



Ewelina Łuczyńska
FLOW

★★★★★ 4,8 / 5

1 671 ocen

Profesjonalna obsługa pacjenta w placówce medycznej: komunikacja, sprzedaż i dobrostan personelu – szkolenie.

Numer usługi 2026/04/30/45536/3525084

- 🗉 Usługa szkoleniowa
- 📄 zdalna w czasie rzeczywistym
- 🕒 20:00 h
- 📅 10.07.2026 do 11.07.2026

3 690,00 PLN brutto

3 000,00 PLN netto

184,50 PLN brutto/h

150,00 PLN netto/h

154,44 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Identyfikatory projektów	Małopolski Pociąg do kariery, Kierunek - Rozwój, Nowy start w Małopolsce z EURESEM, Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe
Grupa docelowa usługi	<p>Usługa skierowana jest do osób pracujących w bezpośrednim kontakcie z pacjentem, w szczególności do rejestratorek i rejestratorów medycznych, kierowników rejestracji, a także do pielęgniarek, opiekunów medycznych, asystentek oraz higienistek stomatologicznych.</p> <p>Szkolenie przeznaczone jest dla osób wykonujących zadania związane z obsługą pacjenta stacjonarnie, telefonicznie oraz online, w tym m.in. prowadzenie rozmów z pacjentami, udzielanie informacji, rekomendowanie usług medycznych, przyjmowanie zgłoszeń, reagowanie na reklamacje, a także dla osób, które w swojej pracy mierzą się z sytuacjami trudnymi, stresowymi i wymagającymi emocjonalnie.</p> <p>Uczestnicy powinni posiadać minimum 3 miesięczne doświadczenie zawodowe w pracy z pacjentem</p> <p>- uczestników projektów: Kierunek-Rozwój realizowanego przez WUP Toruń, „Małopolski pociąg do kariery – sezon 1” oraz „Nowy start w Małopolsce z EURESem” realizowanych przez WUP Kraków, „Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe” realizowanego przez WUP Szczecin</p>
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	8
Data zakończenia rekrutacji	09-07-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do samodzielnego prowadzenia komunikacji z pacjentem w sytuacjach trudnych, rekomendowania usług medycznych zgodnie z potrzebami pacjenta oraz wdrażania nawyków wspierających skuteczność zawodową i dobrostan psychiczny w pracy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
wskazuje zasady profesjonalnej komunikacji z pacjentem oraz etycznego rekomendowania usług medycznych	wskazuje bariery komunikacyjne i przyczyny eskalacji emocji w kontakcie z pacjentem	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	określa etapy rozmowy rekomendującej usługę medyczną oraz mechanizm budowania nawyków	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
wykorzystuje techniki komunikacyjne i sprzedażowe w pracy z pacjentem oraz dopasowuje działania do jego potrzeb	wskazuje sposób reakcji do rodzaju trudnej sytuacji oraz potrzeb pacjenta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	określa model ZRR, techniki asertywnej komunikacji oraz zasady komunikacji korzyści w rozmowie z pacjentem	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
uzasadnia znaczenie budowania nawyków wspierających skuteczność zawodową i dobrostan psychiczny w pracy z pacjentem	wskazuje nawyki wspierające profesjonalną komunikację i rekomendowanie usług medycznych	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	określa sprzyjające utrzymaniu równowagi psychicznej w pracy wymagającej kontaktu z pacjentem	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

1. Usługa skierowana jest do osób pracujących w bezpośrednim kontakcie z pacjentem, w szczególności do rejestratorek i rejestratorów medycznych, kierowników rejestracji, a także do pielęgniarek, opiekunów medycznych, asystentek oraz higienistek stomatologicznych.

Szkolenie przeznaczone jest dla osób wykonujących zadania związane z obsługą pacjenta stacjonarnie, telefonicznie oraz online, w tym m.in. prowadzenie rozmów z pacjentami, udzielanie informacji, rekomendowanie usług medycznych, przyjmowanie zgłoszeń, reagowanie na reklamacje, a także dla osób, które w swojej pracy mierzą się z sytuacjami trudnymi, stresowymi i wymagającymi emocjonalnie.

Uczestnicy powinni posiadać minimum 3 miesięczne doświadczenie zawodowe w pracy z pacjentem

- uczestników projektów: Kierunek-Rozwój realizowanego przez WUP Toruń, „Małopolski pociąg do kariery – sezon 1” oraz „Nowy start w Małopolsce z EURESem” realizowanych przez WUP Kraków, „Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe” realizowanego przez WUP Szczecin.

2. Warunki realizacji szkolenia: szkolenie realizowane zdalnie w czasie rzeczywistym na platformie zoom, samodzielne stanowiska komputerowe.

3. Szkolenie nie wymaga specjalistycznego przygotowania ani wcześniejszego udziału w szkoleniach z zakresu komunikacji lub dobrostanu psychicznego.

4. Godzina zajęć jest równoznaczna z godziną dydaktyczną tj. 45 min., na 8 godzin zegarowych zajęć przewidziano 30 minut przerwy. Przerwa nie jest wliczona w czas trwania zajęć. W przypadku wystąpienia dodatkowych przerw czas trwania szkolenia zostanie wydłużony o czas dodatkowych przerw. W przypadku konieczności zrobienia wcześniejszej przerwy czas przerwy głównej zostanie skrócony o czas trwania wcześniejszej przerwy.

5. Walidacja wiedzy i umiejętności uczestników: test teoretyczny zamknięty on-line - pytania jednokrotnego wyboru z automatycznym generowaniem i udostępnianiem wyników.

Ramowy program usługi:

Dzień 1

MODUŁ 1 – Podstawy skutecznej komunikacji z pacjentem (2h)

- Bariery organizacyjno-systemowe, finansowe, emocjonalne i komunikacyjne.
- Kanały komunikacji: werbalna, wokalna i niewerbalna.
- Zadawanie pytań i techniki aktywnego słuchania.
- Filtry i błędy komunikacyjne.
- Standardy obsługi pacjenta (stacjonarnie, telefonicznie, online).

MODUŁ 2 – Trudne sytuacje i trudne rozmowy z pacjentem (2h)

- Eskalacja emocji – przyczyny i mechanizmy.
- Schemat reagowania w sytuacjach trudnych.
- Model ZRR empatyczne prowadzenie rozmów.

- Model 5 kroków stawiania granic.
- Techniki asertywnej komunikacji („zdarta płyta”, „jestem słoniem”).

MODUŁ 3 – Zrozumienie potrzeb pacjenta (1,5 h)

- Style pacjentów i ich potrzeby.
- Dopasowanie standardu obsługi do stylu pacjenta.

MODUŁ 4 – Dobrostan psychiczny pracowników ochrony zdrowia (2h)

- Definicja dobrostanu psychicznego.
- Źródła stresu i przeciążenia emocjonalnego.
- Budowanie nawyków wspierających dobrostan.
- Mikrostrategie regeneracji i techniki obniżania napięcia.

Dzień 2

MODUŁ 5 – Aktywna sprzedaż usług medycznych (4h)

- Rola personelu medycznego w procesie sprzedaży usług.
- Czym jest aktywna sprzedaż w ochronie zdrowia (a czym nie jest).
- Komunikacja korzyści zamiast cech usługi.
- Rozpoznawanie potrzeb pacjenta jako punkt wyjścia do rekomendacji usług.
- Model rozmowy sprzedażowej w oparciu o słowa mocy.
- Najczęstsze obiekcje pacjentów i sposoby reagowania.
- Budowanie zaufania jako fundament sprzedaży.

MODUŁ 6 – Budowanie i wzmacnianie pożądanых nawyków (3,20h)

- Mechanizm powstawania nawyków.
- Metody wdrażania nowych nawyków.
- Techniki zarządzania sobą w czasie i priorytetyzacji zadań.
- Plan wdrożeniowy – indywidualna mapa nawyków uczestnika.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 9

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 9 Podstawy skutecznej komunikacji z pacjentem. Rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu, ćwiczenia.	Marta Matyja	10-07-2026	08:00	10:00	02:00

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 9 Trudne sytuacje i trudne rozmowy z pacjentem. Rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu, ćwiczenia.	Marta Matyja	10-07-2026	10:00	12:00	02:00
3 z 9 Przerwa	Marta Matyja	10-07-2026	12:00	12:30	00:30
4 z 9 Zrozumienie potrzeb pacjenta. Rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu, ćwiczenia.	Marta Matyja	10-07-2026	12:30	14:00	01:30
5 z 9 Dobrostan psychiczny pracowników ochrony zdrowia. Rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu, ćwiczenia.	Marta Matyja	10-07-2026	14:00	16:00	02:00
6 z 9 Aktywna sprzedaż usług medycznych. Rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu, ćwiczenia.	Marta Matyja	11-07-2026	08:00	12:00	04:00
7 z 9 Przerwa	Marta Matyja	11-07-2026	12:00	12:30	00:30
8 z 9 Budowanie i wzmacnianie pożądaných nawyków. Rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu, ćwiczenia.	Marta Matyja	11-07-2026	12:30	15:50	03:20

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 9 Test walidujący online i udostępnienie wyników.	Marta Matyja	11-07-2026	15:50	16:00	00:10

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	3 690,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	184,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	150,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marta Matyja

Certyfikowany coach, trener, szkoleniowiec, specjalista ds. rejestracji medycznej i obsługi pacjenta. Prowadzi szkolenia z zakresu komunikacji interpersonalnej, profesjonalnej obsługi pacjenta, standardów pracy rejestracji medycznej, pracy zespołowej oraz rozwoju osobistego pracowników ochrony zdrowia. Wyróżnia ją bardzo dobra znajomość specyfiki pracy rejestratorki medycznej. Odbiorcami jej szkoleń są zarówno osoby rozpoczynające pracę w rejestracji, jak i doświadczone rejestratorki, kierownicy rejestracji oraz menedżerowie placówek medycznych. W pracy trenerskiej bazuje na przykładach z życia placówek, współpracy z rejestracjami oraz wiedzy z zakresu psychologii relacji, komunikacji w trudnych sytuacjach. Uczestnicy podkreślają jej ciepły, wspierający styl prowadzenia zajęć, umiejętność przekładania teorii na praktykę. Autorka materiałów edukacyjnych dla branży medycznej, twórczyni treści dotyczących rozwoju rejestratorek i jakości obsługi pacjenta. Ukończyła studia na kierunku Położnictwo, liczne kursy i szkolenia z zakresu komunikacji interpersonalnej, obsługi pacjenta, rozwoju kompetencji i zarządzania rejestracją. Autorka książki: „Transformacja świadomości rejestratorki medycznej” będącej drogowskazem rozwoju osobistego i zawodowego dla osób pracujących w rejestracji medycznej i chcących

wzmacniać swoje kompetencje miękkie. Więcej informacji na stronie www.martamatyja.pl. Posiada doświadczenie zawodowe zdobyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą publikacji usługi w BUR.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Prezentacje multimedialne

Zestaw Ćwiczeń: Rozwijaj swoje umiejętności komunikacyjne – ebook PDF

„Transformacja świadomości rejestratorki medycznej” – ebook PDF

Warunki uczestnictwa

1. Udział w usłudze nie wymaga spełnienia żadnych dodatkowych warunków.
2. W przypadku występowania szczególnych potrzeb związanych z zapewnieniem dostępności do usługi rozwojowej zapraszamy do kontaktu.
3. Uczestnictwo w zajęciach wymaga obecności na minimum 80% godzin, potwierdzonej listą obecności lub raportami logowań. Dla prawidłowego zaliczenia obecności niezbędne jest włączenie kamery podczas zajęć.

Informacje dodatkowe

1. Firma szkoleniowo-doradcza posiada podpisaną umowę z WUP Kraków na realizację projektów: „Małopolski pociąg do kariery – sezon 1” i „Nowy start w Małopolsce z EURESem”, z WUP Toruń na realizację projektu: „Kierunek-Rozwój” oraz z WUP Szczecin na realizację projektu: „Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe”.
2. Po zakończonym szkoleniu uczestnik otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu szkolenia.
3. Usługa szkoleniowa (nie dotyczy doradztwa) jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy dofinansowanie wynosi co najmniej 70%.
4. W przypadku chęci realizacji usługi w innej formie (szkolnie stacjonarne, szkolnie zdalne w czasie rzeczywistym, szkolenie zamknięte) lub innym terminie

Warunki techniczne

Szkolenie realizowane za pomocą platformy zoom.

Wymagania sprzętowe: komputer stacjonarny, laptop lub tablet z kamerą (wbudowaną lub USB), mikrofonem i słuchawkami/głośnikami (wymagane do udziału w zajęciach), system operacyjny Windows 8 lub nowszy / MacOS 10.13 lub nowszy, minimum 2 GB RAM, 10 GB wolnej pamięci dysku, stałe łącze internetowe o prędkości pobierania min. 1,5 Mbps, przeglądarka internetowa: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari lub Microsoft Edge.

Link dostępowy przesyłany uczestnikom minimum 2 dni przed rozpoczęciem szkolenia, ważny przez czas trwania usługi. Aby zaliczyć szkolenie, uczestnik zobowiązany jest do włączenia kamery oraz posiadania aktywnego mikrofonu i słuchawek/głośników przez cały czas zajęć.

Kontakt



MARTYNA WÓJSIK



E-mail martyna.wojsik@flow-szkolenia24.pl

Telefon (+48) 512 093 957