

## JAK SKUTECZNIE ROZPATRYWAĆ SKARGI PACJENTÓW?

### WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:

W ramach zajęć w przystępny sposób, krok po kroku, wyjaśnimy proces rozpatrywania skarg. Dzięki temu przygotujemy lekarzy, kierowników, koordynatorów, osoby odpowiedzialne za jakość obsługi, właścicieli podmiotów leczniczych do optymalnego postępowania ze skargami pacjentów. Szkolenie poprowadzi dwóch trenerów, prawnik i psycholog na co dzień współpracujący z podmiotami leczniczymi, co zapewni kompleksowe połączenie poradnictwa prawnego z psychospołecznym. Szkolenie prowadzone będzie w oparciu o rzeczywiste skargi składane przez pacjentów do Dyrekcji, NFZ czy Rzecznika Praw Pacjenta.

### CELE I KORZYŚCI:

- Uzyskanie wiedzy jak w optymalny sposób zareagować na skargę pacjenta, a w szczególności jak napisać skuteczne pismo - odpowiedź na skargę, jak dobrać argumenty prawne i wykorzystać zasady psychologiczne.
- Zrozumienie roli komunikacji interpersonalnej w trakcie rozpatrywania skarg.
- Zdobycie wiedzy pozwalającej na stworzenie zasad rozpatrywania skarg w podmiocie medycznym.
- Zrozumienie istoty wyciągania wniosków na przyszłość z informacji zawartych w skargach.

### PROGRAM:

1. Regulacje prawne – co musisz wiedzieć o przepisach prawnych dotyczących skarg?
2. Procedury rozpatrywania skarg pacjentów:
  - Jak najczęściej skarżą się pacjenci: do kogo? w jakiej formie? w jakich sprawach?
  - Profilaktyka skarg - stworzenie procedur dostosowanych do obowiązujących przepisów – wewnętrzne regulaminy. Wprowadzanie zasad rozpatrywania skarg wśród personelu placówki medycznej: jak pracownik rejestracji/ pielęgniarka/ lekarz ma zareagować, gdy pacjent mówi: chcę złożyć skargę.
  - Jak wyciągać wnioski na przyszłość na podstawie uzasadnionych skarg? Tworzenie nowych procedur i standardów.
3. Jak odpisywać na skargi pacjenta – skarga pisemna:
  - Jak odpowiadać na skargi w zależności od typu odbiorcy: pacjent versus instytucja (NFZ, Rzecznik Praw Pacjenta, itd.).
  - Stosowanie argumentacji prawnej – wzory pism.
  - Język pozytywny w pismach – jak pomimo skargi nie stracić pacjenta/zadbać o pozytywny wizerunek placówki medycznej?
4. Rozmowa z pacjentem – skarga ustna:
  - Kto powinien rozmawiać z pacjentem? Organizacja rozpatrywania skarg.
  - Proces rozpatrywania skargi – czy jesteśmy w stanie od razu w rozmowie podjąć decyzję/rozpatrzyć skargę? Czy urządzać konfrontację z personelem?
  - Solidarność z pracownikiem - kiedy i jak?
  - Jak w pewny sposób (asertywny) przedstawiać swoje racje?
  - Uciążliwość dla pacjenta oraz odpowiedzialność placówki medycznej – jak prowadzić różne typy rozmów?
5. Sytuacje trudne w procesie rozpatrywania skarg:
  - Zasada konsekwencji.
  - Pacjent kilkakrotnie przychodzi ze skargą.
  - Emocje pacjenta w rozmowie.
6. Pytania i odpowiedzi.

### ADRESACI:

Właściciele oraz wszyscy pracownicy placówek medycznych biorący udział w procesie rozpatrywania skarg, w tym personel medyczny - pielęgniarki i lekarze oraz personel pozamedyczny – kadra zarządzająca i personel administracyjny, osoby odpowiedzialne za odpowiedzi na skargi pacjentów, pełnomocnicy ds. pacjenta, pracownicy rejestracji.

### PROWADZĄCE:

**Trener 1** - radca prawny, specjalista z zakresu prawa medycznego, cywilnego i gospodarczego. Świadczyła obsługę prawną na rzecz NFZ i prowadzi kompleksową obsługę prawną podmiotów leczniczych. Posiada doświadczenie w, prowadzeniu sporów sądowych i postępowań egzekucyjnych. Autorka artykułów nt. kontraktowania, wykonywania umów oraz kontroli NFZ, prawa medycznego i działalności leczniczej w magazynie „Działalność lecznicza w praktyce”. Prowadzi blog dla świadczeniodawców: [www.umowynfz.pl](http://www.umowynfz.pl)

**Trener 2** – konsultant, trener, psycholog. Prowadzi szkolenia dla pracowników rejestracji, pielęgniarek, lekarzy oraz zespołów placówek medycznych. Opracowuje i wdraża procedury i standardy obsługi pacjenta. Prowadzi coaching dla właścicieli i kadry zarządzającej podmiotów medycznych. Autorka artykułów w prasie branżowej: Magazyn Pielęgniarek i Położnych; Rejestracja Medyczna w Praktyce i Serwis ZOZ. Prowadzi blog dla osób zarządzających podmiotami leczniczymi: [zadowolonypacjent.pl](http://zadowolonypacjent.pl). Wraz z Naczelną Izbą Pielęgniarek i Położnych prowadzi wsparcie psychologiczne dla pielęgniarek i położnych.

## JAK SKUTECZNIE ROZPATRYWAĆ SKARGI PACJENTÓW?



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



**10 grudnia 2021 r.**

**Szkolenie w godzinach 09:00-13:00**



**Cena: 340 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:

FRDL Małopolski Instytut Samorządu Terytorialnego i Administracji  
ul. Floriańska 31, 31-019, Kraków  
**Magdalena Stawiarska**, Kierownik zespołu ds. szkoleń  
tel. +48 12 623 72 44, 575 850 930, [szkolenia@mistia.org.pl](mailto:szkolenia@mistia.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.mistia.org.pl](http://www.mistia.org.pl) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

**Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesać poprzez formularz zgłoszenia na [www.mistia.org.pl](http://www.mistia.org.pl) do 3 grudnia 2021 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 \_\_\_\_\_