



Jakość Obsługi Pacjenta / Patient Experience (PX)

Numer usługi 2025/09/14/178678/3006418

2 214,00 PLN brutto

1 800,00 PLN netto

184,50 PLN brutto/h

150,00 PLN netto/h

MEDICINE UP
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

📍 Warszawa / mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną)

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 12 h

📅 06.10.2025 do 31.10.2025

Informacje podstawowe

Kategoria

Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty

Grupa docelowa usługi

Stanowiska: Lekarze, pielęgniarki, personel medyczny, pracownicy rejestracji, menedżerowie placówek medycznych, personel administracyjny.

Branża: Sektor medyczny (kliniki, szpitale, prywatne gabinety, przychodnie, centra diagnostyczne).

Minimalna liczba uczestników

6

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

05-10-2025

Forma prowadzenia usługi

mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną)

Liczba godzin usługi

12

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Uczestnik zdobędzie praktyczne umiejętności w zakresie projektowania doświadczeń pacjenta (PX), komunikacji empatycznej i reagowania na skargi, co pozwoli mu budować pozytywny wizerunek placówki i zwiększać zaufanie pacjentów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik potrafi zaprojektować i wdrożyć proste standardy obsługi pacjenta, uwzględniając różne kanały komunikacji (np. telefon, recepcja, e-mail). Uczestnik umie udzielać empatycznej odpowiedzi na obawy i pytania pacjentów, a także efektywnie reagować na skargi w sposób, który buduje zaufanie. Uczestnik potrafi zbierać i analizować feedback od pacjentów, aby wyciągać wnioski i wprowadzać usprawnienia w procesach.	Analiza studium przypadku dotyczącego konfliktu w zespole, gdzie uczestnik proponuje plan działania w celu jego rozwiązania	Debata swobodna

Cel biznesowy

Zwiększenie satysfakcji pacjentów o 20% w ciągu 6 miesięcy, co przełoży się na wzrost liczby rekomendacji i powracających pacjentów.

Efekt usługi

Wiedza: Uczestnik rozumie kluczowe elementy koncepcji Patient Experience oraz wie, jak zaprojektować standardy obsługi. (Weryfikacja: Test wiedzy i dyskusja)

Umiejętności: Uczestnik potrafi empatycznie komunikować się z pacjentem i efektywnie reagować na jego obawy lub skargi. (Weryfikacja: Symulacje, odgrywanie ról)

Postawy: Uczestnik wykazuje otwartość na potrzeby pacjenta i gotowość do ciągłego doskonalenia jakości obsługi. (Weryfikacja: Obserwacja podczas ćwiczeń)

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Metody: Warsztaty, case study oparte na rzeczywistych sytuacjach, dyskusje, symulacje, ćwiczenia praktyczne.

Materiały: Prezentacja (PDF), szablony do mapowania ścieżki pacjenta, checklisty do oceny jakości obsługi, scenariusze rozmów.

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

Dzień 1: Fundamenty Patient Experience i budowanie standardów

Moduł 1: Wprowadzenie do Patient Experience (PX)

- Czym jest Patient Experience i dlaczego jest kluczowe w dzisiejszej opiece zdrowotnej?
- Przejście od podejścia produktowego do podejścia skoncentrowanego na pacjencie.
- Korzyści biznesowe i wizerunkowe płynące z wdrożenia PX (wzrost zaufania, lojalności, liczby rekomendacji).

Moduł 2: Mapowanie ścieżki pacjenta

- **Warsztat:** Identyfikacja kluczowych punktów styku (dotyku) pacjenta z placówką (rejestracja telefoniczna, pierwsza wizyta, oczekiwanie, wizyta u specjalisty, płatność, kontakt po wizycie).
- Analiza emocji i oczekiwań pacjenta na każdym etapie ścieżki.
- **Ćwiczenie praktyczne:** Uczestnicy tworzą własną mapę ścieżki pacjenta dla swojej placówki.

Moduł 3: Empatia i komunikacja budująca zaufanie

- Różnica między empatią a współczuciem w kontekście medycznym.
- Techniki aktywnego słuchania i zadawania pytań.
- Komunikacja z pacjentem w trudnych sytuacjach (przekazywanie złych wiadomości, rozmowa o kosztach).

Dzień 2: Wdrażanie i mierzenie jakości obsługi

Moduł 4: Tworzenie i wdrażanie standardów obsługi

- Jak przenieść koncepcje PX na konkretne procedury i standardy pracy?
- Rola każdego członka personelu w budowaniu pozytywnego doświadczenia pacjenta (lekarze, pielęgniarki, recepcja).
- Praktyczne wskazówki dotyczące obsługi telefonicznej i kontaktu osobistego.

Moduł 5: Zarządzanie informacją zwrotną od pacjenta

- Metody zbierania feedbacku (ankiety satysfakcji, wywiady, media społecznościowe).
- **Warsztat:** Analiza realnych opinii i skarg pacjentów (case study).
- Jak reagować na skargi w sposób, który rozwiązuje problem i wzmacnia zaufanie. **Symulacje** rozmów z niezadowolonym pacjentem.

Moduł 6: Podsumowanie i plan działania

- Narzędzia i checklisty do samodzielnego doskonalenia PX w placówce.
- Opracowanie indywidualnych planów wdrożenia zdobytej wiedzy w miejscu pracy.
- Sesja pytań i odpowiedzi.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

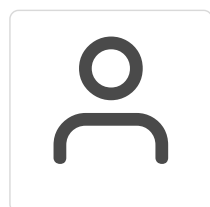
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 214,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	184,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	150,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Urszula Łaskawiec

Urszula Łaskawiec to doświadczona managerka, trenerka i autorka od lat związana z branżą medyczną. Specjalizuje się w budowaniu relacji opartych na zaufaniu oraz tworzeniu rozwiązań, które realnie poprawiają jakość obsługi pacjenta. Jest autorką książki „Skuteczna Rejestracja – jak podnieść efektywność pracy zespołów w placówkach medycznych?” oraz programów szkoleniowych dla personelu medycznego. Swoją wiedzę i doświadczenie wykorzystywała we współpracy z wydawnictwami Wiedza i Praktyka, Wolters Kluwer i Beck, a także przy projektach sprzedażowych i promocyjnych dla Tauron i PZU Zdrowie.

Certyfikowana Trenerka FRIS®, Konsultantka DISC/D3 i trenerka umiejętności miękkich, łączy wiedzę psychologiczną z praktycznym doświadczeniem w zarządzaniu placówkami medycznymi i infoliniami. Prowadzi warsztaty i szkolenia obejmujące m.in. budowanie pozytywnych doświadczeń pacjentów (CX/PX), skuteczną komunikację w trudnych sytuacjach, zarządzanie stresem, motywowanie zespołów, sprzedaż usług medycznych oraz rozwój kompetencji menedżerskich.

Jako Redaktor Naczelna magazynu i serwisu „Patient Experience Manager” promuje dobre praktyki i nowoczesne podejście do zarządzania doświadczeniami pacjentów. Od lat wspiera kliniki i centra medyczne w mapowaniu ścieżek pacjenta, wdrażaniu standardów komunikacji, organizacji konferencji i webinarów branżowych. Jej działania wzmacniają reputację placówek oraz zaangażowanie zespołów, łącząc psychologię organizacji, komunikację i zarządzanie.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia "Jakość Obsługi Pacjenta / Patient Experience (PX)" otrzymają zestaw praktycznych materiałów, które pomogą im w utrwaleniu zdobytej wiedzy i jej wdrożeniu w codziennej pracy:

- **Prezentacja szkoleniowa (PDF):** Materiał w formie cyfrowej zawierający kluczowe slajdy i treści omawiane podczas szkolenia.
- **Szablony do mapowania ścieżki pacjenta:** Gotowe do wykorzystania narzędzia, które ułatwią analizę i projektowanie doświadczeń w Twojej placówce.
- **Checklisty i scenariusze:** Praktyczne listy kontrolne do oceny jakości obsługi oraz gotowe scenariusze rozmów w trudnych sytuacjach, np. w przypadku skarg pacjentów.

Warunki techniczne

Sala szkoleniowa, Google Meets

Adres

Warszawa

Warszawa

woj. mazowieckie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Urszula Łaskawiec

E-mail u.laskawiec@przepisnakomunikacje.pl

Telefon (+48) 730 678 888