



Medyczny Dom  
Medialny Agnieszka  
Zawislak



## Szkolenie: Komunikacja z pacjentem

Numer usługi 2024/11/08/23583/2402969

📍 Chełm / mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 17 h

📅 06.12.2024 do 07.12.2024

3 000,00 PLN brutto

3 000,00 PLN netto

176,47 PLN brutto/h

176,47 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>	04-12-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)
<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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
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.  Omawia strategie i techniki radzenia sobie w trudnych sytuacjach zawodowych, w tym sposoby rozwiązywania konfliktów i zarządzania stresem.	Test teoretyczny  Test teoretyczny
	Definiuje czynniki sprzyjające zaufaniu pacjenta do personelu medycznego.	Test teoretyczny
	Wymienia zasady odpowiedniego dress codu oraz stosownego zachowania, adekwatnie do sytuacji.  Omawia i przedstawia zasady etyki zawodowej i moralności w miejscu pracy oraz ich znaczenie dla efektywnego funkcjonowania organizacji.	Test teoretyczny  Test teoretyczny
	Definiuje zasady budowania i utrzymania relacji z pacjentem	Stosuje metody sprzyjające relacji na drodze pacjent - bliscy pacjenta - personel.
Definiuje zasady efektywnej komunikacji	Prezentuje szacunek wobec przekonań oraz akceptację emocji pacjenta i jego rodziny oraz innych członków zespołu	Test teoretyczny
	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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
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 personel - 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. 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	Forma stacjonarna
<b>1 z 20</b> Znaczenie i forma relacji interpersonalnej	Joanna Szewczyk	06-12-2024	09:00	09:45	00:45	Tak
<b>2 z 20</b> Cele, wartości i korzyści	Joanna Szewczyk	06-12-2024	09:45	10:30	00:45	Tak
<b>3 z 20</b> Aspekty prawne - zastosowanie procedur	Joanna Szewczyk	06-12-2024	10:30	11:15	00:45	Tak
<b>4 z 20</b> Dostęp do informacji - procedury	Joanna Szewczyk	06-12-2024	11:15	12:00	00:45	Tak
<b>5 z 20</b> Profesjonalna postawa zawodowa	Joanna Szewczyk	06-12-2024	12:00	12:45	00:45	Tak

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
<b>6 z 20</b> Przerwa obiadowa	Joanna Szewczyk	06-12-2024	12:45	13:15	00:30	Tak
<b>7 z 20</b> Zaufanie do personelu - czynniki sprzyjające	Joanna Szewczyk	06-12-2024	13:15	14:00	00:45	Tak
<b>8 z 20</b> Techniki radzenia sobie w trudnych sytuacjach	Joanna Szewczyk	06-12-2024	14:00	14:45	00:45	Tak
<b>9 z 20</b> Ekspresja w komunikacji	Joanna Szewczyk	06-12-2024	14:45	15:30	00:45	Tak
<b>10 z 20</b> Kultura organizacji	Joanna Szewczyk	06-12-2024	15:30	16:15	00:45	Tak
<b>11 z 20</b> Podejmowanie decyzji - współodpowiedzialność	Joanna Szewczyk	06-12-2024	16:15	17:00	00:45	Tak
<b>12 z 20</b> Budowanie autorytetu	Joanna Szewczyk	07-12-2024	09:00	09:45	00:45	Tak
<b>13 z 20</b> Motywowanie i wsparcie	Joanna Szewczyk	07-12-2024	09:45	10:30	00:45	Tak
<b>14 z 20</b> Rola personelu w poszczególnych etapach leczenia	Joanna Szewczyk	07-12-2024	10:30	11:15	00:45	Tak
<b>15 z 20</b> Zaangażowanie - asertywność	Joanna Szewczyk	07-12-2024	11:15	12:00	00:45	Tak

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
<b>16 z 20</b> Komunikacja personel - bliscy pacjenta	Joanna Szewczyk	07-12-2024	12:00	12:45	00:45	Tak
<b>17 z 20</b> Przerwa obiadowa	Joanna Szewczyk	07-12-2024	12:45	13:15	00:30	Tak
<b>18 z 20</b> Realny wpływ relacji z pacjentem na personel i jego pracę	Joanna Szewczyk	07-12-2024	13:15	14:00	00:45	Tak
<b>19 z 20</b> Realny wpływ relacji z pacjentem na personel i jego pracę	Joanna Szewczyk	07-12-2024	14:00	14:45	00:45	Tak
<b>20 z 20</b> Walidacja	-	07-12-2024	14:45	15:00	00:15	Nie

## 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, 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 Agnieszkę Zawiślak odbędzie się 7.12.2024 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 14:45. 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

al. Aleja Żołnierzy I Armii Wojska Polskiego 3  
22-100 Chełm  
woj. lubelskie

P.O.S. Ekomed Małgorzata Pitera  
al. Żołnierzy i Armii Wojska Polskiego 3  
22-100 Chełm  
NIP 865 100 73 32

### 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