



## **Doświadczenie pacjenta w erze innowacji: Jak lekarze mogą się wyróżnić?**

---

### **Wykładowca:**

- **Urszula Łaskawiec** - jest doświadczonym managerem, coachem i trenerem, a także Certyfikowanym Konsultantem narzędzia badającego kompetencje DISC D3, Trenerem Umiejętności Miękkich oraz autorką publikacji i szkoleń (głównie zakresu komunikacji, sprzedaży usług, obsługi ) m.in dla branży medycznej oraz projektów realizowanych poprzez call center. Posiada ponad 15 letnie doświadczenie zawodowe w zakresie koordynowania projektów sprzedażowych oraz opieki posprzedażowej, a także komunikacji z Klientem. Prowadziłam szereg akcji telesprzedażowych i promocyjnych. Od 2012 roku jest związana z branżą medyczną. Miała okazję zarządzać i koordynować działaniami kilku wielospecjalistycznych placówek medycznych, a także być liderem infolinii opieki medycznej w jednej z największych firm ubezpieczeniowych w Polsce. Posiada wiedzę w zakresie odpowiedzialności za pacjenta, dbania o wizerunek placówki medycznej, jakościowej obsługi pacjenta, działań pomagających w promowaniu usług placówek medycznych. Prowadzi szkolenia dotyczące m.in. umiejętności sprzedażowych i rekomendacyjnych, szkolenia z jakości obsługi klienta/pacjenta, warsztaty z efektywnego sposobu prowadzenia rozmów, szkolenia podnoszące kompetencje managerskie, a także sesje konsultacyjne, sesje coachingowe i treningi regulacji emocji.

### **Cel szkolenia:**

Celem szkolenia jest rozwijanie umiejętności lekarzy w budowaniu wyjątkowych doświadczeń pacjentów poprzez wykorzystanie innowacji i empatycznej komunikacji. Uczestnicy dowiedzą się, jak wyróżnić się na tle konkurencji, zwiększyć zaufanie pacjentów i skuteczniej odpowiadać na ich potrzeby w dynamicznie zmieniającym się środowisku medycznym.

### **Program szkolenia:**

1. **Wprowadzenie do doświadczenia pacjenta** – kluczowe pojęcia, znaczenie i wpływ na relacje z pacjentami.
2. **Innowacje w medycynie** – przegląd technologii wspierających opiekę nad pacjentem.
3. **Empatyczna komunikacja** – narzędzia budowania zaufania i pozytywnych relacji.
4. **Personalizacja opieki** – jak dostosowywać podejście do różnych typów pacjentów.
5. **Rola lekarza w tworzeniu pozytywnego wizerunku placówki** – wpływ codziennych działań na odbiór pacjenta.
6. **Podsumowanie i dobre praktyki** – wnioski oraz wdrożenie narzędzi w praktyce zawodowej.

**Do kogo kierowane jest szkolenie:**

Szkolenie skierowane jest do lekarzy i/lub managerów placówek medycznych, którzy chcą podnieść jakość doświadczeń pacjentów, wyróżnić się na tle konkurencji i efektywnie wdrażać innowacyjne rozwiązania. Program dedykowany jest osobom dążącym do doskonalenia kompetencji w obszarze komunikacji, zarządzania i nowoczesnej opieki medycznej.

***Szkolenie realizowane będzie w partnerstwie z NIL IN Sieć Lekarzy Innowatorów.***

