



## Szkolenie: Komunikacja z pacjentem

Numer usługi 2024/06/14/23583/2183964

3 000,00 PLN brutto

3 000,00 PLN netto

176,47 PLN brutto/h

176,47 PLN netto/h

Medyczny Dom  
Medialny Agnieszka  
Zawiślak



📍 Lublin / stacjonarna  
🏠 Usługa szkoleniowa  
🕒 17 h  
📅 08.09.2024 do 09.09.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Zdrowie i medycyna / Stomatologia
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Właściciele klinik funkcjonujących na rynku medycznym,</li><li>• Menedżerowie z co najmniej rocznym stażem,</li><li>• Personel zarządzający i administracyjny podmiotów leczniczych, mający przynajmniej roczny staż pracy na podobnym stanowisku,</li><li>• Pracownicy, w tym osoby zatrudnione w ramach umów cywilnoprawnych</li><li>• Lekarze, w tym osoby zatrudnione w ramach umów kontraktowych</li><li>• Higienista stomatologiczny</li><li>• Asysta stomatologiczna</li></ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	4
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	02-09-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	17
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Szkolenie Komunikacja z pacjentem przygotowuje uczestników do profesjonalnej postawy w codziennej pracy z chorymi, na różnych etapach leczenia oraz budowania relacji opartej na zaufaniu, szacunku i zrozumieniu z poszanowaniem potrzeb i praw pacjenta.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje znaczenie i formy relacji interpersonalnej.	Definiuje cele i wartości w budowaniu relacji interpersonalnej.	Test teoretyczny
	Stosuje metody komunikacji wzmacniające zaufanie pacjenta do personelu.	Test teoretyczny
	Posługuje się procedurami związanymi m. in. z ochroną danych osobowych, przestrzeganiem tajemnicy zawodowej.	Test teoretyczny
Wykorzystuje wiedzę na temat aspektów prawnych.	Charakteryzuje zasady dostępu do informacji o stanie zdrowia pacjenta oraz jego prawo do intymności i prywatności.	Test teoretyczny
	Omawia sposoby zarządzania zespołem w kontekście posługiwania się procedurami związanymi z prawem pacjentów (zachowanie intymności i prywatności pacjenta)	Test teoretyczny
Charakteryzuje zasady profesjonalnej postawy zawodowej.	Przekazuje pacjentowi i jego bliskim informacje w sposób dostosowany do sytuacji.	Test teoretyczny
	Stosuje techniki rozmów z pacjentem opartych na empatii, zrozumieniu i szacunku względem intymności pacjenta.	Test teoretyczny
	Wymienia metody poznawcze swoich emocji oraz zarządzania nimi.	Test teoretyczny
	Omawia strategie i techniki radzenia sobie w trudnych sytuacjach zawodowych, w tym sposoby rozwiązywania konfliktów i zarządzania stresem.	Test teoretyczny
	Definiuje czynniki sprzyjające zaufaniu pacjenta do personelu medycznego.	Test teoretyczny
	Wymienia zasady odpowiedniego dress codu oraz stosownego zachowania, adekwatnie do sytuacji.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje zasady budowania i utrzymania relacji z pacjentem	Omawia i przedstawia zasady etyki zawodowej i moralności w miejscu pracy oraz ich znaczenie dla efektywnego funkcjonowania organizacji.	Test teoretyczny
	Stosuje metody sprzyjające relacji na drodze pacjent - bliscy pacjenta - personel.	Test teoretyczny
	Prezentuje szacunek wobec przekonań oraz akceptację emocji pacjenta i jego rodziny oraz innych członków zespołu	Test teoretyczny
Definiuje zasady efektywnej komunikacji	Charakteryzuje zasady skutecznej komunikacji w miejscu pracy, włączając w to umiejętność słuchania, wyrażania się oraz budowania pozytywnych relacji z innymi.	Test teoretyczny
	Dostosowuje ekspresję językową do sytuacji (m.in. do stanu emocjonalnego rozmówcy).	Test teoretyczny
Podejmuje działania motywujące do zaangażowania pacjenta w podejmowaniu decyzji.	Wyznacza i przedstawia korzyści związane ze zmianą nawyków, planując wdrożenie zmian.	Test teoretyczny
	Wykorzystuje sposoby motywowania do współodpowiedzialności w podejmowaniu decyzji.	Test teoretyczny
Omawia znaczenie personelu w opiece nad pacjentem.	Definiuje zasady komunikacji z bliskimi osobami pacjenta / opiekuna prawnymi nieletniego.	Test teoretyczny
	Charakteryzuje rolę poszczególnych członków zespołu w procesie leczenia.	Test teoretyczny

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

#### Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Dokument zawiera opis efektów uczenia się, które zostały zawarte w karcie usługi.

**Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?**

Dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

**Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?**

Dokument potwierdza, że procesy kształcenia i walidacji zostały rozdzielone.

## Program

Ramowy program szkolenia:

Dzień pierwszy:

1. Znaczenie, cele i wartości budowania relacji z pacjentem
2. Aspekty prawne
3. Dostęp do informacji - klauzula poufności
4. Profesjonalna postawa zawodowa
5. Budowanie zaufania - czynniki sprzyjające
6. Trudne sytuacja - techniki i metody wychodzenia z trudności
7. Kultura organizacji i ekspresja w komunikacji

Dzień drugi

1. Budowanie autorytetu
2. Motywowanie i wsparcie
3. Podejmowanie decyzji - odpowiedzialność
4. Rola personelu w poszczególnych etapach leczenia
5. Komunikacja personel - bliscy pacjenta
6. Zaangażowanie i utrzymywanie relacji
7. Realny wpływ relacji z pacjentem na personel i jego pracę

Szkolenie adresowane do menadżerów i personelu zarządzającego placówek medycznych, posiadających przynajmniej roczny staż pracy na podobnym stanowisku oraz pozostałych pracowników zatrudnionych w ramach umów cywilnoprawnych, w tym lekarzy zatrudnionych na podstawie umów kontraktowych.

Szkolenie składa się z formy wykładowej i warsztatowej. Podczas warsztów uczestnicy wykonują ćwiczenia w 2-3 osobowych grupach, a także ćwiczenia indywidualne.

Usługa realizowana jest w godzinach dydaktycznych - 45 minut. W trakcie szkolenia przewidziana jest przerwa na posiłek.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 19

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 19</b> Znaczenie i forma relacji interpersonalnej	Joanna Szewczyk	08-09-2024	09:00	09:45	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>2 z 19</b> Cele, wartości i korzyści	Joanna Szewczyk	08-09-2024	09:45	10:30	00:45
<b>3 z 19</b> Aspekty prawne - zastosowanie procedur	Joanna Szewczyk	08-09-2024	10:30	11:15	00:45
<b>4 z 19</b> Dostęp do informacji - procedury	Joanna Szewczyk	08-09-2024	11:15	12:00	00:45
<b>5 z 19</b> Profesjonalna postawa zawodowa	Joanna Szewczyk	08-09-2024	12:00	12:45	00:45
<b>6 z 19</b> Przerwa obiadowa	Joanna Szewczyk	08-09-2024	12:45	13:15	00:30
<b>7 z 19</b> Zaufanie do personelu - czynniki sprzyjające	Joanna Szewczyk	08-09-2024	13:15	14:00	00:45
<b>8 z 19</b> Techniki radzenia sobie w trudnych sytuacjach	Joanna Szewczyk	08-09-2024	14:00	14:45	00:45
<b>9 z 19</b> Ekspresja w komunikacji	Joanna Szewczyk	08-09-2024	14:45	15:30	00:45
<b>10 z 19</b> Kultura organizacji	Joanna Szewczyk	08-09-2024	15:30	16:15	00:45
<b>11 z 19</b> Podejmowanie decyzji - współodpowiedzialność	Joanna Szewczyk	08-09-2024	16:15	17:00	00:45
<b>12 z 19</b> Budowanie autorytetu	Joanna Szewczyk	09-09-2024	09:00	09:45	00:45
<b>13 z 19</b> Motywowanie i wsparcie	Joanna Szewczyk	09-09-2024	09:45	10:30	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>14 z 19</b> Rola personelu w poszczególnych etapach leczenia	Joanna Szewczyk	09-09-2024	10:30	11:15	00:45
<b>15 z 19</b> Zaangażowanie - asertywność	Joanna Szewczyk	09-09-2024	11:15	12:00	00:45
<b>16 z 19</b> Komunikacja personel - bliscy pacjenta	Joanna Szewczyk	09-09-2024	12:00	12:45	00:45
<b>17 z 19</b> Przerwa obiadowa	Joanna Szewczyk	09-09-2024	12:45	13:30	00:45
<b>18 z 19</b> Realny wpływ relacji z pacjentem na personel i jego pracę	Joanna Szewczyk	09-09-2024	13:30	14:15	00:45
<b>19 z 19</b> Walidacja	-	09-09-2024	14:15	15:00	00:45

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	176,47 PLN
Koszt osobogodziny netto	176,47 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**



## Joanna Szewczyk

Zarządzanie, sprzedaż, marketing, finanse, komunikacja interpersonalna.

Od 1999 roku związana z branżą medyczną, współtwórcza Medycznego Domu Medialnego. Od 9 lat aktywnie zarządza placówkami medycznymi. Autorka specjalistycznych arkuszy do analiz finansowych w przedsiębiorstwach. Od 7 lat niezmiennie obejmuje stanowisko menedżerskie, a od 9 lat jest szkoleniowcem w zakresie zarządzania przedsiębiorstwem. Na swoim koncie posiada ponad 120 godzin szkoleń w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi w placówkach medycznych. Posiada wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu rekrutacji nowych pracowników, przygotowywaniu dokumentacji personelu oraz ustalaniu zasad premiowania. Wielokrotnie przeprowadzała zebrania z personelem, w tym rozmowy z lekarzami w placówkach medycznych. Od ponad roku jest certyfikowaną trenerką FRIS.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Na szkoleniu zostanie wykorzystana przygotowana przez Medyczny Dom Medialny prezentacja multimedialna. Komplet materiałów szkoleniowych zostanie przygotowany dla każdego uczestnika w segregatorze oraz na pendrivie.

Zestaw szkoleniowy składa się z następujących elementów:

- informacje organizacyjne
- klauzula ochrony własności intelektualnej
- materiały szkoleniowe
- teczka
- notes
- długopis

.Na szkoleniu uczestnicy otrzymają, gotowe narzędzia, wdrożone i sprawdzone w wielu klinikach w Polsce.

## Adres

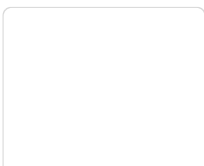
ul. Dworska 14/A  
20-135 Lublin  
woj. lubelskie

BARTOSZCZE-TOMASZEWSKA MAŁGORZATA NZOZ CENTRUM STOMATOLOGII LARDENT,  
ul. Dworska 14A  
20-135 Lublin  
NIP 946 155 12 40

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Agnieszka Zawiślak**

**E-mail** [medycznydommedialny@gmail.com](mailto:medycznydommedialny@gmail.com)



**Telefon** (+48) 693 630 939