



Komunikacja z pacjentem i jego rodziną (w tym z osobami ze szczególnymi potrzebami)

Numer usługi 2025/01/12/14597/2496998

861,00 PLN brutto
700,00 PLN netto
123,00 PLN brutto/h
100,00 PLN netto/h

DOROTA ULIASZ
ROZWIĄZANIA
EDUKACYJNE,
WIEDZIEĆ-UMIEĆ-
CHCIEĆ



📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 7 h

📅 12.05.2025 do 12.05.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Grupa docelowa usługi	Kadra medyczna (osoby wykonujące zawody medyczne): lekarze, pielęgniarki/położne, farmaceuci, elektoradiolodzy, opiekunowie medyczni, itd.
Minimalna liczba uczestników	6
Maksymalna liczba uczestników	12
Data zakończenia rekrutacji	09-05-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	7

Cel

Cel edukacyjny

- Rozwinięcie umiejętności profesjonalnej komunikacji z pacjentami, w tym z osobami ze szczególnymi potrzebami. Nauczysz się, jak skutecznie porozumiewać się z różnymi typami pacjentów.
- Poznanie technik komunikacyjnych obniżających napięcie w trudnych sytuacjach. Nauczysz się sprawdzonych technik, które pozwolą Ci zachować spokój i kontrolować rozmowę nawet w najbardziej stresujących sytuacjach.
- Zwiększenie poczucia pewności siebie i swobody w procesie komunikacji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zgodnie z celami szkoleniowymi	80% poprawnych wyników	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

tak

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

tak

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

tak

Program

Kluczowe zasady w komunikacji z pacjentem i jego rodziną

- Naucz się, jak zmienić język rozmowy na bardziej przyjazny i zrozumiały dla pacjenta. Poznaj „zakazane zwroty” w rozmowie z pacjentem.
- Dowiedz się unikać żargonu medycznego w rozmowie z pacjentem, który może go dodatkowo stresować czy też zwiększać jego lęk.
- Naucz się wykorzystywać komunikację niewerbalną w trudnych rozmowach, aby lepiej radzić sobie z emocjami pacjenta i budować zaufanie.

Zasady kontaktu z osobami ze szczególnymi potrzebami

- Przydatne zasady savoir-vivre w kontakcie z pacjentami z niepełnosprawnością i szczególnymi potrzebami
- Dowiedz się, jak w praktyce komunikować się z: osobami starszymi, dziećmi, osobami z niepełnosprawnością ruchową, osobami z problemami zdrowia psychicznego, itd.

Zrozumienie emocji pacjenta. Klucz do skutecznej komunikacji

- Poznaj przyczyny zdenerwowania pacjentów. Dowiedz się na co masz wpływ bezpośredni i jak możesz wtedy działać. Zrozum, na co masz wpływ pośredni i jak w takiej sytuacji możesz poprawić komunikację.
- Naucz się identyfikować różne stany emocjonalne pacjentów, co jest kluczowe dla skutecznej komunikacji.
- Zrozum dynamikę negatywnych emocji, aby lepiej kontrolować przebieg rozmowy.
- Naucz się rozróżnić zachowania, które są wynikiem emocji od zachowań manipulacyjnych. Dowiedz się jak reagować w sytuacji, gdy pacjent manipuluje.

Wyrażanie empatii w rozmowie z pacjentem

- Dowiedz się jaki sposób wyrażania empatii jest pomocny, a jaki rodzaj empatii jest niepożądany, a wręcz szkodliwy w rozmowie z pacjentem.

- Naucz się jak okazywać zrozumienie, które ułatwi Ci prowadzenie trudnych emocjonalnie rozmów.

Jak zadbać o siebie w trakcie emocjonalnie trudnych rozmów

- Opanuj asertywność jako klucz do unikania nieporozumień z pacjentem. Dowiedz się, jak uprzejmie, ale stanowczo stawiać granice w kontaktach.
- Zmień sposób myślenia o pacjencie, aby prowadzić rozmowę w bardziej konstruktywny sposób. Wykorzystaj model „emocjonalnej samopomocy”, by zmienić swoje trudne emocje na neutralne (spokój).
- Kontroluj własne emocje. Naucz się rozpoznawać swoje emocje oraz to jak wpływają na Twoje rozmowy z pacjentem.
- Poznaj „model świateł drogowych”, który pomaga kontrolować trudne emocje np. złość?

Komunikowanie trudnych informacji

- Poznaj przydatne zasady w rozmowie z pacjentem i jego rodziną
- Model SPIKES - zobacz jak ten scenariusz ułatwi Ci przeprowadzenie rozmowy

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	861,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	700,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	123,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	100,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają praktyczne materiały w formie e-booka.

Informacje dodatkowe

MOŻLIWOŚĆ (ZASADY) ZWOLNIENIA Z VAT:

- Usługa zwolniona z VAT zgodnie z treścią § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz. U. z 2013 r. poz. 1722 ze zm.).
- Usługa zwolniona z podatku VAT na podst. art 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy o VAT.

Adres

ul. Łużycka 55
30-658 Kraków
woj. małopolskie

Kontakt



Dorota Uliasz

E-mail kontakt@zadowolonypacjent.pl

Telefon (+48) 607 318 602