



Obsługa pacjentów - szczególnie starszych, schorowanych i trudnych. Warsztaty praktyczne. Certyfikowane szkolenie.

Numer usługi 2025/12/29/8282/3230521

1 586,70 PLN brutto
1 290,00 PLN netto
132,23 PLN brutto/h
107,50 PLN netto/h

Centrum Organizacji
Szkoleń i
Konferencji SEMPER
Magdalena
Wolniewicz-Kesaria

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

★★★★★ 4,5 / 5

🕒 12 h

2 998 ocen

📅 04.05.2026 do 05.05.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Organizacja

Grupa docelowa usługi

Szkolenie przeznaczone jest dla :

- Personel medyczny mający bezpośredni kontakt z pacjentem.
- Pielęgniarki, rejestratorki medyczne, ratownicy na co dzień spotykający się z pacjentami, z którymi trudno się komunikować.
- Osoby pracujące z pacjentami w sytuacjach stresowych, powodujących napięcie w komunikacji.
- Osoby pracujące w służbie zdrowia i mające kontakt z rodzinami chorych, którym muszą komunikować często niełatwe dla nich informacje.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

03-05-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

12

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest nabycie kompetencji w zakresie obsługi pacjentów - szczególnie starszych, schorowanych i trudnych.

Cel szkolenia

Zapoznanie uczestników z różnymi stylami komunikacji.

Wypracowanie kompletnej komunikacji z różnymi pacjentami.

Poznanie narzędzi aktywnego słuchania.

Zwiększenie uwagi na potrzeby pacjenta.

Przedstawienie znaczenia emocji w komunikacji z pacjentem.

Poznanie swojego świata wartości i przekonań.

Wypracowanie konstruktywnych komunikatów informacji zwrotnej.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
-	-	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

1. Moduł: Wprowadzenie do szkolenia

- Przedstawienie celu szkolenia, programu, harmonogram.

- Ustalenie kontraktu z uczestnikami
- Runda początkowa uczestników szkolenia. Poznajmy się.

2. Moduł: Pacjenci są różni w komunikacji.

- Ustalenie swojego wiodącego koloru wg Taylora Hartmana.
- Typologia pacjenta w komunikacji z przełożeniem na konkretne zachowania.
- Zdefiniowanie zachowań i cech pacjenta, z którym komunikacja jest dla nas trudniejsza.
- Wypracowanie gotowych mechanizmów na budowanie porozumienia. Jak komunikować się z różnymi typami osobowości?

3. Moduł: Znajdź potrzeby pacjenta.

- Moc pytań otwartych w komunikacji z pacjentem.
- Pozostałe narzędzia aktywnego słuchania pozwalające budować relacje z pacjentem.

4. Inteligencja emocjonalna.

- Emocje w kontakcie z pacjentem. Jak oddawać przestrzeń na emocje pacjenta? Jak zarządzać emocjami?
- Ćwiczenie Rajska wyspa- jako klucz do poznania wartości i tożsamości
- Praca z kołem własnych wartości. Co w życiu jest dla mnie ważne i na ile to realizuję?
- Komunikat FUKO teoria i ćwiczenie. Dawaj informacje zwrotną, która prowadzi do rozwiązań i tonuje konflikty.
- Budowanie avatara, do ochrony swojej przestrzeni.
- Poznaj swoje zasoby, żeby wzmocnić swoje wewnętrzne „ja”.

5. Stres i metody na jego poskromienie

- Jak definiować emocje i umiejscawiać je w ciele.
- Ćwiczenie doraźne i błyskawiczne metody antystresowe: systemy oddechowe - tor przeponowy i piersiowy, „pies z głową do góry – pies z głową w dół” oraz „powitanie słońca”, jaga śmiechu
- Jak wprowadzić nasze mięśnie w stan rozluźnienia.
- Antystresowy styl życia. Gdzie budować swoją odporność i ładować baterie?
- Przedstawienie metod budowania swojej siły wewnętrznej.
- Wypalenie zawodowe. Poznaj jego etapy i objawy na każdym z poziomów.

6. Moduł: Bądź asertywny w kontakcie z trudnym pacjentem

- Czym jest asertywność?
- Różnica pomiędzy komunikatem asertywnym, agresywnym i uległym.
- Test na moją asertywność wg Anny Townend.
- Narzędzi i techniki asertywności: komunikat Ja.
- Jak poradzić sobie z nieprzyjemną krytyką i hejtem.
- Procedura stawiania granic psychologicznych wg Pameli Butler, czyli jak sobie radzić z agresją.

7. Podsumowanie szkolenia

- Moje wnioski i pierwszy krok do wzmocnienia siebie.
- Podsumowanie szkolenia przez trenera.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 2 obsługa pacjentów	Trener SEMPER	04-05-2026	09:00	15:00	06:00
2 z 2 obsługa pacjentów	Trener SEMPER	05-05-2026	09:00	15:00	06:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 586,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 290,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	132,23 PLN
Koszt osobogodziny netto	107,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Trener SEMPER

Trener Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Warunki uczestnictwa

Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.

-cena zawiera:

-uczestnictwo w szkoleniu on-line

-materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej

-renomowany certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenia (w wersji elektronicznej lub papierowej)

-konsultacje poszkoleniowe

-10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia otwarte i on-line organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER.

Informacje dodatkowe

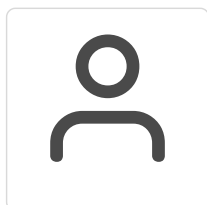
Metody pracy podczas szkolenia on-line:

- wygodna forma szkolenia - wystarczy dostęp do urządzenia z internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki i ulubiony fotel
- szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników
- bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu - Trener prowadzi zajęcia "na żywo" - widzisz go i słyszysz
- pokaz prezentacji, ankiet i ćwiczeń widzisz na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym.
- podczas szkolenia Trener aktywizuje uczestników zadając pytania, na które można odpowiedzieć w czasie rzeczywistym
- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Warunki techniczne

1. **Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa** - Platforma **Zoom** (<https://zoom-video.pl/>)
2. **Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji** - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu
3. **Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik** - minimalna prędkość łącza: 512 KB/sek
4. **Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów** - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania.
5. **Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line** - do momentu zakończenia szkolenia
6. **Potrzebna jest zainstalowana najbardziej aktualna oficjalna wersja jednej z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera.** Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy); 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS. Łącze internetowe o minimalnej przepustowości do zapewnienia transmisji dźwięku 512Kb/s, zalecane min. 2 Mb/s oraz min. 1 Mb/s do zapewnienia transmisji łącznie dźwięku i wizji, zalecane min. 2,5 Mb/s.

Kontakt



Angelika Poznańska

E-mail info@szkolenia-semper.pl

Telefon (+48) 570 590 060