



Higher Paweł
Panasewicz

★★★★★ 4,8 / 5

435 ocen

Szkolenie z komunikacji z pacjentem dla personelu Białostockiego Centrum Onkologii (BCO) - szkolenie 2-dniowe

Numer usługi 2026/02/24/56160/3358216

📍 Białystok / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 27.04.2026 do 28.04.2026

2 090,00 PLN brutto

2 090,00 PLN netto

130,63 PLN brutto/h

130,63 PLN netto/h

136,25 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do personelu Białostockiego Centrum Onkologii (BCO).
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	14
Data zakończenia rekrutacji	26-04-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
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 szkolenia jest rozwój umiejętności interpersonalnych, radzenia sobie z trudnymi emocjami, asertywności oraz dostosowania form komunikacji do potrzeb pacjentów. Podczas szkolenia uczestnicy poznają m.in. techniki empatii i efektywnej komunikacji podnoszące jakość opieki nad pacjentem BCO.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje zaawansowane techniki komunikacji w pracy z pacjentem.	Posługuje się odpowiednimi środkami stylistycznymi, które budują świadomość pacjenta dotyczącą potrzeby leczenia.	Wywiad swobodny
	Wykorzystuje storytelling w rozmowie, dopasowując go do sytuacji i potrzeb pacjenta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Klasyfikuje techniki komunikacji w kontaktach z pacjentem trudnym.	Przyporządkowuje technikę komunikacyjną do opisanego przypadku.	Test teoretyczny
	Wybiera prawidłową reakcję na zachowanie pacjenta.	Test teoretyczny
Rozróżnia procedury komunikacji zgodne z przepisami prawa pacjenta i RODO.	Wskazuje prawidłowe postępowanie w sytuacji prawnej.	Test teoretyczny
Kontroluje własne emocje w trudnych sytuacjach z pacjentem.	Wykorzystuje techniki asertywnej komunikacji w codziennej pracy.	Test teoretyczny
	Eliminuje bariery komunikacyjne poprzez aktywne słuchanie i empatię.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Rozróżnia i analizuje style zachowania pacjenta, aby lepiej reagować na ich potrzeby.	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

Szkolenie realizowane jest w godzinach dydaktycznych, tj. 16h x 45 minut. W ciągu każdego dnia szkoleniowego przewidziana jest przerwa 1 x 30 minut. Godziny zajęć zostaną dostosowane do specyfiki pracy poszczególnych grup zawodowych personelu BCO.

Usługa prowadzona jest w formie interaktywnych warsztatów opartych na rzeczywistych sytuacjach z praktyki zawodowej uczestników (analiza przypadków, symulacje rozmów, ćwiczenia praktyczne).

Treści i metody szkoleniowe, z uwagi na praktyczny charakter, będą dostosowane do specyfiki grup zawodowych pracowników BCO.

Ramowy program szkolenia:

W przypadku szkoleń 2-dniowych zakres szkolenia przedstawiony w Ramowym programie szkolenia zostanie omówiony bardziej szczegółowo, a ponadto będzie wzbogacony o dodatkowe elementy oraz ćwiczenia i scenki adekwatne do poszczególnych modułów i grup pracowniczych BCO.

1. Komunikacja z pacjentem w środowisku medycznym, w tym:

- modele komunikacji interpersonalnej, w tym w schematach SBAR i ISOBAR,
- komunikacja w sytuacjach trudnych,
- techniki radzenia sobie z emocjami pacjentów,
- sposoby reagowania na zachowania roszczeniowe lub obciążone stresem,
- terminologia medyczna - jak wytłumaczyć pacjentom to, co jest niezrozumiałe.

1. Asertywność i granice zawodowe w pracy personelu medycznego, w tym:

- asertywna odmowa,
- prowadzenie rozmów trudnych,
- równowaga między empatią a profesjonalizmem.

1. Aktywne słuchanie i udzielanie informacji, w tym:

- techniki parafrazy, klaryfikacji i podsumowania,
- komunikaty w modelu JA.

1. Komunikacja w zespole terapeutycznym, m.in.:

- poprawa współpracy w zespołach multidyscyplinarnych,
- narzędzia ograniczające ryzyko nieporozumień.

1. Profilaktyka wypalenia zawodowego:

- istota wypalenia zawodowego,
- rozwój zasobów własnych pracownika w przeciwdziałaniu wypaleniu zawodowemu,
- rola relacji społecznych w pracy - trening komunikacji interpersonalnej,
- budowanie własnej odporności psychicznej pracownika zagrożonego syndromem wypalenia zawodowego.

1. Błędy komunikowania się w zespole:

- krytykowanie i ocenianie,
- moralizowanie i rozkazywanie,
- brak aktywnego słuchania,
- niejasne cele i odpowiedzialności,
- metody i techniki poprawy komunikacji w zespole.

1. Elementy praktyczne:

- ćwiczenia scenariuszowe i symulacje rozmów z pacjentami,
- omawianie sytuacji problemowych zgłaszanych przez uczestników.

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	2 090,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 090,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	130,63 PLN
Koszt osobogodziny netto	130,63 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Ewa Szpakowicz

Akredytowany Coach PCC ICF, Trener i Doradca Biznesowy, właścicielka firmy ZEMA. Ponad 25 lat w biznesie. Od ponad 9 lat prowadzi własną firmę, a od ponad 8 lat wspiera coachingowo przedsiębiorców oraz menedżerów wyższego i średniego szczebla. Od 18 lat skutecznie stosuje narzędzia coachingowe zarządzając zespołami m.in. jako pełnomocnik ds. systemu zarządzania jakością, dyrektor finansowy, doradca biznesowy. Swoje doświadczenie wykorzystuje w coachingu indywidualnym, grupowym oraz zespołowym. Jest Coachem i robi to profesjonalnie (Międzynarodowe Studia Coachingu w Warszawie, Akredytacja International Coach Federation). Jest Trenerem Biznesu, Trenerem Rozwoju i wykładowcą (Dyplomowany trener Podlaskiej Szkoły Trenerów, Podyplomowe studia pedagogiczne). Jest Doradcą Biznesowym i Zawodowym (Studia ekonomiczne - finanse, bankowość, zarządzanie, Studia podyplomowe z rachunkowości przedsiębiorstw, Studia podyplomowe z doradztwa zawodowego, Certyfikat księgowy wydany przez Ministra Finansów RP, Międzynarodowy certyfikat International Project Management Association, Międzynarodowy certyfikat Competent Communicator Toastmasters International). W okresie ostatnich 3 lat licząc wstecz od dnia rozpoczęcia realizacji usługi przeprowadziła m.in. szkolenia z komunikacji z pacjentem w ochronie zdrowia.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Podczas szkolenia uczestnicy otrzymają materiały dydaktyczne dotyczące wiedzy teoretycznej w postaci skryptu i/lub materiałów w postaci elektronicznej.

Warunki uczestnictwa

W przypadku szkoleń dofinansowanych, warunkiem uczestnictwa w szkoleniu jest założenie przez Uczestnika konta w Bazie Usług Rozwojowych (BUR) oraz spełnienie warunków, które są przedstawione przez danego Operatora, do którego składane są dokumenty o dofinansowanie usługi rozwojowej.

Informacje dodatkowe

Podstawa prawna zwolnienia z VAT - art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy o podatku od towarów i usług oraz §3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień.

Adres

Białystok
Białystok
woj. podlaskie

Salę do realizacji szkolenia zapewnia Wykonawca. Dokładne miejsce i adres zostaną podane w późniejszym terminie.

Kontakt



Elwira Wielkosielec

E-mail elwira@badaniekompetencji.pl

Telefon (+48) 882 987 432