



Pacjent w centrum – prawa, równe traktowanie, komunikacja i odpowiedzialna organizacja pracy

Numer usługi 2026/09/01/205190/3783645

1 680,00 PLN brutto
1 680,00 PLN netto
168,00 PLN brutto/h
168,00 PLN netto/h
181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

Dr Agata
Wiśniewska-Szałek
Consulting

★★★★★ 5,0 / 5

3 oceny

- 📋 Usługa szkoleniowa
- 📺 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 10:00 h
- 📅 08.10.2026 do 22.10.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Grupa docelowa usługi	Pracownicy podmiotów leczniczych, zarówno personel medyczny, jak i niemedyczny, którzy uczestniczą w procesie udzielania świadczeń zdrowotnych oraz obsłudze pacjenta. W szczególności są to: • lekarze, • pielęgniarki i położne, • rejestratorki medyczne, • pracownicy administracyjni, • kadra zarządzająca i koordynująca
Minimalna liczba uczestników	12
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	07-10-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje do samodzielnej i profesjonalnej obsługi pacjenta, respektowania jego praw, równego traktowania oraz komunikacji z osobami o różnych potrzebach, w tym z osobami z niepełnosprawnościami. Szkolenie

rozwija również kompetencje związane z zieloną transformacją poprzez kształtowanie odpowiedzialnych, zasobooszczędnych i przyjaznych środowisku sposobów organizacji pracy oraz ograniczania zużycia materiałów i zasobów w placówce medycznej

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje podstawowe prawa pacjenta i obowiązki personelu związane z ich respektowaniem	Wskazuje właściwe prawa pacjenta w przedstawionych sytuacjach	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wskazuje właściwe prawa pacjenta w przedstawionych sytuacjach	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Identyfikuje przykłady nierównego traktowania pacjentów	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wskazuje właściwe zasady postępowania zapewniające równe traktowanie	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozróżnia zasady równego traktowania pacjentów i rozpoznaje zachowania o charakterze dyskryminacyjnym		
Dobiera sposoby komunikacji odpowiednie do potrzeb pacjenta, w tym pacjenta z niepełnosprawnością	Rozpoznaje właściwy sposób komunikowania się z pacjentem o określonych potrzebach	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Rozpoznaje właściwy sposób komunikowania się z pacjentem o określonych potrzebach	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozpoznaje zasady skutecznej komunikacji z pacjentem w sytuacjach trudnych i konfliktowych	Wskazuje techniki aktywnego słuchania, empatii i deeskalacji konfliktu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Dobiera właściwą reakcję personelu do przedstawionej sytuacji trudnej	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wskazuje prawidłowe etapy reagowania na skargę pacjenta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Rozpoznaje zachowania personelu zwiększające lub zmniejszające ryzyko eskalacji konfliktu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozpoznaje zasady prawidłowego postępowania w przypadku skargi lub niezadowolenia pacjenta		
Wyjaśnia znaczenie sprawnej organizacji pracy dla jakości obsługi i bezpieczeństwa pacjenta	Wskazuje związki między komunikacją, organizacją pracy a bezpieczeństwem pacjenta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Rozpoznaje przykłady nieefektywnej organizacji pracy powodujące zbędne czynności lub straty zasobów	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozpoznaje rozwiązania wspierające ograniczanie zużycia zasobów w codziennej pracy placówki medycznej	Wskazuje działania ograniczające zużycie papieru, energii i materiałów	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Rozpoznaje rozwiązania pozwalające ograniczyć marnotrawstwo zasobów bez obniżania jakości i bezpieczeństwa obsługi pacjenta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Charakteryzuje podstawowe zasady gospodarki o obiegu zamkniętym możliwe do zastosowania w organizacji usług medycznych	Rozpoznaje działania zgodne z zasadami GOZ, w szczególności zapobieganie powstawaniu odpadów i racjonalne wykorzystanie zasobów	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wskazuje przykłady rozwiązań organizacyjnych wspierających ograniczanie odpadów i ponowne wykorzystanie zasobów tam, gdzie jest to możliwe i bezpieczne	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

Usługa realizowana jest w godzinach zegarowych. Usługa dzieli się na 6 godzin zajęć teoretycznych i 4 godziny zajęć praktycznych

Spotkanie 1. Prawa pacjenta i standard profesjonalnej obsługi

- prawa pacjenta i obowiązki personelu w codziennej praktyce;

- podmiotowe traktowanie pacjenta – godność, autonomia, prawo do informacji;
- świadoma zgoda i przekazywanie informacji;
- standard profesjonalnej obsługi pacjenta;
- sytuacje trudne i ryzyko naruszenia praw pacjenta;
- odpowiedzialne gospodarowanie zasobami jako element jakości organizacji pracy – czas, materiały, dokumentacja i zasoby wykorzystywane w procesie obsługi pacjenta;
- ćwiczenia na przykładach sytuacji z praktyki placówki.

Spotkanie 2. Równe traktowanie i pacjent ze szczególnymi potrzebami

- zasada równego traktowania i przeciwdziałanie dyskryminacji;
- różnorodność pacjentów i wynikające z niej potrzeby;
- obsługa osób z niepełnosprawnościami;
- bariery komunikacyjne, organizacyjne i środowiskowe;
- dostosowanie sposobu komunikacji i organizacji obsługi;
- język włączający i budowanie poczucia bezpieczeństwa;
- dostępność a zielona transformacja – projektowanie rozwiązań przyjaznych pacjentowi i jednocześnie ograniczających niepotrzebne zużycie zasobów;
- ćwiczenia: „Jak usprawnić obsługę pacjenta bez zwiększania zużycia zasobów?”.

Spotkanie 3. Skuteczna komunikacja z pacjentem

- aktywne słuchanie i empatia;
- jasne i zrozumiałe przekazywanie informacji;
- komunikacja z osobą zestresowaną, zdenerwowaną lub roszczeniową;
- komunikacja telefoniczna i bezpośrednia;
- komunikacja między pracownikami a bezpieczeństwo pacjenta;
- ograniczanie nieporozumień i konieczności powtarzania czynności;
- cyfrowa komunikacja jako element zielonej transformacji – ograniczanie zbędnego wykorzystania papieru i zasobów poprzez właściwe wykorzystanie narzędzi cyfrowych;
- ćwiczenia komunikacyjne.

Spotkanie 4. Pacjent trudny, skarga i sytuacja konfliktowa

- źródła trudnych zachowań pacjentów;
- techniki deeskalacji konfliktu;
- reagowanie na agresję słowną;
- przyjmowanie skargi i reagowanie na niezadowolenie;
- przekazywanie trudnych informacji;
- komunikacja w sytuacji błędu lub zdarzenia niepożądanego;
- rozwiązywanie problemów i ograniczanie marnotrawstwa czasu, materiałów i pracy poprzez skuteczną komunikację;
- analiza przypadków.

Spotkanie 5. Zielona organizacja pracy w placówce medycznej

- czym jest zielona transformacja w organizacji usług medycznych;
- odpowiedzialne gospodarowanie zasobami w codziennej pracy;
- ograniczanie marnotrawstwa materiałów i energii;
- racjonalne wykorzystanie materiałów jednorazowych i biurowych;
- ograniczanie zużycia papieru i drukowania;
- cyfryzacja procesów jako element ograniczania zużycia zasobów;
- segregacja i prawidłowe postępowanie z odpadami;
- GOZ w placówce medycznej – zapobieganie powstawaniu odpadów, racjonalne wykorzystanie zasobów i właściwe gospodarowanie odpadami;
- identyfikacja obszarów, w których pracownik może ograniczyć zużycie zasobów;
- ćwiczenie: „Zielona zmiana w moim miejscu pracy” – opracowanie konkretnych usprawnień.
- Walidacja szkolenia

Walidacja usługi prowadzona jest na zakończenie usługi, poprzez test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie. W trakcie realizacji usługi rozwojowej, przeprowadzana będzie weryfikację postępów oraz ocena osiągnięcia efektów uczenia się poprzez ankiety, testy i quizy.

Metoda walidacji: test teoretyczny jednokrotnego wyboru, przeprowadzany po zakończeniu szkolenia. Test obejmuje pytania odnoszące się bezpośrednio do wszystkich zdefiniowanych efektów uczenia się i kryteriów ich weryfikacji. Wynik testu jest generowany automatycznie. Osiągnięcie efektów uczenia się potwierdzane jest na podstawie udzielonych odpowiedzi zgodnie z przyjętym progiem zaliczenia.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 8

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Prawa pacjenta i standard profesjonalnej obsługi	Zajęcia	Marek Czyż	08-10-2026	09:00	10:00	01:00
2 z 8 -	Przerwa	-	08-10-2026	10:00	10:15	00:15
3 z 8 Prawa pacjenta i standard profesjonalnej obsługi	Zajęcia	Marek Czyż	08-10-2026	10:15	11:15	01:00
4 z 8 Równe traktowanie i obsługa pacjenta ze szczególnymi potrzebami	Zajęcia	Artur Stefanowicz	13-10-2026	09:00	10:56	01:56
5 z 8 Skuteczna komunikacja z pacjentem	Zajęcia	Artur Stefanowicz	15-10-2026	09:00	10:56	01:56
6 z 8 Pacjent trudny, skarga i sytuacja konfliktowa	Zajęcia	Artur Stefanowicz	20-10-2026	09:00	10:56	01:56
7 z 8 Zielona organizacja pracy i GOZ w placówce medycznej	Zajęcia	Marek Czyż	22-10-2026	09:00	10:30	01:30
8 z 8 -	Walidacja	Marek Czyż	22-10-2026	10:30	10:57	00:27

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	10:00
w tym suma godzin zajęć	09:18
w tym suma godzin walidacji	00:27
w tym suma przerw	00:15
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	13:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 680,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 113 ust. 1 ustawy o VAT ze względu na wartość sprzedaży	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 680,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	168,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	168,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	10:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

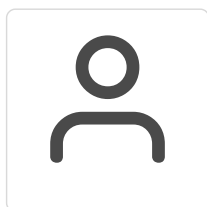
Artur Stefanowicz

Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu obsługi klienta i pacjenta, komunikacji biznesowej, budowania wizerunku firmy, tworzenia jej misji i wartości. Aktywnie uczestniczy w projektach rozwojowych obejmujących opracowanie standardów obsługi, projektowanie systemów oceny ich

stosowania oraz tworzenie i wdrażanie narzędzi wspierających sprzedaż. Równolegle prowadzi sesje coachingowe on the job oraz działania z obszaru HR.

Trener-praktyk. Bogate doświadczenie zawodowe zdobywał m.in. na stanowisku regionalnego koordynatora jednej z największych firm rynku farmaceutycznego w Polsce oraz dyrektora handlowego, zarządzającego zespołem doradców Klienta i telemarketerów. Pełnił również rolę HR Business Partnera i kierownika działu szkoleń największej polskiej sieci aptek.

Ukończył Ekonomię na wydziale socjologiczno-ekonomicznym Uniwersytetu Łódzkiego. Jest certyfikowanym Coachem International Coach Federation, specjalizującym się w sesjach on the job. Został wyróżniony certyfikatem „Trenera na miarę XXI w.”



2 z 2

Marek Czyż

Trener z ponad 12-letnim doświadczeniem w obszarze psychologii, zarządzania i rozwoju kompetencji pracowników. Specjalizuje się w rozwijaniu kompetencji interpersonalnych i menedżerskich, komunikacji, budowaniu relacji oraz podnoszeniu jakości obsługi klienta i interesariuszy. Posiada doświadczenie w prowadzeniu szkoleń dla pracowników organizacji usługowych, w tym w obszarze komunikacji z osobami o różnych potrzebach, rozwiązywania sytuacji trudnych, przeciwdziałania zachowaniom dyskryminacyjnym oraz budowania standardów profesjonalnej obsługi. W pracy szkoleniowej wykorzystuje metody angażujące uczestników, w szczególności analizę przypadków, dyskusję, ćwiczenia sytuacyjne i pracę na przykładach zaczerpniętych z praktyki zawodowej. Posiada również wiedzę dotyczącą zasad zrównoważonego rozwoju, racjonalnego gospodarowania zasobami oraz możliwości wdrażania rozwiązań wspierających zieloną transformację i gospodarkę o obiegu zamkniętym w organizacji. Łączy perspektywę pracownika i organizacji, pokazując praktyczne sposoby poprawy jakości obsługi przy jednoczesnym ograniczaniu marnotrawstwa zasobów.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Organizator zapewnia materiały szkoleniowe w formie elektronicznej. Skrypt, PPT z zajęć i materiały ćwiczeniowe w formie elektronicznej wysłane będą do uczestników po zakończeniu usługi

Do uzyskania zaświadczenia o ukończeniu usługi wymagana jest frekwencja na poziomie 80% czasu trwania usługi. Obecność sprawdzana jest na podstawie raportu z czasu logowania uczestnika

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest zarejestrowanie się i założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych, zapisanie się na szkolenie za pośrednictwem Bazy oraz spełnienie wszystkich warunków określonych przez Operatora, do którego składają Państwo dokumenty o dofinansowanie

Informacje dodatkowe

Usługa uwzględnia potrzeby osób ze potrzebami zgodnie ze Standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027. Uczestnik ze szczególnymi potrzebami powinien zgłosić je min. 7 dni przed szkoleniem. Forma zdalna ułatwia dostęp osobom z ograniczoną mobilnością.

Warunki techniczne

Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa - Platforma Zoom (<https://zoom-video.pl/>)

Wymagania sprzętowe:

Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do Internetu

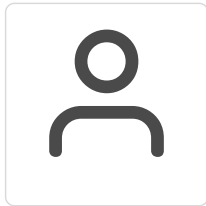
Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik - minimalna prędkość łącza: 512 KB/s

Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do Internetu. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania.

Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line - od momentu rozpoczęcia szkolenia do momentu zakończenia szkolenia

Potrzebna jest zainstalowana najbardziej aktualna oficjalna wersja jednej z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera. Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy); 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS. Łącze internetowe o minimalnej przepustowości do zapewnienia transmisji dźwięku 512Kb/s, zalecane min. 2 Mb/s oraz min. 1 Mb/s do zapewnienia transmisji łącznie dźwięku i wizji, zalecane min. 2,5 Mb/s.

Kontakt



AGATA WIŚNIEWSKA-SZĄŁEK

E-mail agata.wisniewska.szalek@gmail.com

Telefon (+48) 609 580 757