



Skuteczna komunikacja z pacjentem dla kadry medycznej, w tym obejmująca pacjentów ze szczególnymi potrzebami.

Numer usługi 2025/06/27/14597/2841408

1 094,70 PLN brutto
890,00 PLN netto
182,45 PLN brutto/h
148,33 PLN netto/h

DOROTA ULIASZ
ROZWIĄZANIA
EDUKACYJNE,
WIEDZIEĆ-UMIEĆ-
CHCIEĆ

★★★★☆ 4,4 / 5
149 ocen

📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 6 h

📅 07.11.2025 do 07.11.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Grupa docelowa usługi	Kadra medyczna, osoby wykonujące zawody medyczne: lekarze, pielęgniarki i położne, fizjoterapeuci, farmaceuci, opiekunowie medyczni, itd.
Minimalna liczba uczestników	6
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	03-11-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	6

Cel

Cel edukacyjny

Głównym celem zajęć jest wzmocnienie umiejętności interpersonalnych oraz komunikacji w relacjach personel medyczny – pacjent.

Szkolenie będzie dotyczy tematyki:

- skutecznej komunikacji z pacjentem i jego rodziną, w tym z pacjentem ze szczególnymi potrzebami,
- sposobów radzenia sobie z trudnym pacjentem,
- komunikowania trudnych informacji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozwój umiejętności komunikacji z pacjentem i jego bliskimi	Wie jak komunikować się z różnymi typami pacjentów, jak przekazywać tzw. niepomyślne informacje, jak radzić sobie w trudnych sytuacjach	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

Skuteczna komunikacja z pacjentem i jego rodziną - kluczowe i praktyczne zasady

- Psychologiczne oczekiwania pacjenta – co w praktyce personel medyczny zrobić, by je spełnić?
- Znaczenie komunikacji niewerbalnej w kontaktach z pacjentem - co wyraża nasza „mowa ciała” oraz jak interpretować komunikaty ze strony pacjenta?
- Język rozmowy z pacjentem – jak zmienić język rozmowy z nieprzyjawnego na przyjazny?
- Model komunikacji wyrażający troskę w relacjach z pacjentem i jego rodziną

Komunikacja z osobami ze szczególnymi potrzebami:

- • • • podstawowe zasady kontaktów z osobami z niepełnosprawnościami/ze szczególnymi potrzebami (savoir – vivre)
- bariery i stereotypy
- praktyczne zasady kontaktu z osobami z różnymi typami niepełnosprawności/szczególnymi potrzebami (osoby starsze, dzieci, osoby z niepełnosprawnościami fizycznymi i intelektualnymi)

Sposoby radzenia sobie w trudnych sytuacjach/ z tzw. trudnym pacjentem

- Jak budować pozytywną pewność siebie w trudnych rozmowach z pacjentem? - asertywność jako sposób na unikanie nieporozumień w kontakcie z pacjentem. Np. uprzejme, ale stanowcze stawianie granic w kontakcie. Jak odmawiać, by zminimalizować poziom niezadowolenia pacjenta? itd.
- Kontrola własnych emocji w trudnych sytuacjach: jak rozpoznawać swoje emocje?; jak zmiana sposobu myślenia o pacjencie może pomóc w prowadzeniu rozmowy? - model: sytuacja – myśli – emocje – działanie: jak kontrolować swoje emocje w kontaktach z pacjentami?; jak radzić sobie z własną złością? - model światła drogowych

- Scenariusze radzenia sobie w sytuacjach typu: pacjent zdenerwowany, pacjent roszczeniowy, pacjent domaga się czegoś - np. przyjęcia poza godzinami, pacjent nie przestrzegający zaleceń, wymuszanie, "pacjent, który wie lepiej", zachowanie roszczeniowe, agresja słowna, itd. (na podstawie przykładów opisanych przez uczestników)

Komunikowanie trudnych informacji – algorytm SPIKES w praktyce

- S – setting (właściwe, stosowne otoczenie)
- P - perception (poznanie stanu wiedzy chorego)
- I – initiation (zaproszenie do rozmowy)
- K – knowledge (przekazanie niepomyślniej/trudnej informacji)
- E - emotions and empathy - emocje i empatia
- S - strategy and summary (plan działania i podsumowanie)

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	1 094,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	890,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	182,45 PLN
Koszt osobogodziny netto	148,33 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają praktyczne materiały szkoleniowe.

W trakcie zajęć wykorzystujemy filmy szkoleniowe obrazujące zasady skutecznej komunikacji w relacji personel medyczny - pacjent.

Informacje dodatkowe

- Realizuję tego typu szkolenia w wersji "zamkniętej" - dla szpitali i przychodni.
- Cena zajęć, jak i ich forma (warsztatowa, czy prezentacyjna - dla dużych grup) - do ustalenia dla konkretnej grupy.

- **STAWKA VAT**

*Podmioty lecznicze, które finansują usługę ze środków publicznych w min. 70% zwolnione są z obowiązku płacenia podatku VAT – na podstawie oświadczenia Klienta. CENA NETTO = CENA BRUTTO Podstawą **jest oświadczenie wypełnione przez podmiot leczniczy**. W innych przypadkach stawka VAT to 23%.*

Adres

Kraków

Kraków

woj. małopolskie

Kontakt



Dorota Uliasz

E-mail kontakt@zadowolonypacjent.pl

Telefon (+48) 607 318 602