



J.G.Training  
JADWIGA GWÓŹDŹ

★★★★☆ 4,3 / 5

157 ocen

## Dostępność w placówkach medycznych. Obsługa pacjenta, w tym ze szczególnymi potrzebami i z niepełnosprawnością

Numer usługi 2025/12/29/26471/3231129

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 6 h

📅 05.05.2026 do 06.05.2026

2 201,70 PLN brutto

1 790,00 PLN netto

366,95 PLN brutto/h

298,33 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Zdrowie i medycyna / Zdrowie publiczne

### Grupa docelowa usługi

Wszyscy pracownicy podmiotów medycznych, którzy mają kontakt i komunikują się z pacjentami:

- pracownicy rejestracji
- sekretarki medyczne
- fizjoterapeuci
- pielęgniarki/położne
- asystentki stomatologiczne/higienistki
- lekarze/stomatolodzy

oraz inne osoby zainteresowane tematyką.

### Minimalna liczba uczestników

5

### Maksymalna liczba uczestników

30

### Data zakończenia rekrutacji

28-04-2026

### 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 „Dostępność w placówkach medycznych. Obsługa pacjenta, w tym ze szczególnymi potrzebami i z niepełnosprawnością” przygotowuje do identyfikowania potrzeb pacjentów, stosowania zasad dostępnej komunikacji oraz doboru prawidłowych procedur obsługi pacjenta zgodnie z przepisami prawa i standardami placówek medycznych.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Identyfikuje potrzeby pacjentów ze szczególnymi potrzebami i niepełnosprawnościami.	Rozpoznaje typ szczególnej potrzeby w opisie przypadku.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wskazuje właściwy sposób komunikacji dla danego pacjenta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Klasyfikuje zasady komunikacji dostępnej i profesjonalnej obsługi pacjenta.	Przyporządkowuje zasadę komunikacji do przykładu sytuacyjnego.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wybiera poprawny komunikat spośród odpowiedzi testowych.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozróżnia bariery komunikacyjne i stereotypy w obsłudze pacjentów	Wskazuje barierę komunikacyjną w opisie sytuacji testowej	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Rozpoznaje przykład zachowania stereotypowego wobec pacjenta.	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

## DZIEŃ I

### 1. Podnoszenie jakości obsługi pacjenta – 3 filary

- Tworzenie i wdrażanie procedur i standardów obsługi pacjentów
- Cykliczne doskonalenie umiejętności związanych z obsługą pacjentów
- Wiedza na temat zasad komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami/z niepełnosprawnościami

### 1. Kluczowe zasady obsługi pacjentów

- Dlaczego warto mieć zadowolonego pacjenta – korzyści z perspektywy pracowników komunikujących się z pacjentem
- Psychologiczne oczekiwania pacjenta – co w praktyce pracownik medyczny może zrobić, by je spełnić
- Język rozmowy z pacjentem – jak zmienić język rozmowy z nieprzyjaznego na przyjazny – zadania praktyczne – jak zamienić zwroty na bardziej przyjazne pacjentowi
- Znaczenie komunikacji niewerbalnej w kontaktach z pacjentem – co wyraża nasza „mowa ciała” oraz jak interpretować komunikaty ze strony pacjenta (miniscenki)

### 1. Zasady kontaktu telefonicznego oraz standardy w rozmowie telefonicznej

- Specyfika kontaktu telefonicznego: jak w rozmowie telefonicznej zadbać o dobry kontakt. Czego unikać, bo może być źle odebrane przez pacjenta
- Przydatne standardy i schematy prowadzenie rozmowy: formuła powitalna, co robić, gdy pacjent musi poczekać na informację, zakończenie rozmowy (miniscenki)
- Kilka wskazówek przydatnych przy prowadzeniu rozmów telefonicznych

### 1. Zasady savoir-vivre w kontaktach z osobami z niepełnosprawnościami

- Jakie zachowania i sposób kontaktu jest wskazany, bo buduje dobre relacje
- Czego nie robić w kontaktach, bo nawet jeśli Twoje intencje będą dobre, może być odebrane negatywnie

### 1. Co utrudnia skuteczną komunikację z pacjentami

- Czym są stereotypy – quiz
- Przykłady stereotypowych zachowań wobec osób z niepełnosprawnością
- Typowe bariery komunikacyjne w kontaktach z pacjentami

## DZIEŃ II

### 1. Zasady kontaktu z osobami ze szczególnymi potrzebami

- Komunikacja z osobami starszymi, np. jakie formy zwracania są niedopuszczalne, jakie formuły grzecznościowe stosować. Ageizm – czyli dyskryminacja ze względu na wiek – jak jej uniknąć
- Komunikacja z pacjentem dziecięcym: jak przestrzegać praw pacjenta dziecięcego, jak rozmawiać w triadzie: dziecko – opiekun – personel medyczny
- Komunikacja z osobami w kryzysie zdrowia psychicznego, np. z obniżonym nastrojem

### 1. Zasady kontaktu z osobami z różnymi typami niepełnosprawnościami

- Osobami z niepełnosprawnością wzroku (niewidome i słabowidzące) – np. jak opisać procedury składania podpisu pod dokumentem
- Osobami z niepełnosprawnością słuchu (niesłyszące i niedosłyszące) – np. czy dziecko może być tłumaczem takiej osoby
- Osobami niemówiącymi lub z problemami z mową – komunikacja alternatywna i wspomagająca, np. jak wykorzystać tabele komunikacyjne PECS w placówce medycznej
- Osobami mającymi trudności w kontakcie społecznym, np. osobami ze spektrum autyzmu
- Osobami o obniżonej sprawności intelektualnej np. jak przekazywać informacje, by pacjent je zapamiętał, jak tworzyć informacje pisemne łatwym i zrozumiałym językiem
- Osobami z niepełnosprawnością ruchową, np. organizacja przestrzeni (stanowisk pracy)

### 1. Trudne sytuacje w obsłudze pacjenta

- Dwa narzędzia ułatwiające pracę:
  - asertywność jako sposób na unikanie nieporozumień w kontakcie z pacjentem
  - zarządzanie emocjami (rozpoznawanie emocji, wyrażanie empatii)
- Techniki radzenia sobie w trudnych rozmowach (np. konstruktywna odmowa, asertywna „zdarta płyta”)

- Model TWS: Trudna sytuacja – Wyjaśnienie – Skutek (co czujemy? co robimy?) – jak wpływać i kontrolować swoje emocje w kontaktach z pacjentami – analiza stylu komunikowania się w trudnych sytuacjach
- Scenariusze radzenia sobie w trudnych sytuacjach (na podstawie przykładów opisanych przez uczestników) oraz przeciwiczenie prowadzenia różnych typów trudnych rozmów (miniscenki)

1. Pytania i dyskusja, wyjaśnianie wątpliwości, analiza przypadków, praktyczne wskazówki

2. 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 Dostępność w placówkach medycznych. Obsługa pacjenta, w tym ze szczególnymi potrzebami i z niepełnosprawnością cz. 1	Wykładowca szkolenia	05-05-2026	10:00	16:00	06:00
2 z 3 Dostępność w placówkach medycznych. Obsługa pacjenta, w tym ze szczególnymi potrzebami i z niepełnosprawnością - cz.2	Wykładowca szkolenia	06-05-2026	09:00	14:50	05:50
3 z 3 Walidacja	Wykładowca szkolenia	06-05-2026	14:50	15:00	00:10

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 201,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 790,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto

366,95 PLN

Koszt osobogodziny netto

298,33 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](mailto:szkolenia@jgt.pl)

**Telefon** (+48) 228 455 253