



Po szkoleniach uczestnicy:

Wiedzą	Potrafia
<ul style="list-style-type: none">• Czemu ma służyć standard	<ul style="list-style-type: none">• Określić korzyści ze standardu dla siebie, klientów, organizacji
<ul style="list-style-type: none">• Jak wyglądają ramy standardu i możliwość jego elastycznego stosowania	<ul style="list-style-type: none">• Zastosować właściwe kroki, w ramach standardu• Zastosować właściwe sformułowania
<ul style="list-style-type: none">• Co się dzieje z emocjami pacjentów i dlaczego są zaraźliwe	<ul style="list-style-type: none">• Lepiej sobie radzić z własnymi emocjami. A tym samym – z emocjami pacjentów
<ul style="list-style-type: none">• Co działa i co nie działa w ramach komunikacji z pacjentami	<ul style="list-style-type: none">• Zastosować właściwy sposób słuchania• Zastosować właściwe komunikaty, by w zależności od sytuacji – okazać empatię, złagodzić niezadowolenie, zakończyć rozmowę

1. Przed szkoleniami:

1. Zapoznanie się ze specyfiką Państwa pracy
2. Określenie najważniejszych elementów, które mają znaleźć się w ramach standardu – zarówno najważniejsze wartości, które chcemy przekazywać pacjentom jak i obecne punkty zapalne
3. Określenie mocnych stron i obszarów do rozwoju pracowników

2. W trakcie szkolenia:

A. BUDOWANIE STANDARDU

1. **Po co nam standard** – czyli praca nad własnym nastawieniem
2. **Określenie wad i zalet standardu** – by wiedzieć jak zmniejszać wady i umacniać pozytywy
3. **Określenie ram standardu** – co musi zawierać, a w jakich obszarach ma być elastyczny
4. **Wypracowanie standardu** – najważniejsze etapy
5. **Określenie istotnych kroków** w ramach etapów standardu
6. **Praca nad własnymi emocjami** – jak sobie radzić z... emocjami pacjentów
7. Wypracowanie właściwych **komunikatów**, które pomogą **lepiej sobie radzić w sytuacjach trudnych**

B. SZKOLENIE DLA MENEDŻERÓW – WDROŻENIE STANDARDU

1. Plan wdrożenia standardu
2. Stawianie celów – przypomnienie dlaczego to ważne, byśmy stosowali wypracowany standard
3. Rozwój umiejętności stosowania standardu – spotkania indywidualne i w zespole
4. Udzielanie informacji zwrotnej – poziom realizacji standardu
5. Wspieranie pracowników w sytuacjach trudnych

3. Po szkoleniu:

1. **Opracowanie stylistyczne i graficzne wypracowanych na szkoleniach materiałów**

- standard - etapy
- standard - konkretne kroki
- „trudne teksty pacjentów” – jak na nie odpowiadać
- arkusz obserwacji dla menedżerów – do udzielania informacji zwrotnej na temat realizacji standardu (ten sam arkusz może służyć samoobserwacji – by wzmacniać własne umiejętności)

2. **Przesyłanie „pigulek wiedzy”** – przypomnienie o najważniejszych elementach szkolenia

3. **follow up – dla pracowników – radzenie sobie z sytuacjami trudnymi**

4. **follow up dla kadry menedżerskiej – udzielanie informacji zwrotnej i wspieranie pracowników**

Wstępny program szkoleń

I. Po co nam standard?

- Kilka słów o psychologii – emocjach, decyzjach i zachowaniach, by wiedzieć co będzie dla nas najważniejsze w ramach budowania standardu
- Wady i zalety standardu
- Zakres standardu
- Etapy standardu

II. Zawartość standardu

- Co zrobić i co powiedzieć
- Czego nie mówić
- A co jak robi się trudno?
- Standard nie zwalnia od myślenia, czyli standard nie jest wymówką

III. Trudne sytuacje

- Skąd się biorą emocje, dlaczego tak szybko i dlaczego tak mocno?
- Jak lepiej rozumieć – nie tylko to co słyszymy, ale to co tak naprawdę jest mówione
- Jak lepsze rozumienie wpływa na nasze emocje, czyli co lepiej czuć – złość czy współczucie? Brak szacunku czy raczej bezradność mówiącego?
- Właściwe odpowiedzi na „niewłaściwe teksty”, czyli pacjenci atakujący, rozemocjonowani, w trudnej sytuacji
- Oddychaj – czyli techniki radzenia sobie z emocjami własnymi

I. Po co nam standard?

Co i po co	Jak?
<p>Reakcje automatyczne i reakcje racjonalne czyli dlaczego standard jest przydatny w życiu</p> <ul style="list-style-type: none">• System 1 i system 2• Zmęczenie a nasze zachowania• Kiedy i dlaczego warto reagować automatycznie – stosując wyuczone nawyki <p>Cel: Rozumienie jak dobrze nawyki (a tym ma się stać dla nas standard) chronią, szczególnie w sytuacjach trudnych</p>	<p>Lekka prowokacja – nasze automatyczne reakcje...</p> <p>Case study – dobre nawyki</p> <p>Ćwiczenie - gdzie jest 9?</p>
<p>Standard – z czym ci się kojarzy?</p> <ul style="list-style-type: none">• Gdzie widzimy standardy• Gdzie nam się podobają• Gdzie nas drażnią <p>Cel:</p> <ul style="list-style-type: none">• Określenie czym jest standard• Zbudowanie w sobie otwartości na standard i odpowiedzialności za zbudowanie sensownego standardu, który będzie służył i nam, i pacjentom	<p>Wspólna dyskusja</p> <p>Ćwiczenie – metoda dramy – co mówią o nas pacjenci – zadowoleni i niezadowoleni...</p> <p>Praca w grupach –wady i zalety standardu</p> <p>Praca w grupach – jak uniknąć wad i wzmacniać zalety</p>
<p>Etap standardu</p> <ul style="list-style-type: none">• W jakich sytuacjach chcemy mieć standard – rejestracja pacjenta, udzielanie informacji,• Główne etapy standardu <p>Cel: Wypracowanie etapów standardu, które będą zaakceptowane przez pracowników, ułatwiały im pracę i zapewniały komfort i bezpieczeństwo pacjentom. A także budują wizerunek naszej Grupy</p>	<p>Ćwiczenie – odgrywanie ról</p> <p>Na tej podstawie określenie najważniejszych etapów standardu</p> <p>Wspólna dyskusja - Określenie, które elementy</p> <ul style="list-style-type: none">- zapewniają bezpieczeństwo- zapewniają komfort- budują wizerunek

Zadanie „pracowe” po I etapie:

- Przeglądanie się, jak w naszej codziennej pracy, nawet jeszcze bez wdrożonego standardu, stosujemy go
- Przeglądanie się jakie działania, sformułowania warto zapisać w naszych standardach na następnym warsztacie

II. Zawartość standardu

- Co zrobić i co powiedzieć
- Czego nie mówić
- A co jak robi się trudno?
- Standard nie zwalnia od myślenia, czyli standard nie jest wymówką

Co i po co	Jak?
Wypełnij treścią – czyli konkretne kroki w ramach naszych etapów standardu <ul style="list-style-type: none">• Czego nie mówić• Co powiedzieć• Czego nie robić• Co zrobić Cel: Wypracowanie treści naszego standardu	Praca w podgrupach – wypracowanie najważniejszych kroków w ramach kolejnych etapów standardu
Potrzeby ludzi, a zarazem i... pacjentów 😊 <ul style="list-style-type: none">• Najważniejsze potrzeby pacjenta w placówce medycznej• Na co mamy wpływ na co nie mamy• Nie ma trudnych pacjentów, są tylko tacy, których potrzeby nie są spełnione... Cel: <ul style="list-style-type: none">• Lepsze rozumienie zachowań pacjentów, by móc lepiej reagować• Weryfikacja na ile nasz standard będzie odpowiadał na potrzeby pacjentów	Ćwiczenie – co słyszymy od ludzi, a co chcieli nam naprawdę powiedzieć.... Odgrywanie ról – by sprawdzić jak będzie nam działał nasz standard

Zadanie „pracowe” po II etapie:

- Przyglądanie się, jak w naszej codziennej pracy, nawet jeszcze bez wdrożonego standardu, stosujemy go
- Przyglądanie się jakie działania, sformułowania dobrze działają, a na jakie warto zwrócić uwagę na następnym warsztacie

III. Trudne sytuacje

- Skąd się biorą emocje, dlaczego tak szybko i dlaczego tak mocno?
- Jak lepiej rozumieć – nie tylko to co słyszymy, ale to co tak naprawdę jest mówione
- Jak lepsze rozumienie wpływa na nasze emocje, czyli co lepiej czuć – złość czy współczucie? Brak szacunku czy raczej bezradność mówiącego?

- Właściwe odpowiedzi na „niewłaściwe teksty”, czyli pacjenci atakujący, rozemocjonowani, w trudnej sytuacji
- Oddychaj – czyli techniki radzenia sobie z emocjami własnymi

Co i po co	Jak?
<p>Trudny pacjent czy trudna sytuacja? O tym jak sposób naszego myślenia wpływa na sposób reagowania i na poziom stresu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Błąd atrybucji czyli przypisywanie odpowiedzialności • Kręgi wpływu <p>Cel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lepsze rozumienie własnych i cudzych reakcji • Wzmocnienie odporności psychicznej 	<p>Analiza przypadku – błąd atrybucji</p> <p>Ćwiczenia z myślenia – jak my sobie możemy poradzić, by nie przypisywać odpowiedzialności wewnętrznej</p>
<p>Porozmawiajmy o emocjach</p> <ul style="list-style-type: none"> • Czy są dobre i złe emocje? • Dlaczego emocje są zaraźliwe? • Czy możesz nie oceniać? <p>Cel: Wzmocnienie odporności psychicznej</p>	<p>Ćwiczenie – podział emocji –dobre i złe (?)</p> <p>Ćwiczenie metodą dramy – zarażanie emocjami</p>
<p>„Trudne teksty” pacjentów</p> <ul style="list-style-type: none"> • Słuchaj co jest mówione • Słuchaj dlaczego to jest mówione • Reaguj na „dlaczego” a nie na „co”, czyli koncentracja na potrzebach <p>Cel: Wypracowanie odpowiedzi na szczególnie trudne sytuacje, wypowiedzi pacjentów, by ograniczać koszty emocjonalne własne i pacjentów</p>	<p>Praca indywidualna – wypisanie trudnych sytuacji/trudnych wypowiedzi</p> <p>Praca w zespołach – wypracowanie odpowiedzi (z wykorzystaniem narzędzi, dostarczonych przez trenera)</p> <p>Odgrywanie ról – jak to działa?</p>

B. SZKOLENIE DLA MENEDŻERÓW – WDROŻENIE STANDARDU

1. Plan wdrożenia standardu
2. Stawianie celów – przypominanie dlaczego to ważne, byśmy stosowali wypracowany standard
3. Rozwój umiejętności stosowania standardu – spotkania indywidualne i w zespole

I plan wdrożenia standardu

Co i po co	Jak?
Entuzjazm, obojętność, opór, czyli różne postawy pracowników wobec standardu <ul style="list-style-type: none"> Rozumienie postaw Rozmawianie o nastawieniu A jakie jest moje nastawienie, czyli o zaraźliwej postawie menedżera Cel: <ul style="list-style-type: none"> Przygotowanie się na różne postawy pracowników Lepsze rozumienie własnej odpowiedzialności za powodzenie wdrożenia 	<p>Ćwiczenie – posłuchaj menedżera i odgadnij jego nastawienie....</p> <p>Wspólna dyskusja – skąd różne nastawienia u pracowników?</p> <p>Porozmawiaj ze mną - odgrywanie ról</p>
Plan wdrożenia krok po kroku <ul style="list-style-type: none"> Konkretne mierniki czyli wskaźniki sukcesu ☺ Konkretne daty Cel: Opracowanie planu wdrożenia standardu w całej Grupie	<p>WBS – metoda planowania projektu, angażująca każdego uczestnika projektu</p>

Zadanie „pracowe” po I szkoleniu

- Wdrażanie standardu zgodnie z planem
- Obserwacja co dla pracowników jest łatwe i z czym im idzie bardzo dobrze, a co sprawia im trudność

II Wspieranie pracowników w ramach stosowania standardu

Co i po co	Jak?
Nawyki nie tworzą się do razu <ul style="list-style-type: none"> Wspieranie dobrego działania Reagowanie na niedociągnięcia Cel: <ul style="list-style-type: none"> Lepsze rozumienie roli menedżerskiej w ramach tworzenia nowych nawyków Wzmocnienie wsparcia w realizacji standardu 	<p>Ćwiczenie – składanie koszulek</p> <p>Ćwiczenie – jaki jest cel i ile czasu poświęcam na jego realizację</p>
Bieżący feedback czyli skąd mam	Odgrywanie ról – dobrze i źle realizowany

wiedzieć, czy robię dobrze czy źle...

- O tym co ludzie widzą a czego nie widzą (szczególnie w sytuacjach trudnych)
- Jak umacniać, gdy działanie jest dobre
- Reagowanie na błędy i niedociągnięcia

Cel:

- Wzmocnienie umiejętności **doceniania**
- Wzmocnienie umiejętności udzielania **informacji zwrotnej w sytuacji błędu lub niedociągnięć**

standard

Zadanie „pracowe” po II szkoleniu

- Wdrażanie standardu zgodnie z planem
- Wspieranie pracowników w stosowaniu standardu, udzielanie bieżącej informacji zwrotnej, zgodnie z zasadami ze szkolenia