



Szkolenie: Obsługa pacjenta - kurs dla rejestratorek medycznych

Numer usługi 2025/05/24/166833/2769007

1 199,00 PLN brutto

1 199,00 PLN netto

171,29 PLN brutto/h

171,29 PLN netto/h

Anna Soćko Top
Med

★★★★★ 4,9 / 5

42 oceny

📍 Siedlce / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 7 h

📅 09.08.2025 do 09.08.2025

Informacje podstawowe

Kategoria

Zdrowie i medycyna / Stomatologia

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do osób mających bezpośredni kontakt z pacjentem w placówkach medycznych, w szczególności:

- rejestratorek i rejestratorów medycznych,
- asystentek i higienistek stomatologicznych,
- personelu pomocniczego,
- managerów placówek medycznych,
- właścicieli gabinetów lekarskich i stomatologicznych,
- oraz innych pracowników ochrony zdrowia odpowiedzialnych za pierwszy kontakt z pacjentem.

Szkolenie jest również odpowiednie dla osób rozpoczynających pracę w zawodach związanych z obsługą pacjenta, które chcą zdobyć praktyczne umiejętności komunikacyjne.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

08-08-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

7

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Kurs obsługi pacjenta dla rejestratorek medycznych.- Celem kursu jest wyposażenie uczestniczek w konkretne, praktyczne umiejętności, które natychmiast można wykorzystać w codziennej pracy z pacjentem. Szkolenie przygotowuje do samodzielnego :budowania dobrego pierwszego wrażenia, prowadzenia rozmowy z empatią i pewnością siebie, radzenia sobie w trudnych sytuacjach oraz tworzenia przyjaznej atmosfery w gabinecie. Szkolenie przygotowuje do samodzielnej obsługi pacjenta pierwszorazowego i stałego.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik rozpoznaje podstawowe style komunikacji i zna ich cechy charakterystyczne	Wskazuje cechy poszczególnych stylów komunikacyjnych (np. asertywny, uległy, agresywny, manipulacyjny).	Test teoretyczny
	Rozpoznaje styl komunikacji w przykładzie sytuacyjnym.	Test teoretyczny
	Zna zasady aktywnego słuchania i potrafi wskazać ich zastosowanie.	Test teoretyczny
	Rozpoznaje objawy stresu lub frustracji u pacjenta na podstawie opisu sytuacji.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Uczestnik zna zasady reagowania na emocje pacjenta i potrafi rozpoznać zachowania empatyczne	Wybiera poprawne sposoby reagowania na trudne emocje pacjenta.	Test teoretyczny
	Rozróżnia komunikaty akceptujące od oceniających	Test teoretyczny
Uczestnik zna standardowy przebieg rozmowy telefonicznej z pacjentem i elementy budujące pozytywne wrażenie	Wymienia kolejność etapów rozmowy telefonicznej zgodnie ze standardem	Test teoretyczny
	Rozpoznaje poprawne i niepoprawne zwroty w kontakcie telefonicznym.	Test teoretyczny
	Wskazuje, które zachowania wpływają na pozytywny odbiór rozmowy przez pacjenta	Test teoretyczny
Uczestnik zna typowe obiekcje pacjentów i strategie radzenia sobie z nimi w sposób niedefensywny	Rozpoznaje najczęstsze obiekcje pacjentów.	Test teoretyczny
	Wybiera strategie komunikacyjne pomagające zrozumieć i przepracować obiekcje	Test teoretyczny
	Wskazuje komunikaty, które wspierają decyzję pacjenta bez presji.	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

Szkolenie skierowane jest do osób mających bezpośredni kontakt z pacjentem w placówkach medycznych, w szczególności:

- rejestratorek i rejestratorów medycznych,
- asystentek i higienistek stomatologicznych,
- personelu pomocniczego,
- managerów placówek medycznych,
- właścicieli gabinetów lekarskich i stomatologicznych,
- oraz innych pracowników ochrony zdrowia odpowiedzialnych za pierwszy kontakt z pacjentem.

Szkolenie jest również odpowiednie dla osób rozpoczynających pracę w zawodach związanych z obsługą pacjenta, które chcą zdobyć praktyczne umiejętności komunikacyjne.

Szkolenie ma charakter praktyczny. 1 godzina czasu szkolenia to teoria - reszta stanowi praktykę.

Szkolenie ma charakter kameralnej grupy - do 5 osób. Część ćwiczeń jest wykonywana z parach, część pojedynczo.

Przerwy wliczają się w czas usługi. Zajęcia odbywają się w godzinach zegarowych.

Walidacja szkolenia w postaci testu teoretycznego z częścią opisową i listą do wyboru odbywać się będzie po szkoleniu.

ZAKRES TEMATYCZNY SZKOLENIA (MODUŁY)

1. JA W KONTAKCIE – poznaj siebie, żeby lepiej słyszeć innych

- Diagnoza predyspozycji komunikacyjnych
- Style komunikacji i jak z nich korzystać w codziennej pracy
- Jak unikać pułapek interpretacyjnych

2. PACJENT W ZWIERCIADLE – zasada lustra i akceptacja różnorodności

- Czym jest zasada lustra i jak działa w kontakcie z pacjentem
- Jak reagować na irytację, trudne emocje i stres
- Akceptacja pacjenta jako osoby – z jego emocjami, oczekiwaniami i oporem

3. PACJENT JAKI JEST, KAŻDY WIDZI?

- Typologia pacjentów: idealny vs. realny
- Czy każdy pacjent powinien być naszym pacjentem?

- Jak rozpoznać i klasyfikować typy pacjentów

4. NAJWAŻNIEJSZE MINUTY – pierwsza rozmowa telefoniczna

- Standardy rozmowy telefonicznej
- Najczęstsze pytania i jak na nie odpowiadać
- Budowanie pierwszego wrażenia przez słuchawkę

5. OBIEKCJE PACJENTA – czy to naprawdę “za drogo” i “muszę się zastanowić”?

- Najczęstsze obiekcje i strategie ich rozbrajania
- Jak nie bronić się, ale rozumieć i prowadzić rozmowę
- Komunikaty wzmacniające decyzję pacjenta

6. KOMUNIKACJA PO LUDZKU – z sercem, nie z urzędu

- Jak mówić, żeby pacjent czuł się zaopiekowany
- Przykłady języka “urzędniczego” vs. empatycznego
- Autentyczność w komunikacji

7. EMOCJE I NASTRÓJ – co się udziela przez telefon

- Jak nasz nastrój wpływa na rozmowę i odbiór przez pacjenta
- Co zrobić, gdy mamy “zły dzień”?
- Efekt straconego pacjenta i jak go uniknąć

8. PROCES OBSŁUGI PACJENTA – KROK PO KROKU

- Schemat i struktura procesu od pierwszego kontaktu do wizyty
- Jak zamykać rozmowę, by kończyć z efektem WOW
- Praktyczne checklisty dla zespołu

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 11

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 11 JA W KONTAKCIE – poznaj siebie, żeby lepiej słyszeć innych	Anna Soćko	09-08-2025	10:00	10:45	00:45
2 z 11 PACJENT W ZWIERCIADLE – zasada lustra i akceptacja różnorodności	Anna Soćko	09-08-2025	10:45	11:30	00:45
3 z 11 przerwa kawowa	Anna Soćko	09-08-2025	11:30	11:45	00:15
4 z 11 PACJENT JAKI JEST, KAŻDY WIDZI?	Anna Soćko	09-08-2025	11:45	12:30	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 11 NAJWAŻNIEJSZE MINUTY – pierwsza rozmowa telefoniczna	Anna Soćko	09-08-2025	12:30	13:15	00:45
6 z 11 przerwa obiadowa	Anna Soćko	09-08-2025	13:15	14:00	00:45
7 z 11 Obiekcje pacjenta	Anna Soćko	09-08-2025	14:00	14:45	00:45
8 z 11 KOMUNIKACJA PO LUDZKU + EMOCJE I NASTRÓJ	Anna Soćko	09-08-2025	14:45	15:30	00:45
9 z 11 przerwa kawowa	Anna Soćko	09-08-2025	15:30	15:45	00:15
10 z 11 PROCES OBSŁUGI PACJENTA – KROK PO KROKU	Anna Soćko	09-08-2025	15:45	16:30	00:45
11 z 11 walidacja usługi	-	09-08-2025	16:30	17:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 199,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 199,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	171,29 PLN
Koszt osobogodziny netto	171,29 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Anna Soćko

Anna Soćko – doradca ds. rozwoju praktyk medycznych, praktyczka z ponad 7-letnim doświadczeniem w obszarze telefonicznej obsługi klienta i komunikacji w placówkach medycznych. Specjalizuje się w szkoleniach dla personelu rejestracji medycznej oraz kadry zarządzającej w sektorze ochrony zdrowia. Prowadzi autorskie programy rozwojowe z zakresu profesjonalnej obsługi pacjenta, komunikacji interpersonalnej, asertywności oraz zarządzania sytuacjami trudnymi. Przeprowadziła ponad 100 godzin doradczo - rozwojowych personelu medycznego, w kierunku rozwijania potencjału.

Posiada doświadczenie praktyczne zdobyte w prywatnych placówkach medycznych, gdzie pełniła funkcje doradcze i szkoleniowe, wspierając zespoły w budowaniu standardów obsługi pacjenta oraz usprawnianiu procesów.

Certyfikowany trener sprzedaży VCC.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Co otrzymasz podczas szkolenia ?

- materiały szkoleniowe oraz Karta pracy pracownika wraz z wypełnioną kartą Standard Obsługi Pacjenta

Informacje dodatkowe

Usługi kształcenia zawodowego zwolnione z vat na podstawie Art. 43 ust. 1 punkt 29a ustawy z 11.03.2014 (Dz U Nr 54, poz. 535 z póź. zm)

Szkolenie zwolnione z VAT w przypadku uzyskania dofinansowania na poziomie minimum 70%.

Adres

ul. Józefa Piłsudskiego 45

08-110 Siedlce

woj. mazowieckie

ul. Piłsudskiego 45/4, 08-110 Siedlce,
I piętro, 7 minut pieszo od PKP Siedlce,

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Winda

Kontakt



Anna Soćko

E-mail kontakt@annasocko.pl

Telefon (+48) 574 401 918