



IMPETUS Sp. z o.o.



Komunikacja z pacjentem w służbie zdrowia

Numer usługi 2025/01/28/163068/2526945

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

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 29.05.2025 do 30.05.2025

1 599,00 PLN brutto

1 300,00 PLN netto

199,88 PLN brutto/h

162,50 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Edukacja
Identyfikator projektu	Kierunek - Rozwój
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Grupa docelowa szkolenia z komunikacji z pacjentem w służbie zdrowia może obejmować szerokie spektrum pracowników ochrony zdrowia oraz osoby zaangażowane w opiekę nad pacjentami. 1. Lekarze – specjaliści i lekarze rodzinni, którzy mają codzienny kontakt z pacjentami. 2. Pielęgniarki i pielęgniarze – odpowiedzialni za codzienną opiekę nad pacjentem. 3. Położne – zajmujące się opieką okołoporodową. 4. Fizjoterapeuci i rehabilitanci – pracujący z pacjentami długoterminowo. 5. Farmaceuci – udzielający porad związanych z lekami. 6. Rejestratorki i rejestratorzy medyczni – odpowiadający za pierwszy kontakt z pacjentem. 7. Personel administracyjny placówek medycznych – zajmujący się organizacją wizyt i obsługą pacjentów. 8. Psycholodzy i psychoterapeuci – wspierający pacjentów w procesie leczenia. 9. Ratownicy medyczni – komunikujący się z pacjentami w sytuacjach kryzysowych. 10. Studenci kierunków medycznych i pokrewnych – przygotowujący się do pracy w zawodzie. 11. Kadra zarządzająca w służbie zdrowia.
Minimalna liczba uczestników	8
Maksymalna liczba uczestników	20

Data zakończenia rekrutacji	26-05-2025
Forma prowadzenia usługi	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)
Liczba godzin usługi	8
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia „Komunikacja z pacjentem w służbie zdrowia” jest rozwijanie kompetencji personelu medycznego w zakresie skutecznego i empatycznego komunikowania się z pacjentami. Program koncentruje się na budowaniu relacji opartej na zaufaniu, aktywnym słuchaniu oraz umiejętności wyrażania trudnych informacji w sposób zrozumiały i wspierający. Uczestnicy zdobędą wiedzę na temat psychologicznych aspektów komunikacji, zarządzania emocjami w trudnych sytuacjach.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
• Rozumie psychologiczne i emocjonalne aspekty postrzegania służby zdrowia przez pacjentów. • Zna podstawowe mechanizmy motywacyjne pacjentów i czynniki wpływające na ich decyzje. • Wie, jakie techniki komunikacyjne są skuteczne w kontakcie z pacjentem. • Rozumie rolę negocjacji w relacji pacjent-personel medyczny. • Zna metody zmiany zachowań pacjentów poprzez zmianę ich otoczenia, myślenia i odczuwania.	• Analiza studium przypadku dotyczącego komunikacji z pacjentem. • Dyskusja moderowana dotycząca wyzwań w kontaktach z pacjentami.	Test teoretyczny
		Wywiad ustrukturyzowany
		Obserwacja w warunkach rzeczywistych
		Analiza dowodów i deklaracji
• Potrafi rozpoznać potrzeby i oczekiwania pacjenta oraz dostosować sposób komunikacji do jego poziomu zrozumienia. • Stosuje skuteczne techniki komunikacyjne, w tym perswazję i dowartościowanie pacjenta. • Umie prowadzić negocjacje z pacjentem, uwzględniając jego interesy i korzyści. • Potrafi wpływać na zmianę zachowań pacjenta poprzez odpowiednią argumentację i budowanie relacji.	• Symulacje rozmów z pacjentami w różnych sytuacjach. • Ćwiczenia w stosowaniu technik negocjacyjnych. • Analiza skuteczności proponowanych działań.	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach rzeczywistych
		Analiza dowodów i deklaracji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
• Wykazuje empatię i otwartość w relacji z pacjentem. • Prezentuje profesjonalną i etyczną postawę w komunikacji. • Dąży do zrozumienia perspektywy pacjenta i jego potrzeb. • Jest świadomy wagi komunikacji i jej wpływu na proces leczenia.	• Obserwacja postawy uczestnika podczas symulowanych rozmów. • Informacje zwrotne od trenerów i innych uczestników. • Samoocena uczestnika dotycząca jego postępów.	Test teoretyczny Debata ustrukturyzowana Analiza dowodów i deklaracji
• Efektywnie współpracuje z pacjentem i zespołem medycznym. • Potrafi budować relacje oparte na zaufaniu i zrozumieniu. • Wykazuje elastyczność w dostosowywaniu strategii komunikacyjnych do różnych typów pacjentów. • Wpływa na zmianę zachowań pacjentów poprzez skuteczną komunikację i negocjacje.	• Ocena aktywności w pracy zespołowej. • Analiza przypadków i dyskusja na temat skuteczności strategii komunikacyjnych. • Opinie uczestników i trenerów na temat umiejętności interpersonalnych uczestnika.	Test teoretyczny Wywiad swobodny Analiza dowodów i deklaracji

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak - Dzięki praktycznym ćwiczeniom uczestnicy nauczą się lepiej rozumieć potrzeby pacjentów, co wpłynie na poprawę ich doświadczeń i satysfakcji z opieki zdrowotnej.

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

Po zakończeniu szkolenia przeprowadzony zostanie test weryfikujący, który oceni wiedzę nabytą przez uczestników. Test ten będzie opracowany we współpracy z instytucją, dla której realizowane jest szkolenie, aby zapewnić jego dostosowanie do specyficznych potrzeb uczestników.

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

Weryfikacja polega na sprawdzeniu, czy uczestnicy osiągnęli zaplanowane cele edukacyjne. Stosujemy testy wiedzy, mające na celu ocenę zrozumienia i zapamiętania kluczowych pojęć, teorii i metod, także poprzez porównanie wyników testów.

Program

1. Jak pacjent postrzega i reaguje na służbę zdrowia?

1. 1. 1. 1. Ocena emocjonalna wizyty w placówce służby zdrowia
 2. Poczucie bezpieczeństwa pacjenta jako punkt wyjścia jego myślenia o diagnostyce i leczeniu
 3. Dlaczego pacjent inaczej widzi wizytę w placówce służby zdrowia niż personel medyczny?
 4. Dlaczego porada w placówce jest lepsza niż teleporada?
2. Dlaczego pacjenta należy edukować by rozumiał co się do niego mówi?
3. Co pacjenta motywuje do działania?
4. Jak pacjenta można poznać i do niego dotrzeć?
5. Jak pacjent podejmuje decyzje i jak jego decyzje można ulepszyć?
6. Poprawna komunikacja z pacjentem
 1. 1. Wielowymiarowa: treść, wizerunek, relacja, perswazja
 2. Poprzedzona myśleniem
 3. Oszczędna w słowa w wymiarze treści
7. Jak pacjenta przekonać?
 1. 1. Prezentacja siebie jako wiązki ról społecznych
 2. Dwa typy argumentów
 3. Spójność wewnętrzna
 4. Miejsca wspólne
 5. Zwroty adresatywne
 6. Pytania retoryczne
 7. Dowartościowanie pacjenta
8. Jak z pacjentem negocjować?
 1. 1. BATNA
 2. ZOPA
 3. Siły negocjacyjne, czas i informacja
 4. Indywidualny styl negocjacyjny
 5. Cele i oczekiwania
 6. Standardy i normy
 7. Relacje i związki
 8. Interesy i korzyści
9. Jak zmienić zachowanie pacjenta?
 1. 1. Zmiana jego otoczenia
 2. Zmiana jego myślenia
 3. Zmiana jego odczuwania

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
1 z 2 Komunikacja - część pierwsza	Maciej Błaszak	29-05-2025	14:00	18:00	04:00	Tak

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
2 z 2 Komunikacja - część druga	Maciej Błaszak	30-05-2025	09:00	13:00	04:00	Tak

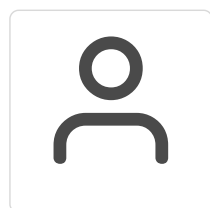
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 599,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 300,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	199,88 PLN
Koszt osobogodziny netto	162,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Maciej Błaszak

Wybitny kognitywista i biolog, doktor habilitowany nauk humanistycznych oraz profesor na Uniwersytecie im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Jest również Stypendystą Uniwersytetu w Kilonii (Stypendium DAAD) oraz Uniwersytetu w Edynburgu (Stypendium Tempus). Jako wykładowca, dzieli się swoją wiedzą na wielu renomowanych uczelniach, w tym na Akademii im. Leona Koźmińskiego w Warszawie, Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu, Uniwersytecie SWPS w Poznaniu oraz Wyższej Szkole Zarządzania i Bankowości w Poznaniu.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Wszyscy uczestnicy szkolenia otrzymują:

- rabat - 20 %, obowiązujący przez miesiąc na wszystkie ebooki dostępne w księgarni IMPETUS <https://impetus.consulting/sklep/>;
- rabat - 10% do każdego kolejnego bloku szkoleniowego zamówionego w przeciągu sześciu miesięcy od daty realizacji szkolenia;
- rabat - 5 % do wykorzystania przez rok na szkolenia z innego zakresu
- możliwość skorzystania z subskrypcji na wszystkie publikowane treści, na okres 12 miesięczny w cenie specjalnej.

Warunki uczestnictwa

Przy odpowiednim zapewnieniu materiałów wstępnych lub podstawowego szkolenia w przypadku uczestników z ograniczonym doświadczeniem, szkolenie może być dostępne dla szerokiego spektrum uczestników z różnymi poziomami doświadczenia i wiedzy.

Warunki techniczne

Szkolenie stacjonarne - warunki uzgadniane i dopasowane do potrzeb Zamawiającego

Adres

ul. Bobrowa 19
70-791 Szczecin
woj. zachodniopomorskie

Sala szkoleniowa w lokalizacji uzgodnionej z Zamawiającym.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi
- Projektor do prezentacji, stanowiska szkoleniowe, przerwy kawowe dopasowane do potrzeb Zamawiającego

Kontakt



Hanna Hanć

E-mail hanna@impetus.consulting

Telefon (+48) 606 777 500