



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

Numer usługi 2025/10/01/146373/3050324

880,00 PLN brutto
880,00 PLN netto
176,00 PLN brutto/h
176,00 PLN netto/h

MEDIDESK SPÓŁKA
Z OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5

2 oceny

📍 Bielsko-Biała

🏢 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

🕒 05:00 h

📅 01.12.2026 do 01.12.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Grupa docelowa usługi	<p>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.</p> <p>Mikro, małe i średnie przedsiębiorstwa, pracownicy mikro, małych i średnich przedsiębiorstw, osoby zawodowo świadczące usługi związane z obsługą pacjenta.</p>
Minimalna liczba uczestników	6
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	23-11-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	5
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, ujednoczenia 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 osłabiające 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 rozdzielanie 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 grupie do 10 osób. 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 pozycji harmonogramu: 0

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	880,00 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	880,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	176,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	176,00 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 osiągnięciu 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 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

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%.

Adres

Bielsko-Biała
Bielsko-Biała
woj. śląskie

Kontakt



Natalia Kurowska

E-mail natalia.kurowska@medidesk.com

Telefon (+48) 729 922 897