



MEDICINE UP
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

Efektywny Zespół Rejestracji: Komunikacja w placówce medycznej

Numer usługi 2025/09/14/178678/3006445

📍 Warszawa / mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną)
🏢 Usługa szkoleniowa
🕒 10 h
📅 04.11.2025 do 04.11.2025

1 845,00 PLN brutto
1 500,00 PLN netto
184,50 PLN brutto/h
150,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Grupa docelowa usługi	Stanowiska: Personel medyczny i niemedyczny: lekarze, pielęgniarki, pracownicy rejestracji, menedżerowie, pracownicy administracyjni. Branża: Sektor medyczny (szpitale, kliniki, przychodnie, gabinety).
Minimalna liczba uczestników	6
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	31-10-2025
Forma prowadzenia usługi	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną)
Liczba godzin usługi	10
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 komunikacji pozytywnej i empatycznej, co pozwoli mu efektywnie prowadzić rozmowy z pacjentami (również roszczeniowymi) i w zespole, a także zapobiegać konfliktom.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wiedza: Uczestnik zna zasady komunikacji pozytywnej, typologię pacjentów oraz wie, jak działać w sytuacji kryzysowej. (Weryfikacja: Test wiedzy i dyskusja) Umiejętności: Uczestnik potrafi prowadzić empatyczną rozmowę z pacjentem i skutecznie reagować na roszczenia. Umie przekazywać informacje w sposób jasny i zrozumiały. (Weryfikacja: Symulacje rozmów, odgrywanie ról) Postawy: Uczestnik wykazuje otwartość na potrzeby pacjenta i współpracowników, przyjmując postawę nastawioną na budowanie porozumienia i zaufania. (Weryfikacja: Obserwacja podczas ćwiczeń grupowych)	Test wiedzy: Wykorzystany do weryfikacji zdobytej wiedzy teoretycznej. Może przybrać formę quizu lub krótkich pytań otwartych. Symulacja/Odgrywanie ról: Kluczowa metoda oceny umiejętności praktycznych. Uczestnicy ćwiczą realne scenariusze rozmów (np. z pacjentem roszczeniowym lub w sytuacji kryzysowej), a trener ocenia ich skuteczność.	Debata swobodna

Cel biznesowy

Zmniejszenie liczby reklamacji o 20% w ciągu 6 miesięcy poprzez wdrożenie spójnych i efektywnych standardów komunikacji w całej placówce. Zwiększenie satysfakcji pacjentów, mierzonej wzrostem wskaźnika NPS (Net Promoter Score) o 10 punktów procentowych w ciągu 6 miesięcy po szkoleniu, co przyczyni się do zwiększenia liczby rekomendacji i powracających pacjentów.

Efekt usługi

Wiedza: Uczestnik zna zasady komunikacji pozytywnej, typologię pacjentów i rozumie mechanizmy komunikacji kryzysowej. (Weryfikacja: **Test wiedzy**)

Umiejętności: Uczestnik potrafi prowadzić empatyczną rozmowę z pacjentem i skutecznie reagować na roszczenia oraz przekazywać informacje w sposób jasny i zrozumiały. (Weryfikacja: **Symulacje rozmów**)

Postawy: Uczestnik wykazuje proaktywność, empatię i otwartość na potrzeby pacjenta i współpracowników. (Weryfikacja: **Obserwacja** podczas ćwiczeń)

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Podsumowanie

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

Szkolenie koncentruje się na praktycznych aspektach **komunikacji w środowisku medycznym**. Uczestnicy poznają zasady **komunikacji pozytywnej** i nauczą się stosować **język korzyści**. Program obejmuje moduły dotyczące **trudnych rozmów** z pacjentem roszczeniowym oraz **komunikacji telefonicznej i mailowej**. Dodatkowo, poruszone zostaną kwestie **komunikacji z pacjentami z niepełnosprawnościami** oraz **komunikacji kryzysowej**. Szkolenie uwzględnia również **komunikację wewnętrzną**, w tym prowadzenie trudnych rozmów z zespołem (dla menedżerów) i usprawnienie przepływu informacji między poszczególnymi działami.

Dzień 1: Fundamenty i relacje z pacjentem (5 godzin)

9:00 - 11:30 Wprowadzenie do komunikacji i język korzyści

- **Wprowadzenie:** Cele szkolenia, rola komunikacji w placówce medycznej.
- **Język korzyści:** Jak budować pozytywne komunikaty i unikać trudnych sformułowań.
- **Typologia pacjentów:** Rozpoznawanie stylów komunikacji i dopasowanie do nich.
- **Ćwiczenie:** Przekształcanie komunikatów.

11:30 - 11:45 Przerwa

11:45 - 14:00 Trudne rozmowy i komunikacja zdalna

- **Rozmowy z pacjentem roszczeniowym:** Techniki deeskalacji i asertywne stawianie granic.
- **Komunikacja telefoniczna i e-mailowa:** Podstawowe zasady i błędy do unikania.
- **Komunikacja z pacjentem z niepełnosprawnością:** Jak dostosować komunikaty.
- **Symulacja:** Rozmowa telefoniczna z trudnym pacjentem.

Dzień 2: Komunikacja w zespole i kryzysie (5 godzin)

9:00 - 11:30 Komunikacja wewnętrzna i feedback

- **Przepływ informacji:** Jak usprawnić komunikację między recepcją a personelem medycznym.
- **Trudne rozmowy z zespołem:** Udzielanie i przyjmowanie **konstruktywnego feedbacku**.
- **Komunikacja w sytuacji zmiany:** Jak informować o nowych procedurach.
- **Warsztat:** Analiza studium przypadku dotyczącego konfliktu w zespole.

11:30 - 11:45 Przerwa

11:45 - 14:00 Komunikacja kryzysowa i podsumowanie

- **Komunikacja kryzysowa:** Kluczowe zasady reagowania w sytuacjach awaryjnych.
- **Plan działania:** Opracowanie indywidualnych planów wdrożenia.
- **Sesja Q&A:** Pytania i odpowiedzi.
- **Podsumowanie** i rozdanie zaświadczeń.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 2 Komunikacja w Placówce Medycznej	Urszula Łaskawiec	04-11-2025	10:00	15:00	05:00
2 z 2 Komunikacja w Placówce Medycznej	Katarzyna Łempicka	04-11-2025	10:00	15:00	05:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 845,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	184,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	150,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

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.



2 z 2

Katarzyna Łempicka

Katarzyna to doświadczona trenerka, dyrektorka placówki medycznej i Inspektorka Ochrony Danych, która od 2015 roku wspiera rozwój i profesjonalizację placówek ochrony zdrowia. Specjalizuje się w tworzeniu i wdrażaniu procedur, które zapewniają zgodność działań klinik z wymogami prawnymi i standardami jakości. Jest autorką bloga rejestratorkamedyczna.pl, publikacji w serwisach Patient Experience Manager i SerwisZSZ.pl oraz książki „40 wskazówek ważnych dla kierownika rejestracji”, w których podkreśla kluczową rolę rejestracji w budowaniu wizerunku placówki.

Jako certyfikowana Audytorka Wewnętrzna Bezpieczeństwa Informacji i Systemu Zarządzania BHP pomaga przygotować się do kontroli PIP, UODO, Sanepidu oraz wdraża i monitoruje dokumentację RODO, BHP, RPWDL i GUS. Prowadzi audyty medyczne i wspiera otwieranie nowych klinik, dostosowując je do wymogów prawnych i organizacyjnych.

Jej szkolenia obejmują ochronę danych osobowych w ochronie zdrowia, prawo pacjenta i procedury sanitarno-epidemiologiczne, bezpieczeństwo i higienę pracy, obsługę pacjenta z niepełnosprawnością oraz kompetencje miękkie – komunikację, sprzedaż i obsługę trudnych sytuacji. Katarzyna tworzy procedury, ścieżki obsługi pacjenta i systemy rekrutacji, wspierając kliniki w działaniu zgodnym z najwyższymi standardami jakości i bezpieczeństwa.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik szkolenia otrzymuje komplet materiałów wspierających proces nauki i utrwalanie zdobytej wiedzy. Materiały te są dostosowane do tematyki szkolenia i zawierają zarówno treści teoretyczne, jak i praktyczne narzędzia.

Warunki techniczne

Google Meets, stacjonarnie

Adres

Warszawa

Warszawa

woj. mazowieckie

Kontakt



Urszula Łaskawiec

E-mail u.laskawiec@medicineup.pl

Telefon (+48) 730 678 888