. Dobór strategii prowadzenia rozmowy zależnie od typu klienta/pacjenta: przypadki pacjenta/klienta: agresywnego, ciężko chorego, zamkniętego, gadatliwego.

### MODUŁ VI. Źródła powstawania konfliktów w kontakcie z pacjentem/klientem.

1. Zdefiniowanie przyczyn konfliktów – analiza przykładowych skarg pacjentów oraz wykorzystanie doświadczeń uczestników.
2. Praktyczne wypracowanie schematów postępowania. Zasada spirali nakręcającego się konfliktu.
3. Rozpoznanie własnego preferowanego stylu rozwiązywania konfliktów (test).

### MODUŁ VII. Stres i wypalenie zawodowe jako pochodna stylu życia związanego z presją czasu, odpowiedzialnością i ilością informacji.

1. Zbadanie własnego poziomu stresu wg skali Holmesa.
2. Przećwiczenie technik radzenia sobie ze stresem.
3. Indywidualny plan zastosowania po szkoleniu nabytych umiejętności oraz rozwoju własnych kompetencji w zakresie obsługi klienta/pacjenta.

## **PODSUMOWANIE**