

**Program praktycznych warsztatów ze specjalistami z zakresu psychologii, prawa medycznego czy obsługi pacjenta w placówkach medycznych realizowanych w ramach czterech obowiązkowych dni projektu „Grunt to zdrowie”:**

### **1. Doskonalenie kompetencji komunikacji z pacjentem**

- Cechy prawidłowej komunikacji
- Doskonalenie umiejętności komunikacyjnych w obsłudze bezp.
- Doskonalenie umiejętności komunikacyjnych w obsłudze tel.
- Compliance
- Twarde fakty na temat compliance pacjentów
- Przyczyny nieprzestrzegania zaleceń lekarskich przez pacjentów
- Komunikacja werbalna i niewerbalna
- Bariery komunikacyjne w najczęściej spotykanych jednostkach chorobowych
- Partnerstwo w relacjach personel medyczny-pacjent jako warunek skutecznego leczenia
- Aktywne słuchanie: dopasowanie do pacjenta i zadawanie pytań
- Dowartościowanie, uznanie uczuć, parafraza, klaryfikacja (podsumowanie), motywowanie pacjentów do leczenia
- 11 sposobów motywowania pacjenta do kontynuowania terapii długoterminowej

### **2. Postawy asertywne w sytuacjach trudnych**

- Asertywna obrona własnych granic wg Pamelii Butler
- Praktyczne sposoby postępowania w sytuacjach trudnych
- Jak rozwiązać wątpliwości pacjenta/klienta czyli sekret radzenia sobie z zastrzeżeniami Asertywna odmowa – technika zdartej płyty
- Jak radzić sobie z pacjentem agresywnym, biernym oraz manipulacyjnym
- Niezbędnik pracownika służby zdrowia czyli zbiór zasad postępowania na tym stanowisku
- Typologia pacjenta czyli jak asertywnie reagować na różne zachowania klientów  
-Praktyczne ćwiczenia postaw

### **3. Psychologiczne aspekty pracy w stresie**

- W zależności od kat. pielęgniarek odbywających szkolenie
- Tematyka dotyczyć będzie pracy z dziećmi/nastolatkami lub osobami nieuleczalnie chorymi.
- Stres a obsługa pacjenta
- Teoria stresu
- Sytuacje trudne i konfliktowe w obsłudze bezp.
- Jak skutecznie komunikować się
- Jak zminimalizować stres i strach
- Zarządzanie sytuacjami stresowymi w rozmowach z roszczeniowymi członkami rodzin

- Rozpoznawanie potrzeb pacjentów jako element minimalizowania sytuacji trudnych.
- Rozpoznawanie potrzeb członków rodziny jako element minimalizowania sytuacji roszczeniowych.

#### **4. Zarządzanie emocjami – jak opanować stres w pracy**

- Stres a presja czasu
- Zarządzanie sobą w czasie
- Priorytetyzacja zadań
- Matryca Eisenhowera
- Metoda planowania dnia ALPEN
- Prawo Parkinsona czyli jak radzić sobie z prokrastynacją
- Skutki pracy w stresie
- profilaktyka wypalenia zawodowego
- Sposoby ograniczenia stresu w pracy
- Stres a pozycja ciała
- Stres a dieta
- Rola nawodnienia organizmu
- Stres a otoczenie
- Różne sposoby relaksacji
- Praktyczne ćwiczenia relaksacji

lub

#### **4. Obsługa pacjenta w świetle nowych regulacji prawnych dla podmiotów leczniczych**

- Odpowiedzialność prawna personelu medycznego.
- Dokumentacja pracownicza, medyczna a odpowiedzialność prawna
- Zapewnienie realizacji prawa pacjenta do świadczeń zdrowotnych odpowiadających wymaganiom aktualnej wiedzy medycznej
- Zadania pracowników medycznych w związku z prawem pacjenta do informacji o stanie zdrowia. Przetwarzanie danych w dokumentacji medycznej
- Postępowanie w przypadku zgłoszenia przez pacjenta działań niepożądanych produktów leczniczych
- Zachowanie tajemnicy przez osoby wykonujące zawód medyczny. Zwolnienie z obowiązku tajemnicy
- Wyrażanie zgody przez pacjenta na udzielanie świadczeń zdrowotnych lub odmowa takiej zgody
- Zapewnienie poszanowania intymności i godności pacjenta w czasie udzielania świadczeń zdrowotnych
- Realizacja prawa pacjenta do udostępnienia dokumentacji medycznej.
- Postępowanie w przypadku zgłoszenia sprzeciwu wobec opinii albo orzeczenia lekarza.
- Realizacja prawa pacjenta do poszanowania życia prywatnego i rodzinnego.