



Profesjonalna obsługa pacjenta w rejestracji medycznej – komunikacja, bezpieczeństwo i standardy pracy-szkolenie

Numer usługi 2026/03/30/21308/3445985

725,70 PLN brutto
 590,00 PLN netto
 34,56 PLN brutto/h
 28,10 PLN netto/h
 136,25 PLN cena rynkowa ⓘ

AKADEMIA
 KSZTAŁCENIA
 KADR SPÓŁKA Z
 OGRANICZONĄ
 ODPOWIEDZIALNOŚ
 CIĄ

★★★★☆ 4,4 / 5

1 228 ocen

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 21 h

📅 22.06.2026 do 22.06.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Szkolenie kierowane do:

1. Pracowników rejestracji medycznych w przychodniach, klinikach, szpitalach i gabinetach specjalistycznych
2. Recepcjonistów medycznych oraz pracowników pierwszego kontaktu z pacjentem
3. Pracowników administracyjnych placówek medycznych, którzy zajmują się obsługą pacjentów
4. Nowo zatrudnionych pracowników rejestracji i recepcji medycznej
5. Koordynatorów rejestracji medycznej
6. Pracowników call center medycznego / infolinii medycznych
7. Pracowników administracyjnych w podmiotach leczniczych, którzy wspierają proces obsługi pacjenta
8. Osób przygotowujących się do pracy w rejestracji medycznej

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

30

Data zakończenia rekrutacji

21-06-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

21

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje do samodzielnej, profesjonalnej obsługi pacjenta w rejestracji, skutecznej komunikacji w trudnych sytuacjach oraz budowania bezpieczeństwa i pozytywnego doświadczenia pacjenta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje rolę rejestracji w zapewnieniu bezpieczeństwa i jakości obsługi pacjenta	Identyfikuje zadania pracowników rejestracji w kontekście funkcjonowania placówki	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Analizuje wpływ pierwszego kontaktu z pacjentem na poziom zaufania i bezpieczeństwa	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Rozpoznaje najczęstsze błędy w obsłudze pacjentów i ich konsekwencje dla placówki	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Organizuje i standaryzuje proces obsługi pacjenta w rejestracji	Projektuje etapy profesjonalnej obsługi pacjenta w kontakcie bezpośrednim i telefonicznym	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Przekazuje informacje dotyczące wizyt i procedur w sposób jasny i zrozumiały	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Kontroluje organizację pracy w warunkach presji czasu i dużej liczby pacjentów	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Stosuje zasady efektywnej komunikacji w relacji z pacjentem	Rozróżnia elementy komunikacji werbalnej i niewerbalnej w kontakcie z pacjentem	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Identyfikuje bariery komunikacyjne i stosuje techniki ich ograniczania	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wykorzystuje pytania i aktywne słuchanie do rozpoznawania potrzeb pacjenta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Przekazuje informacje trudne w sposób profesjonalny i empatyczny	Analizuje sytuacje wymagające przekazywania trudnych informacji pacjentowi	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Stosuje techniki komunikacji wspierające spokój i zrozumienie przekazu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Monitoruje reakcje pacjenta i dostosowuje sposób komunikacji do sytuacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozpoznaje i analizuje zachowania trudnych pacjentów	Identyfikuje źródła emocji pacjentów oraz moment eskalacji trudnej sytuacji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Klasyfikuje typy trudnych pacjentów i ich zachowania	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Analizuje wpływ emocji pacjenta na przebieg obsługi i bezpieczeństwo pracy	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Stosuje techniki radzenia sobie z trudnym pacjentem i deeskalacji napięcia	Dobiera metody reagowania na złość, frustrację i pretensje pacjenta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Stosuje techniki deeskalacji i kierowania rozmowy na rozwiązanie problemu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Kontroluje przebieg rozmowy w celu utrzymania profesjonalizmu i bezpieczeństwa sytuacji	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

1. Rola rejestracji w bezpieczeństwie i doświadczeniu pacjenta

Rola pracowników w funkcjonowaniu placówki

Pierwszy kontakt pacjenta z placówką – znaczenie dla bezpieczeństwa i zaufania

Najczęstsze błędy w obsłudze pacjentów

Jak obsługa pacjenta wpływa na wizerunek placówki

2. Standaryzacja obsługi pacjenta w rejestracji

Standard obsługi pacjenta w kontakcie bezpośrednim i telefonicznym

Etapy profesjonalnej obsługi pacjenta

Jasne przekazywanie informacji (terminy wizyt, procedury, dokumenty)

Organizacja pracy w sytuacji presji czasu i kolejki pacjentów

3. Efektywna komunikacja z pacjentem

Podstawy komunikacji werbalnej i niewerbalnej

Bariery i zakłócenia w komunikacji z pacjentem

Sztuka zadawania pytań i aktywnego słuchania

Jak komunikować trudne informacje w sposób spokojny i profesjonalny

4. Praca z „trudnym” pacjentem

Kiedy pacjent staje się „trudny” – źródła emocji pacjentów

Najczęstsze typy trudnych pacjentów

Jak reagować na złość, pretensje i frustrację

Techniki deeskalacji napięcia i kierowania rozmowy na rozwiązanie problemu

Warunki niezbędne do spełnienia, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu: 80 % obecności na zajęciach.

Szkolenie realizowany jest w formie wykładu, prezentacji PPT, case study, sesji pytań i odpowiedzi po omówieniu poszczególnych bloków.

Szkolenie realizowane jest w formie zdalnej w czasie rzeczywistym, interakcja z trenerem może odbywać się za pomocą czatu lub głosowo bez podziału na grupy.

Usługa realizowana jest w godzinach dydaktycznych (45 min) + przerwy (15 i 30 min), które zaplanowano w godzinach: 10:30-10:45 oraz 12:15-12:45 (przerwy nie wliczają się w czas trwania godzin usługi)

Szkolenie obejmuje 7 godzin w tym: 5 godzin teoretycznych i 2 godziny praktycznych.

Szkolenie kierowane do:

1. Pracowników rejestracji medycznych w przychodniach, klinikach, szpitalach i gabinetach specjalistycznych
2. Recepcjonistów medycznych oraz pracowników pierwszego kontaktu z pacjentem
3. Pracowników administracyjnych placówek medycznych, którzy zajmują się obsługą pacjentów
4. Nowo zatrudnionych pracowników rejestracji i recepcji medycznej

5. Koordynatorów rejestracji medycznej
6. Pracowników call center medycznego / infolinii medycznych
7. Pracowników administracyjnych w podmiotach leczniczych, którzy wspierają proces obsługi pacjenta
8. Osób przygotowujących się do pracy w rejestracji medycznej

Po szkoleniu przewidziana jest walidacja realizowana w formie testu teoretycznego z wynikiem generowanym automatycznie, uczestnik szkolenia otrzymuje link do testu.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 6

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 6 Rola rejestracji w bezpieczeństwie i doświadczeniu pacjenta (rozmowa na żywo, chat, ćwiczenia, wykłady, prezentacja PPT, dokumentów i druków)	Piotr Jankowski	22-06-2026	09:00	10:30	01:30
2 z 6 przerwa	Piotr Jankowski	22-06-2026	10:30	10:45	00:15
3 z 6 Standaryzacja obsługi pacjenta w rejestracji (rozmowa na żywo, chat, ćwiczenia, wykłady, prezentacja PPT, dokumentów i druków)	Piotr Jankowski	22-06-2026	10:45	12:15	01:30
4 z 6 przerwa	Piotr Jankowski	22-06-2026	12:15	12:45	00:30
5 z 6 Efektywna komunikacja z pacjentem, Praca z „trudnym” pacjentem (rozmowa na żywo, chat, ćwiczenia, wykłady, prezentacja PPT, dokumentów i druków)	Piotr Jankowski	22-06-2026	12:45	14:30	01:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 6 Walidacja	Piotr Jankowski	22-06-2026	14:30	15:00	00:30

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania w wysokości co najmniej 70% przysługuje Tobie zwolnienie z podatku VAT

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	725,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	590,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	34,56 PLN
Koszt osobogodziny netto	28,10 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Piotr Jankowski

Absolwent zarządzania i finansów dwóch uczelni. Certyfikowany trener biznesu. Konsultant modelu psychometrycznego MTQ48, badającego odporność psychiczną, wykorzystywanego w pracy z wydajnością i efektywnością. Na jego podstawie prowadzi sesje rozwojowe. Wykładał na wyższych uczelniach i seminariach biznesowych. Specjalizuje się w sprzedaży i zarządzaniu zespołem. Od 1996 roku dzięki pracy w międzynarodowych instytucjach oraz własnej działalności zebrał doświadczenie w obszarze rekrutacji, sprzedaży i zarządzania. Wdrażał i szkolił pracowników z zakresu technik aktywnej sprzedaży, rozwoju kompetencji osobistych. Posiada doskonałą znajomość specyfiki franchisingu (prowadził w tej formule placówkę bankową) i network marketingu. W ramach swoich specjalizacji prowadzi projekty rozwojowe, których celem jest zwiększanie efektywności osobistej. Prelegent na kongresach rozwojowych. Doświadczenie ponad 10 000 godzin na salach szkoleniowych, ponad 800 godzin szkoleń online. Założyciel Expertio - społeczności przedsiębiorców - miejsca, gdzie spotyka się biznes z rozwojem osobistym. Od 2017 roku buduje z powodzeniem inicjatywę dla lokalnego biznesu. Autor książek: „Radość sprzedaży”, „Alfabet Zmian”, współautor poradnika „Jak w 30 dni zwiększyć swoją efektywność.” Członek Stowarzyszenia Polish Society for Training & Development.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik szkolenia otrzymuje na wskazany adres mailowy materiały pomocnicze (prezentacja PPT, materiały dydaktyczne, konieczne dokumenty w tym wyciągi z ustaw i rozporządzeń) niezbędne do realizacji usługi oraz certyfikat ukończenia szkolenia w wersji elektronicznej (PDF).

Informacje dodatkowe

Są możliwości zastosowania zwolnienia z podatku VAT dla Uczestników, których poziom dofinansowania wynosi co najmniej 70% (na podstawie § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r., poz. 1983).

Warunki techniczne

Warunki techniczne niezbędne do udziału w usłudze:

1. szkolenie odbywa się za pomocą platformy ClickMeeting
2. wymagania sprzętowe – komputer/laptop lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji wbudowana lub zewnętrzna kamera oraz mikrofon, co zapewnia możliwość dwustronnej komunikacji oraz właściwego nadzoru nad przebiegiem usługi
3. nie ma wymogów co do łącza rekomendujemy prędkość 3/1,5 MB na sekundę
4. niezbędne oprogramowanie – przeglądarka MOZILLA FIREFOX LUB GOOGLE CHROME
5. okres ważności linku – dzień odbywania się szkolenia (szkolenie w czasie rzeczywistym)
6. generowany jest plik aktywności (rejestr czasu logowania i wylogowania się uczestników) w celu kontroli/audytu przez jednostkę kontrolną oraz wizerunek uczestnika jak wymaga tego regulamin
7. Jeśli wymaga tego regulamin jednostki finansującej szkolenie jest nagrywane

Kontakt



ANNA BAŁDA

E-mail abalda@akk.com.pl

Telefon (+48) 573 569 704