



## Doskonalenie kompetencji personelu medycznego w obszarze profesjonalnej obsługi pacjenta

Numer usługi 2026/04/30/11918/3525057

3 936,00 PLN brutto  
3 200,00 PLN netto  
246,00 PLN brutto/h  
200,00 PLN netto/h  
183,33 PLN cena rynkowa ⓘ

FIRMA  
SZKOLENIOWA  
FORMATRIX  
MARCIN  
FILIPOWSKI

📍 Katowice  
🏠 Usługa szkoleniowa  
📄 stacjonarna

★★★★★ 4,6 / 5

🕒 16:00 h

406 ocen

📅 18.09.2026 do 19.09.2026

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Zdrowie i medycyna / Zdrowie publiczne
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Osoby pracujące w placówkach medycznych, mające styczność z obsługą pacjenta.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	6
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	20
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	17-09-2026
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Uczestnicy po szkoleniu będą wiedzieć: jak obsługiwać pacjenta w sposób profesjonalny i zgodny z najwyższymi standardami, jak radzić sobie z trudnym pacjentem, jak skutecznie polecać usługi komercyjne, jak zarządzać sobą w czasie.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>1. Profesjonalna obsługa pacjenta zgodnie z Kartą Praw Pacjenta</p> <p>Wiedza: zna algorytm obsługi pacjenta i prawa pacjenta Umiejętności: stosuje algorytm w typowych sytuacjach obsługowych Kompetencje społeczne: respektuje prawa pacjenta i zasady etyczne</p> <p>2. Standardy i błędy w obsłudze pacjenta</p> <p>Wiedza: zna najczęstsze błędy w obsłudze pacjenta Umiejętności: rozpoznaje błędy w opisach sytuacyjnych Kompetencje społeczne: ma świadomość wpływu własnych zachowań na relację</p>	<p>Udzielenie co najmniej 60 % poprawnych odpowiedzi na pytania testowe obejmujące etapy algorytmu obsługi pacjenta oraz prawa pacjenta.</p> <p>Poprawne wskazanie minimum 60% prawidłowych odpowiedzi na pytania sytuacyjne polegające na identyfikacji błędów obsługowych.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p> <p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>3. Komunikacja interpersonalna w obsłudze bezpośredniej</p> <p>Wiedza: zna zasady skutecznej komunikacji z pacjentem Umiejętności: dopasowuje komunikację do emocji i sytuacji pacjenta Kompetencje społeczne: wykazuje empatię i uważność</p> <p>4. Komunikacja telefoniczna z pacjentem</p> <p>Wiedza: zna zasady profesjonalnej obsługi telefonicznej Umiejętności: prowadzi rozmowę telefoniczną zgodnie ze standardami Kompetencje społeczne: zachowuje profesjonalizm mimo braku kontaktu bezpośredniego</p>	<p>Wybór co najmniej 60% prawidłowych reakcji komunikacyjnych w opisanych sytuacjach obsługi pacjenta.</p> <p>Udzielenie minimum 60% poprawnych odpowiedzi na pytania testowe dotyczące struktury i zasad rozmowy telefonicznej.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p> <p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>5. Werbalne i niewerbalne środki komunikacji</p> <p>Wiedza: zna znaczenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej w obsłudze pacjenta</p> <p>Umiejętności: rozpoznaje spójność i niespójność komunikatów</p> <p>Kompetencje społeczne: buduje poczucie bezpieczeństwa pacjenta poprzez postawę i zachowanie</p>	<p>Poprawna identyfikacja co najmniej 60% przykładów spójnej lub niespójnej komunikacji werbalno-niewerbalnej.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>6. Bariery komunikacyjne wynikające ze stanu zdrowia pacjenta</p> <p>Wiedza: zna bariery komunikacyjne występujące u pacjentów</p> <p>Umiejętności: dostosowuje sposób komunikacji do ograniczeń pacjenta</p> <p>Kompetencje społeczne: wykazuje cierpliwość i zrozumienie wobec pacjenta</p>	<p>Prawidłowy dobór sposobu komunikacji w minimum 60% opisanych przypadków pacjentów z barierami komunikacyjnymi.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>7. Aktywne słuchanie</p> <p>Wiedza: zna techniki aktywnego słuchania</p> <p>Umiejętności: stosuje pytania, parafrazę i klaryfikację w rozmowie</p> <p>Kompetencje społeczne: okazuje pacjentowi uwagę i szacunek</p>	<p>Wskazanie co najmniej 60% prawidłowych reakcji na wypowiedzi pacjenta z wykorzystaniem technik aktywnego słuchania.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>8. Partnerstwo w relacji personel–pacjent</p> <p>Wiedza: zna zasady partnerskiej relacji terapeutycznej</p> <p>Umiejętności: buduje współpracę z pacjentem</p> <p>Kompetencje społeczne: respektuje autonomię i podmiotowość pacjenta</p>	<p>Poprawne rozpoznanie minimum 60% zachowań świadczących o partnerskim podejściu do pacjenta.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>9. Kwadrat komunikacyjny Schulza von Thuna</p> <p>Wiedza: zna cztery płaszczyzny komunikatu</p> <p>Umiejętności: analizuje komunikaty pacjenta z wykorzystaniem modelu</p> <p>Kompetencje społeczne: udziela informacji zwrotnej w sposób konstruktywny</p>	<p>Prawidłowe przyporządkowanie płaszczyzn komunikatu w minimum 60% przykładów wypowiedzi.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>10. Przyczyny nieprzestrzegania zaleceń lekarskich przez pacjentów</p> <p><b>Wiedza:</b> zna psychospołeczne i komunikacyjne przyczyny nieprzestrzegania zaleceń lekarskich</p> <p><b>Umiejętności:</b> rozpoznaje przyczyny braku współpracy pacjenta w opisanych sytuacjach</p> <p><b>Kompetencje społeczne:</b> unika oceniania pacjenta i wykazuje postawę wspierającą</p>	<p>Poprawna identyfikacja przyczyn braku stosowania się do zaleceń w minimum 60% opisanych przypadków.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>11. Praktyczne sposoby postępowania w sytuacjach trudnych</p> <p><b>Wiedza:</b> zna rodzaje sytuacji trudnych w obsłudze pacjenta</p> <p><b>Umiejętności:</b> dobiera właściwy sposób postępowania do rodzaju sytuacji</p> <p><b>Kompetencje społeczne:</b> zachowuje spokój i profesjonalizm w sytuacjach trudnych</p> <p>12. Zarządzanie zmianą w obsłudze pacjenta</p> <p><b>Wiedza:</b> zna znaczenie zmian organizacyjnych w obsłudze pacjenta</p> <p><b>Umiejętności:</b> dostosowuje swoje działania do zmieniających się warunków</p> <p><b>Kompetencje społeczne:</b> wykazuje elastyczność i gotowość do adaptacji</p>	<p>Wybór prawidłowego sposobu działania w minimum 60% sytuacji problemowych.</p> <p>Prawidłowe wskazanie działań adaptacyjnych w minimum 60% opisanych sytuacji.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p> <p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>13. Asertywność jako kompetencja w sytuacjach trudnych</p> <p>Wiedza: zna różnice między postawą asertywną, uległą i agresywną</p> <p>Umiejętności: stosuje asertywne komunikaty w rozmowie z pacjentem</p> <p>Kompetencje społeczne: broni własnych granic z poszanowaniem pacjenta</p>	<p>Wybór co najmniej 60% poprawnych komunikatów asertywnych.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>14. Obrona własnych granic w czterech krokach wg Pamelii Butler</p> <p>Wiedza: zna etapy modelu obrony granic</p> <p>Umiejętności: stosuje model w rozmowie z pacjentem</p> <p>Kompetencje społeczne: działa konsekwentnie i spokojnie w sytuacjach nacisku</p>	<p>Prawidłowe uporządkowanie etapów modelu w minimum 60% zadań testowych.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>15. Radzenie sobie z zastrzeżeniami pacjenta</p> <p>Wiedza: zna źródła i rodzaje zastrzeżeń pacjentów</p> <p>Umiejętności: odpowiada na zastrzeżenia w sposób merytoryczny</p> <p>Kompetencje społeczne: traktuje zastrzeżenia jako element dialogu</p>	<p>Poprawny dobór odpowiedzi w co najmniej 60% sytuacji zgłaszania zastrzeżeń.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>16. Technika „zdarłej płyty” jako forma odmowy</p> <p>Wiedza: zna zasady techniki „zdarłej płyty”</p> <p>Umiejętności: stosuje technikę w rozmowie z pacjentem</p> <p>Kompetencje społeczne: odmawia stanowczo, zachowując kulturę i szacunek</p>	<p>Wybór poprawnej sekwencji komunikatów w minimum 60% przykładów.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>17. Pacjent agresywny, bierny i manipulacyjny</p> <p><b>Wiedza:</b> zna cechy pacjenta agresywnego, biernego i manipulacyjnego</p> <p><b>Umiejętności:</b> dobiera sposób reakcji do typu zachowania pacjenta</p> <p><b>Kompetencje społeczne:</b> zachowuje profesjonalizm w kontakcie z trudnym pacjentem</p>	<p>Prawidłowy dobór reakcji w minimum 60% opisanych przypadków.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>Typologia pacjentów i style reagowania</p> <p><b>Wiedza:</b> zna typologię pacjentów i ich charakterystyczne cechy</p> <p><b>Umiejętności:</b> dopasowuje styl komunikacji do typu pacjenta</p> <p><b>Kompetencje społeczne:</b> wykazuje elastyczność w relacjach z pacjentami</p>	<p>Poprawne przyporządkowanie stylu komunikacji w minimum 60% zadań.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>Sytuacje konfliktowe w obsłudze bezpośredniej i telefonicznej</p> <p><b>Wiedza:</b> zna mechanizmy powstawania konfliktów</p> <p><b>Umiejętności:</b> stosuje techniki deeskalacji konfliktu</p> <p><b>Kompetencje społeczne:</b> kontroluje emocje w sytuacjach konfliktowych</p>	<p>Wybór prawidłowego działania deeskalacyjnego w minimum 60% opisanych sytuacji.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>20. Zarządzanie stresem w pracy z pacjentem</p> <p><b>Wiedza:</b> zna źródła stresu w obsłudze pacjenta</p> <p><b>Umiejętności:</b> dobiera sposoby radzenia sobie ze stresem</p> <p><b>Kompetencje społeczne:</b> dba o jakość relacji mimo napięcia</p>	<p>Prawidłowa identyfikacja reakcji na stres w minimum 60% przypadków.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>21. Rozpoznawanie potrzeb pacjenta</p> <p>Wiedza: zna podstawowe potrzeby pacjentów</p> <p>Umiejętności: identyfikuje potrzeby pacjenta w rozmowie</p> <p>Kompetencje społeczne: wykazuje wrażliwość na potrzeby pacjenta</p> <p>22. Praca z pacjentem roszczeniowym</p> <p>Wiedza: zna mechanizmy zachowań roszczeniowych</p> <p>Umiejętności: reaguje asertywnie na zachowania roszczeniowe</p> <p>Kompetencje społeczne: zachowuje granice i szacunek wobec pacjenta</p>	<p>Poprawna identyfikacja potrzeb w minimum 60% opisanych sytuacji.</p> <p>Wybór prawidłowej reakcji w co najmniej 60% opisanych przypadków.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p> <p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>23. Presja, krytyka i żądania ze strony pacjenta</p> <p>Wiedza: zna formy presji i krytyki ze strony pacjenta</p> <p>Umiejętności: odpowiada na presję w sposób merytoryczny</p> <p>Kompetencje społeczne: nie eskaluje napięcia w relacji</p>	<p>Prawidłowy dobór reakcji w minimum 60% opisanych sytuacji.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>24. Profesjonalna postawa pracownika ochrony zdrowia</p> <p>Wiedza: zna standardy profesjonalnej postawy w obsłudze pacjenta</p> <p>Umiejętności: stosuje standardy w codziennej pracy</p> <p>Kompetencje społeczne: bierze odpowiedzialność za jakość obsługi pacjenta</p>	<p>Poprawne rozpoznanie co najmniej 60% zachowań zgodnych ze standardami zawodowymi.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>

# 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 rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

## Program

Dzień 1: Profesjonalna obsługa pacjenta zgodnie z najwyższymi standardami

- Algorytm profesjonalnej obsługi pacjenta zgodnie z kartą praw pacjenta
- Podstawowe błędy w obsłudze pacjenta
- Doskonalenie umiejętności komunikacyjnych z pacjentami w obsłudze bezpośredniej
- Doskonalenie umiejętności komunikacyjnych z pacjentami w obsłudze telefonicznej
- Jakie są przyczyny nie przestrzegania zaleceń lekarskich przez pacjentów
- Rola werbalnych i pozawerbalnych środków przekazu w skutecznej obsłudze pacjenta
- Bariery komunikacyjne w najczęściej spotykanych jednostkach chorobowych
- Partnerstwo w relacjach personel medyczny-pacjent jako warunek skutecznego leczenia
- Aktywne słuchanie:
  - > dopasowanie do klienta/pacjenta,
  - > zadawanie pytań,
  - > dowartościowanie, uznanie uczuć,
  - > parafraza,
  - > klaryfikacja (podsumowanie)
- Kwadrat komunikacyjny Friedemanna Schulza von Thuna jako podstawowe narzędzie przekazywania informacji zwrotnej w sytuacjach trudnych
- Niezbędnik pracownika służby zdrowia czyli zbiór zasad postępowania na tym stanowisku

Dzień 2: Obsługa pacjenta w sytuacjach trudnych

- Praktyczne sposoby postępowania w sytuacjach trudnych
- Zarządzanie zmianą jako jeden z ważniejszych elementów dopasowania do wymagań obsługi pacjenta w obecnej rzeczywistości
- Asertywność jako podstawowa kompetencja radzenia sobie w sytuacjach trudnych
- Obrona własnych granic w czterech krokach wg Pameli Butler
- Jak rozwiązać wątpliwości pacjenta/klienta czyli sekret radzenia sobie z zastrzeżeniami
- Zdarta płyta – skuteczna technika odmowy
- Jak radzić sobie z pacjentem agresywnym, biernym oraz manipulacyjnym.
- Typologia klienta/pacjenta czyli jak asertywnie reagować na różne zachowania klientów:
  - > Autorytet wewnętrzny lub zewnętrzny
  - > Zgodny lub negujący
  - > Systematyczny lub chaotyczny
  - > Osobisty lub rzeczowy
  - > Nastawiony na cele lub problemy
- Praktyczne ćwiczenia postaw asertywnych wobec trudnych czy roszczeniowych klientów/pacjentów
- Sytuacje trudne i konfliktowe w obsłudze bezpośredniej
- Sytuacje trudne i konfliktowe w rozmowie telefonicznej
- Zarządzanie sytuacjami stresowymi
- Rozpoznawanie potrzeb pacjentów/klientów jako element minimalizowania sytuacji konfliktowych
- Zarządzanie sytuacjami stresowymi w rozmowach z roszczeniowymi klientami:
  - > Krytyka na tle konkurencji
  - > Zgłaszanie żądań
  - > Przepytywanie przez klienta
  - > „Nie jestem zainteresowany...”
  - > „Interesuje mnie wyłącznie...”
  - > „Niech Pani mówi ja tylko słucham”
  - > Klient nie daje uwagi

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 0

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

# Cennik

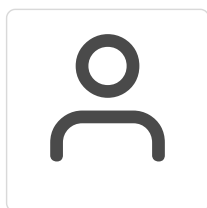
Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania za zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeśli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych 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 w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 936,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	246,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	200,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Marcin Filipowski

Trener biznesu, założyciel i właściciel firmy szkoleniowej ForMatrix.

Ukończył szkołę trenerów METRUM akredytowaną przez ICF i PTP Certyfikowany Master Neurolingwistycznego Programowania. Ukończył szkołę CoachWiseEquippedTM akredytowany przez ICF i CTI w Coaching Center w Warszawie. Członek Polskiego Towarzystwa Trenerów Biznesu. Certyfikowany Diagnosta Inteligencji Emocjonalnej. Reiss Motivation Profile Master - specjalista motywacji pozafinansowej.

Wykładowca w Akademii WSB w Dąbrowie Górniczej w zakresie - „Komunikacja z pacjentem” oraz „Komunikacja interpersonalna” Absolwent rehabilitacji ruchowej i odnowy biologicznej AWF w Katowicach.

Specjalizuje się w prowadzeniu szkoleń dla szpitali i placówek medycznych z zakresu doskonalenia obsługi pacjenta, w ramach których od 2014 roku przeszkolił ponad 300 osób.

Posiada kilkunastoletnie doświadczenie w sprzedaży i kilkuletnie doświadczenie managerskie. Był trenerem wewnętrznym w jednej z największych korporacji farmaceutycznych – Teva Pharmaceuticals.

Pracował jako coach w Wyższej Szkole Finansów i Zarządzania w Warszawie. Jako trener biznesu przeprowadzał m.in. warsztaty dla takich firm jak: Actavis, PLL LOT, Pracuj.pl, uzyskując doskonałe oceny od uczestników. Szkolił urzędników państwowych Kancelarii Prezesa Rady Ministrów z przywództwa, managerów banku BGŻ z umiejętności przeprowadzania ocen pracowniczych, a managerów AVIVA z osiągania celów sprzedażowych.

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik otrzyma materiały szkoleniowe w formie elektronicznej oraz certyfikat.

## Informacje dodatkowe

Prosimy o kontakt z realizatorem w celu ustalenia szczegółów oraz potwierdzenia zapisu się na kurs.

**ORGANIZUJEMY RÓWNIEŻ SZKOLENIA ZAMKNIĘTE DLA PLACÓWEK.**

**ISTNIEJE MOŻLIWOŚĆ SKORZYSTANIA Z DOFINANSOWANIA.**

## Adres

ul. Józefa Wolnego 4

40-857 Katowice

woj. śląskie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Ilona Pawłowska**

**E-mail** [biuro@formatrix.pl](mailto:biuro@formatrix.pl)

**Telefon** (+48) 502 702 435