



Szkolenie: Kontakt z wymagającym pacjentem w pracy pielęgniarki

Numer usługi 2026/05/19/220327/3569080

6 150,00 PLN brutto
5 000,00 PLN netto
439,29 PLN brutto/h
357,14 PLN netto/h
166,67 PLN cena rynkowa ⓘ

TVS SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

- 📍 Katowice
- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 📄 stacjonarna
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 14:00 h
- 📅 09.07.2026 do 10.07.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Grupa docelowa usługi	Pielęgniarki oraz pielęgniarze pracujący zawodowo w jednostkach POZ/AOS, szpital – oddziały, poradnie, izba przyjęć/SOR
Minimalna liczba uczestników	8
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	03-07-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników do skutecznego i profesjonalnego kontaktu z wymagającym pacjentem w pracy pielęgniarki, z uwzględnieniem zasad komunikacji interpersonalnej, radzenia sobie z sytuacjami trudnymi w codziennej praktyce zawodowej. Uczestnik po zakończeniu szkolenia potrafi rozpoznawać potrzeby i emocje pacjenta, stosować techniki komunikacyjne w sytuacjach konfliktowych oraz działać w sposób wspierający dobrostan.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik charakteryzuje zasady komunikacji interpersonalnej oraz typy wymagających pacjentów	omawia minimum 3 techniki komunikacji (np. aktywne słuchanie, parafraza, asertywność) rozdziela co najmniej 3 typy trudnych pacjentów wskazuje źródła zachowań trudnych (np. lęk, ból, stres)	Test teoretyczny
Uczestnik stosuje techniki komunikacji w kontakcie z wymagającym pacjentem	stosuje aktywne słuchanie i parafrazę w symulacji komunikuje się w sposób spokojny i rzeczowy dostosowuje sposób komunikacji do sytuacji pacjenta	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik reaguje adekwatnie w sytuacjach konfliktowych i stosuje techniki deeskalacji	identyfikuje sytuację konfliktową stosuje minimum 2 techniki deeskalacji unika eskalowania napięcia	Wywiad swobodny
Uczestnik wykazuje empatyczną i profesjonalną postawę wobec pacjenta	okazuje szacunek i zrozumienie zachowuje spokój w sytuacjach trudnych przestrzega zasad etyki zawodowej	Wywiad swobodny

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

Program 16 godzin dydaktycznych (2 dni)

DZIEŃ 1 – 8 godzin

1) Wprowadzenie. Rola pielęgniarki jako kluczowego „ogniwa” w opiece nad pacjentem (1 h)

rola pielęgniarki w łańcuchu świadczeń zdrowotnych

praca „najbliżej pacjenta” – znaczenie relacji i komunikacji w kontakcie „na pierwszej linii”

oczekiwania pacjentów a realia pracy (braki kadrowe, presja czasu, procedury)

2) Kontakt z pacjentem – podstawowe aspekty psychologiczne (2 h)

podstawowe zasady komunikacji niewerbalnej – rola i znaczenie

szacunek jako fundament: poszanowanie godności i autonomii pacjenta w sytuacjach intymnych i trudnych

mechanizmy obronne: pretensje, agresja, szukanie winnego

zasada lustra: jak nasze nastawienie wpływa na pacjenta (mechanizm „co dajesz, to otrzymujesz”)

oznaki eskalacji emocji i narastania napięcia – jak je efektywnie identyfikować

3) Efektywna komunikacja w pracy pielęgniarki (1 h)

język prosty i zrozumiały (bez żargonu medycznego)

komunikacja przy łóżku pacjenta a komunikacja w rejestracji (AOS/POZ)

parafraza, odzwierciedlanie emocji

„komunikat w 30 sekund” – szybkie uporządkowanie rozmowy

poczucie humoru w pracy pielęgniarki: kiedy pomaga rozładować napięcie, a kiedy jest niewskazany (wycucie granic)

4) Prawo pacjenta do informacji a tajemnica medyczna (1 h)

obowiązek informacyjny – zakres informacji udzielanych przez pielęgniarkę pacjentowi

kontakt z osobą bliską/upoważnioną przez pacjenta,

udzielenie informacji telefonicznej – obowiązki związane z identyfikacją rozmówcy

obowiązek zachowania tajemnicy zawodowej i jego granice

5) Instrumenty ochrony prawnej pielęgniarki z elementami zrównoważonego rozwoju w ochronie zdrowia (1 h)

dobrostan personelu (well-being jako część sustainability)

efektywne zarządzanie zasobami (czas, energia, materiały)

etyka i odpowiedzialność społeczna w opiece zdrowotnej

co mogę zrobić, gdy moje granice zostają naruszone

ochrona dóbr osobistych i dobrego imienia pielęgniarki

działanie w przypadku agresji ze strony pacjenta

czy i kiedy pielęgniarka korzysta z ochrony prawnej przynależnej funkcjonariuszom publicznym

6) Warsztat praktyczny – trudne sytuacje w pracy pielęgniarki (2 h)

Scenki sytuacyjne z pacjentami – aktorami

przekazywanie informacji o stanie pacjenta

komunikowanie procedur (np. przygotowanie do badań)

najczęstsze sytuacje „trudne”

- pretensje związane z koniecznością oczekiwania na udzielenie świadczeń
- „gdzie jest lekarz?”
- niezadowolenie z opieki
- konflikt z rodziną

DZIEŃ 2 – 6 godzin

7) Deeskalacja konfliktu i agresji (2 h)

model deeskalacji krok po kroku

„bezpieczne zdania” – jak odmówić, pozostając uprzejmym

pacjent drażliwy, napięty, pobudzony

sytuacje zagrożenia – kiedy i jak reagować, kiedy zakończyć rozmowę i jak zrobić to profesjonalnie

siła spokoju i uprzejmości w starciu z agresją: jak nie dać się wciągnąć w spiralę złości

8) Asertywność i granice w pracy pielęgniarki (1,5 h)

stawianie granic bez poczucia winy

jak asertywnie odpowiadać na komunikaty „proszę zrobić to teraz”, „należy mi się”,

radzenie sobie z manipulacją

zarządzanie czasem rozmowy przy dużym obciążeniu

9) Specyfika pacjentów w szczególnych sytuacjach (1,5 h)

pacjent „bólówy”/cierpiący

pacjent w silnym lęku

pacjent w żałobie

pacjent z niepełnosprawnością intelektualną

pacjent z zaburzeniami psychiatrycznymi

11) Dobrostan personelu a zrównoważony rozwój (1 h)

wypalenie zawodowe

zarządzanie stresem

równowaga praca–życie jako element sustainability

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 17

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 17 Rola pielęgniarki jako kluczowego „ogniwa” w opiece nad pacjentem	Zajęcia	Karolina Kulczyńska	09-07-2026	09:00	09:45	00:45
2 z 17 Kontakt z pacjentem – podstawowe aspekty psychologiczne	Zajęcia	Lidia Karasiewicz	09-07-2026	09:45	11:15	01:30
3 z 17 -	Przerwa	-	09-07-2026	11:15	11:30	00:15
4 z 17 Efektywna komunikacja w pracy pielęgniarki	Zajęcia	Karolina Kulczyńska	09-07-2026	11:30	12:15	00:45
5 z 17 Prawo pacjenta do informacji a tajemnica medyczna	Zajęcia	Marcin Burdzik	09-07-2026	12:15	13:00	00:45
6 z 17 -	Przerwa	-	09-07-2026	13:00	13:30	00:30
7 z 17 Instrumenty ochrony prawnej pielęgniarki z elementami zrównoważonego rozwoju w ochronie zdrowia	Zajęcia	Marcin Burdzik	09-07-2026	13:30	14:15	00:45
8 z 17 Warsztat praktyczny – trudne sytuacje w pracy pielęgniarki	Zajęcia	Lidia Karasiewicz	09-07-2026	14:15	15:00	00:45
9 z 17 -	Przerwa	-	09-07-2026	15:00	15:15	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 17 Warsztat praktyczny – trudne sytuacje w pracy pielęgniarki	Zajęcia	Lidia Karasiewicz	09-07-2026	15:15	16:00	00:45
11 z 17 Deeskalacja konfliktu i agresji	Zajęcia	Karolina Kulczyńska	10-07-2026	09:00	10:30	01:30
12 z 17 Asertywność i granice w pracy pielęgniarki	Zajęcia	Lidia Karasiewicz	10-07-2026	10:30	12:00	01:30
13 z 17 -	Przerwa	-	10-07-2026	12:00	12:30	00:30
14 z 17 Specyfika pacjentów w szczególnych sytuacjach	Zajęcia	Lidia Karasiewicz	10-07-2026	12:30	14:00	01:30
15 z 17 Dobrostan personelu a zrównowagony rozwój	Zajęcia	Lidia Karasiewicz	10-07-2026	14:00	14:45	00:45
16 z 17 -	Przerwa	-	10-07-2026	14:45	15:15	00:30
17 z 17 -	Walidacja	-	10-07-2026	15:15	16:00	00:45

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	14:00
w tym suma godzin zajęć	11:15
w tym suma godzin walidacji	00:45
w tym suma przerw	02:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	16:00

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 z 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	6 150,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	439,29 PLN
Koszt osobogodziny netto	357,14 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	14:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 3



1 z 3

Marcin Burdzik

lekarz, specjalista psychiatrii oraz prawnik i doktor nauk prawnych. Starszy asystent w II Oddziale Psychiatrycznym Centrum Psychiatrii im. dr. K. Czumy w Katowicach oraz Dyrektor ds. Lecznictwa w/w Szpitala. Adiunkt w Instytucie Nauk Prawnych Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach. Wykładowca Akademii Śląskiej. W ramach swojej działalności naukowej skupia się na problematyce psychiatrii i prawa medycznego, w tym należytej ochrony praw osób z zaburzeniami psychicznymi. Od 2020 r. prowadzi zajęcia dydaktyczne dla studentów prawa i medycyny – m.in. z zakresu postępowania karnego, propedeutyki psychiatrii, psychiatrii klinicznej. Kierownik naukowy projekt finansowanego przez NCN poświęconego stosowaniu środków przymusu wobec osób z

zaburzeniami psychicznymi. Prelegent szeregu krajowych i międzynarodowych konferencji naukowych oraz autor publikacji z obszaru prawa i psychiatrii.

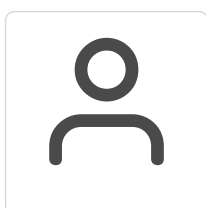


2 z 3

Karolina Kulczyńska

Absolwentka psychologii na Uniwersytecie SWPS w Katowicach, psychologia kliniczna osób dorosłych. Prowadzi warsztaty w zakresie szeroko pojętego dobrostanu psychicznego, skutecznej komunikacji i motywacji. Jej doświadczenie obejmuje m.in. współpracę ze Stowarzyszeniem Ludzi Widzących Więcej, gdzie projektowała i realizowała autorskie programy edukacyjne. W działaniach szkoleniowych skupia się m.in. na:

- Wsparciu w kryzysie: Edukacja osób niosących pomoc (warsztaty "Zrozumienie i pomoc").
- Komunikacji asertywnej: Budowanie relacji z zachowaniem poczucia własnej godności i skuteczności przekazu (warsztaty "Słowa a komunikacja").
- Relacjach zawodowych: Praktyczne aspekty dialogu z kadrą zarządzającą i ochrony granic osobistych.



3 z 3

Lidia Karasiewicz

Magister psychologii, certyfikowany Psychoterapeuta (Certyfikat Polskiego Towarzystwa Psychiatrycznego). Od kilkunastu lat pracuje jako psychoterapeuta równolegle współpracuje z różnymi podmiotami prowadząc szkolenia, warsztaty, psychoedukacje, wsparcie. Do jej dorobku zawodowego należą:

od 2022 r do nadal - współpraca z Fundacją Nowy Staw w Lublinie: psychoedukacja, warsztaty z kompetencji miękkich dla spółdzielni socjalnych, szkolenia dla wolontariuszy (również w języku angielskim), wsparcie dla uchodźców, udział w bieżących projektach od 2020 r do nadal - współpraca z Psychomedic – Klinika w Katowicach, obok pracy psychoterapeutycznej prowadzenie webinarów i szkoleń oraz staży online dla studentów i specjalistów
2018 r – 2014 r - współpraca z MOPS Lubliniec, dyżur w Punkcie Konsultacyjnym, udział w bieżących projektach min. prowadzenie grupy wsparcia dla ofiar przemocy, psychoedukacja dla specjalistów
2014 r – 2012 r - współpraca z firmą Apus w Częstochowie: prowadzenie Szkoły Rodzica dla podopiecznych MOPS Lubliniec prowadzenie warsztatów radzenia sobie ze stresem dla ofiar przemocy, prowadzenie zajęć psychoedukacyjnych i warsztatowych dla nauczycieli w Częstochowie
2013 r – 2012 r. - prowadzenie indywidualnych i grupowych zajęć psychoterapeutycznych i socjoterapeutycznych w Szkołach Podstawowych w Lublińcu w ramach współpracy z Grupą Eventow

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały i narzędzia dla uczestników

- mini-procedury:
 - deeskalacja (6 kroków)
 - rozmowa przy łóżku pacjenta
 - kontakt z rodziną
- lista „triggerów” i alternatywnych sformułowań
- checklisty do autooceny po trudnej sytuacji

Warunki uczestnictwa

Szkolenie jest przeznaczone dla osób pełnoletnich, które pracują w zawodzie pielęgniarki/pielęgniarza, rejestratorki/rejestratora oraz wykonują inne zawody medyczne

Informacje dodatkowe

Istnieje możliwość zwolnienia usługi z podatku VAT na podstawie § 3 ust. 1 pkt. 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (DZ.U.2013, poz. 1722 z późn. zm.), w przypadku, gdy uczestnik otrzyma dofinansowanie na poziomie co najmniej 70% ze środków publicznych. W innej sytuacji należy doliczyć podatek VAT w wysokości 23%.

Adres

Katowice 12
40-126 Katowice
woj. śląskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Maria Turzańska

E-mail maria.turzanska@tvs.pl

Telefon (+48) 533 778 949