

# Szkolenia z komunikacji



**Zasady i metody  
prowadzenia rozmów  
z pacjentami**





**2011** Rozpoczęcie działalności. Nawiązanie współpracy z Centrum Onkologii w Bydgoszczy platformę e-learningową.

Pierwsze szkolenia i materiały edukacyjne z zakresu komunikacji z pacjentem



**2012**



**2014** Stworzenie portalu Publiczne Centra Onkologii, do którego przystąpiło kilkanaście placówek

Realizacja programu ONKOline, który umożliwiał komunikację pacjentów z ośrodkami onkologicznymi

**2015**



**2016** Zdobycie prestiżowych wyróżnień w konkursach Menedżera Zdrowia i fundacji Teraz Polska



Rozszerzenie współpracy o tworzenie szpitalnych kwartalników dla pacjentów

**2017**



**2018** Stworzenie nowej wersji systemu GATEway, stopniowo wdrażanej w szpitalach w całym kraju



Nawiązanie współpracy z kolejnymi 11 szpitalami. Rozwinięcie działalności edukacyjnej o system webinarów

**2020**



### Teoria i praktyka

Wiemy, że zdobywanie wiedzy i rozwój kompetencji zawodowych to nie jednostkowe wydarzenie, ale proces rozłożony w czasie. Uczestnikom naszych szkoleń gwarantujemy stabilny i zrównoważony system nauczania. Razem z nami **zdobędą niezbędne umiejętności** do prowadzenia skutecznych rozmów oraz zapewnienia pełnowymiarowej obsługi pacjenta. Przekazujemy nie tylko teoretyczne zagadnienia, ale także praktyczne przykłady i sposoby na rozwiązanie sytuacji trudnych. Zapewniamy środki i wskazujemy metody, dzięki którym każdy pracownik będzie mógł wykuć i ukształtować profesjonalne kompetencje w kontakcie z każdym pacjentem w każdej sytuacji.



### Doświadczenie

Od ponad 10 lat istnienia naszej firmy nawiązaliśmy owocną współpracę z kilkudziesięcioma placówkami medycznymi na terenie całego kraju. Każde wdrożenie systemu telefonicznej rejestracji medycznej GATEway jest poprzedzone szkoleniem personelu z zakresu profesjonalnej komunikacji z pacjentem. W tym czasie udało nam się przekazać wiedzę **ponad 1300 osobom**, dzięki czemu ich codzienna praca w szpitalu stała się łatwiejsza, a pacjenci szybciej uzyskują niezbędną pomoc.



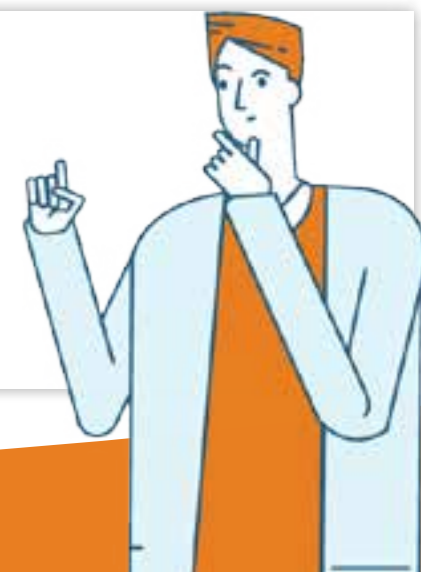
### System 70/20/10

System naszych szkoleń opieramy na modelu 70/20/10. Zakłada on, że 70% wiedzy niezbędnej do profesjonalnej obsługi pacjenta szkolony przez nas personel posiada już w wyniku zdobytych doświadczeń. Nie lekceważymy znaczenia codziennej praktyki, a wykorzystujemy ją i **wzmacniamy dobre przyzwyczajenia** w czasie naszych szkoleń wprowadzających. To one stanowią kolejnych 20%, które ukierunkowują i systematyzują wiedzę kursanta w sposób, który pozwoli mu wyeliminować dotychczasowe błędy i rozwinąć korzystne zachowania. Ostatnie 10% to prowadzone regularnie szkolenia online, gdzie każdy chętny może uzupełniać swoją wiedzę o nowe zagadnienia i udoskonalać metody prowadzenia rozmów z pacjentami.



### Metody

W czasie naszych szkoleń wykorzystujemy najnowszą wiedzę z zakresu psychologii, socjologii oraz komunikacji międzyludzkiej. Zasady prowadzenia rozmów z pacjentami, które przedstawiamy uczestnikom spotkań, oparte są na modelach zachowań ludzkich potwierdzonych przez wieloletnie badania i udokumentowane przez światowe autorytety w tej dziedzinie.



# Komunikacja z pacjentem

## Teoria i praktyka

W książce „KOMUNIKACJA Z PACJENTEM TEORIA I PRAKTYKA”  
znajdą Państwo:



Jak doświadczenie pokoleniowe wpływa na sposób komunikacji



Zasady prowadzenia rozmowy z pacjentem trudnym

W książce „Komunikacja z Pacjentem. Teoria i praktyka” poruszono wiele zagadnień z dziedzin psychologii i socjologii, których znajomość może okazać się przydatna w codziennej pracy z pacjentami. Część teoretyczna składa się z rozbudowanych opisów typów osobowości, **schematów zachowań oraz sposobów komunikacji międzyludzkich**. Znacznie poszerzona została część praktyczna, w której wyjaśniamy, w jaki sposób postępować w konkretnych sytuacjach, jakich wyrazów używać, a których lepiej unikać, jak radzić sobie z własnymi ograniczeniami oraz **jakie zasady warto wdrożyć, aby praca stała się dla Państwa łatwiejsza**, a pacjenci byli bardziej usatysfakcjonowani ze świadczonych usług.



Jak rozmawiać, aby porozumieć się z ludźmi o różnych typach osobowości



O różnicach w komunikacji ze względu na płeć



Najczęściej występujące bariery zakłócające komunikację

# Pacjent w centrum uwagi



»»»» W książce „PACJENT W CENTRUM UWAGI” znajdą Państwo:



Najczęściej wykorzystywane komunikaty niewerbalne w rozmowie z pacjentem



Potrzeby i oczekiwania pacjentów w kontakcie z placówką

W najnowszej wersji „**Pacjenta w centrum uwagi**” położyliśmy nacisk przede wszystkim na praktykę i przygotowanie personelu niemedycznego na wszelkie sytuacje, które mogą mieć miejsce w kontakcie z pacjentami. Stworzyliśmy ten podręcznik nie tylko dla pracowników call center, lecz także rejestracji osobistej i sekretarek medycznych. Dlatego też sporo uwagi poświęciliśmy roli, jaką mają osoby zatrudnione w szpitalu na różnych stanowiskach w procesie leczenia, **w jaki sposób mogą wpływać na nastawienie pacjenta do placówki** medycznej i jego motywację do leczenia. Opisano także wzorcowe postępowanie w najczęściej występujących sytuacjach trudnych.



Zasady organizacji udzielania usług medycznych na odległość (telemedycyna)



Zasady komunikacji kryzysowej w szpitalu. Jak przygotować się na nadejście kryzysu



Praktyka czyni mistrza. Ćwiczenia oddechowe, głosowe oraz łamańce językowe

# Szkolenia online

Od początku naszej działalności prowadziliśmy w formie stacjonarnej szkolenia dla personelu szpitali, które podjęły z nami współpracę i wprowadziły system telefonicznej rejestracji medycznej GATEway.

**Prowadzone warsztaty dotyczyły dwóch aspektów prowadzonych w dwóch osobnych modułach:**

- wiedzy o kontaktach z pacjentem i zasadach prowadzenia z nim rozmowy
- nauki obsługi systemu GATEway i wykorzystania w pełni jego możliwości

## 1. Szkolenia online wdrożeniowe

• Prowadzone w szpitalach, które zdecydowały się na wdrożenie systemu telefonicznej rejestracji medycznej GATEway

• Odbywają się na platformie [clickmeeting.com](https://clickmeeting.com)

• Prowadzone przez specjalistów naszej firmy do spraw komunikacji oraz obsługi systemu GATEway

• Moduł „Komunikacja z pacjentem” rozdzielony jest na 5 bloków tematycznych trwających 45 minut każdy przez 5 dni z rzędu

• Odbywają się w grupach do 15 osób, co zapewnia możliwość zadawania pytań oraz zaangażowania w szkolenie każdego uczestnika

• Uczestnicy otrzymują darmowe egzemplarze podręczników „Komunikacja z pacjentem. Teoria i praktyka” oraz „Pacjent w Centrum Uwagi”

## 2. Szkolenia online uzupełniające

### • Webinaria

Prowadzone regularnie od maja 2020 r. dla wszystkich chętnych. Nasi specjaliści ds. komunikacji podejmują w ich ramach najważniejsze tematy z zakresu obsługi pacjenta, komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej szpitala oraz podnoszenia efektywności podejmowanych działań. Spotkania odbywają się z wykorzystaniem graficznej prezentacji oraz aktywnym udziałem uczestników.

### • Spotkania

Prowadzone przez naszych specjalistów ds. komunikacji z udziałem gościa specjalnego – eksperta dzielącego się swoją wiedzą oraz doświadczeniem zdobyty w pracy w jednych z najważniejszych placówek medycznych w kraju. Do tej pory na naszych spotkaniach online gościliśmy ekspertów m.in. z:



Instytutu Matki i Dziecka w Warszawie



Mazowieckiego Szpitala Bródnowskiego w Warszawie Sp. z o.o.



Szpitala Uniwersyteckiego im. Karola Marcinkowskiego w Zielonej Górze

**Komunikat głosowy lektora przed rejestracją na badanie**

Całość 3 minuty 33 sekundy

- 1 Zakres i przebieg badania
- 2 Możliwe ryzyko i skutki uboczne
- 3 Ćwady formalnoprawne

**5 dysfunkcji pracy zespołowej**

- 1 brak wyników
- 2 unikanie odpowiedzialności
- 3 brak zaangażowania
- 4 obawa przed konfliktem
- 5 brak zaufania

**Jak przedstawia się obecna sytuacja szpitala i leczonych w nim pacjentów w kontekście walki z koronawirusem?**

**Jakie zmiany w organizacji pracy call center zaszyły w dobie pandemii?**

**Dlaczego standardy w obsłudze pacjenta są tak ważne:**

- 1 podnoszą jakość usług
- 2 pozwalają na zwiększenie zadowolenia pacjenta
- 3 ułatwiają pracę rejestracji
- 4 czuć zadani może być wykonywana wg schematu, co pozwala poświęcić więcej uwagi na szczególne przypadki
- 5 umożliwia szybkie wprowadzenie zmian w sytuacjach koniecznych



# Praktyczna wiedza dla szpitali

Poznaj przykładowe webinaria,  
które zorganizowaliśmy w roku 2020

## Zmiana schematu obsługi pacjenta w dobie pandemii

Gość specjalny: **Pan Emil Dańczak**  
Szpital Specjalistyczny w Brzozowie Podkarpacki Ośrodek Onkologiczny

Uczestnikom webinarium przedstawiliśmy:

- jak usprawnić rejestrację pacjentów w obecnej sytuacji
- jak zmieniły się standardy obsługi pacjentów
- jakie rozwiązania wykorzystać, aby utrzymać efektywność działań
- jakie wyzwania stoją w kontakcie z pacjentem

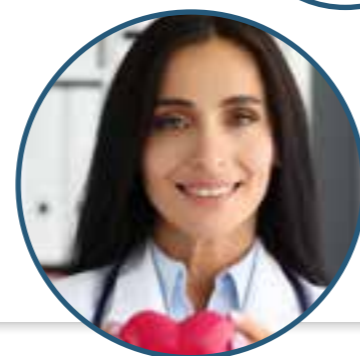


## Realizacja programów profilaktycznych a rejestracja pacjentów

Gość specjalny: **Pani Monika Sukiennik**  
Radomskie Centrum Onkologii

Uczestnicy spotkania dowiedzieli się:

- jak zwiększyć zainteresowanie prowadzonym programem
- jak konstruować skuteczne komunikaty o programach
- jakie media wykorzystać w kampanii informacyjnej
- jak opracować zasady rejestracji pacjentów do programu



## Sytuacje kryzysowe w kontakcie z pacjentem

Gość specjalny: **Pani Agnieszka Mazanek**  
Mazowiecki Szpital Bródnowski Sp. z o.o.

Uczestnicy spotkania dowiedzieli się:

- kiedy możemy mówić o sytuacji kryzysowej
- jakie są typy kryzysów w kontakcie z pacjentem
- jakie są najczęstsze powody konfliktu z pacjentem
- jak uniknąć sytuacji kryzysowej



Sprawdź listę  
naszych aktualnych  
webinarów na  
[www.ironteam.pl](http://www.ironteam.pl)  
oraz na **facebooku**

## Organizacja pracy rejestracji POZ w dobie pandemii

Gość specjalny: **Pani Magdalena Broniek**  
Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Puławach

W trakcie spotkania omówiliśmy:

- jak pandemia wpłynęła na funkcjonowanie szpitali
- jakie są najczęstsze potrzeby pacjentów w obecnej sytuacji
- o roli wykorzystania teleporady w szpitalu
- o znaczeniu e-skierowania, e-zwolnienia oraz e-recepty



# GATEway

Najlepsze medyczne  
call center

1  
Punkt  
kontaktu  
dla Pacjenta

Poradnie  
Specjalistyczne

Rehabilitacja

Rezonans  
Magnetyczny

Radioterapia

RTG

Poradnia  
Lekarza  
Rodzinnego

Tomografia  
Komputerowa

USG

10 lat  
**IRON** TEAM  
KOMUNIKACJA Z PACJENTEM



IRONteam Sp. z o.o.  
ul. Marszałkowska 17 lok. 27  
00-628 Warszawa



REGON 141370868  
NIP 527 257 09 49  
KRS 0000300750



tel. (22) 1 200 200



info@ironteam.pl  
www.ironteam.pl



www.facebook.com/ironteampl