



## Szkolenie - Zarządzanie gabinetem stomatologicznym

Numer usługi 2026/05/21/165578/3576879

8 000,00 PLN brutto

8 000,00 PLN netto

444,44 PLN brutto/h

444,44 PLN netto/h

154,44 PLN cena rynkowa ⓘ

LABA POLSKA  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5

1 ocena

- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 📄 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 18:00 h
- 📅 13.08.2026 do 22.09.2026

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Organizacja
<b>Identyfikatory projektów</b>	Kierunek - Rozwój, Nowy start w Małopolsce z EURESEM, Małopolski Pociąg do kariery, Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe, Akademia HR
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<p><b>Grupa docelowa usługi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• właściciele i współwłaściciele gabinetów stomatologicznych,</li> <li>• menedżerowie i koordynatorzy placówek stomatologicznych</li> <li>• lekarze dentyści, którzy pełnią lub planują pełnić funkcje zarządcze w gabinecie.</li> <li>• osoby odpowiedzialne za organizację pracy gabinetu, zarządzanie zespołem, finanse, jakość obsługi pacjenta oraz rozwój działalności, które chcą podnieść swoje kompetencje menedżerskie i biznesowe w kontekście prowadzenia podmiotu leczniczego.</li> </ul> <p>Szkolenie jest skierowane również do uczestników projektów:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• „Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe” realizowanego przez WUP w Szczecinie,             <ul style="list-style-type: none"> <li>• „MP” oraz „NSE” realizowanych przez WUP w Krakowie,</li> <li>• „Kierunek – Rozwój” realizowanego przez WUP Toruń.</li> </ul> </li> </ul> <p>oraz innych projektów współfinansowanych ze środków publicznych.</p>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	10
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	30
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	10-08-2026

# Cel

## Cel edukacyjny

Nabycie przez uczestnika kompetencji w zakresie zarządzania gabinetem stomatologicznym takich jak: planowanie i kontrolę finansową, organizację, optymalizację procesów operacyjnych, zarządzanie zespołem, zapewnienie zgodności działalności z obowiązującymi przepisami prawa, budowanie pozytywnego doświadczenia pacjenta, samodzielnego i efektywnego prowadzenia gabinetu stomatologicznego jako rentownego, dobrze zorganizowanego podmiotu leczniczego, reagującego na zmiany rynku i potrzeby pacjentów.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik charakteryzuje kluczowe aspekty prawne prowadzenia gabinetu stomatologicznego, w tym obowiązki podmiotu leczniczego, dokumentację medyczną oraz odpowiedzialność prawną.	Poprawnie rozróżnia zakres odpowiedzialności właściciela i personelu medycznego, wskazuje wymagane elementy dokumentacji oraz identyfikuje konsekwencje naruszeń przepisów w opisanych sytuacjach problemowych.	Test teoretyczny
Uczestnik charakteryzuje podstawowe zasady zarządzania finansami gabinetu stomatologicznego, w tym strukturę kosztów, źródła przychodów oraz wskaźniki oceny rentowności.	Prawidłowo klasyfikuje koszty i przychody gabinetu, interpretuje podstawowe wskaźniki finansowe oraz uzasadnia ich znaczenie dla stabilności ekonomicznej placówki.	Test teoretyczny
Uczestnik rozróżnia wewnętrzne i zewnętrzne metody zwiększania przychodów gabinetu stomatologicznego.	Poprawnie przyporządkowuje przykłady działań do metod wewnętrznych i zewnętrznych oraz wskazuje ich wpływ na rozwój oferty i wyniki finansowe gabinetu.	Test teoretyczny
Uczestnik planuje ofertę usług stomatologicznych dostosowaną do potrzeb pacjentów z uwzględnieniem zasad Patient Experience.	Wskazuje kluczowe elementy wpływające na satysfakcję pacjenta w opisie przypadku, doбира elementy oferty adekwatne do profilu pacjenta oraz uzasadnia spójność oferty ze strategią doświadczenia pacjenta.	Test teoretyczny
Uczestnik organizuje proces obsługi pacjenta w gabinecie stomatologicznym zgodnie z przyjętymi standardami jakości i komunikacji.	Prawidłowo porządkuje etapy obsługi pacjenta, wskazuje standardy komunikacyjne na poszczególnych etapach oraz identyfikuje elementy wpływające na satysfakcję pacjenta.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik planuje i kontroluje podstawowe procesy biznesowe gabinetu stomatologicznego w celu zwiększenia efektywności organizacyjnej.	Poprawnie analizuje opisany proces funkcjonowania gabinetu, wskazuje obszary wymagające usprawnień oraz proponuje adekwatne działania optymalizacyjne.	Test teoretyczny
Uczestnik organizuje pracę zespołu gabinetu stomatologicznego poprzez właściwy podział ról i zakresów odpowiedzialności.	Prawidłowo przyporządkowuje zadania do stanowisk, uzasadnia zaproponowany podział obowiązków oraz wskazuje jego wpływ na efektywność pracy zespołu.	Test teoretyczny
Uczestnik ocenia znaczenie współpracy zespołowej w efektywnym funkcjonowaniu gabinetu stomatologicznego.	Wskazuje konsekwencje braku współpracy w zespole, uzasadnia rolę komunikacji i odpowiedzialności w realizacji zadań oraz wskazuje korzyści wynikające z pracy zespołowej.	Test teoretyczny
Uczestnik odpowiada za podejmowane decyzje zarządcze w gabinecie stomatologicznym z uwzględnieniem interesu pacjenta, zespołu i placówki.	Analizuje opisane sytuacje decyzyjne, wskazuje skutki organizacyjne, finansowe podejmowanych działań.	Test teoretyczny

## 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

Program szkolenia odpowiada potrzebom właścicieli, kierowników oraz lekarzy dentystów zarządzających gabinetami i placówkami stomatologicznymi, którzy chcą zwiększyć efektywność organizacyjną, rentowność działalności, jakość obsługi pacjenta oraz skuteczność zarządzania zespołem.

**Czas szkolenia:** Usługa realizowana jest w wymiarze 18 godzin zegarowych (po 60 minut), w tym: 17,5 godzin zajęć dydaktycznych oraz 0,5 godziny walidacji efektów uczenia się.

- Liczba godzin teoretycznych – 10,5 godzin
- Liczba godzin praktycznych – 7 godzin
- Walidacja – 30 minut, realizowana po zakończeniu części dydaktycznej szkolenia, w ostatnim dniu usługi.

Szkolenie przeprowadzone będzie w formie zdalnej w czasie rzeczywistym. Zajęcia prowadzone są w krótkich modułach niewymagających stosowania przerw. Każdy uczestnik musi posiadać dostęp do komputera z Internetem. Uczestnikom przed zajęciami zostanie przesłany link do wideokonferencji na platformie Zoom.

**Warunki organizacyjne:** Zajęcia teoretyczne prowadzone są w formie wykładów online realizowanych w czasie rzeczywistym. Zajęcia praktyczne realizowane są w formie warsztatów, analizy przypadków oraz ćwiczeń dotyczących organizacji pracy gabinetu i obsługi pacjenta. **Stosowane metody dydaktyczne:** wykład interaktywny, prezentacja multimedialna, case study, dyskusja oraz ćwiczenia praktyczne. **Zadania domowe** (4 zadania domowe) są sprawdzane przez osobę prowadzącą poza czasem szkolenia, a uczestnicy otrzymują bieżącą informację zwrotną w trakcie trwania kursu oraz możliwość konsultacji do 2 tygodni po jego zakończeniu.

**Organizator zapewnia następujące materiały dydaktyczne:** materiały w formie elektronicznej, dostęp do nagrań z zajęć przez okres 2 lat od zakończenia szkolenia oraz przykłady i materiały omawiane podczas kursu (templaki).

## PLAN ZAJĘĆ

### **ZAJECIA 1 - Fundamenty zarządzania placówką stomatologiczną**

- Specyfika zarządzania gabinetem stomatologicznym vs placówką ogólnomedyczną
- Złożoność leczenia stomatologicznego a organizacja pracy zespołu
- Kluczowe wyzwania w prowadzeniu gabinetu stomatologicznego
- Model biznesowy w stomatologii

### **ZAJECIA 2 - Aspekty prawne w praktyce stomatologicznej**

- Regulacje prawne w stomatologii
- Dokumentacja i prawa pacjenta
- Zgody na zabiegi medyczne i obsługa reklamacji
- RODO i ochrona danych
- Umowy pracownicze i współpracownicze
- Cyberbezpieczeństwo
- Przygotowanie do kontroli sanepidu

### **ZAJECIA 3 - Zarządzanie finansami gabinetu stomatologicznego**

- Modele i rodzaje wynagrodzeń lekarskich oraz personelu średniego
- Ustawowe wynagrodzenia wyzwaniem dla przedsiębiorców
- Kluczowe dane strategiczne oraz wskaźniki efektywności (KPI) w gabinecie stomatologicznym
- Analiza przychodów i kosztów
- Jak zwiększyć rentowność praktyki?

### **ZAJECIA 4 - Pozyskiwanie i rozwój zespołu**

- Rekrutacja lekarzy dentystów
- Rekrutacja personelu średniego i niemedycznego
- Skuteczne wdrożenie nowych pracowników
- Budowanie kultury organizacyjnej (employer branding)
- Systemy motywacyjne dla pracowników (finansowe i niefinansowe)
- Szkolenia i rozwój pracowników
- Jak zatrzymać najlepszych pracowników?

### **ZAJECIA 5 - Budowanie struktury organizacyjnej w gabinecie stomatologicznym**

- Rola, kompetencje (organizacyjne, operacyjne, strategiczne) i odpowiedzialność managera
- Struktura zatrudnienia i obowiązki różnych grup zawodowych
- Rozbudowa struktury gabinetu
- Opiekun pacjenta – kiedy i jak go wdrożyć?
- Doradca medyczny – analiza potrzeb biznesowych
- Rola technika RTG w gabinecie stomatologicznym

#### **ZAJECIA 6 - Planowanie i optymalizacja procesów operacyjnych**

- Grafik lekarski – użycie, nieobecności, planowanie urlopów i ciągłości pracy
- Organizacja pracy w gabinecie stomatologicznym
- Planowanie personelu i przydział obowiązków
- Delegowanie zadań i uprawnień
- Komunikacja w interdyscyplinarnym zespole stomatologicznym
- Zarządzanie konfliktami w zespole

#### **ZAJECIA 7 - Strategia Patient Experience w stomatologii**

- Pacjentocentryczne podejście do zarządzania placówką
- Patient Journey Mapping – od potrzeby stomatologicznej po zakończenie usługi
- Zrozumienie pacjenta i jego motywacji
- Analiza punktów bólu pacjenta
- Wybór kliniki a potrzeba zdrowotna
- Budowanie pozytywnych doświadczeń i wizerunek online

#### **ZAJECIA 8 - Centralna telefoniczna jako element strategii Patient Experience**

- Rejestracja wizyty – narzędzia centrali telefonicznej (CRM) i systemy rejestracji online
- Narzędzia analityczne do badania doświadczeń pacjenta i monitoringu jakości obsługi
- KPI rejestracji i dashboard dla managera
- Standard rozmowy telefonicznej: błędy i dobre praktyki

#### **ZAJECIA 9 - Rejestracja pacjentów i obsługa trudnych sytuacji**

- Rola rejestracji w placówce stomatologicznej – wizerunek i sprzedaż
- Skuteczne zarządzanie rejestracją
- Rola rejestracji w optymalizacji grafików, budowaniu relacji z pacjentem i zwiększaniu przychodów placówki
- Minimalizacja non-show, zarządzanie kolejkami i opóźnieniem
- Standard obsługi bezpośredniej
- Obsługa trudnych sytuacji i reklamacji
- Monitoring opinii pacjentów

#### **ZAJECIA 10 - Obsługa pacjenta i budowanie długotrwałych relacji**

- Budowanie pozytywnych doświadczeń pacjenta realizującego usługę w gabinecie
- Standardy obsługi pacjenta na poszczególnych stanowiskach
- Język korzyści w komunikacji z pacjentem
- Narzędzia motywacji pacjenta – plany leczenia i wewnętrzne skierowania
- Rola higienistki stomatologicznej w budowaniu relacji z pacjentem
- Budowanie długotrwałych relacji – opinie, aktywizacje oraz system poleceń
- Programy lojalnościowe i oferty specjalne

#### **ZAJECIA 11 - Strategia marketingowa w stomatologii**

- Outsourcing marketingu i współpraca
- Weryfikacja efektów marketingowych
- Digital marketing: SEO, ads, social media
- Strona internetowa jako "poczekalnia" online
- Marketing niszowy i budowanie autorytetu
- Marketing edukacyjny
- Marketing placówki medycznej w świetle przepisów prawa

#### **ZAJECIA 12 - Strategie rozwoju gabinetu i przyszłość stomatologii**

- Trendy i przyszłość rynku stomatologii.
- Rynek stomatologii obecnie – prywatne gabinety vs. duże sieci medyczne vs. NFZ

- Jak rozszerzać ofertę gabinetu i zwiększać konkurencyjność?
- Modele skalowania biznesu stomatologicznego

Walidacja efektów uczenia się przeprowadzana jest po zakończeniu części dydaktycznej usługi w formie testu teoretycznego zawierającego pytania zamknięte oraz pytania opisowe oparte na krótkich studiach przypadków. Test umożliwia weryfikację osiągnięcia efektów uczenia się zgodnie z określonymi kryteriami. Walidacja realizowana jest przez osobę inną niż prowadzący szkolenie. Czas trwania walidacji wynosi 0,5 godziny zegarowej i odbywa się ona w formie zdalnej w czasie rzeczywistym.

Zadania warsztatowe i prace domowe realizowane w trakcie szkolenia służą wyłącznie procesowi uczenia się i nie stanowią elementu walidacji.

Po zakończeniu udziału w usłudze rozwojowej, uczestnik otrzymuje odpowiednie zaświadczenie o jej ukończeniu. Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej oraz pozytywny wynik walidacji efektów uczenia się.

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 13

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 13</b> Fundamenty zarządzania placówką stomatologiczną	Zajęcia	Damian Binkowski	13-08-2026	18:30	20:00	01:30
<b>2 z 13</b> Aspekty prawne w praktyce stomatologicznej	Zajęcia	Damian Binkowski	18-08-2026	18:30	20:00	01:30
<b>3 z 13</b> Zarządzanie finansami gabinetu stomatologicznego	Zajęcia	Damian Binkowski	20-08-2026	18:30	20:00	01:30
<b>4 z 13</b> Pozyskiwanie i rozwój zespołu	Zajęcia	Damian Binkowski	25-08-2026	18:30	20:00	01:30
<b>5 z 13</b> Budowanie struktury organizacyjnej w gabinecie stomatologicznym	Zajęcia	Damian Binkowski	27-08-2026	18:30	20:00	01:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 13 Planowanie i optymalizacja procesów operacyjnych	Zajęcia	Damian Binkowski	01-09-2026	18:30	20:00	01:30
7 z 13 Strategia Patient Experience w stomatologii	Zajęcia	Damian Binkowski	03-09-2026	18:30	20:00	01:30
8 z 13 Centralka telefoniczna jako element strategii Patient Experience	Zajęcia	Damian Binkowski	08-09-2026	18:30	20:00	01:30
9 z 13 Rejestracja pacjentów i obsługa trudnych sytuacji	Zajęcia	Damian Binkowski	10-09-2026	18:30	20:00	01:30
10 z 13 Obsługa pacjenta i budowanie długotrwałych relacji	Zajęcia	Damian Binkowski	15-09-2026	18:30	20:00	01:30
11 z 13 Strategia marketingowa w stomatologii	Zajęcia	Damian Binkowski	17-09-2026	18:30	20:00	01:30
12 z 13 Strategie rozwoju gabinetu i przyszłość stomatologii.	Zajęcia	Damian Binkowski	22-09-2026	18:30	19:30	01:00
13 z 13 -	Walidacja	-	22-09-2026	19:30	20:00	00:30

## Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	18:00
w tym suma godzin zajęć	17:30
w tym suma godzin walidacji	00:30
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	24:00

## Cennik

### Cennik

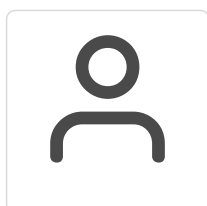
Rodzaj ceny	Cena
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto</b>	8 000,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika netto</b>	8 000,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny brutto</b>	444,44 PLN
<b>Koszt osobogodziny netto</b>	444,44 PLN

### Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	18:00

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Damian Binkowski

dr Damian Binkowski

- CEO Dami-Med oraz European Dental Training Center, dyrektor placówek medycznych Alfa-Med, wykładowca w szkole medycznej i egzaminator w Centralnej Komisji Egzaminacyjnej. Były kierownik placówki Medicover Stomatologia.
- Od ponad 10 lat zarządza przychodniami POZ, AOS oraz klinikami stomatologicznymi, gdzie odpowiada za budżety, KPI, wyniki finansowe i rozwój zespołów złożonych z ponad 100

pracowników.

- Jako dyrektor zarządzający i medyczny w Invest-Trust / Odnowa-Med / Alfa-Med oraz Manager THC Dental zarządza siecią placówek w 4 województwach; wdrożył cyfryzację, co przełożyło się m.in. na 25% wzrost liczby deklaracji POZ i 20% wzrost wizyt komercyjnych.
  - Certyfikowany audytor ISO 9001 w ochronie zdrowia, egzaminator OKE kierunków medycznych, edukator programów Blend-A-Med & Oral-B oraz Colgate, członek komitetu organizacyjnego konferencji „Biomateriały w Stomatologii”.
  - DBA (Doctor of Business Administration), MBA w ochronie zdrowia, magister i licencjat zdrowia publicznego, technik dentystyczny; aktywny członek m.in. PTS, PTTD, PTPS, Polskiego Towarzystwa Inżynierii Medycznej, Polskiego Towarzystwa Edukacji Medyczno-Dentystycznej i Klubu Menedżerów Ochrony Zdrowia.
  - Prowadzi zajęcia z materiałoznawstwa stomatologicznego, promocji zdrowia, anatomii oraz zarządzania w medycynie; autor i współautor projektów edukacyjnych w obszarze higieny i technik dentystycznych.
- Doświadczenie i kwalifikacje zawodowe zdobyte nie wcześniej niż 5 lat.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

**Organizator zapewnia następujące materiały dydaktyczne:** materiały w formie elektronicznej, dostęp do nagrań z zajęć przez okres 2 lat od zakończenia szkolenia oraz przykłady i materiały omawiane podczas kursu (templaki).

### Warunki uczestnictwa

Brak wymagań wstępnych.

### Informacje dodatkowe

Uczestnik, dokonując zapisu na usługę, oświadcza, że usługa rozwojowa odbywa się poza godzinami pracy lub w dni wolne od pracy. Warunkiem otrzymania zaświadczenia jest próg obecności na poziomie 80%.

Organizator zapewnia dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami podczas realizacji usług rozwojowych zgodnie z Ustawą z dn. 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2022 poz. 2240) oraz „Standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027”. W przypadku potrzeby zapewnienia udogodnień prosimy o kontakt: +48 534 853 079, paulina.lukawska@l-a-b-a.pl przed zapisem na usługę.

Zawarto umowy z Wojewódzkimi Urzędami Pracy w:

- Szczecinie w ramach projektu „Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe”.
- Krakowie w ramach projektów „Małopolski Pociąg do kariery” i „Nowy start w Małopolsce z EURESEM”.
- Toruniu w ramach projektu „Kierunek – Rozwój”.

## Warunki techniczne

Usługa realizowana jest w formie zdalnej w czasie rzeczywistym z wykorzystaniem platformy Zoom.

W celu prawidłowego udziału w szkoleniu uczestnik powinien posiadać:

- komputer lub laptop z dostępem do Internetu (zalecana prędkość min. 10 Mb/s),
- aktualną przeglądarkę internetową (np. Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge),
- sprawny mikrofon oraz kamerę, co zapewni możliwość dwustronnej komunikacji i właściwego nadzoru nad przebiegiem usługi.
- możliwość odbioru dźwięku (głośniki lub słuchawki),

- dostęp do poczty elektronicznej w celu otrzymania linku do szkolenia.

Dołączenie do szkolenia następuje poprzez kliknięcie w link przesłany przed rozpoczęciem zajęć. Link aktywny jest przez cały okres trwania usługi zgodnie z harmonogramem.

## Kontakt



**PAULINA ŁUKAWSKA**

**E-mail** [plukawska1006@gmail.com](mailto:plukawska1006@gmail.com)

**Telefon** (+48) 534 853 079