



AKADEMIA  
ROZWOJU  
OSOBISTEGO  
"KOMPAS"  
MAŁGORZATA  
DUDEK



## Szkolenie Obsługa pacjenta

Numer usługi 2025/03/17/8826/2627417

📍 Olsztyn / stacjonarna  
🏠 Usługa szkoleniowa  
🕒 8 h  
📅 09.05.2025 do 09.05.2025

1 000,00 PLN brutto

1 000,00 PLN netto

125,00 PLN brutto/h

125,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie "Obsługa pacjenta" skierowane jest do: <ul style="list-style-type: none"><li>• przedsiębiorców, właścicieli, menadżerów</li><li>• kierowników,</li><li>• lekarzy specjalistów, higienistek, asystentek stomatologicznych, personelu recepcyjnego oraz pracowników, którzy mają bezpośredni lub pośredni kontakt z pacjentami.</li></ul>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	16
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	08-05-2025
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	8
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

# Cel

## Cel edukacyjny

Szkolenie "Obsługa pacjenta" przygotowuje uczestnika do doskonalenia umiejętności komunikacji z pacjentem, budowania profesjonalnych relacji z pacjentem, zarządzania sytuacjami trudnymi i prawidłowej komunikacji z klientem w celu podniesienia jakości obsługi pacjenta w placówce.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
wykorzystuje komunikację werbalną i niewerbalną w kontakcie z pacjentem	charakteryzuje i wymienia przykłady komunikacji niewerbalnej	Test teoretyczny
	charakteryzuje i wymienia przykłady komunikacji niewerbalnej	Test teoretyczny
	wymienia bariery w komunikacji z klientem	Test teoretyczny
	wymienia rodzaje pytań stosowanych w obsłudze klienta	Test teoretyczny
stosuje odpowiednie narzędzia i techniki w obsłudze klienta	wymienia zasady skutecznej obsługi klienta	Test teoretyczny
	wymienia standardy obsługi klienta	Test teoretyczny
stosuje odpowiednie metody i techniki radzenia z trudnym klientem minimalizując sytuacje stresowe	wymienia techniki radzenia z trudnym klientem	Test teoretyczny
	wymienia strategie radzenia sobie ze stresem w sytuacjach konfliktowych	Test teoretyczny
obsługuje klienta z wykorzystaniem zasad empatii budując lojalność klienta	charakteryzuje pojęcie empatii	Test teoretyczny
	wymienia przykłady zachowań empatycznych	Test teoretyczny
	wymienia techniki budowania lojalności klienta	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

Szkolenie "Obsługa pacjenta" przygotowuje uczestnika do doskonalenia umiejętności komunikacji z pacjentem, budowania profesjonalnych relacji z pacjentem, zarządzania sytuacjami trudnymi i prawidłowej komunikacji z klientem w celu podniesienia jakości obsługi pacjenta w placówce.

Szkolenie "Obsługa pacjenta" skierowane jest do:

- przedsiębiorców, właścicieli, menadżerów
- kierowników,
- lekarzy specjalistów, higienistek, asystentek stomatologicznych, personelu recepcyjnego oraz pracowników, którzy mają bezpośredni lub pośredni kontakt z pacjentami.

Szkolenie będzie się składało z części teoretycznej i części praktycznej z wykorzystaniem następujących metod aktywizacyjnych uczestników:

- mini wykład
- ćwiczenia indywidualne
- case study
- burza mózgów
- praca w grupach

Ramowy program usługi:

### **Dzień 1: Podstawy profesjonalnej obsługi pacjenta**

#### **Blok 1: Wprowadzenie do obsługi pacjenta**

- Znaczenie pierwszego wrażenia – kluczowe elementy.
- Profesjonalizm w kontakcie z pacjentem – standardy i etykieta.
- Znaczenie postawy i mowy ciała.

#### **Blok 2: Efektywna komunikacja interpersonalna**

- Bariery w komunikacji i sposoby ich eliminowania.
- Aktywne słuchanie i zadawanie pytań.
- Dobór odpowiedniego języka komunikacji do pacjenta.

#### **Blok 3: Obsługa pacjenta w recepcji i gabinecie**

- Procedury powitania i rejestracji pacjentów.
- Jak efektywnie informować pacjenta o terminach i zmianach wizyt.
- Skuteczna obsługa telefoniczna i mailowa pacjentów.

#### **Blok 4: Trudne sytuacje i rozwiązywanie konfliktów**

- Sposoby radzenia sobie z trudnymi pacjentami.
- Jak skutecznie zarządzać reklamacjami i skargami.
- Strategie radzenia sobie ze stresem w sytuacjach konfliktowych.

#### Blok 5: Budowanie pozytywnego doświadczenia pacjenta

- Personalizacja obsługi pacjenta – indywidualne podejście.
- Empatia w relacjach z pacjentem.
- Techniki budowania lojalności pacjentów.

#### Blok 6: Podsumowanie i warsztaty praktyczne

- Praktyczne scenariusze obsługi pacjenta.
- Studium przypadku – analiza realnych sytuacji.

#### Blok 7: Walidacja - test wiedzy

Walidacja usługi odbędzie się 09 maja 2025 roku w godz. 14:15–14:30 i będzie polegała na przeprowadzeniu pisemnego testu teoretycznego jednokrotnego wyboru (ABC). Test został opracowany przez trenera prowadzącego we współpracy z walidatorem, w oparciu o zamierzone efekty usługi. Testy (w formie papierowej) zostaną rozdane uczestnikom przez trenera prowadzącego usługę.

Wyniki testu będą oceniane przez walidatora zgodnie z kluczem odpowiedzi przygotowanym przez trenera prowadzącego usługę po zakończonej usłudze rozwojowej.

Zostanie zachowana rozdzielność pomiędzy szkoleniem a walidacją usługi.

#### Informacje dodatkowe:

- 1 godzina rozliczeniowa = 45 minut dydaktycznych.
- Szkolenie trwa 8 godzin dydaktycznych.
- Przerwy nie wliczają się do czasu trwania usługi.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 6

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 6</b> Wprowadzenie do obsługi pacjenta. Efektywna komunikacja interpersonalna	Katarzyna Chwała	09-05-2025	08:00	09:30	01:30
<b>2 z 6</b> Obsługa pacjenta w recepcji i gabinecie	Katarzyna Chwała	09-05-2025	09:30	11:00	01:30
<b>3 z 6</b> Przerwa	Katarzyna Chwała	09-05-2025	11:00	11:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 6 Trudne sytuacje i rozwiązywanie konfliktów. Budowanie pozytywnego doświadczenia pacjenta	Katarzyna Chwała	09-05-2025	11:30	13:00	01:30
5 z 6 Podsumowanie i warsztaty praktyczne	Katarzyna Chwała	09-05-2025	13:00	14:15	01:15
6 z 6 Test wiedzy - walidacja	-	09-05-2025	14:15	14:30	00:15

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	125,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	125,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Katarzyna Chwała

Trenerka, coach, socjolog, menedżerka z 15-letnim doświadczeniem w prowadzeniu firmy pokoleniowej z branży budowlanej.

W trakcie studiów Executive MBA. Certyfikowany Coach Kognitywnym, Mistrzyni Reiki, praktyk Soul Body Fusion i Reconnective Healing, Nauczycielka Vedic Art.

Realizowane obszary trenerskie:

Planowanie strategiczne, strategia biznesowa, strategia marketingowa, komunikacja strategiczna (wewnątrz i zewnątrz firmy), kultura organizacyjna, zarządzanie zmianą, zarządzanie pracownikami,

delegowanie zadań i uprawnień na różnych szczeblach organizacyjnych. Prowadzi m.in. szkolenia biznesowe z: budowania zespołów sprzedaży, projekty rozwojowe dla managerów, budowy strategii komunikacji marek, obsługi marketingowej. Projektuje i wdraża procesy rozwojowe inicjujące i dynamizujące rozwój działów sprzedaży i kadry kierowniczej, które prowadzą do wdrożenia i utrwalenia zaplanowanych, koniecznych z punktu widzenia konkurencyjności, rentowności, ergonomiczności itp. zmian.

Trener posiada doświadczenie w szkoleniach o podobnej tematyce - zrealizowanych ponad 120h szkoleniowych w ciągu ostatnich 2 lat.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dla uczestników usługi:

- scenariusz szkolenia,
- materiały szkoleniowe (notes, długopis)
- skrypt podsumowujący wiedzę zdobytą na szkoleniu

### Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest zarejestrowanie i założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych, zapisanie się na szkolenie za pośrednictwem Bazy i przypisanego ID wsparcia oraz spełnienie wszystkich warunków uczestnictwa w projekcie określonych przez Operatora.

### Informacje dodatkowe

- Po szkoleniu uczestnik otrzyma zaświadczenie. Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej oraz zaliczenie zajęć w formie testu i ćwiczeń.
- 1 godzina rozliczeniowa = 45 minut dydaktycznych.
- Szkolenie trwa 8 godzin dydaktycznych.
- Przerwy nie wliczają się do czasu trwania usługi.

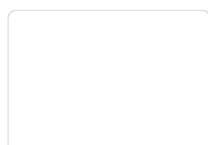
## Adres

ul. Dąbrowszczaków 39/216  
10-542 Olsztyn  
woj. warmińsko-mazurskie

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Sandra Kasprowicz**

**E-mail** [biuro@akademiakompas.pl](mailto:biuro@akademiakompas.pl)



**Telefon** (+48) 535 296 584