



Fundacja Zdrowe
Miasto

★★★★★ 5,0 / 5

112 ocen

Przeciwdziałanie dyskryminacji i skuteczna komunikacja z pacjentami w placówkach medycznych - webinar wspierający realizację zasad równościowych i niedyskryminacyjnych FEnIKS 2021–2027

Numer usługi 2026/04/20/45959/3498725

📄 Usługa szkoleniowa

📄 zdalna w czasie rzeczywistym

🕒 04:00 h

📅 28.05.2026 do 28.05.2026

500,00 PLN brutto

406,50 PLN netto

125,00 PLN brutto/h

101,63 PLN netto/h

183,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Zdrowie publiczne
Grupa docelowa usługi	<p>Grupa docelowa usługi:</p> <p>Webinar skierowany jest do personelu medycznego i niemedycznego placówki medycznej, w szczególności: lekarzy, pielęgniarek, położnych, rejestratorów medycznych, pracowników administracyjnych oraz innych osób zatrudnionych w placówce, które mają kontakt z pacjentem lub wpływ na organizację obsługi pacjenta.</p>
Minimalna liczba uczestników	10
Maksymalna liczba uczestników	200
Data zakończenia rekrutacji	26-05-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	4
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat ISO 21001: 2018 Organizacje edukacyjne – „Systemy zarządzania dla organizacji edukacyjnych – wymagania ze wskazówkami dotyczącymi użytkowania”

Cel

Cel edukacyjny

Celem webinaru jest rozwój wiedzy i umiejętności uczestników w zakresie rozpoznawania dyskryminacji w placówkach medycznych oraz budowania skutecznej, empatycznej i niedyskryminującej komunikacji z pacjentem. Uczestnicy poznają praktyczne sposoby reagowania na trudne i dyskryminujące sytuacje oraz rozwiązania wspierające równość dostępu do usług medycznych i wysoką jakość obsługi pacjenta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik rozpoznaje najczęstsze przejawy dyskryminacji i mikroagresji w placówkach medycznych.	Uczestnik identyfikuje jawne i nieświadomione formy nierównego traktowania.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik wskazuje przykłady mikroagresji w relacji z pacjentem.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik rozpoznaje grupy szczególnie narażone na wykluczenie.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik rozpoznaje stereotypy i automatyczne założenia wpływające na kontakt z pacjentem.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik ogranicza wpływ uprzedzeń i stereotypów w codziennej pracy medycznej.	Uczestnik wskazuje najczęstsze błędy w ocenie pacjentów.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik identyfikuje zachowania takie jak protekcyjny ton, infantylicyzacja i etykietowanie.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik stosuje empatyczną i partnerską komunikację z pacjentem.	Uczestnik dobiera język prosty, partnerski i niedyskryminujący.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik wskazuje sposoby komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik formułuje pytania bez naruszania granic pacjenta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik reaguje na dyskryminujące zachowania i zna dobre praktyki wspierające równość w placówce medycznej.	Uczestnik wskazuje sposoby reagowania na nieodpowiednie zachowania wobec pacjentów lub personelu.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik rozumie rolę świadka sytuacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Uczestnik identyfikuje działania możliwe do wdrożenia od razu w placówce medycznej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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

Placówki medyczne są miejscami szczególnie wrażliwymi społecznie – spotykają się w nich osoby o różnym stanie zdrowia, poziomie stresu, doświadczeniach życiowych oraz potrzebach komunikacyjnych. Sposób komunikacji personelu ma bezpośredni wpływ na poczucie bezpieczeństwa pacjenta, zaufanie do placówki oraz jakość procesu leczenia.

Webinar koncentruje się na najważniejszych aspektach przeciwdziałania dyskryminacji w ochronie zdrowia oraz budowaniu komunikacji opartej na szacunku, empatii i równości dostępu do usług medycznych. Program łączy wiedzę ekspercką z angażującą formułą interaktywną.

Moduł 1. Dyskryminacja w ochronie zdrowia - jak ją rozpoznać?

- czym jest dyskryminacja w placówkach medycznych,
- jawne i nieświadomione formy nierównego traktowania,
- mikroagresje i ich wpływ na pacjenta, konsekwencje dyskryminacji dla jakości opieki i bezpieczeństwa leczenia,
- grupy szczególnie narażone na wykluczenie: osoby starsze, osoby z niepełnosprawnościami, osoby LGBTQ+, osoby z doświadczeniem uchodźczym, osoby w kryzysie ekonomicznym, mniejszości etniczne i narodowe.

Moduł 2. Uprzedzenia i stereotypy w codziennej pracy medycznej.

- jak działają stereotypy i automatyczne założenia,
- najczęstsze błędy w ocenie pacjentów,
- protekcyjny ton, infantylizacja i etykietowanie,
- jak ograniczać wpływ własnych uprzedzeń w kontakcie zawodowym.

Moduł 3. Empatyczna komunikacja z pacjentem.

- komunikacja pod presją czasu i stresu,
- techniki budowania relacji opartej na szacunku,
- język prosty, partnerski i niedyskryminujący,
- komunikacja z osobami ze szczególnymi potrzebami: głuchymi i słabosłyszącymi, niewidomymi, poruszającymi się na wózku, z doświadczeniem traumy,
- jak zadawać pytania bez naruszania granic.

Moduł 4. Reagowanie i dobre praktyki w placówce medycznej.

- jak reagować na dyskryminujące zachowania wobec pacjentów lub personelu,
- rola świadka sytuacji,
- komunikacja interwencyjna w praktyce,
- standardy równego traktowania w placówce,
- działania możliwe do wdrożenia od razu przez personel i kadrę zarządzającą.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 6

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 6 Moduł 1. Dyskryminacja w ochronie zdrowia - jak ją rozpoznać?	Eliza Gaust	28-05-2026	13:00	14:00	01:00
2 z 6 Moduł 2. Uprzedzenia i stereotypy w codziennej pracy medycznej.	Eliza Gaust	28-05-2026	14:00	14:45	00:45
3 z 6 Przerwa	Eliza Gaust	28-05-2026	14:45	15:00	00:15
4 z 6 Moduł 3. Empatyczna komunikacja z pacjentem.	Eliza Gaust	28-05-2026	15:00	16:15	01:15
5 z 6 Moduł 4. Reagowanie i poprawne praktyki w placówce medycznej.	Eliza Gaust	28-05-2026	16:15	17:15	01:00
6 z 6 Walidacja : test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie	Eliza Gaust	28-05-2026	17:15	17:30	00:15

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania w wysokości co najmniej 70% przysługuje Tobie zwolnienie z podatku VAT

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	406,50 PLN
Koszt osobogodziny brutto	125,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	101,63 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Eliza Gaust

Trenerka i konsultantka specjalizująca się w obszarach Diversity, Equity & Inclusion, edukacji antydyskryminacyjnej oraz międzykulturowej. Od ponad dekady współpracuje z sektorem publicznym, organizacjami pozarządowymi i biznesem, projektując i prowadząc działania na rzecz równości, różnorodności i przeciwdziałania dyskryminacji. Pełniła funkcję Pełnomocniczki Prezydent Miasta Łodzi ds. Równego Traktowania. Przez wiele lat była związana z Centrum Dialogu im. Marka Edelmana. Obecnie tworzy inicjatywę unbiased.space, oferując organizacjom wsparcie w budowaniu strategii DEI oraz prowadząc szkolenia, warsztaty i webinary dla firm i instytucji w całej Polsce. Jest współinicjatorką koalicji Łódź Różnorodności, a od 2024 r. tworzy inicjatywę #LodzDEInetwork, łączącą praktyków i praktyczki z obszaru DEI.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały podsumowujące najważniejsze zagadnienia podczas webinaru w wersji elektronicznej. Materiały zostaną przekazane drogą elektroniczną po zakończeniu webinaru.

Warunki uczestnictwa

Zgłoszenie na usługę

- Uczestnik zobowiązany jest zapisać się na usługę za pośrednictwem BUR
- Uczestnik ma mieć zapewniony telefon, sprzęt komputerowy lub inne urządzenie we własnym zakresie z dostępem do internetu, mikrofonu i kamery, aby przystąpić do usługi
- Uczestnik przyjmuje do wiadomości, że usługa z dofinansowaniem może być poddana monitoringowi z ramienia Operatora lub PARP i wyraża na to zgodę
- Uczestnik ma być podpisany pełnym imieniem i nazwiskiem
- Uczestnik przyjmuje do wiadomości i wyraża zgodę, na utrwalanie jego wizerunku w trakcie realizacji usługi w postaci robienia screenów, aby udokumentować jego udział w usłudze - warunek konieczny do rozliczenia usługi

W przypadku szkoleń dofinansowanych warunkiem uczestnictwa jest wywiązanie się z warunków, które są przedstawione przez konkretnego Operatora, do którego przekazywane są dokumenty o dofinansowanie do danej usługi rozwojowej.

Informacje dodatkowe

Usługa realizowana jest w formie zdalnej w czasie rzeczywistym na platformie ClickMeeting. Link do webinaru zostanie przesłany uczestnikom na adres e-mail podany przy zapisie najpóźniej 1 dzień przed terminem realizacji usługi. Uczestnik nie musi zakładać konta na platformie ClickMeeting, aby wziąć udział w webinarze.

Po zakończeniu części edukacyjnej uczestnik przystępuje do walidacji efektów uczenia się w formie testu teoretycznego online z wynikiem generowanym automatycznie. Test zostanie udostępniony bezpośrednio po zakończeniu webinaru poprzez link przekazany na czacie webinarowym lub przesłany na adres e-mail uczestnika. Czas trwania walidacji wynosi 15 minut i został ujęty w harmonogramie usługi. Warunkiem zaliczenia walidacji jest uzyskanie min. 60% poprawnych odpowiedzi.

Po zakończeniu udziału w usłudze oraz zaliczeniu walidacji uczestnik otrzyma certyfikat potwierdzający ukończenie webinaru i nabycie kompetencji.

1h usługi = 1h zegarowa

Przerwa nie wlicza się do czasu usługi.

Warunki techniczne

Webinar realizowany będzie na platformie ClickMeeting. Uczestnik nie musi instalować dodatkowego oprogramowania na komputerze - udział możliwy jest z poziomu aktualnej przeglądarki internetowej.

Minimalne wymagania techniczne:

- komputer stacjonarny, laptop, tablet lub smartfon z dostępem do internetu,
- aktualna wersja jednej z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera,
- stabilne łącze internetowe umożliwiające udział w transmisji online,
- działające głośniki lub słuchawki,
- mikrofon rekomendowany do zadawania pytań i udziału w części interaktywnej,
- kamera opcjonalna,
- dostęp do poczty elektronicznej w celu odbioru linku do webinaru.

Kontakt



Ewa Traczyk

E-mail etraczyk@zdrowemiasto.org

Telefon (+48) 669 002 332