

Standard obsługi pacjenta w placówkach medycznych. Komunikacja z trudnym pacjentem

Miejsce	Termin
ONLINE (hybrydowo)	2026-06-08 - 2026-06-09
Warszawa (hybrydowo)	2026-06-08 - 2026-06-09

Masz pytania odnośnie tego szkolenia? Skontaktuj się z nami: **22 / 845 52 53**, szkolenia@jgt.pl

Więcej informacji na temat szkolenia znajdziesz również tutaj:
<https://www.jgt.pl/szkolenia,standard-obslugi-pacjenta-pmk.html>

OPIS SZKOLENIA

Szkolenie zostało przygotowane z myślą o **pracownikach ochrony zdrowia, którzy na co dzień mają kontakt z pacjentami i ich rodzinami**. Jego celem jest podniesienie jakości obsługi, budowanie pozytywnego doświadczenia pacjenta oraz wzmacnianie profesjonalnego wizerunku placówki medycznej. Podczas zajęć uczestnicy poznają konkretne schematy rozmów, gotowe formułki i techniki, które natychmiast ułatwiają pracę.

Wykładowca odpowie na kilka ważnych kwestii:

- jak mówić w sposób przyjazny, a jednocześnie stanowczy?
- jak panować nad własnymi emocjami?
- jak reagować na trudne zachowania pacjentów?
- jak łączyć życzliwą obsługę z wymogami prawnymi?

Cele szkolenia:

- Zapoznanie uczestników ze **standardami obsługi pacjenta** obowiązującymi w placówkach medycznych
- Doskonalenie umiejętności **profesjonalnej i empatycznej komunikacji z pacjentem**
- Rozwijanie kompetencji w zakresie **radzenia sobie z trudnymi sytuacjami i pacjentami**
- Wzrost świadomości dotyczącej **roli pracowników medycznych** jako wizytówki placówki

Korzyści ze szkolenia:

- Zwiększenie pewności siebie w pracy z pacjentem
- Umiejętność stosowania konkretnych technik komunikacyjnych poprawiających jakość obsługi
- Lepsze radzenie sobie z pacjentami trudnymi, zestresowanymi lub roszczeniowymi
- Wzrost profesjonalizmu i prestiżu własnej pracy
- Zmniejszenie stresu związanego z komunikacją z pacjentem i/lub jego rodziną
- Umiejętność budowania pozytywnego wizerunku placówki medycznej w oczach pacjentów - w tym ograniczenie ilości skarg

Adresaci szkolenia:

Pracownicy ochrony zdrowia na wszystkich poziomach:

- kierownicy i menedżerowie placówek
- sekretarki medyczne

- rejestratorzy
- fizjoterapeuci
- pielęgniarki/położne
- asystentki medycni

Metody szkoleniowe:

Szkolenie prowadzone jest w interaktywnej, warsztatowej formie:

- podstawy teoretyczne omawiane na przykładach
- zadania i ćwiczenia praktyczne (rozwiązywanie problemów zgłaszanych przez uczestników)
- miniscenki: prowadzenie symulowanych rozmów z pacjentem
- autoanaliza swojego stylu komunikowania się z pacjentem
- praca na studiach przypadków
- filmy i nagrania ilustracyjne

Szkolenia realizujemy w formie online, hybrydowej lub stacjonarnej. Niezależnie od formy realizacji - zajęcia odbywają się w sposób interaktywny, z możliwością zadawania pytań, wyjaśnienia wątpliwości, prowadzenia dyskusji i omówienia z trenerem przykładów z własnej praktyki. Nie nagrywamy szkoleń. Pomagamy w kwestiach technicznych.

PROGRAM

DZIEŃ I

Moduł 1. Wprowadzenie

1. Kim jest „trudny pacjent” – obalenie mitów i analiza przyczyn trudnych zachowań
2. Psychologiczne podłoże stresu, lęku i agresji w sytuacjach medycznych
3. Rola rejestracji personelu medycznego i wpływ stylu komunikacji na przebieg wizyty

Moduł 2. Specyfika kontaktu z pacjentem. Jak zrozumienie perspektywy pacjenta pomaga w profesjonalnej obsłudze

1. Czego pacjent oczekuje – oprócz załatwienia sprawy – psychologiczne oczekiwania, perspektywa pacjenta: jak on widzi sytuację
2. Jak zmiana perspektywy pomaga obsłużyć pacjenta szybciej i spokojniej („to, że mam rację, nie oznacza, że pacjent jej nie ma – on po prostu patrzy na sytuację z innej strony”)
3. Co konkretnie pracownik może zrobić, by spełniać oczekiwania pacjentów. Co zrobić w sytuacji, gdy nie mamy wpływu na sytuację

Moduł 3. Komunikacja z pacjentem - małe zmiany, duże efekty

1. Język – przyjazny pacjentowi
2. Mowa ciała i głos – komunikacja niewerbalna ma znaczenie
3. Profesjonalna komunikacja przez telefon

4. Jak powiedzieć "nie" bez używania słowa "nie" – sztuka konstruktywnej odmowy
5. Asertywność w praktyce – bez złości, bez uległości
6. Połączenie empatii z asertywnością

Moduł 4. Zarządzanie własnymi emocjami: klucz do spokoju i skuteczności w obsłudze pacjenta

1. Sposób myślenia o pacjencie – zmień efekt rozmowy
2. Model świateł drogowych – zatrzymaj się, pomyśl, działaj

Moduł 5. Jak połączyć profesjonalną i przyjazną obsługę pacjenta z wymogami prawnymi (RODO, prawa pacjenta, przepisy NFZ)

1. Zbieranie danych osobowych od pacjenta w zatłoczonej poczekalni, weryfikacja tożsamości pacjenta, wydawanie wyników badań, udzielanie informacji przez telefon oraz inne praktyczne przykłady, jak połączyć przyjazną obsługę i przestrzeganie przepisów
2. Jak być miłym i jednocześnie trzymać się procedur – praktyczne, przydatne formuły
3. Sztuka konstruktywnej odmowy – jak zminimalizować niezadowolenie pacjenta, gdy coś jest niemożliwe z powodu przepisów prawnych, wewnętrznych procedur, itd.

Moduł 6: Procedury i standardy (dobre praktyki z różnych typów podmiotów medycznych)

1. Przykłady procedur obsługi pacjenta w rejestracji. Kiedy warto je tworzyć
2. Procedury dotyczące współpracy na linii rejestracja – personel medyczny

DZIEŃ II

Moduł 1. Trudne sytuacje w kontakcie z pacjentem

1. Emocje w komunikacji – jak rozumieć emocje pacjenta i swoje własne
2. Emocje a manipulacja – jak to rozróżnić
3. Gotowe strategie na najbardziej stresujące sytuacje: brak terminu/odległy termin, pacjent zachowuje się w sposób roszczeniowy, niesprawiedliwe zarzuty: „to pani wina”, zachowania agresywne.
4. Jak „nie brać do siebie” trudnych rozmów – praktyczne techniki emocjonalnego dystansu, które pozwalają zachować spokój w trudnych sytuacjach.

Moduł 2. Trudne sytuacje w praktyce - case studies

1. Model rozmowy z trudnym pacjentem
2. Typy skutecznej reakcji w zależności od sytuacji (wina placówki lub nie)
3. Pacjent nie ma racji – jak nie wejść w konflikt
4. Narzędzia komunikacji

Moduł 3. Skuteczne radzenie sobie ze stresem

1. Czynniki stresujące wynikające ze specyfiki pracy
2. Objawy stresu – jak je wcześniej wychwycić
3. Techniki oddechowe i relaksacyjne „tu i teraz” – krótkie ćwiczenia do zastosowania w miejscu pracy

Moduł 4. Telefoniczna obsługa pacjentów

1. Specyfika rozmowy telefonicznej – co działa, a co zawsze prowadzi do nieporozumień
 2. Przydatne procedury i standardy
 - jak się przedstawiać
 - jak poprosić pacjenta, by chwilę poczekał (gdy sprawdzamy jakieś informacje)
 - jak zakończyć rozmowę
 3. Jak reagować na złośliwe, negatywne komentarz
 4. Łączenie obsługi bezpośredniej i telefonicznej – jak to zrobić bez chaosu i zminimalizować niezadowolenie pacjenta
 5. Pytania i dyskusja, wyjaśnianie wątpliwości, analiza przypadków, praktyczne wskazówki
-

MIEJSCE

Forma realizacji szkolenia wskazana jest **na górze strony**, bezpośrednio pod terminem szkolenia. Szkolenie może być realizowane:

- **ONLINE**
- **stacjonarnie** (w sali szkoleniowej)
- **lub hybrydowo** (jednocześnie w sali szkoleniowej i ONLINE).

W Warszawie nasze szkolenia odbywają się w **Centrum Szkoleniowym Golden Floor**, w dwóch lokalizacjach, obie w samym centrum Warszawy, z dogodnym dojazdem komunikacją publiczną, w bliskiej odległości od dworca PKP Warszawa Centralna i Warszawa Zachodnia:

- w budynku Atlas Tower, Aleje Jerozolimskie 123a (przy Placu Zawiszy)
- w budynku, w którym mieści się Hotel Presidential (naprzeciwko Dworca Centralnego), Al. Jerozolimskie 65/79, wejście przez Centrum LIM

Informację o miejscu szkolenia wysyłamy wraz z potwierdzeniem realizacji szkolenia.

SZKOLENIE ONLINE:

Każdy uczestnik łączy się ze swojego miejsca pracy / zamieszkania. Wymagania: komputer / tablet z dostępem do Internetu, wyposażony w mikrofon, opcjonalnie słuchawki. **Link dostępowy do szkolenia dostarczymy z wyprzedzeniem 1-dniowym.**

WIELE SZKOLEŃ REALIZUJEMY HYBRYDOWO, by umożliwić Państwu wybór dogodnej formy udziału w szkoleniu. Część uczestników jest w sali szkoleniowej, a część osób łączy się ze szkoleniem zdalnie. Niezależnie od formy udziału w szkoleniu, zajęcia odbywają się w sposób interaktywny, z możliwością zadawania pytań, wyjaśnienia wątpliwości, prowadzenia dyskusji i omówienia z trenerem przykładów z własnej praktyki.

WYKŁADOWCA

Od 1994 roku prowadzi szkolenia, doradza firmom i organizacjom z różnych branż w zakresie **podnoszenia jakości obsługi klienta/pacjenta i skutecznej komunikacji**. Z wykształcenia jest psychologiem, ukończyła studia na Uniwersytecie Jagiellońskim.

Dla branży medycznej pracuje od 2015 roku. Realizuje projekty szkoleniowe i doradcze związane z **komunikowaniem się z pacjentami** – także osobami ze szczególnymi potrzebami, np. starszymi, z problemami psychicznymi, dziećmi, osobami z obniżonymi możliwościami poznawczymi, osobami przewlekle chorymi itd. W ramach działań doradczych pomaga między innymi w tworzeniu **standardów i procedur dotyczących obsługi pacjentów** i komunikacji wewnątrz placówek medycznych.

W ramach projektu **DOSTĘPNOŚĆ PLUS DLA ZDROWIA:**

- w oparciu o autorski program prowadziła szkolenia (samodzielnie lub z prawnikiem) z zakresu komunikacji i obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami – zarówno dla szpitali, jak i przychodni POZ.
- opracowywała procedury przyjaznej obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami.

Współpracuje z Naczelną Izbą Pielęgniarek i Położnych. Jest autorką szkoleń w ramach Akademii Pielęgniarek i Położnych. Prowadziła wsparcie psychologiczne dla pielęgniarek i położnych w czasie pandemii koronawirusa.

Jest także autorką artykułów w prasie branżowej dla personelu medycznego.

CENA

Cena szkolenia podana jest **na górze strony**, obok terminu szkolenia i przycisku ZAPISZ SIĘ. **Dla szkoleń hybrydowych** (realizowanych jednocześnie w sali szkoleniowej i ONLINE) - **cena szkolenia różni się w zależności od formy udziału w szkoleniu.**

UDZIAŁ W FORMIE ONLINE:

Cena obejmuje: uczestnictwo w szkoleniu dla 1 osoby, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia (wystawiany pod warunkiem obecności na co najmniej 80% zajęć), zapewnienie platformy szkoleniowej i dostępu do szkolenia w czasie rzeczywistym, test połączenia, pomoc techniczną w razie potrzeby.

UDZIAŁ W FORMIE STACJONARNEJ:

Cena obejmuje: uczestnictwo w szkoleniu dla 1 osoby, materiały szkoleniowe, serwis kawowy, lunch, certyfikat ukończenia szkolenia (wystawiany pod warunkiem obecności na co najmniej 80% zajęć).

Ważne informacje:

- Do podanej ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%. W przypadku, gdy udział w szkoleniu jest finansowany co najmniej w 70% ze środków publicznych, szkolenie podlega zwolnieniu z VAT.
- Przy zgłoszeniu więcej niż 1 osoby - RABAT 5% dla każdego uczestnika.
- Cena szkolenia nie obejmuje noclegu. Osoby zainteresowane noclegiem mogą skorzystać z naszej pomocy przy dokonaniu rezerwacji, poniżej informacje o dostępnych możliwościach.
- SPOSÓB PŁATNOŚCI: Płatność może być dokonana po zrealizowanej usłudze, gdy zgłaszającym jest instytucja publiczna, a także w przypadku innych zgłaszających, o ile taka forma płatności zostanie zaakceptowana przez organizatora. Organizator akceptuje wydłużone terminy płatności. **Prosimy o wskazanie preferowanej formy płatności na formularzu zgłoszeniowym.**
- Szczegółowe informacje na temat zasad realizacji usługi znajdują się w [Regulaminie](#)