



## Szkolenie: Obsługa pacjenta - kurs dla rejestratorek medycznych

Numer usługi 2026/02/03/166833/3303131

1 199,00 PLN brutto

1 199,00 PLN netto

171,29 PLN brutto/h

171,29 PLN netto/h

Anna Soćko Top  
Med

★★★★★ 4,8 / 5

77 ocen

📍 Siedlce / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 7 h

📅 09.05.2026 do 09.05.2026

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

### 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

1

### Maksymalna liczba uczestników

15

### Data zakończenia rekrutacji

08-05-2026

### Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

### Liczba godzin usługi

7

### Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

# Cel

## Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestnika do samodzielnej obsługi pacjenta w rejestracji medycznej poprzez prowadzenie rozmowy z pacjentem z uwzględnieniem zasad komunikacji interpersonalnej i empatii, budowanie pierwszego kontaktu, reagowanie w trudnych sytuacjach oraz organizowanie procesu 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 z wynikiem generowanym automatycznie
	Definiuje zasady aktywnego słuchania i potrafi wskazać ich zastosowanie.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Rozpoznaje styl komunikacji w przykładzie sytuacyjnym.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Rozpoznaje objawy stresu lub frustracji u pacjenta na podstawie opisu sytuacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik definiuje zasady reagowania na emocje pacjenta i potrafi rozpoznać zachowania empatyczne	Wybiera poprawne sposoby reagowania na trudne emocje pacjenta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Rozróżnia komunikaty akceptujące od oceniających	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik definiuje standardowy przebieg rozmowy telefonicznej z pacjentem i elementy budujące pozytywne wrażenie	.Wymienia kolejność etapów rozmowy telefonicznej zgodnie ze standardem	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Rozpoznaje poprawne i niepoprawne zwroty w kontakcie telefonicznym	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wskazuje, które zachowania wpływają na pozytywny odbiór rozmowy przez pacjenta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik definiuje typowe obiekcje pacjentów i strategie radzenia sobie z nimi w sposób niedefensywny	Rozpoznaje najczęstsze obiekcje pacjentów.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wybiera strategie komunikacyjne pomagające zrozumieć i przepracować obiekcje	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wskazuje komunikaty, które wspierają decyzję pacjenta bez presji.	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 jest skierowane do osób pracujących w telefonicznej obsłudze pacjenta: zarówno do osób już pracujących ale też do osób bez doświadczenia (które np. chciałyby zmienić branżę na medyczną).

Minimalna ilość na szkoleniu : 2 osoby. Grupy są podzielone po 2 osoby, które odgrywają scenki pacjent - rejestratorka.

Szkolenie ma charakter praktyczny. 1 godzina czasu szkolenia to zajęcia teoretyczne - reszta czasu trwania szkolenia stanowią zajęcia praktyczne.

Szkolenie ma charakter kameralnej grupy - do 5 osób. Część ćwiczeń jest wykonywana w 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. Uczestnicy otrzymują link z zaproszeniem do wypełnienia testu. Każdy uczestnik wypełnia go indywidualnie na swoim telefonie. Wynik testu generowany jest automatycznie.

### 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
<b>1 z 11</b> JA W KONTAKCIE – poznaj siebie, żeby lepiej słyszeć innych	Anna Soćko	09-05-2026	10:00	10:45	00:45
<b>2 z 11</b> PACJENT W ZWIERCIADLE – zasada lustra i akceptacja różnorodności	Anna Soćko	09-05-2026	10:45	11:30	00:45
<b>3 z 11</b> przerwa	Anna Soćko	09-05-2026	11:30	11:45	00:15
<b>4 z 11</b> PACJENT JAKI JEST, KAŻDY WIDZI?	Anna Soćko	09-05-2026	11:45	12:30	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>5 z 11</b> NAJWAŻNIEJSZE MINUTY – pierwsza rozmowa telefoniczna	Anna Soćko	09-05-2026	12:30	13:15	00:45
<b>6 z 11</b> lunch	Anna Soćko	09-05-2026	13:15	14:00	00:45
<b>7 z 11</b> obiekcje pacjenta	Anna Soćko	09-05-2026	14:00	14:45	00:45
<b>8 z 11</b> KOMUNIKACJA PO LUDZKU + EMOCJE I NASTRÓJ	Anna Soćko	09-05-2026	14:45	15:30	00:45
<b>9 z 11</b> przerwa	Anna Soćko	09-05-2026	15:30	15:45	00:15
<b>10 z 11</b> PROCES OBSŁUGI PACJENTA – KROK PO KROKU	Anna Soćko	09-05-2026	15:45	16:30	00:45
<b>11 z 11</b> walidacja	Anna Soćko	09-05-2026	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, certyfikowany trener komunikacji Clarity 4D, 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 w ciągu ostatnich 5 lat 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.

od 2024r. 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 minimum 70%.

Jeśli szkolenie posiada poziom dofinansowania poniżej 70% trzeba doliczyć podatek vat 23% do ceny szkolenia.

## Adres

ul. Józefa Piłsudskiego 45/4

08-110 Siedlce

woj. mazowieckie

Budynek znajduje się w samym centrum miasta Siedlce.

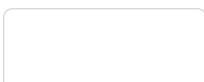
ul. Piłsudskiego 45 lokal 4 I piętro,

Winda znajduje po prawej stronie po wejściu do budynku,

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



Anna Soćko



**E-mail** [kontakt@annasocko.pl](mailto:kontakt@annasocko.pl)

**Telefon** (+48) 574 401 918