



Gepamed s.r.o.

a Slovenská spoločnosť všeobecného praktického lekárstva SLS

DOVOLUJÚ SI VÁS POZVAŤ v rámci sústavného vzdelávania zdravotníckych pracovníkov na KURZ

KOMUNIKÁCIA PRE ZDRAVOTNÍCKYCH PRACOVNÍKOV

Lekárska prax je naplnená ľuďmi, kontaktom, vzájomnou komunikáciou. Predmetom komunikácie sú často témy intímne, citlivé, ide o zdravie, o život, o jeho kvalitu.

Dobre zvládnutý kontakt a komunikácia s pacientom zvyšuje jeho dôveru a ochotu k spolupráci pri liečbe i rešpektovaní organizácie práce v ambulancii. **Toto následne šetrí lekárovi, lekárke, zdravotnej sestre čas i energiu, znižuje riziko nedorozumení a sťažností.**

Vo viacerých zahraničných krajinách majú zdravotníckych pracovníkov možnosť pregraduálneho aj postgraduálneho vzdelávania v oblasti komunikácie s pacientom, na Slovensku sú lekári a sestry hodení do vody a predpokladá sa, že budú rozumieť duši pacienta a zvládať zložité komunikačné situácie bez ďalšieho vzdelávania a profesionálnej podpory.

Predmetom tréningu je túto medzeru aspoň čiastočne zaplniť a poskytnúť orientáciu v zložitom labyrinte interpersonálnych kontaktov zdravotníckej praxi.

MODUL 1 Efektívna komunikácia pre zdravotníckych pracovníkov.

Komu je kurz určený:

Všetkým zdravotníckym pracovníkom, ktorí majú plné čakárne pacientov a chcú šetriť svoj čas a energiu, chcú predchádzať nedorozumeniam, konfliktom a sťažnosťami.

Čo sa naučíte:

- ✓ Aké sú vaše **osobnostné a profesionálne predpoklady** pre efektívnu komunikáciu (Vytváranie a udržiavanie vzťahov s inými profesionálmi i pacientmi, dôležitosť vzťahov v zdravotníctve, seba-poznanie, osobnostné kvality, profesionálne atribúty)
- ✓ **Základné princípy a zručnosti** efektívnej komunikácie
- ✓ Ako vytvoriť **podmienky pre dobrý kontakt a compliance** pacientov
- ✓ Ako vytvoriť **podmienky pre dobrú spoluprácu** pacientov pri liečbe a ošetrovaní
- ✓ Ako **aktívne počúvanie** prispieva k zjednodušeniu a zrýchleniu toku relevantných informácií
- ✓ Ako **aktívne viesť interview s pacientom** (pozorovacie schopnosti, schopnosť načúvať, typy otázok, kreatívne spôsoby získavania informácií)
- ✓ **Vysvetľovanie a poskytovanie informácií**
- ✓ **Bariéry v komunikácii** (porozumenie faktorov ktorú narúšajú komunikáciu, znižovanie rizika vzniku ko-

munikačných prekážok)

- ✓ **Komunikácia v kritických situáciách** (plačúci pacient, ticho, obranné správanie, nedôvera, agresivita, oznámenie zlej správy)
- ✓ Ako **predchádzať vzniku konfliktov**, problémov a nedorozumení

MODUL 2 Riešenie konfliktov zdravotníckych pracovníkov.

Komu je kurz určený:

Všetkým zdravotníckym pracovníkom, ktorí sa vo svojej praxi stretávajú s pacientmi náročnými na komunikáciu, napríklad s pacientmi so sklonmi ku sťažnostiam, agresívnym prejavom, emocionálne labilnými či manipulátivnými, a potrebujú zvládnuť možné konfliktné situácie rýchlo, úspešne a s čo najmenšou záťažou pre seba aj pacienta.

Čo sa naučíte:

- ✓ Rozpoznať a **kontrolovať vlastné prirodzené tendencie** k zvládaniu konfliktných situácií
- ✓ Naučiť sa **zvládať konfliktné situácie** v rozhovoroch s pacientom, podporiť spoluprácu s ním, s cieľom dospieť k profesionálnemu riešeniu situácie ku spokojnosti oboch zúčastnených strán
- ✓ Naučiť sa **zvládať agresívnych a manipulujúcich pacientov** v kontexte lekárskeho vyšetrenia či organizácie chodu ambulancie
- ✓ Poznať **špecifiká kontaktu s pacientmi vyžadujúcimi zvláštny prístup** a ich zohľadnenie pri komunikácii s nimi.
- ✓ Získať **pocit sebaistoty v zatažujúcich situáciách**, schopnosť vhodnou formou **presadiť adekvátnu formu spolupráce** a budovať pozitívny vzťah aj s náročnou klientelou.

MODUL 3 Zvládanie stresu a prevencia syndrómu vyhorenia

Komu je kurz určený:

Všetkým zdravotníckym pracovníkom, ktorí sú dlhodobo vystavení zvýšenej hladine stresu, chcú aktívne žiť a pritom sa nevyhýbajú riešeniu náročných situácií

Čo sa naučíte:

- ✓ znížiť aktuálnu hladinu stresu
- ✓ rozpoznať **vlastné reakcie** na stres a individuálne spôsoby jeho zvládania
- ✓ diagnostika aktuálnej hladiny stresu
- ✓ spoznať **alternatívne stratégie zvládania stresu**
- ✓ aké sú **príčiny syndrómu vyhorenia** a ako sa prejavuje
- ✓ rýchla diagnostika vyhorenia, varovné signály
- ✓ **prevencia syndrómu vyhorenia**
- ✓ čo robiť, keď už som vyhorená/vyhorený

LEKTORI:

Mgr. Petra Zemanová

Klinická psychologička, 6 rokov pôsobila v Národnom onkologickom ústave v Bratislave, venovala sa práci s onkologickými pacientami a ich rodinnými príslušníkmi. 2 roky strávila na Operačnom stredisku záchranej zdravotnej služby pri vytváraní konceptu a výkone krízovej intervencie pri udalostiach s hromadným postihnutím osôb, tiež pri vzdelávaní operátorov a operátorov lekárov v práci s tiesňou, komunikácii a zvládaní konfliktov. Pracuje v privatej psychologickej praxi.

Posledných 10 rokov pracuje aj ako trénerka sociálnych, komunikačných a manažérskych zručností. Má skúsenosti s najrôznejšími skupinami, od manažérov firiem, cez re-víznych a ambulujúcich lekárov, po dobrovoľníkov neziskových organizácií.

Mgr. Miroslava Zimányiová

Po získaní maturity v odbore zdravotná sestra absolvovala Filozofickú fakultu Univerzity Komenského v Bratislave, odbor psychológia, pracovala ako terapeut s mentálne postihnutými deťmi v DSS prof. Karola Matulaya, má za sebou osem rokov práce Špecialistu pre ľudské zdroje so zameraním na vzdelávanie, výber nových zamestnancov a assessment centrá v nadnárodnej spoločnosti PricewaterhouseCoopers. V súčasnosti pracuje ako psychoterapeut a psychológ v privatej praxi a pre Denný psychiatrický stacionár Spirare a tiež ako tréner komunikačných zručností pre rôzne skupiny klientov.

MUDr. Martin Ondrejko

absolvent Univerzity Komenského v Bratislave – odbor všeobecné lekárstvo, Pracoval v Psychiatrickej nemocnici Philippa Pinela, Pezinok a Dennom psychiatrickom sanatóriu pre dospelých FN akad. Dédera ako psychiater.

Od roku 2004 pracuje ako nezávislý tréner, poradca, konzultant a kouč. Má lektorské skúsenosti v oblasti tréningovania komunikačných zručností, tímovej spolupráce, prezentačných zručností, realizáciou assessment a development centier. Medzi témy, ktorým sa venuje patrí rozvíjanie efektívnej komunikácie, asertivita, riadenie stresu, riešenie konfliktov, sebapoznávanie a rozvoj, tréning zručností pre vzdelávanie dospelých, motivácia a vedenie ľudí a ďalšie.

KEDY?

MODUL I:	21.1.2012
MODUL II:	10.3.2012
MODUL III:	10.3.2012

Kde?

Školiaca miestnosť sa nachádza v širšom centre Bratislavy, v blízkosti nákupného centra Polus City Center, neďaleko jazera Kuchajda, v budove PosAm spol. s. r. o., Odborárska 21, Bratislava.

Ako sa prihlásiť

poštou na adresu:

GEPAMED, s.r.o., Strečnianska 13,
851 05 Bratislava,

alebo e mailom:

[kurzykomunikacie@vzdelavanie – zdravotnikov.sk](mailto:kurzykomunikacie@vzdelavanie-zdravotnikov.sk),
alebotelefonicky:

0917 808 266 (administratívny koordinátor)

V prípade, že máte záujem zúčastniť sa na Kurze, dovoľujeme si Vás požiadať o odoslanie vyplnenej priloženej prihlášky a uhradenie kurzovného. Do Kurzu budete zaradený po obdržaní platby na účet organizátora, čo Vám bude potvrdené telefonicky alebo mailom.

Kurzovné prosím uhradte najneskôr 15 dní pred samotným začatím kurzu. V prípade, že kurzovné nebude v tomto termíne uhradené, voľné miesta sa ponúknu ďalším záujemcom.

Platbu prosíme realizovať bankovým prevodom na bankový účet: 2926849277/1100 a ako variabilný symbol uvádzajte dátum svojho narodenia v tvare ddmrrrr. V prípade, že bude kapacita kurzu naplnená, organizátor kurzu Vám ponúkne najbližší voľný termín.

Cena kurzu

Cena kurzu Komunikácia pre zdravotníckych pracovníkov je stanovená podľa platného cenníka Kurzov na 75,00 € za každý modul.

Cena kurzu zahŕňa:

1. teoretické prednášky v rozsahu uvedenom v jednotlivých moduloch
2. interaktívny praktický tréning so zameraním na konkrétne situácie, nácvik praktických zručností simulovaných cvičení, riešením prípadových štúdií
3. handouty v rozsahu uvedenom v jednotlivých moduloch
4. coffee-break (káva, čaj, minerálka, drobné pečivo),
5. obed vo forme bagety

Potvrdenie o účasti

Organizátor vzdelávacej aktivity vydá účastníkovi kurzu potvrdenie o absolvovaní Kurzu s vyhodnotením úspešnosti záverečnej päť minútovej resuscitácie a riešenia modelovej situácie. Informácie o prideliteľných kreditoch dostanú účastníci počas kurzu.

Pre podrobnejšie informácie

www.vzdelavanie-zdravotnikov.sk