



## Medyczne Call Center - telefoniczna rejestracja i obsługa pacjentów + teleporady medyczne - warsztaty szkoleniowe. Certyfikowane szkolenie.

Numer usługi 2024/07/29/8282/2240799

1 586,70 PLN brutto  
1 290,00 PLN netto  
132,23 PLN brutto/h  
107,50 PLN netto/h

Centrum Organizacji  
Szkoleń i  
Konferencji SEMPER  
Magdalena  
Wolniewicz-Kesaria



📍 zdalna w czasie rzeczywistym  
🏠 Usługa szkoleniowa  
🕒 12 h  
📅 19.12.2024 do 20.12.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Organizacja
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<p>Do udziału w szkoleniu w szczególności zaproszeni są:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Lekarze pierwszego kontaktu,</li><li>rejestratorki medyczne,</li><li>pielęgniarki rejestrujące pacjentów i przekierowujące pacjentów do lekarzy pierwszego kontaktu,</li><li>osoby odpowiedzialne za obsługę pacjentów oraz wszystkie osoby zainteresowane omawianą podczas szkolenia tematyką.</li></ul> <p><b>Brak wymagań dotyczących przygotowania uczestnika do udziału w szkoleniu.</b></p>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	2
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	12-12-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<b>Liczba godzin usługi</b>	12
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

# Cel

## Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do pracy personelu medycznego komunikującego się z Pacjentem przez telefon i mail poprzez sposoby radzenia sobie z negatywnymi emocjami swoimi i Pacjentów.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p><b>Wiedza:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- definiuje kluczowe pojęcia z zakresu telefonicznej rejestracji i obsługi pacjentów.</li></ul>	<p>Uczestnik poprawnie i precyzyjnie definiuje co najmniej 3-5 kluczowych pojęć związanych z telefoniczną rejestracją i obsługą pacjentów (np. system rejestracji, obsługa pacjenta, zarządzanie czasem rozmowy, eskalacja zgłoszeń).</p>	Test teoretyczny
<p><b>Umiejętności:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- omawia metody i narzędzia wspierające płynny, bezkolizyjny ruch pacjentów.</li><li>- identyfikuje i wyeliminuje elementy, które osłabiają komunikację z pacjentem.</li><li>- stosuje metody radzenia sobie ze stresem w trakcie rozmowy telefonicznej z pacjentem.</li></ul>	<p>Uczestnik wymienia i opisuje co najmniej 3-4 metody lub narzędzia, które pomagają zarządzać przepływem pacjentów (np. systemy kolejkowe, zarządzanie czasem, organizacja harmonogramu wizyt).</p> <p>Uczestnik tworzy przykładowe listy elektroniczne, które spełniają określone standardy (np. odpowiednia struktura, jasność komunikatu, ton odpowiedni do sytuacji, spersonalizowanie treści).</p>	Test teoretyczny  Test teoretyczny
<p><b>Kompetencje społeczne:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ocenia jak odpowiednio reagować w różnych sytuacjach związanych z wykonywanym zawodem</li><li>- identyfikuje własny styl uczenia się i wybiera sposoby dalszego kształcenia,</li><li>- określa znaczenie komunikacji interpersonalnej oraz prawidłowo identyfikuje i rozstrzygać dylematy związane z wykonywaniem zawodu.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Reaguje odpowiednio do różnorodnych kontekstów zawodowych</li><li>- dopiera odpowiednie metody do dalszego kształcenia</li></ul>	Test teoretyczny

# Kwalifikacje

## Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

## Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Tak, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się

**Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?**

Tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji

**Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?**

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji

## Program

Do udziału w szkoleniu w szczególności zaproszeni są:

- Lekarze pierwszego kontaktu,
- rejestratorki medyczne,
- pielęgniarki rejestrujące pacjentów i przekierowujące pacjentów do lekarzy pierwszego kontaktu,
- osoby odpowiedzialne za obsługę pacjentów oraz wszystkie osoby zainteresowane omawianą podczas szkolenia tematyką.

**Brak wymagań dotyczących przygotowania uczestnika do udziału w szkoleniu.**

- szkolenie trwa 2 dni (łącznie 12h) i możesz w nim uczestniczyć z dowolnego miejsca dołączając do wirtualnego pokoju konferencyjnego wykorzystując urządzenie z dostępem do internetu
- Podczas szkolenia zaplanowane są 3 przerwy, które wliczają się w czas szkolenia
- zajęcia odbywają się w godzinach 09.00-15.00 każdego dnia według harmonogramu:

Dzień I

Godz. 09:00 - 09:10 – PRE TEST do uzupełnienia przed szkoleniem

Godz. 09:10 - 10:30 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu)

**1. Sposoby nawiązywania kontaktu telefonicznego z pacjentem i budowanie relacji w celu skutecznej obsługi.**

- a. Techniki skracania dystansu w rozmowie z pacjentem
- b. Budowanie wiarygodności „medyków”
- c. Zagajenie – „dobre wrażenie” w rozmowie telefonicznej
- d. Instrumenty użyteczne w rozmowie telefonicznej – słowa, intonacja, głos
- e. Przebieg rozmowy telefonicznej (struktura): Sposoby nawiązywania relacji- użyteczne zwroty i stwierdzenia
- f. Powód nawiązania kontaktu – identyfikacja, „od przywitania po pożegnanie”
- g. Savoir vivre, czyli zasady etykiety w prowadzeniu rozmów telefonicznych z pacjentem (uprzejmość, konkretność, pewność, zdecydowanie, intonacja, modulacja głosu, odwzorowanie, parafrazowanie wypowiedzi pacjenta, uważne słuchanie, porządkowanie rozmowy)
- h. Umiejętności przydatne w budowaniu więzi z pacjentem

Godz. 10:30 - 10:45 - przerwa

Godz. 10:45 - 12:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu)

**2. Pytania ułatwiające przygotowanie do rozmowy z pacjentem:**

- a. Jaki ma być cel rozmowy?
- b. Jaka ma być korzyść z rozmowy pacjent- rejestratorka, pacjent-lekarz?

- c. Jakie mają być osiągnięte cele/cel w rozmowie z pacjentem?
- d. Jakie są główne potrzeby pacjentów, którzy nawiązują kontakt telefoniczny?
- e. Jak można te potrzeby podzielić i przypisać im priorytety?
- f. Jakie główne przeszkody mogą pojawić się w tej rozmowie?
- g. Jakie są sposoby na osłabienie lub wyeliminowanie tych przeszkód?

Godz. 12:00 - 12:20 – przerwa

Godz. 12:20 - 13:30 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

### **3. Etapy i elementy prowadzonej rozmowy telefonicznej z pacjentem**

- a. Przygotowanie do rozmowy telefonicznej (nastawienie, plan, materiały, etapy rozmowy, algorytm rozmowy, pytania identyfikujące problem zdrowotny, przykładowe odpowiedzi na obiekcje i emocje ze strony pacjenta)
- b. Poznanie technik skracania dystansu psychologicznego
- c. Nawiązanie więzi za pomocą głosu
- d. Poznanie i praktyczne zastosowanie schematu rozmowy telefonicznej (struktura)
- e. Kierowanie rozmową
- f. Elementy komunikacji werbalnej podczas rozmowy
- g. Radzenie sobie z obiekcjami w trakcie prowadzonej rozmowy

Godz. 13.30 - 13:45 - przerwa

Godz. 13:45 - 15:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

- h. Zidentyfikowanie najczęściej występujących przeszkód w rozmowie telefonicznej – pokonywanie tych trudności
- i. Zakończenie rozmowy
- j. Użyteczne asertywne zwroty: „Rozumem..”, „Przykro mi „, „Doceniam”, „Moim zdaniem”, „Zgodnie z istniejącymi procedurami mogę...”, „Jestem zobowiązany”, „To dla Pani/Pana bezpieczeństwa”, „Dzięki temu sprawniej zostanie Pan obsłużony”, „To wynika z decyzji/przepisu”, „Proszę nie podnosić na mnie głosu, ponieważ”, „Proszę nie przeklinać, ponieważ będę zmuszona”, „Trudno mi będzie odpowiedzieć na to pytanie”, „To co jestem w stanie dla Pana zrobić/mogę zrobić w ramach istniejących procedur to”, „To dla Pani jest optymalne rozwiązanie”, „To zapewni Panu bezpieczeństwo”, „Dzięki takiej decyzji ograniczy Pan rozwój choroby”

Dzień II

Godz. 09:00 - 10:30 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

### **4. Identyfikowanie potrzeb i wzbudzanie chęci podejmowania adekwatnych decyzji przez Pacjenta**

- a. Rola pytań w rozmowie (metoda lejka) – użyteczne pytania ich rodzaj i forma ich zadawania (co, jak, gdzie, kiedy, czy?)
- b. Identyfikacja potrzeb – kiedy i jakie pytania zadać?
- c. Wzbudzenie pozytywnych emocji
- d. Prezentacja rozwiązań możliwych do zaakceptowania rozwiązań i decyzji medycznych (bezpieczeństwo pacjenta)
- e. Sposób prezentowania rozwiązań/korzyści
- f. Pokonywanie obiekcji – rodzaje obiekcji, argumenty (racjonalne i emocjonalne) pokonujące i wyjaśniające obiekcje ze strony pacjenta
- g. Praktyczne zastosowanie reguł wywierania wpływu na pacjenta
- h. Rozwiewanie niejasności, wątpliwości pacjenta
- i. Zamknięcie procesu rozmowy telefonicznej – podsumowanie i wyjaśnienie dalszych działań i terminów
- j. Obsługa pacjenta po zakończonej rozmowie telefonicznej

Godz. 10:30 - 10:45 - przerwa

Godz. 10:45 - 12:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

#### **5. Zachowania prowokujące i wywołujące napięcie i wyzwalanie negatywnych emocji – metody radzenia sobie z nimi**

- a. Przerwywanie
- b. Wchodzenie w słowa,
- c. Nieuprzejmość
- d. Ironizowanie
- e. Obcesowość
- f. Stereotypowe podejście
- g. Przedmiotowe traktowanie
- h. Instrumentalne traktowanie
- i. Okazywanie złych nastrojów
- j. KAC w rozmowie telefonicznej z pacjentem - Korzyść, Ambicja, Czas

Godz. 12.00 - 12:20 - przerwa

Godz. 12:20 - 13:30 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

#### **6. Stres-metody i sposoby radzenia sobie ze stresem w rozmowie z pacjentem**

- a. Czym jest stres w mojej pracy?
- b. Jak stres się objawia (myśli, słowa, głos, napięcie, objawy somatyczne)
- c. Stres – mój wróg, czy sprzymierzeniec
- d. Jak utrzymać bezpieczny i motywujący poziom stresu
- e. Wypalenie zawodowe – objawy i przeciwdziałanie

Godz. 13.30 - 13:45 - przerwa

Godz. 13:45 - 14:40 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

- f. Zarządzanie stresem – reagowanie na stres
- g. Walka ze stresem
- h. „Strefy wsparcia” w walce ze „złym stresem”
- i. Jak czerpać siłę satysfakcję z tego co robię obecnie?

Godz. 14:40 - 14:50 – POST TEST walidacja po szkoleniu

Godz. 14:50 - 15:00 - podsumowanie i zakończenie szkolenia.

**Szkolenie będzie realizowane w wymiarze 12-godzinny, gdzie 1 godzina odpowiada godzinie zegarowej ( 60min. )**

## **Harmonogram**

Liczba przedmiotów/zajęć: 17

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 17</b> PRE TEST do uzupełnienia przed szkoleniem	-	19-12-2024	09:00	09:10	00:10
<b>2 z 17</b> 1. Sposoby nawiązywania kontaktu telefonicznego z pacjentem i budowanie relacji w celu skutecznej obsługi.	Zygmunt Dolata	19-12-2024	09:10	10:30	01:20
<b>3 z 17</b> przerwa	Zygmunt Dolata	19-12-2024	10:30	10:45	00:15
<b>4 z 17</b> 2. Pytania ułatwiające przygotowanie do rozmowy z pacjentem	Zygmunt Dolata	19-12-2024	10:45	12:00	01:15
<b>5 z 17</b> przerwa	Zygmunt Dolata	19-12-2024	12:00	12:20	00:20
<b>6 z 17</b> 3. Etapy i elementy prowadzonej rozmowy telefonicznej z pacjentem	Zygmunt Dolata	19-12-2024	12:20	13:30	01:10
<b>7 z 17</b> przerwa	Zygmunt Dolata	19-12-2024	13:30	13:45	00:15
<b>8 z 17</b> Zidentyfikowanie najczęściej występujących przeszkód w rozmowie telefonicznej – pokonywanie tych trudności	Zygmunt Dolata	19-12-2024	13:45	15:00	01:15
<b>9 z 17</b> 4. Identyfikowanie potrzeb i wzbudzanie chęci podejmowania adekwatnych decyzji przez Pacjenta	Zygmunt Dolata	20-12-2024	09:00	10:30	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 17 przerwa	Zygmunt Dolata	20-12-2024	10:30	10:45	00:15
11 z 17 5. Zachowania prowokujące i wywołujące napięcie i wyzwianie negatywnych emocji – metody radzenia sobie z nimi	Zygmunt Dolata	20-12-2024	10:45	12:00	01:15
12 z 17 przerwa	Zygmunt Dolata	20-12-2024	12:00	12:20	00:20
13 z 17 6. Stres- metody i sposoby radzenia sobie ze stresem w rozmowie z pacjentem	Zygmunt Dolata	20-12-2024	12:20	13:30	01:10
14 z 17 przerwa	Zygmunt Dolata	20-12-2024	13:30	13:45	00:15
15 z 17 Zarządzanie stresem – reagowanie na stres „Strefy wsparcia” w walce ze „złym stresem”	Zygmunt Dolata	20-12-2024	13:45	14:40	00:55
16 z 17 POST TEST walidacja po szkoleniu	-	20-12-2024	14:40	14:50	00:10
17 z 17 podsumowanie i zakończenie szkolenia	Zygmunt Dolata	20-12-2024	14:50	15:00	00:10

## Cennik

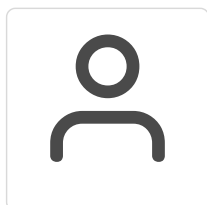
### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 586,70 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 290,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	132,23 PLN
Koszt osobogodziny netto	107,50 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Zygmunt Dolata

Ekspert SEMPER ds. planowania rozwoju pracowników. Trener biznesu, menedżer projektów, coach, wykładowca i konsultant HR. Specjalizuje się w szkoleniach i konsultacjach dla zarządzających zespołami pracowniczymi oraz pracowników wymagających wsparcia metodologicznego. Posiada wieloletnie doświadczenie zawodowe na stanowiskach menedżerskich. Ekspert ds. HR, zarządzania, budowania relacji zawodowych i autoprezentacji. Prowadzi wysoko oceniane szkolenia z zakresu oceny pracowniczej, badania potrzeb szkoleniowych, zarządzania szkoleniami, rekrutacji i selekcji pracowników, specjalizuje się również w warsztatach z komunikacji interpersonalnej, obsługi klienta oraz radzenia sobie ze stresem. Uznany konsultant w zakresie zarządzania zmianą oraz kreowania wizerunku instytucji publicznych i przedsiębiorstw.

Posiada bogate doświadczenie w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce dla osób dorosłych w okresie 5 lat wstecz od daty rozpoczęcia szkolenia.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej: e-podręcznik przygotowany przez eksperta Semper
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

### Warunki uczestnictwa

Dla uczestników finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych następuje zwolnienie z obowiązku opłaty podatku VAT. Zwolnienie przyznane jest zgodnie z treścią rozporządzenia ministra finansów art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11.03.2004 r.

- Usługa będzie rejestrowana w celu kontroli i audytu. Wizerunek uczestników będzie rejestrowany. Uczestnik zobowiązany jest to posiadania i używania sprawnej kamery internetowej.
- Walidacja usługi odbędzie się poprzez PRE i POST TESTY przekazane dla uczestników na początku szkolenia oraz ponownie weryfikowane przed jego zakończeniem.

### Informacje dodatkowe

Metody pracy podczas szkolenia on-line:



- wygodna forma szkolenia - wystarczy dostęp do urządzenia z internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki i ulubiony fotel
- szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników
- bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu - Trener prowadzi zajęcia "na żywo" - widzisz go i słyszysz
- pokaz prezentacji, ankiet i ćwiczeń widzisz na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym.
- podczas szkolenia Trener aktywizuje uczestników zadając pytania, na które można odpowiedzieć w czasie rzeczywistym
- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

## Warunki techniczne

### WYMAGANIA 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/sek

**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



**Angelika Poznańska**

**E-mail** [info@szkolenia-semper.pl](mailto:info@szkolenia-semper.pl)

**Telefon** (+48) 570 590 060