

Kurs internetowy (webinarium)
dla pielęgniarek
**„Trudny pacjent” jako partner procesu leczenia i opieki – komunikacyjne
i interpersonalne kompetencje przydatne w kontakcie z pacjentem niewspółpracującym,
wrogim, roszczeniowym**
20.06.2020r.

Wykładowca: mgr Paweł Pienkiewicz

Organizator: NZOZ FRK Homograft sp. z o.o. i Fundacja Rozwoju Kardiochirurgii
im. prof. Zbigniewa Religi, 41-800 Zabrze ul. Wolności 345 a

9.00 – 10.15	Kontakt i komunikacja z pacjentem – jak jest, a jak być powinno 1. Powody odczuwania uciążliwości kontaktu z pacjentem przez personel medyczny 2. Niezadowolenie pacjentów w kontakcie z personelem medycznym i jego przyczyny 3. Różne koncepcje idealnych relacji z pacjentami
10.15 – 10.30	Przerwa
10.30 – 11.45	Model kontaktu z pacjentem oparty na współpracy 1. Wzorce relacji z pacjentami 2. Podstawowe elementy wzorcowych kontaktów z pacjentami
11.45 – 12.00	Przerwa
12.00 – 13.15	Kompetencje komunikacyjne, interpersonalne i asertywne konieczne dla efektywności kontaktu z pacjentem, cz.1 1. Model 4 płaszczyzn komunikacji 2. Praktyczne aspekty aktywnego słuchania i udzielania uwagi 3. Mechanizm zwracania na siebie uwagi przez pacjentów i właściwe sposoby reagowania.
13.15 – 13.30	Przerwa
13.30 – 15.00	Kompetencje komunikacyjne, interpersonalne i asertywne konieczne dla efektywności kontaktu z pacjentem, cz.2 4. Techniki asertywne przydatne w kontakcie z pacjentem 5. Radzenie sobie z niestuszną krytyką i oskarżeniami ze strony pacjenta oraz uzasadnionymi uwagami pod adresem personelu służby zdrowia 6. Specyficzne aspekty komunikacji z dziećmi, rodzicami, nastolatkami, osobami starszymi, chorymi przewlekle 7. Podsumowanie i przeprowadzenie testu 8. Rozdanie zaświadczeń