



MARIUSZ OBODA  
CONSULTING &  
TRAINING GROUP



## Profesjonalna rejestratorka cz. 2 – obsługa pacjenta w bezpośrednim kontakcie

Numer usługi 2024/11/27/13390/2435647

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 10.05.2025 do 11.05.2025

1 780,00 PLN brutto

1 780,00 PLN netto

127,14 PLN brutto/h

127,14 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

|                                 |                                                                                |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Kategoria                       | Zdrowie i medycyna / Medycyna                                                  |
| Sposób dofinansowania           | wsparcie dla osób indywidualnych<br>wsparcie dla pracodawców i ich pracowników |
| Grupa docelowa usługi           | personel stomatologiczny, osoby pracujące na stanowisku rejestrarki            |
| Minimalna liczba uczestników    | 1                                                                              |
| Maksymalna liczba uczestników   | 20                                                                             |
| Data zakończenia rekrutacji     | 01-05-2025                                                                     |
| Forma prowadzenia usługi        | stacjonarna                                                                    |
| Liczba godzin usługi            | 14                                                                             |
| Podstawa uzyskania wpisu do BUR | Znak Jakości TGLS Quality Alliance                                             |

## Cel

### Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do profesjonalnej opieki nad pacjentem w bezpośrednim kontakcie: powitania, dopełniania formalności przed i po wizycie, budowania indywidualnej relacji. Przygotowuje do świadomego wykorzystywania kanału niewerbalnego w komunikacji oraz radzenia sobie w trudnych sytuacjach. Przygotowuje do ustalania priorytetów i kolejności wykonywanych zadań.

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

| Efekty uczenia się                                                                                                                 | Kryteria weryfikacji                                                                | Metoda walidacji                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Profesjonalna opieka nad pacjentem stomatologicznym,<br>Dopełnienie formalności przed i w czasie wizyty,<br>Dokumentacja medyczna. | ocena przez trenera umiejętności praktycznego zastosowania modelu pracy z pacjentem | Obserwacja w warunkach symulowanych |

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

#### Warunki uznania kompetencji

**Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?**

Usługa przygotowuje do profesjonalnej opieki nad pacjentem w bezpośrednim kontakcie: powitania, dopełniania formalności przed i po wizycie, budowania indywidualnej relacji. Przygotowuje do świadomego wykorzystywania kanału niewerbalnego w komunikacji oraz radzenia sobie w trudnych sytuacjach.

**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?**

Zastosowano zapisy wskazujące na rozdzielenie tych procesów

## Program

Szkolenie adresowane jest do rejestratorek stomatologicznych. Mogą wziąć w nim udział również osoby zarządzające praktyką stomatologiczną, które chcą być bardziej efektywne w codziennej pracy oraz rozumieć interakcje zachodzące pomiędzy rejestratorką a pacjentem i wspomagać ten proces z pozycji menadżera. W szkoleniu można wziąć udział niezależnie od stażu pracy i doświadczenia zawodowego. Podczas szkolenia wykorzystywane są różne formy pracy – wykład, prezentacja multimedialna, ćwiczenia praktyczne w parach i 3-4 osobowych grupach, dyskusje na forum i prezentacja scenek.

Program szkolenia obejmuje następujący zakres tematyczny:

- Rola i znaczenie komunikacji niewerbalnej
- Pierwsze wrażenie i jego konsekwencje dla relacji
- Profesjonalne powitanie
- Sprawne i przyjazne przeprowadzenie pacjenta przez formalności przed i po wizycie
- Informowanie o opóźnieniach
- Ustalanie priorytetów i kolejności podejmowanych działań
- Trudne sytuacje w gabinecie i problematyczne pytania pacjentów
- Typy pacjentów
- Znajomość własnych preferencji w sposobie komunikowania się

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 13

| Przedmiot / temat zajęć                                                                                                                                                                  | Prowadzący             | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>1 z 13</b> Rozmowa o efektach poprzedniego szkolenia – pytania, wnioski, dyskusje. Omówienie programu bieżącego szkolenia, sprawy organizacyjne.                                      | Marta Nowojewska-Fosse | 10-05-2025            | 10:00               | 11:45               | 01:45         |
| <b>2 z 13</b> Przerwa                                                                                                                                                                    | Marta Nowojewska-Fosse | 10-05-2025            | 11:45               | 12:00               | 00:15         |
| <b>3 z 13</b> Pierwsze wrażenia. Rola i znaczenie komunikacji niewerbalnej – kontakt wzrokowy, postawa ciała, uśmiech, zagospodarowanie przestrzeni.                                     | Marta Nowojewska-Fosse | 10-05-2025            | 12:00               | 13:45               | 01:45         |
| <b>4 z 13</b> Przerwa                                                                                                                                                                    | Marta Nowojewska-Fosse | 10-05-2025            | 13:45               | 14:00               | 00:15         |
| <b>5 z 13</b> Profesjonalny kontakt z pacjentem – ankieta samooceny. Profesjonalne powitanie pacjenta. Sprawne i przyjazne przeprowadzenie pacjenta przez formalności związane z wizytą. | Marta Nowojewska-Fosse | 10-05-2025            | 14:00               | 15:45               | 01:45         |

| Przedmiot / temat zajęć                                                                                                                                                                             | Prowadzący             | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 6 z 13 Przerwa                                                                                                                                                                                      | Marta Nowojewska-Fosse | 10-05-2025            | 15:45               | 16:00               | 00:15         |
| 7 z 13<br>Przedstawienie scenariusza dalszego przebiegu wizyty i roztaczanie wyjątkowej opieki nad pacjentem. Informowanie o opóźnieniach oraz szybkie i sprawne dopełnienie formalności po wizycie | Marta Nowojewska-Fosse | 10-05-2025            | 16:00               | 18:00               | 02:00         |
| 8 z 13 Pytania, odpowiedzi, dyskusje odnośnie pierwszego dnia. Ustalanie priorytetów w rejestracji, ustalanie kolejności podejmowanych działań. Pytania pacjentów w rejestracji                     | Marta Nowojewska-Fosse | 11-05-2025            | 09:00               | 10:45               | 01:45         |
| 9 z 13 Przerwa                                                                                                                                                                                      | Marta Nowojewska-Fosse | 11-05-2025            | 10:45               | 11:00               | 00:15         |
| 10 z 13 Trudne sytuacje w rejestracji                                                                                                                                                               | Marta Nowojewska-Fosse | 11-05-2025            | 11:00               | 12:45               | 01:45         |
| 11 z 13 Przerwa                                                                                                                                                                                     | Marta Nowojewska-Fosse | 11-05-2025            | 12:45               | 13:00               | 00:15         |

| Przedmiot / temat zajęć                                                                                                                                                                                                    | Prowadzący             | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <div>12 z 13</div> Typy pacjentów oraz dostosowanie do nich swojego przekazu. Znajomość swoich preferencji w sposobie komunikowania się i idące za nimi konsekwencje dla gabinetu. Pytania, wnioski, rozdanie certyfikatów | Marta Nowojewska-Fosse | 11-05-2025            | 13:00               | 14:45               | 01:45         |
| <div>13 z 13</div> Walidacja                                                                                                                                                                                               | -                      | 11-05-2025            | 14:45               | 15:00               | 00:15         |

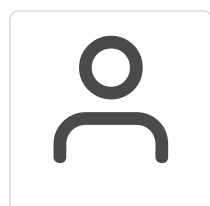
## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 1 780,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 1 780,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 127,14 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 127,14 PLN   |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Marta Nowojewska-Fosse

Ukończyła psychologię o specjalności klinicznej na Uniwersytecie SWPS oraz filologię polską na Uniwersytecie im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Aktualnie w trakcie czteroletniego kursu dla psychoterapeutów w Krakowskim Centrum Psychodynamicznym. Uniwersyteckie wykształcenie łączy z kilkunastoletnim doświadczeniem w branży stomatologicznej.

Jest wsparciem merytorycznym OBODA Group, związana z nią niemal od początku istnienia firmy.

Współtwórczyni projektów Tajemniczy Pacjent przez Telefon i Tajemniczy Pacjent w Praktyce. Odbyla ok. 100 wizyt w praktykach stomatologicznych w całym kraju. Zarejestrowała i opracowała kilkaset rozmów telefonicznych, współtworząc profesjonalne standardy pracy rejestratorek. Współautorka artykułów w wydawnictwach stomatologicznych. Tworzy grupę Psychologia w Stomatologii, w której publikuje artykuły, recenzje książek i wyszukuje ciekawostki ze świata psychologii. Autorka cyklu „Co widzi Tajemniczy Pacjent?”  
Prowadzi grupę wsparcia dla dorosłych zmagających się z różnymi życiowymi trudnościami.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują materiały szkoleniowe - skrypty

### Informacje dodatkowe

Szkolenie jest częścią kompleksowego projektu rozwojowego **Professional Dental Staff®** dedykowanego asystentkom, higienistkom oraz rejestratorcom gabinetów stomatologicznych. Z jednej strony personel poznaje w pełni profesjonalne wzorce zachowań w kontakcie z pacjentem, z drugiej na szkoleniach pracujemy nad rozwojem wewnętrznych zasobów i kompetencji inteligencji emocjonalnej.

## Adres

al. Aleje Jerozolimskie 65/79

02-017 Warszawa

woj. mazowieckie

Centrum Konferencyjne Golden Floor

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Marlena Majewska**

**E-mail** marlena.majewska@oboda.pl

**Telefon** (+48) 601 370 962