



Medyczny Dom  
Medialny Agnieszka  
Zawislak



## Szkolenie: Komunikacja z pacjentem

Numer usługi 2025/02/05/23583/2542121

📍 Giżycko / mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną)

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 17 h

📅 13.06.2025 do 14.06.2025

1 900,00 PLN brutto

1 900,00 PLN netto

111,76 PLN brutto/h

111,76 PLN netto/h

## 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>	5
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	09-06-2025
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną)
<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
Wykorzystuje wiedzę na temat aspektów prawnych.	Posługuje się procedurami związanymi m. in. z ochroną danych osobowych, przestrzeganiem tajemnicy zawodowej.	Test teoretyczny
	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. Cele, wartości korzyści
3. Aspekty prawne
4. Dostęp do informacji - klauzula poufności
5. Profesjonalna postawa zawodowa
6. Budowanie zaufania - czynniki sprzyjające
7. Trudne sytuacja - techniki i metody wychodzenia z trudności
8. 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 personelu - bliscy pacjenta
6. Zaangażowanie i utrzymywanie relacji
7. Realny wpływ relacji z pacjentem na personel i jego pracę - część I
8. Realny wpływ relacji z pacjentem na personel i jego pracę - część II
9. Walidacja

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 warsztatów uczestnicy wykonują ćwiczenia w 2-3 osobowych grupach, a także ćwiczenia indywidualne.

Usługa realizowana jest w godzinach dydaktycznych - 45 minutowych. Ostatnia godzina zajęć trwa 30 minut, walidacja zdalna trwa 15 minut. Walidacja została wliczona w usługę szkolenia.

W trakcie szkolenia przewidziana jest przerwa na posiłek.

Usługa mieszana z zajęciami stacjonarnymi oraz walidacją w formie testu internetowego (formularz Google).

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 20

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 20</b> Znaczenie i forma relacji interpersonalnej	Joanna Szewczyk	13-06-2025	09:00	09:45	00:45
<b>2 z 20</b> Cele, wartości i korzyści	Joanna Szewczyk	13-06-2025	09:45	10:30	00:45
<b>3 z 20</b> Aspekty prawne - zastosowanie procedur	Joanna Szewczyk	13-06-2025	10:30	11:15	00:45
<b>4 z 20</b> Dostęp do informacji - procedur	Joanna Szewczyk	13-06-2025	11:15	12:00	00:45
<b>5 z 20</b> Profesjonalna postawa zawodowa	Joanna Szewczyk	13-06-2025	12:00	12:45	00:45
<b>6 z 20</b> Przerwa obiadowa	Joanna Szewczyk	13-06-2025	12:45	13:15	00:30
<b>7 z 20</b> Zaufanie do personelu - czynniki sprzyjające	Joanna Szewczyk	13-06-2025	13:15	14:00	00:45
<b>8 z 20</b> Techniki radzenia sobie w trudnych sytuacjach	Joanna Szewczyk	13-06-2025	14:00	14:45	00:45
<b>9 z 20</b> Ekspresja w komunikacji	Joanna Szewczyk	13-06-2025	14:45	15:30	00:45
<b>10 z 20</b> Kultura organizacji	Joanna Szewczyk	13-06-2025	15:30	16:15	00:45
<b>11 z 20</b> Podejmowanie decyzji - współodpowiedzialność	Joanna Szewczyk	13-06-2025	16:15	17:00	00:45
<b>12 z 20</b> Budowanie autorytetu	Joanna Szewczyk	14-06-2025	09:00	09:45	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>13 z 20</b> Motywowanie i wsparcie	Joanna Szewczyk	14-06-2025	09:45	10:30	00:45
<b>14 z 20</b> Rola personelu w poszczególnych etapach leczenia	Joanna Szewczyk	14-06-2025	10:30	11:15	00:45
<b>15 z 20</b> Zaangażowanie i asertywność	Joanna Szewczyk	14-06-2025	11:15	12:00	00:45
<b>16 z 20</b> Komunikacja personel - bliscy pacjenta	Joanna Szewczyk	14-06-2025	12:00	12:45	00:45
<b>17 z 20</b> Przerwa obiadowa	Joanna Szewczyk	14-06-2025	12:45	13:30	00:45
<b>18 z 20</b> Realny wpływ relacji z pacjentem na personel i jego pracę	Joanna Szewczyk	14-06-2025	13:30	14:15	00:45
<b>19 z 20</b> Realny wpływ relacji z pacjentem i jego pracę	Joanna Szewczyk	14-06-2025	14:15	14:45	00:30
<b>20 z 20</b> Walidacja	-	14-06-2025	14:45	15:00	00:15

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 900,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 900,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	111,76 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Joanna Szewczyk

Zarządzanie, sprzedaż, marketing, finanse, komunikacja interpersonalna.

Od 1999 roku związana z branżą medyczną, współtwórca 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:

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

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

## Warunki techniczne

Walidacja usługi w formie zdalnej prowadzona przez Marię Górską odbędzie się 14.06.2025 roku o godz. 14:45. Walidacją będzie wypełnienie przez uczestnika testu w formie formularza Google. Link z dostępem do testu każdy uczestnik otrzyma na podany adres email w dniu walidacji ok. godziny 14:40. Przed rozpoczęciem wypełniania testu uczestnik będzie zobowiązany do wpisania swojego adresu email, co pozwoli na identyfikację odpowiedzi. Po zakończeniu walidacji wyniki zostaną zapisane na dysku głównym firmy.

## Adres

ul. Warmińska 16

11-500 Giżycko

woj. warmińsko-mazurskie

MARCELA SAJKOWSKA INDYWIDUALNA PRAKTYKA LEKARSKA

ul. Warmińska 16,

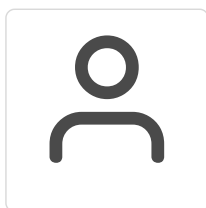
11-500 Giżycko

NIP 8451902789

## 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