



Jak postępować w kontakcie z trudnym, agresywnym pacjentem?

Cel szkolenia:

- **poznasz konsekwencje prawne grożące agresywnym pacjentom jak również agresywnym osobom, które im towarzyszą i dowiesz się, jakie działania należy podjąć w związku z agresją, groźbami i hejtem**

Wykładowca:

- **dr r.pr. Monika Kwiatkowska-doktor nauk prawnych, radca prawny z kilkunastoletnim doświadczeniem zawodowym, członek Okręgowej Izby Radców Prawnych w Warszawie. Autorka licznych monografii, komentarzy praktycznych, odpowiedzi na pytania prawne dotyczących problemów związanych z funkcjonowaniem podmiotów sektora ochrony zdrowia w tym szpitali, POZ, hurtowni farmaceutycznych i przedstawicieli poszczególnych zawodów medycznych. Współpracuje m.in. z Wydawnictwem Wolters Kluwer sp. z o.o. w zakresie szeroko rozumianego prawa ochrony zdrowia. Prowadzi szkolenia dla pracowników i kadry zarządzającej podmiotów sektora medycznego i farmaceutycznego, przedstawicieli zawodów medycznych i administracji publicznej. Zwolenniczka polubownego załatwiania sporów, certyfikowany mediator wpisany na listę mediatorów Centrum Mediacji Lewiatan oraz Ośrodka Mediacji przy OIRP w Warszawie, arbiter Sądu Arbitrażowego przy Konfederacji Lewiatan.**

Program szkolenia:

-

Pacjent trudny - agresywny, roszczeniowy, z pretensjami. Jak sobie radzić w kontaktach z pacjentami zachowującymi się w sposób nietypowy?

-

Kto może towarzyszyć pacjentowi podczas wizyty?

-

Czy pacjent lub osoba towarzysząca może nagrywać lekarza podczas wizyty?

-

Jak reagować, gdy mamy do czynienia z agresją (zarówno ze strony pacjenta jak i osób mu towarzyszących), z groźbami i zniesławieniem?

-

Jakie standardy postępowania należy wypracować w podmiocie wykonującym działalność leczniczą, żeby zminimalizować ryzyko wystąpienia trudnych sytuacji z udziałem pacjenta/członków jego rodziny.

