



Profesjonalna i przyjazna dla pacjenta rejestracja

Numer usługi 2025/01/12/14597/2496982

1 217,70 PLN brutto
990,00 PLN netto
173,96 PLN brutto/h
141,43 PLN netto/h

DOROTA ULIASZ
ROZWIĄZANIA
EDUKACYJNE,
WIEDZIEĆ-UMIEĆ-
CHCIEĆ

★★★★☆ 4,4 / 5

149 ocen

📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 7 h

📅 24.10.2025 do 24.10.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Grupa docelowa usługi	Pracownicy rejestracji szpitala, przychodni zdrowia, gabinetu stomatologicznego. Asystenci medyczni.
Minimalna liczba uczestników	8
Maksymalna liczba uczestników	12
Data zakończenia rekrutacji	20-10-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	7

Cel

Cel edukacyjny

Rozwój umiejętności prowadzenia bezpośrednich i telefonicznych rozmów z pacjentem. Po ukończeniu szkolenia uczestnik:

- zna standardy obsługi pacjenta przydatne w trakcie rejestracji
- umie w świadomy sposób (wykorzystując pozytywne komunikaty i znajomość komunikacji niewerbalnej) kontrolować przebieg rozmowy z pacjentem
- wie jak radzić sobie w trudnych sytuacjach w pracy z pacjentem.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zgodnie z celami szkoleniowymi	80% poprawnych odpowiedzi	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

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

TAK

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

TAK

Program

Satysfakcja pacjenta – na co ma wpływ pracownik rejestracji?

- Psychologiczne oczekiwania pacjenta – co ma wpływ na to, że pacjent jest zadowolony?
- Jak zachowania i czynności pracowników przekładają się na budowanie pozytywnego wizerunku placówki?
- Typy pacjentów – jak prowadzić efektywne rozmowy z pacjentami o różnych charakterach?

Rejestrowanie przez telefon

- Zasady, które ułatwiają rozpoczęcie rozmowy
- Jak uzyskać od pacjenta wszystkie potrzebne informacje?
- Co zrobić, gdy pacjent musi poczekać?
- Jak przełączać rozmowę do lekarza lub innego pracownika przychodni?
- Jak łączyć obsługę przez telefon z obsługą bezpośrednią?
- Podsumowanie ustaleń i przyjazne zakończenie rozmowy

Budowanie pozytywnych relacji w bezpośrednich i telefonicznych kontaktach z pacjentem

- Język rozmowy z pacjentem – używanie nieprzyjemnego języka jako najczęściej popełniany błąd
- Jak zmienić język rozmowy z nieprzyjemnego na przyjazny pacjentowi – 6 praktycznych reguł
- Znaczenie komunikacji niewerbalnej w kontaktach z pacjentem - co wyraża nasza „mowa ciała” oraz jak interpretować komunikaty ze strony pacjenta?
- Jak przekazywać informacje, by pacjent je zapamiętał?

Trudne sytuacje i tzw. trudni pacjenci

- Rodzaje trudnych sytuacji w kontaktach z pacjentami

- Jak spokojnie i stanowczo przedstawiać swoje racje w trudnych sytuacjach (np. pacjent nie ma racji, błąd po stronie przychodni, konieczność odmowy)
- Pacjent roszczeniowy - dynamika negatywnych emocji i zasady postępowania z pacjentem roszczeniowym
- Scenariusze radzenia sobie w sytuacjach typu: zmiana terminu wizyty, opóźnienie, pacjent zdenerwowany, itd.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

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

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 217,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	990,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	173,96 PLN
Koszt osobogodziny netto	141,43 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały w formie praktycznego podręcznika.

Informacje dodatkowe

MOŻLIWOŚĆ (ZASADY) ZWOLNIENIA Z VAT:

- Usługa zwolniona z VAT zgodnie z treścią § 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. z 2013 r. poz. 1722 ze zm.).
- Usługa zwolniona z podatku VAT na podst. art 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy o VAT.

Adres

ul. Łużycka 55
30-658 Kraków
woj. małopolskie

Kontakt



Dorota Uliasz

E-mail kontakt@zadowolonypacjent.pl

Telefon (+48) 607 318 602