



Rejestracja medyczna - jak skutecznie prowadzić rejestrację w placówce medycznej z wykorzystaniem cyfrowych technologii i zielonych kompetencji.

Numer usługi 2025/09/29/146373/3041475

1 499,00 PLN brutto
1 499,00 PLN netto
187,38 PLN brutto/h
187,38 PLN netto/h

MEDIDESK SPÓŁKA
Z OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5

2 oceny

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

👤 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 27.10.2025 do 27.10.2025

Informacje podstawowe

Kategoria

Zdrowie i medycyna / Medycyna estetyczna i kosmetologia

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do pracowników rejestracji i call center placówek medycznych. Uczestnicy powinni być zaangażowani w bezpośredni kontakt z pacjentem. W szkoleniu mogą uczestniczyć zarówno doświadczeni pracownicy jak i osoby na początku zdobywania doświadczenia zawodowego.

Mikro, małe i średnie przedsiębiorstwa, pracownicy mikro, małych i średnich przedsiębiorstw, osoby zawodowo świadczące usługi związane z obsługą pacjenta.

Minimalna liczba uczestników

6

Maksymalna liczba uczestników

20

Data zakończenia rekrutacji

20-10-2025

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

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

Celem edukacyjnym szkolenia jest zdobycie wiedzy i praktycznych umiejętności w zakresie profesjonalnej komunikacji z pacjentem w procesie rejestracji, ze szczególnym uwzględnieniem aktywnego słuchania, asertywnego podejścia, ujednolicenia standardów obsługi oraz praktycznego wdrożenia poznanych technik na stanowisku pracy, co przełoży się na podniesienie jakości obsługi klienta i wizerunku placówki.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik poprawnie identyfikuje i omawia elementy skutecznej komunikacji i aktywnego słuchania.	Uczestnik zna zasady skutecznej komunikacji z pacjentem.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik identyfikuje osłabiacze w komunikacji z pacjentem.	Uczestnik wie co osłabia komunikację z pacjentem.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik wykorzystuje adekwatne techniki komunikacji do konkretnych sytuacji.	Uczestnik zna techniki komunikacyjne przydatne na swoim stanowisku pracy.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik stosuje cyfrowe technologie na swoim stanowisku pracy.	Uczestnik wie jakie cyfrowe technologie dedykowane są do jego stanowiska pracy.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik optymalizuje zużycie papieru na swoim stanowisku pracy zgodnie z zielonymi kompetencjami.	Uczestnik zna metody alternatywne do komunikacji wewnętrznej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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 pracowników rejestracji medycznej i call center. Uczestnicy powinni być zaangażowani w bezpośredni kontakt z pacjentem. W szkoleniu mogą uczestniczyć zarówno doświadczeni pracownicy jak i osoby na początku zdobywania doświadczenia zawodowego.

Szkolenie prowadzone jest w małych grupach max do 20 osób w trakcie szkolenia. Szkolenie prowadzone w trybie ciągłym z ruchomymi przerwami w trakcie wyznaczonych godzin.

1. Podstawy komunikacji z klientem:

- Omówienie struktury i etapów rozmów z klientem.
- Rola aktywnego słuchania w komunikacji.
- Formułowanie jasnych komunikatów dla klienta.
- Komunikacja werbalna, niewerbalna i blokady oraz bariery komunikacyjne.
- Wyjaśnienie pojęcia „Aktywnego słuchania” wraz z przykładami odpowiedniego zastosowania poszczególnych metod takich jak: parafraza, klasyfikacja, zadawanie pytań czy odzwierciedlenie uczuć – ćwiczenia
- Uświadomienie, jak ważna jest postawa i zaangażowanie pracownika w kontakcie z Klientem.

2. Aspekt zaawansowany i podstawy asertywnego podejścia do klienta.

- Optymalizacja przebiegu rozmowy - zwiększenie świadomości o wpływie na wizerunek placówki sposobów prowadzenia rozmowy i asertywnego podejścia do Klienta,
- Ujednolicenie standardów obsługi klienta.
- Omówienie negatywnego wpływu tzw. „osłabiaczy” rozmów w komunikacji z Klientem – ćwiczenia
- Finalizacja rozwiązań – "zamykanie rozmów" w profesjonalny sposób – ćwiczenia.

3. Praktyka

- Wspólny odsłuch rozmów rejestracji z pacjentem, przygotowanych przez trenera.
- Omówienie sytuacji z „życia zespołu” z udzieleniem rekomendacji i informacji zwrotnej

4.Omówienie dostępnych narzędzi cyfrowych dedykowanych pracy w branży medycznej

5.Optymalizacja pracy w rejestracji medycznej w ujęciu zielonych kompetencji

6. Podsumowanie i walidacja cyklu szkoleniowego.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 1

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 1 Zgodnie z ramowym programem	Grażyna Kawka	27-10-2025	09:00	17:00	08:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
-------------	------

Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 499,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 499,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	187,38 PLN
Koszt osobogodziny netto	187,38 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Grażyna Kawka

Trener i Coach z ponad 20-letnim doświadczeniem w rozwoju zespołów, liderów i menedżerów. Dyplomowany trener umiejętności miękkich, m.in. Persuasive Communicator™ oraz Przywództwo Sytuacyjne II® wg Blancharda. Specjalizuje się w obszarach obsługi klienta, zarządzania doświadczeniami klienta, praktycznego kierowania zespołami oraz wdrażaniem zmiany w organizacji. Posiada osobiste doświadczenie kierowania zespołami w biznesie tradycyjnym i matrycowym. Współpracowała z branżą medyczną w zakresie wdrażania nowych rozwiązań informatycznych i systemowych. Trener posiada wiedzę i kompetencje szkoleniowe zdobytą w ciągu ostatnich 5 lat.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik szkolenia otrzymuje w wersji elektronicznej komplet materiałów szkoleniowych oraz arkusze ćwiczeniowe wspierające proces nauki i utrwalanie zdobytej wiedzy. Materiały te są dostosowane do tematyki szkolenia i zawierają zarówno treści teoretyczne, jak i praktyczne przykłady oraz zadania do samodzielnego wykonania.

Po zakończonym szkoleniu uczestnik otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu szkolenia.

Informacje dodatkowe

Forma i sposób realizacji szkolenia może zostać zmodyfikowana i dostosowana do niestandardowej liczby uczestników lub indywidualnych potrzeb Państwa placówki. Prosimy o kontakt w celu ustalenia szczegółów (wszystko się da!).

Usługa szkoleniowa jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, gdy przedsiębiorstwo korzystające z usługi jest zwolnione z VAT lub gdy dofinansowanie do usługi wynosi co najmniej 70%. W pozostałych przypadkach do ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%.

Warunki techniczne

Usługa szkoleniowa prowadzona w formie zdalnej w czasie rzeczywistym na platformie Teams.

- urządzenie pozwalające na swobodny udział w szkoleniu (preferowany laptop/komputer stacjonarny)
- stabilne łącze internetowe o przepustowości co najmniej 2 Mb/s (upload) i 4 Mb/s (download),
- zalecane jest korzystanie z połączenia kablowego lub wysokiej jakości Wi-Fi,
- rekomenduje się zamknięcie innych aplikacji korzystających z Internetu (np. pobierania plików) na czas szkoleni
- najnowsze wersje przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera
- **działająca kamera i mikrofon**
- komfortowe miejsce do spotkań, bez udziału osób trzecich

Oprogramowanie: Nie jest wymagane instalowanie dodatkowego oprogramowania – szkolenie odbywa się w przeglądarce internetowej.

Uczestnik oraz operator dostanie link do szkolenia przed szkoleniem. Link umożliwiający udział w szkoleniu online będzie aktywny od momentu rozpoczęcia do zakończenia szkolenia.

Kontakt



Grażyna Kawka

E-mail grazyna.kawka@medidesk.com

Telefon (+48) 729 914 065