



MEDIDESK SPÓŁKA
Z OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

Szkolenie: Komunikacja z Wymagającym Pacjentem

Numer usługi 2025/05/13/146373/2742785

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 17.09.2025 do 17.09.2025

1 525,20 PLN brutto

1 240,00 PLN netto

190,65 PLN brutto/h

155,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do pracowników rejestracji medycznej i call center. Uczestnicy powinni być zaangażowani w bezpośredni kontakt z pacjentem. W szkoleniu mogą uczestniczyć zarówno doświadczeni pracownicy jak i osoby na początku zdobywania doświadczenia zawodowego.
Minimalna liczba uczestników	8
Maksymalna liczba uczestników	12
Data zakończenia rekrutacji	10-09-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	8
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Celem edukacyjnym szkolenia jest zdobycie wiedzy i praktycznych umiejętności w zakresie identyfikacji trudnych zachowań pacjentów oraz skutecznej, empatycznej i asertywnej komunikacji w sytuacjach wymagających, z uwzględnieniem technik deeskalacyjnych, budowania pozytywnego wizerunku oraz wdrażania standardów w codziennej pracy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik rozpoznaje trudne zachowania pacjentów.	Uczestnik identyfikuje typowe trudne zachowania pacjentów oraz ich przyczyny.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik posiada umiejętność reagowania na trudne zachowania pacjentów w sposób profesjonalny.	Uczestnik analizuje przebieg rozmowy z trudnym pacjentem i proponuje profesjonalną reakcję.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik potrafi zastosować asertywne techniki komunikacyjne w kontakcie z wymagającym pacjentem.	Uczestnik wykorzystuje adekwatne techniki komunikacji (empatycznej, asertywnej) do konkretnych sytuacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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

Szkolenie skierowane jest do pracowników rejestracji medycznej i call center. Uczestnicy powinni być zaangażowani w bezpośredni kontakt z pacjentem. W szkoleniu mogą uczestniczyć zarówno doświadczeni pracownicy jak i osoby na początku zdobywania doświadczenia zawodowego.

Szkolenie prowadzone jest w małych grupach max do 12 osób w trakcie szkolenia. Szkolenie prowadzone w trybie ciągłym z ruchomą przerwą w trakcie wyznaczonych godzin.

1. Zrozumienie zachowań trudnych pacjentów:

- Wprowadzenie do pojęcia "trudny pacjent"
- Jakie sytuacje mogą powodować narastanie stresu i jak im zapobiegać?
- Rozpoznawanie różnych typów trudnych zachowań pacjentów (agresja, niezadowolenie, lęk, etc.).
- Przyczyny trudnych zachowań pacjentów.

- Wyjaśnienie, jak czynniki dodatkowe wpływają na odbiór komunikacji przez pacjenta (ton głosu, głośność, tempo itp.).
- Omówienie wpływu postawy i zaangażowania pracownika w kontakcie z pacjentem (zwrócenie uwagi na dynamikę rozmowy, podekscytowanie, zniecierpliwienie, pouczanie czy lekceważenie Pacjenta).
- Podkreślenie dbałości o dobry wizerunek i wywieranie pozytywnego wrażenia na Pacjentach.

2. Umiejętności komunikacyjne w pracy z trudnymi pacjentami.

- Rola aktywnego słuchania i empatii w sytuacjach trudnych
- Wyrażanie zrozumienia i empatii.
- Czego warto unikać w komunikacji
- Weryfikacja zrozumienia i odpowiedzi na pytania pacjenta.

3. Techniki radzenia sobie z trudnymi sytuacjami

- Deeskalacja sytuacji i kontrolowanie emocji.
- Ustalanie granic i jasne komunikowanie z pacjentem.
- Techniki asertywnej komunikacji między innymi: zdarta płyta, zasłona dymna, asertywne stawianie granic.

4. Studium przypadku i symulacje

- Analiza przypadków i dyskusje grupowe.

5. Podsumowanie i walidacja cyklu szkoleniowego.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 1

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 1 Komunikacja z Wymagającym Pacjentem	Natalia Kurowska	17-09-2025	09:00	17:00	08:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 525,20 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 240,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	190,65 PLN
Koszt osobogodziny netto	155,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Natalia Kurowska

Psycholog (Uniwersytet SWPS), certyfikowany trener (Szkola Trenerów Uniwersytetu SWPS), także trener TUS. Z branżą medyczną zawodowo związana od 2008 roku. W Medidesk zajmuje się szkoleniami pracowników placówek medycznych oraz weterynaryjnych w zakresie umiejętności miękkich, profesjonalnych standardów oraz strategii działania. Przeprowadza również stacjonarne audyty jakości obsługi pacjenta w placówkach medycznych i weterynaryjnych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik szkolenia otrzymuje komplet materiałów szkoleniowych oraz arkusze ćwiczeniowe wspierające proces nauki i utrwalanie zdobytej wiedzy. Materiały te są dostosowane do tematyki szkolenia i zawierają zarówno treści teoretyczne, jak i praktyczne przykłady oraz zadania do samodzielnego wykonania.

Po zakończonym szkoleniu uczestnik otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu szkolenia.

Usługa szkoleniowa jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, gdy przedsiębiorstwo korzystające z usługi jest zwolnione z VAT lub gdy dofinansowanie do usługi wynosi co najmniej 70%. W pozostałych przypadkach do ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%.

Adres

ul. Władysława Niegolewskiego 17/2

01-570 Warszawa

woj. mazowieckie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Natalia Kurowska

E-mail natalia.kurowska@medidesk.com

Telefon (+48) 729 914 065