

Anna Soćko Top
Med**Szkolenie: Obsługa pacjenta - kurs dla
rejestratorek medycznych**

Numer usługi 2025/04/22/166833/2701631

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 7 h

📅 05.09.2025 do 05.09.2025

1 199,00 PLN brutto

1 199,00 PLN netto

171,29 PLN brutto/h

171,29 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Stomatologia
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
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	10
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	04-09-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	7
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Kurs obsługi pacjenta dla rejestratorek medycznych.- Celem kursu jest wyposażenie uczestniczek w konkretne, praktyczne umiejętności, które natychmiast można wykorzystać w codziennej pracy z pacjentem. Szkolenie uczy, jak zbudować dobre pierwsze wrażenie, prowadzić rozmowy z empatią i pewnością siebie, radzić sobie w trudnych sytuacjach oraz tworzyć przyjazną atmosferę w gabinecie. To idealna okazja, by podnieść swoje kompetencje, zwiększyć satysfakcję pacjentów i poczuć się pewniej w roli osoby

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik potrafi przeprowadzić profesjonalną rozmowę z pacjentem, wykazując empatię i efektywność.	Obserwacja w trakcie symulacji rozmów z pacjentem i ocena jakości komunikacji.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Uczestnik rozpoznaje potrzeby pacjenta i potrafi dostosować swoją komunikację do różnych typów pacjentów.	Ocena umiejętności dostosowania komunikacji do indywidualnych potrzeb pacjenta, rozwiązywania trudnych sytuacji.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
Uczestnik skutecznie buduje pozytywne pierwsze wrażenie i profesjonalny wizerunek placówki medycznej.	Obserwacja sposobu witania pacjenta, ocena profesjonalizmu w pierwszym kontakcie.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

Uczestnik otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu szkolenia.

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

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 skończyć z efektem WOW
- Praktyczne checklisty dla zespołu

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 10 JA W KONTAKCIE – poznaj siebie, żeby lepiej słyszeć innych	Anna Soćko	05-09-2025	10:00	10:45	00:45
2 z 10 PACJENT W ZWIERCIADLE – zasada lustra i akceptacja różnorodności	Anna Soćko	05-09-2025	10:45	11:30	00:45
3 z 10 Przerwa kawowa	Anna Soćko	05-09-2025	11:30	11:45	00:15
4 z 10 PACJENT JAKI JEST, KAŻDY WIDZI?	Anna Soćko	05-09-2025	11:45	12:30	00:45
5 z 10 NAJWAŻNIEJSZE MINUTY – pierwsza rozmowa telefoniczna	Anna Soćko	05-09-2025	12:30	13:15	00:45
6 z 10 Przerwa obiadowa	Anna Soćko	05-09-2025	13:15	14:00	00:45
7 z 10 OBIEKCJE PACJENTA	Anna Soćko	05-09-2025	14:00	14:45	00:45
8 z 10 KOMUNIKACJA PO LUDZKU + EMOCJE I NASTRÓJ	Anna Soćko	05-09-2025	14:45	15:30	00:45
9 z 10 Przerwa kawowa	Anna Soćko	05-09-2025	15:30	15:45	00:15
10 z 10 PROCES OBSŁUGI PACJENTA – KROK PO KROKU	Anna Soćko	05-09-2025	15:45	16:30	00:45

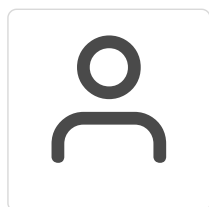
Cennik

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

Doradca ds. rozwoju placówek stomatologicznych, promotor usług dla gabinetów stomatologicznych.

Od ponad 7 zajmuję się aktywną sprzedażą usług szkoleniowych, pozyskiwaniem dofinansowań do kursów i studiów podyplomowych dla lekarzy i personelu.

Firma Anna Soćko Top Med jest także Partnerem Akademii Edukacyjnej VCC i Partner Egzaminacyjnym. Fundacja VCC opracowuje i wdraża kwalifikacje rynkowe do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK).

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)

Adres

ul. Tytusa Chałubińskiego 8
00-613 Warszawa
woj. mazowieckie

Centrum Szkoleniowo-Konferencyjne usytuowane jest na 10 piętrze budynku biurowego przy ul. Tytusa Chałubińskiego 8, w samym centrum Warszawy. W bezpośrednim sąsiedztwie znajduje się Dworzec Centralny, Stacja SKM i WKD oraz Stacja Metra Centrum.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Anna Soćko

E-mail kontakt@annasocko.pl

Telefon (+48) 574 401 918