



Szkolenie: Obsługa pacjenta - kurs dla rejestratorek medycznych

Numer usługi 2026/02/03/166833/3303131

1 199,00 PLN brutto

1 199,00 PLN netto

171,29 PLN brutto/h

171,29 PLN netto/h

Anna Soćko Top
Med

★★★★★ 4,8 / 5

77 ocen

📍 Siedlce / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 7 h

📅 09.05.2026 do 09.05.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

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

1

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

08-05-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

7

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestnika do samodzielnej obsługi pacjenta w rejestracji medycznej poprzez prowadzenie rozmowy z pacjentem z uwzględnieniem zasad komunikacji interpersonalnej i empatii, budowanie pierwszego kontaktu, reagowanie w trudnych sytuacjach oraz organizowanie procesu obsługi pacjenta pierwszorazowego i stałego.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik rozpoznaje podstawowe style komunikacji i zna ich cechy charakterystyczne	Wskazuje cechy poszczególnych stylów komunikacyjnych (np. asertywny, uległy, agresywny, manipulacyjny).	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Definiuje zasady aktywnego słuchania i potrafi wskazać ich zastosowanie.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Rozpoznaje styl komunikacji w przykładzie sytuacyjnym.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Rozpoznaje objawy stresu lub frustracji u pacjenta na podstawie opisu sytuacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik definiuje zasady reagowania na emocje pacjenta i potrafi rozpoznać zachowania empatyczne	Wybiera poprawne sposoby reagowania na trudne emocje pacjenta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Rozróżnia komunikaty akceptujące od oceniających	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik definiuje standardowy przebieg rozmowy telefonicznej z pacjentem i elementy budujące pozytywne wrażenie	.Wymienia kolejność etapów rozmowy telefonicznej zgodnie ze standardem	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Rozpoznaje poprawne i niepoprawne zwroty w kontakcie telefonicznym	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wskazuje, które zachowania wpływają na pozytywny odbiór rozmowy przez pacjenta	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik definiuje typowe obiekcje pacjentów i strategie radzenia sobie z nimi w sposób niedefensywny	Rozpoznaje najczęstsze obiekcje pacjentów.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wybiera strategie komunikacyjne pomagające zrozumieć i przepracować obiekcje	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wskazuje komunikaty, które wspierają decyzję pacjenta bez presji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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 jest skierowane do osób pracujących w telefonicznej obsłudze pacjenta: zarówno do osób już pracujących ale też do osób bez doświadczenia (które np. chciałyby zmienić branżę na medyczną).

Minimalna ilość na szkoleniu : 2 osoby. Grupy są podzielone po 2 osoby, które odgrywają scenki pacjent - rejestratorka.

Szkolenie ma charakter praktyczny. 1 godzina czasu szkolenia to zajęcia teoretyczne - reszta czasu trwania szkolenia stanowią zajęcia praktyczne.

Szkolenie ma charakter kameralnej grupy - do 5 osób. Część ćwiczeń jest wykonywana w parach, część pojedynczo.

Przerwy wliczają się w czas usługi. Zajęcia odbywają się w godzinach zegarowych.

Walidacja szkolenia w postaci testu teoretycznego z częścią opisową i listą do wyboru odbywać się będzie po szkoleniu. Uczestnicy otrzymują link z zaproszeniem do wypełnienia testu. Każdy uczestnik wypełnia go indywidualnie na swoim telefonie. Wynik testu generowany jest automatycznie.

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 kończyć z efektem WOW
- Praktyczne checklisty dla zespołu

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 11

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 11 JA W KONTAKCIE – poznaj siebie, żeby lepiej słyszeć innych	Anna Soćko	09-05-2026	10:00	10:45	00:45
2 z 11 PACJENT W ZWIERCIADLE – zasada lustra i akceptacja różnorodności	Anna Soćko	09-05-2026	10:45	11:30	00:45
3 z 11 przerwa	Anna Soćko	09-05-2026	11:30	11:45	00:15
4 z 11 PACJENT JAKI JEST, KAŻDY WIDZI?	Anna Soćko	09-05-2026	11:45	12:30	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 11 NAJWAŻNIEJSZE MINUTY – pierwsza rozmowa telefoniczna	Anna Soćko	09-05-2026	12:30	13:15	00:45
6 z 11 lunch	Anna Soćko	09-05-2026	13:15	14:00	00:45
7 z 11 obiekcje pacjenta	Anna Soćko	09-05-2026	14:00	14:45	00:45
8 z 11 KOMUNIKACJA PO LUDZKU + EMOCJE I NASTRÓJ	Anna Soćko	09-05-2026	14:45	15:30	00:45
9 z 11 przerwa	Anna Soćko	09-05-2026	15:30	15:45	00:15
10 z 11 PROCES OBSŁUGI PACJENTA – KROK PO KROKU	Anna Soćko	09-05-2026	15:45	16:30	00:45
11 z 11 walidacja	Anna Soćko	09-05-2026	16:30	17:00	00:30

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

Anna Soćko – doradca ds. rozwoju praktyk medycznych, certyfikowany trener komunikacji Clarity 4D, praktyczka z ponad 7-letnim doświadczeniem w obszarze telefonicznej obsługi klienta i komunikacji w placówkach medycznych. Specjalizuje się w szkoleniach dla personelu rejestracji medycznej oraz kadry zarządzającej w sektorze ochrony zdrowia. Prowadzi autorskie programy rozwojowe z zakresu profesjonalnej obsługi pacjenta, komunikacji interpersonalnej, asertywności oraz zarządzania sytuacjami trudnymi.

Przeprowadziła w ciągu ostatnich 5 lat ponad 100 godzin doradczo - rozwojowych personelu medycznego, w kierunku rozwijania potencjału.

Posiada doświadczenie praktyczne zdobyte w prywatnych placówkach medycznych, gdzie pełniła funkcje doradcze i szkoleniowe, wspierając zespoły w budowaniu standardów obsługi pacjenta oraz usprawnianiu procesów.

od 2024r. Certyfikowany trener sprzedaży VCC.

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 późn. zm)

Szkolenie zwolnione z VAT w przypadku uzyskania dofinansowania minimum 70%.

Jeśli szkolenie posiada poziom dofinansowania poniżej 70% trzeba doliczyć podatek vat 23% do ceny szkolenia.

Adres

ul. Józefa Piłsudskiego 45/4

08-110 Siedlce

woj. mazowieckie

Budynek znajduje się w samym centrum miasta Siedlce.

ul. Piłsudskiego 45 lokal 4 I piętro,

Winda znajduje po prawej stronie po wejściu do budynku,

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Anna Soćko



E-mail kontakt@annasocko.pl

Telefon (+48) 574 401 918