



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

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie "Obsługa pacjenta" skierowane jest do: <ul style="list-style-type: none">• przedsiębiorców, właścicieli, menadżerów• kierowników,• lekarzy specjalistów, higienistek, asystentek stomatologicznych, personelu recepcyjnego oraz pracowników, którzy mają bezpośredni lub pośredni kontakt z pacjentami.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	08-05-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	8
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	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 werbalnej	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
1 z 6 Wprowadzenie do obsługi pacjenta. Efektywna komunikacja interpersonalna	Katarzyna Chwała	09-05-2025	08:00	09:30	01:30
2 z 6 Obsługa pacjenta w recepcji i gabinecie	Katarzyna Chwała	09-05-2025	09:30	11:00	01:30
3 z 6 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.

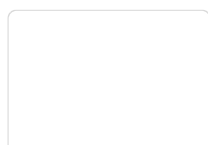
Adres

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



Telefon (+48) 535 296 584