



OBSŁUGA PACJENTÓW ZE SPECJALNYMI POTRZEBAMI ORAZ NIEPEŁNOSPRAWNYCH. ASPEKTY PRAWNE I PSYCHOLOGICZNE

WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:

Program szkolenia odpowiada na potrzeby projektu „Dostępność Plus dla Zdrowia”. Porusza zagadnienia, które dla podmiotów medycznych, zgodnie z ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, są obowiązkiem. Szkolenie podzielono na moduł prawny i psychologiczny. Prowadzące zapoznają uczestników z aktami prawnymi dotyczącymi osób o różnym stopniu niepełnosprawności. W części psychologicznej szkolenia zaprezentowane zostaną zasady obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami i sposoby komunikowania się z nimi, przy zachowaniu szacunku i godności pacjenta.

CELE I KORZYŚCI:

Dzięki szkoleniu dowiesz się o:

- rodzajach oraz stopniach niepełnosprawności,
- różnych typach pacjentów ze szczególnymi potrzebami (w tym osoby starsze),
- aktach prawnych dotyczących osób niepełnosprawnych, osób starszych i ze specjalnymi potrzebami,
- zasadach obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami.

Dodatkowo uczestnicy szkolenia uwrażliwią się oraz rozwiną i usprawnią umiejętność komunikacji z pacjentami ze szczególnymi potrzebami, w tym szczególnie osobami z niepełnosprawnością i starszymi.

PROGRAM:

1. Typy pacjentów ze szczególnymi potrzebami:

- osoby starsze,
- osoby o obniżonych zdolnościach poznawczych,
- osoby niestyszzące/niedostyszające,
- osoby niewidome/niedowidzące,
- osoby głuchonieme,
- osoby z niepełnosprawnością ruchową,
- pacjenci z zaburzeniami psychiatrycznymi.

2. Aspekty prawne obsługi pacjenta ze szczególnymi potrzebami:

- **Definicje pojęć:** niepełnosprawny, osoba starsza określone w przepisach ustawy z dnia 11 września 2015 r. o osobach starszych i ustawie z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.
- **Karta standardów osoby starszej.**
- **Prawa pacjenta w aspekcie pacjentów ze szczególnymi potrzebami** - jak realizować prawo do informacji o stanie zdrowia, godności, intymności, nietykalności cielesnej?
- **Dyskryminacje ze względu na wiek (ageizm) w ochronie zdrowia, zjawisko *far innings*.**

- Pacjent ubezwłasnowolniony całkowicie lub częściowo.
- Szczególne przywileje i prawo niepełnosprawnych do świadczeń opieki zdrowotnej - pierwszeństwo a kolejki oczekujących.
- Pacjent niepełnosprawny w gabinecie lekarskim i szpitalu - zindywidualizowane podejście personelu medycznego (dentysta, ginekolog).
- Opiekunowie osób starszych i niepełnosprawnych - jakie mają prawa w placówce medycznej?

3. Komunikacja i obsługa pacjenta ze szczególnymi potrzebami:

- Savoir – vivre w kontakcie z pacjentami ze szczególnymi potrzebami.
- Komunikacja werbalna i niewerbalna, empatia oraz rola emocji w komunikacji.
- Asertywność, czyli pozytywna pewność siebie – jakie zasady/zachowania są tu ważne?
- **Praktyczne wskazówki** dotyczące prowadzenia rozmów z poszczególnymi typami pacjentów ze szczególnymi potrzebami – co robić, a czego nie robić w kontakcie z pacjentem (osobą starszą, niewidomą, niesłyszącą, itd.)? Jak wykorzystywać do porozumiewania się narzędzia informatyczne i teleinformatyczne?
- **Typowe bariery komunikacyjne w kontakcie z osobami ze szczególnymi potrzebami** – np. **stereotypowe podejście** do osób z niepełnosprawnością/starszych.

4. Szczególne/kryzysowe sytuacje: pacjent ma trudność ze zrozumieniem zaleceń, opiekun pacjenta wymusza niemożliwe/nie zgodne z prawem rozwiązania, itd.

5. Dyskusja, odpowiedzi na pytania.

ADRESACI:

Wszyscy pracownicy placówek medycznych kontaktujący się z pacjentem:

- personel medyczny (pielęgniarki i lekarze),
- personel pozamedyczny – pracownicy rejestracji, kadra zarządzająca i personel administracyjny (np. osoby odpowiedzialne za odpowiedzi na skargi pacjentów).

PROWADZĄCE:

Trener 1: Radca prawny, prowadząca Kancelarię Prawniczą w Krakowie, specjalista z zakresu prawa medycznego, cywilnego i gospodarczego. Świadczyła w przeszłości obsługę prawną na rzecz NFZ. Prowadzi kompleksową obsługę prawną podmiotów wykonujących działalność leczniczą. Posiada duże doświadczenie w sporządzaniu umów, prowadzeniu sporów sądowych i postępowań egzekucyjnych. Prowadzi szkolenia, seminaria i webinary, pisze artykuły na temat kontraktowania, wykonywania umów oraz kontroli NFZ, prawa medycznego i działalności leczniczej. Autorka wielu publikacji w magazynie specjalistycznym "Działalność lecznicza w praktyce". Prowadzi własny blog dla świadczeniodawców: www.umowynfz.pl

Trener 2: Konsultant, trener, psycholog. Doradza w zakresie podnoszenia jakości obsługi pacjenta, prowadzi szkolenia dla: pracowników rejestracji, pielęgniarek, lekarzy oraz całych zespołów placówek medycznych. Opracowuje i wdraża procedury i standardy obsługi pacjenta (w tym odpowiedzi na skargi). Prowadzi coaching dla właścicieli i kadry zarządzającej podmiotami medycznymi. Jest autorką artykułów w prasie branżowej dla personelu medycznego: Magazyn Pielęgniarek i Położnych; Rejestracja Medyczna w Praktyce i Serwis ZOZ. Prowadzi blog dla osób zarządzających podmiotami leczniczymi: zadowolonypacjent.pl. Wraz z Naczelną Izbą Pielęgniarek i Położnych prowadzi wsparcie psychologiczne dla pielęgniarek i położnych.

Obsługa pacjentów ze specjalnymi potrzebami oraz niepełnosprawnych. Aspekty prawne i psychologiczne



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



31 stycznia 2022 r.

Szkolenie w godzinach 09:00-13:00



Cena: 349 PLN netto/os. Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

CENA zawiera: udział w profesjonalnym szkoleniu on-line, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia,

DANE DO KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Centrum Mazowsze
ul. Żurawia 43, 00-680 Warszawa
tel. (42) 307 32 65, fax: (42) 288 12 86
szkolenia@frdl.org.pl

DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

Nazwa i adres nabywcy
(dane do faktury)

Nazwa i adres odbiorcy

NIP

Telefon

1. Imię i nazwisko uczestnika,
stanowisko,
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

2. Imię i nazwisko uczestnika,
stanowisko,
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości lub co najmniej 70% ze środków publicznych (proszę zaznaczyć właściwe) TAK NIE

Proszę o certyfikat w formie: Papierowej
Elektronicznej e mail.....

Proszę o przesłanie faktury na adres mailowy:

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora www.frdl.mazowsze.pl oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesłać poprzez formularz zgłoszenia na www.frdl.mazowsze.pl
do **27 stycznia 2022 r.**

UWAGA Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia. Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem jest równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. Płatność należy uregulować przelewem na podstawie wystawionej i przesłanej FV.

Podpis osoby upoważnionej _____