



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

Numer usługi 2026/02/24/56160/3358224

2 090,00 PLN brutto
2 090,00 PLN netto
130,63 PLN brutto/h
130,63 PLN netto/h
181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

Higher Paweł
Panasewicz

★★★★★ 4,8 / 5
488 ocen

📍 Białystok
🏢 Usługa szkoleniowa
📄 stacjonarna
🕒 16:00 h
📅 15.06.2026 do 16.06.2026

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	15
Data zakończenia rekrutacji	14-06-2026
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 kompetencji komunikacyjnych niezbędnych do efektywnej pracy z pacjentem oraz do sprawnej współpracy w zespołach pracowniczych i interdyscyplinarnych. Program koncentruje się na doskonaleniu umiejętności prowadzenia rozmów w sytuacjach wymagających, przekazywania informacji w sposób zrozumiały dla pacjenta, a także na stosowaniu narzędzi wspierających prawidłową wymianę informacji pomiędzy członkami zespołu.

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 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 wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Szkolenie realizowane jest w wymiarze 16 godzin dydaktycznych (16h × 45 minut) i odbywa się w ciągu dwóch dni szkoleniowych. W trakcie każdego dnia przewidziane są 2 przerwy 10 min. i jedna przerwa trwająca 30 minut. Godziny zajęć są dostosowane do specyfiki pracy poszczególnych grup zawodowych personelu BCO, tak aby uczestnicy mogli w pełni korzystać z zajęć bez zakłóceń w pracy.

Zajęcia prowadzone są w formie interaktywnych warsztatów, opartych na rzeczywistych sytuacjach zawodowych uczestników. Szkolenie kładzie nacisk na praktyczne zastosowanie nabywanych kompetencji komunikacyjnych w pracy z pacjentem oraz w zespołach interdyscyplinarnych. W ramach szkolenia uczestnicy m.in.:

- analizują studia przypadków i sytuacje problemowe zgłaszane przez uczestników,
- przeprowadzają symulacje rozmów z pacjentami w sytuacjach trudnych, wymagających asertywności i radzenia sobie z emocjami,
- ćwiczą aktywne słuchanie, udzielanie informacji w modelu JA, techniki parafrazy, klaryfikacji i podsumowania,
- stosują narzędzia poprawiające współpracę w zespole oraz ograniczające ryzyko nieporozumień i błędów komunikacyjnych,
- pracują nad profilaktyką wypalenia zawodowego poprzez rozwijanie odporności psychicznej i umiejętności utrzymania równowagi między empatią a profesjonalizmem.

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

Ramowy program szkolenia

Szkolenie skierowane jest do pracowników podmiotu leczniczego, w szczególności osób mających bezpośredni kontakt z pacjentami, pracowników pełniących funkcje koordynujące, osób zarządzających zespołami oraz pracowników posiadających potencjał do rozwoju w kierunku ról liderkich w organizacji. Program koncentruje się na rozwijaniu kompetencji komunikacyjnych niezbędnych w pracy z pacjentem oraz w efektywnej współpracy w zespołach interdyscyplinarnych, z uwzględnieniem zagadnień asertywności, radzenia sobie w sytuacjach trudnych oraz profilaktyki wypalenia zawodowego.

1. Komunikacja z pacjentem w środowisku medycznym:

- modele komunikacji interpersonalnej, w tym komunikacja w schematach **SBAR** i **ISOBAR**,
- komunikacja w sytuacjach trudnych i konfliktowych,
- techniki radzenia sobie z emocjami pacjentów,
- sposoby reagowania na zachowania roszczeniowe lub wynikające z silnego stresu,
- wykorzystanie terminologii medycznej w komunikacji z pacjentem – jak w prosty i zrozumiały sposób wyjaśniać informacje medyczne.

2. Asertywność i granice zawodowe w pracy personelu BCO:

- asertywna odmowa w kontaktach z pacjentami i współpracownikami,
- prowadzenie rozmów trudnych i wymagających,
- zachowanie równowagi między empatią a profesjonalizmem w relacji z pacjentem.

3. Aktywne słuchanie i udzielanie informacji:

- techniki aktywnego słuchania: parafraza, klaryfikacja i podsumowanie,
- stosowanie komunikatów w modelu **JA**,
- budowanie jasnych i zrozumiałych przekazów informacyjnych.

4. Komunikacja w zespole terapeutycznym:

- poprawa współpracy w zespołach multidyscyplinarnych,
- zasady skutecznej wymiany informacji w zespole,
- narzędzia ograniczające ryzyko nieporozumień i błędów komunikacyjnych.

5. Profilaktyka wypalenia zawodowego:

- istota i mechanizmy wypalenia zawodowego,
- rozwój osobistych zasobów pracownika w przeciwdziałaniu wypaleniu,

- rola relacji społecznych w pracy – trening komunikacji interpersonalnej,
- budowanie odporności psychicznej pracownika zagrożonego syndromem wypalenia zawodowego.

6. Najczęstsze błędy komunikacyjne w pracy zespołowej:

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

7. Elementy praktyczne:

- ćwiczenia scenariuszowe i symulacje rozmów z pacjentami,
- analiza studiów przypadków z praktyki zawodowej,
- omawianie sytuacji problemowych zgłaszanych przez uczestników,
- trening konkretnych technik komunikacyjnych.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 16

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 16 Przywitanie. Komunikacja z pacjentem w środowisku medycznym (teoria + elementy praktyczne).	Ewa Szpakowicz	15-06-2026	08:00	09:30	01:30
2 z 16 przerwa	Ewa Szpakowicz	15-06-2026	09:30	09:40	00:10
3 z 16 Asertywność i granice zawodowe w pracy personelu BCO (teoria + elementy praktyczne).	Ewa Szpakowicz	15-06-2026	09:40	11:10	01:30
4 z 16 przerwa	Ewa Szpakowicz	15-06-2026	11:10	11:20	00:10
5 z 16 Aktywne słuchanie i udzielanie informacji (teoria + elementy praktyczne).	Ewa Szpakowicz	15-06-2026	11:20	12:50	01:30
6 z 16 przerwa	Ewa Szpakowicz	15-06-2026	12:50	13:20	00:30

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 16 Komunikacja w zespole terapeutycznym (teoria + elementy praktyczne).	Ewa Szpakowicz	15-06-2026	13:20	14:50	01:30
8 z 16 Profilaktyka wypalenia zawodowego (teoria + elementy praktyczne).	Ewa Szpakowicz	16-06-2026	08:00	09:30	01:30
9 z 16 przerwa	Ewa Szpakowicz	16-06-2026	09:30	09:40	00:10
10 z 16 Profilaktyka wypalenia zawodowego (teoria + elementy praktyczne) - cd.	Ewa Szpakowicz	16-06-2026	09:40	11:10	01:30
11 z 16 przerwa	Ewa Szpakowicz	16-06-2026	11:10	11:20	00:10
12 z 16 Najczęstsze błędy komunikacyjne w pracy zespołowej (teoria + elementy praktyczne).	Ewa Szpakowicz	16-06-2026	11:20	12:50	01:30
13 z 16 przerwa	Ewa Szpakowicz	16-06-2026	12:50	13:20	00:30
14 z 16 Najczęstsze błędy komunikacyjne w pracy zespołowej (teoria + elementy praktyczne) - cd.	Ewa Szpakowicz	16-06-2026	13:20	14:00	00:40
15 z 16 Walidacja	-	16-06-2026	14:00	14:30	00:30

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
16 z 16 Podsumowanie szkolenia i rozdanie certyfikatów.	-	16-06-2026	14:30	14:50	00:20

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 lub §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

ul. Aleja Józefa Piłsudskiego 25
15-444 Białystok
woj. podlaskie

Hotel Ibis Styles Białystok, Al. Piłsudskiego 25, 15-444 Białystok (sala szkoleniowa)

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami

Kontakt



Elwira Wielkosielec

E-mail elwira@badaniekompetencji.pl

Telefon (+48) 882 987 432