



J.G.Training
JADWIGA GWÓŹDŹ

★★★★☆ 4,3 / 5

153 oceny

Standard obsługi pacjenta w placówkach medycznych. Komunikacja z trudnym pacjentem

Numer usługi 2025/12/29/26471/3231077

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 6 h

📅 02.02.2026 do 03.02.2026

2 324,70 PLN brutto

1 890,00 PLN netto

387,45 PLN brutto/h

315,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Zdrowie i medycyna / Zdrowie publiczne

Grupa docelowa usługi

Pracownicy ochrony zdrowia na wszystkich poziomach:

- kierownicy i menedżerowie placówek
- sekretarki medyczne
- rejestratorzy
- fizjoterapeuci
- pielęgniarki/położne
- asystentki medyczni

oraz inne osoby zainteresowane tematyką.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

30

Data zakończenia rekrutacji

23-01-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

6

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa „Standard obsługi pacjenta w placówkach medycznych. Komunikacja z trudnym pacjentem” przygotowuje do stosowania standardów obsługi pacjenta, prowadzenia profesjonalnej komunikacji z pacjentem trudnym oraz doboru

właściwych reakcji i procedur zgodnych z prawami pacjenta i przepisami RODO.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Identyfikuje standardy obsługi pacjenta w placówkach medycznych.	Wskazuje poprawną definicję standardu obsługi pacjenta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Rozpoznaje elementy standardu w opisie sytuacji testowej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Klasyfikuje techniki komunikacji w kontaktach z pacjentem trudnym. Rozróżnia procedury komunikacji zgodne z przepisami prawa pacjenta i RODO.	Przyporządkowuje technikę komunikacyjną do opisanego przypadku.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wybiera prawidłową reakcję na zachowanie pacjenta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wskazuje poprawny sposób postępowania w sytuacji prawnej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Rozpoznaje naruszenie procedur w przykładzie testowym.	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

Moduł 1. Wprowadzenie

1. Kim jest „trudny pacjent” – obalenie mitów i analiza przyczyn trudnych zachowań
2. Psychologiczne podłoże stresu, lęku i agresji w sytuacjach medycznych
3. Rola personelu medycznego i wpływ stylu komunikacji na przebieg wizyty

Moduł 2. Specyfika kontaktu z pacjentem. Jak zrozumienie perspektywy pacjenta pomaga w profesjonalnej obsłudze

1. Czego pacjent oczekuje od kontaktu z rejestracją – oprócz załatwienia sprawy – psychologiczne oczekiwania, perspektywa pacjenta: jak on widzi sytuację
2. Jak zmiana perspektywy pomaga obsłużyć pacjenta szybciej i spokojniej („to, że mam rację, nie oznacza, że pacjent jej nie ma – on po prostu patrzy na sytuację z innej strony”)
3. Co konkretnie pracownik rejestracji może zrobić, by spełniać oczekiwania pacjentów. Co zrobić w sytuacji, gdy nie mamy wpływu na sytuację

Moduł 2. Komunikacja z pacjentem – małe zmiany, duże efekty

1. Język – przyjazny pacjentowi
2. Mowa ciała i głos – komunikacja niewerbalna ma znaczenie
3. Profesjonalna komunikacja przez telefon
4. Jak powiedzieć "nie" bez używania słowa "nie" – sztuka konstruktywnej odmowy
5. Asertywność w praktyce – bez złości, bez uległości
6. Połączenie empatii z asertywnością

Moduł 3. Zarządzanie własnymi emocjami: klucz do spokoju i skuteczności w obsłudze pacjenta

1. Sposób myślenia o pacjencie – zmień efekt rozmowy
2. Model światła drogowych – zatrzymaj się, pomyśl, działaj

Moduł 4. Jak połączyć profesjonalną i przyjazną obsługę pacjenta z wymogami prawnymi (RODO, prawa pacjenta, przepisy NFZ)

1. Zbieranie danych osobowych od pacjenta w zatłoczonej poczekalni, weryfikacja tożsamości pacjenta, wydawanie wyników badań, udzielanie informacji przez telefon oraz inne praktyczne przykłady, jak połączyć przyjazną obsługę i przestrzeganie przepisów
2. Jak być miłym i jednocześnie trzymać się procedur – praktyczne, przydatne formuły
3. Sztuka konstruktywnej odmowy – jak zminimalizować niezadowolenie pacjenta, gdy coś jest niemożliwe z powodu przepisów prawnych, wewnętrznych procedur, itd.

DZIEŃ II

Moduł 5. Trudne sytuacje w kontakcie z pacjentem

1. Emocje w komunikacji – jak rozumieć emocje pacjenta i swoje własne
2. Emocje a manipulacja – jak to rozróżnić
3. Gotowe strategie na najbardziej stresujące sytuacje: brak terminu/odległy termin, pacjent zachowuje się w sposób roszczeniowy, niesprawiedliwe zarzuty: „to pani wina”, zachowania agresywne.
4. Jak „nie brać do siebie” trudnych rozmów – praktyczne techniki emocjonalnego dystansu, które pozwalają zachować spokój w trudnych sytuacjach.

Moduł 6. Trudne sytuacje w praktyce – case studies

1. Model rozmowy z trudnym pacjentem
2. Typy skutecznej reakcji w zależności od sytuacji (wina placówki lub nie)
3. Pacjent nie ma racji – jak nie wejść w konflikt
4. Narzędzia komunikacji

Moduł 7. Skuteczne radzenie sobie ze stresem

1. Czynniki stresujące wynikające ze specyfiki pracy
2. Objawy stresu – jak je wcześniej wychwycić
3. Techniki oddechowe i relaksacyjne „tu i teraz” – krótkie ćwiczenia do zastosowania w miejscu pracy

Moduł 8. Telefoniczna obsługa pacjentów

1. Specyfika rozmowy telefonicznej – co działa, a co zawsze prowadzi do nieporozumień
 2. Przydatne procedury i standardy
- jak się przedstawiać

- jak poprosić pacjenta, by chwilę poczekał (gdy sprawdzamy jakieś informacje)
 - jak zakończyć rozmowę
1. Jak reagować na złośliwe, negatywne komentarz
 2. Łączenie obsługi bezpośredniej i telefonicznej – jak to zrobić bez chaosu i zminimalizować niezadowolenie pacjenta
 3. Pytania i dyskusja, wyjaśnianie wątpliwości, analiza przypadków, praktyczne wskazówki
 4. Walidacja

W harmonogramie nie wyszczególniono przerw. Przerwy łącznie wyniosą 120 minut.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 3

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 3 Standard obsługi pacjenta w placówkach medycznych. Komunikacja z trudnym pacjentem - cz. 1	Wykładowca szkolenia	02-02-2026	10:00	16:00	06:00
2 z 3 Standard obsługi pacjenta w placówkach medycznych. Komunikacja z trudnym pacjentem - cz.2	Wykładowca szkolenia	03-02-2026	09:00	14:50	05:50
3 z 3 Walidacja	-	03-02-2026	14:50	15:00	00:10

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 324,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 890,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	387,45 PLN
Koszt osobogodziny netto	315,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Wykładowca szkolenia

Od 1994 roku prowadzi szkolenia, doradza firmom i organizacjom z różnych branż w zakresie podnoszenia jakości obsługi klienta/pacjenta i skutecznej komunikacji. Z wykształcenia jest psychologiem, ukończyła studia na Uniwersytecie Jagiellońskim.

Dla branży medycznej pracuje od 2015 roku. Realizuje projekty szkoleniowe i doradcze związane z komunikowaniem się z pacjentami – także osobami ze szczególnymi potrzebami, np. starszymi, z problemami psychicznymi, dziećmi, osobami z obniżonymi możliwościami poznawczymi, osobami przewlekle chorymi itd. W ramach działań doradczych pomaga między innymi w tworzeniu standardów i procedur dotyczących obsługi pacjentów i komunikacji wewnątrz placówek medycznych.

W ramach projektu DOSTĘPNOŚĆ PLUS DLA ZDROWIA:

w oparciu o autorski program prowadziła szkolenia (samodzielnie lub z prawnikiem) z zakresu komunikacji i obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami – zarówno dla szpitali, jak i przychodni POZ.

opracowywała procedury przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami.

Współpracuje z Naczelną Izbą Pielęgniarek i Położnych. Jest autorką szkoleń w ramach Akademii Pielęgniarek i Położnych. Prowadziła wsparcie psychologiczne dla pielęgniarek i położnych w czasie pandemii koronawirusa.

Jest także autorką artykułów w prasie branżowej dla personelu medycznego. Doświadczenie zdobyła w ostatnich 5 latach.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy stacjonarni - materiały w wersji papierowej (w dniu szkolenia) i elektronicznej (pliki udostępnione dzień po szkoleniu).

Informacje dodatkowe

W przypadku dofinansowania usługi w minimum 70% ze środków publicznych zostanie zastosowane zwolnienie z VAT. Podstawa zwolnienia z VAT: Usługa podlega zwolnieniu z podatku od towarów i usług na podstawie §3 pkt 1,14 rozporządzenia Ministra Finansów z 20 grudnia 2013 roku w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (t. jedn.Dz. U. z 2020 r., po. 1983.).

Adres

al. Aleje Jerozolimskie

Warszawa

woj. mazowieckie

Kontakt



Katarzyna Jędrzejewska

E-mail szkolenia@jgt.pl

Telefon (+48) 228 455 253