



MEDIDESK SPÓŁKA
Z OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5

2 oceny

Komunikacja z wymagającym pacjentem - techniki i strategię dla rejestracji medycznej z wykorzystaniem cyfrowych technologii i zielonych kompetencji.

Numer usługi 2025/10/01/146373/3049329

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

👤 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 15.12.2025 do 15.12.2025

1 499,00 PLN brutto

1 499,00 PLN netto

187,38 PLN brutto/h

187,38 PLN netto/h

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

08-12-2025

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 identyfikacji trudnych zachowań pacjentów oraz skutecznej, empatycznej i asertywnej komunikacji w sytuacjach wymagających, z uwzględnieniem technik deeskalacyjnych, budowania pozytywnego wizerunku oraz wdrażania standardów w codziennej pracy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik identyfikuje typowe trudne zachowania pacjentów.	Uczestnik umie rozpoznać trudne zachowania pacjentów.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik wykorzystuje adekwatne techniki komunikacji do konkretnych trudnej sytuacji w komunikacji z pacjentem.	Uczestnik potrafi dopasować i zastosować asertywne techniki komunikacyjne do konkretnych typów trudnych zachowań pacjenta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik stosuje ogólne zasady zachowania profesjonalizmu w obliczu trudnego pacjenta.	Uczestnik zna uniwersalne zasady zachowania profesjonalizmu w kontakcie z trudnym pacjentem.	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. Zrozumienie zachowań trudnych pacjentów:
- Wprowadzenie do pojęcia "trudny pacjent"
 - Jakie sytuacje mogą powodować narastanie stresu i jak im zapobiegać?
 - Rozpoznawanie różnych typów trudnych zachowań pacjentów (agresja, niezadowolenie, lęk, etc.).
 - Przyczyny trudnych zachowań pacjentów.
 - Wyjaśnienie, jak czynniki dodatkowe wpływają na odbiór komunikacji przez pacjenta (ton głosu, głośność, tempo itp.).
2. Umiejętności komunikacyjne w pracy z trudnymi pacjentami.
- Rola aktywnego słuchania i empatii w sytuacjach trudnych
 - Wyrażanie zrozumienia i empatii.
 - Czego warto unikać w komunikacji
 - Weryfikacja zrozumienia i odpowiedzi na pytania pacjenta.
3. Techniki radzenia sobie z trudnymi sytuacjami
- Deeskalacja sytuacji i kontrolowanie emocji.
 - Ustalanie granic i jasne komunikowanie z pacjentem.
 - Techniki asertywnej komunikacji między innymi: zdarta płyta, zasłona dymna, asertywne stawianie granic.
4. Studium przypadku i symulacje - analiza przypadków i dyskusje grupowe.
- 5.Omówienie dostępnych narzędzi cyfrowych dedykowanych pracy w branży medycznej
- 6.Optymalizacja pracy w rejestracji medycznej w ujęciu zielonych kompetencji
7. Podsumowanie i walidacja cyklu szkoleniowego.

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	1 499,00 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

Natalia Kurowska

Psycholog (Uniwersytet SWPS), certyfikowany trener Szkoły Trenerów Uniwersytetu SWPS, także trener TUS. Z branżą medyczną zawodowo związana od 2008 roku. W Medidesk wspiera placówki medyczne oraz weterynaryjne w osiąganiu wysokich standardów obsługi poprzez praktyczne, dopasowane do realiów szkolenia i audyty.

Specjalizuje się w zakresie umiejętności miękkich, szczególnie w komunikacji, psychologii sprzedaży oraz strategii radzenia sobie w trudnych sytuacjach. Uważa, że kluczem do sukcesu w branży medycznej jest nie tylko wiedza merytoryczna, ale także empatia, zdrowa komunikacja i umiejętność pracy w zespole.

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



Natalia Kurowska

E-mail natalia.kurowska@medidesk.com

Telefon (+48) 729 914 065