

## USPEŠNA KOMUNIKACIJA IN REŠEVANJE NESPORAZUMOV V ZDRAVSTVU

Uspešna komunikacija in reševanje nesporazumov v zdravstvu je interaktivna učna delavnica **Mediacijskega centra ZD Ljubljana**.

**KOMU JE NAMENJENA:** zaposlenim timom v zdravstvu (zdravnikom, medicinskim sestram) in ostalim zdravstvenim delavcem ter zaposlenim v zdravstvu, ki komunicirajo z uporabniki zdravstvenih storitev in njihovimi svojci.

**POTEK IN VSEBINA USPOSABLJANJA:** V programu usposabljanja, ki je praktično naravnano, udeleženci pridobijo ustrezna znanja in spretnosti o načinu komuniciranja in preprečevanja ter reševanja konfliktov v zdravstvu.

Komunikacijske veščine so osnovno orodje uspešnega dela z ljudmi, dobrega vodenja in kakovostnih medosebnih odnosov. Pacient želi biti slišan, razumljen, spoštovan in razumljivo informiran. Z uporabo komunikacijskih veščin povečamo zaupanje pacientov do zdravstvenih delavcev, njihovo okrevanje je zato hitrejše, zadovoljstvo večje, posledično pa prihaja do manj nesporazumov, pritožb in napak. Dobra komunikacija med zdravstvenim osebjem prav tako vpliva na pozitivno vzdušje v kolektivu in zadovoljstvo zaposlenih.

### PROGRAM:

ČASOVNICA	VSEBINA	NAČIN IZVEDBE
7.30 – 8.00	Registracija udeležencev in spoznavni krog	
8.00 – 9.30	Čustva	delavnica, filmi
	Psihologija konflikta	
9.30 – 9.45	Odmor	
9.45 – 10.45	Veščine uspešne komunikacije v zdravstvu	delavnica, filmi
	Komunikacija s pacientom s težavnim oz. zahtevnim vedenjem	
10.45 – 11.15	Odmor	
11.15 – 12.00	ABC koraki učinkovitega sporazumevanja	delavnica, filmi
12.00 – 13.30	Simulacije uspešne komunikacije v zdravstvu	simulacije
13.30 – 14.00	Zaključek	

**PRIDOBLEJENE KOMPETENCE MODULA:** uspešno prepoznavanje čustev, razumevanje psihologije konflikta, uporaba veščin uspešne komunikacije v zdravstvu, uspešno komuniciranje s pacientom s težavnim oz. zahtevnim vedenjem.

**ČAS TRAJANJA MODULA:** 7.30 – 14.00

**KRAJ IZVEDBE MODULA:** Mediacijski center ZD Ljubljana

**CENA MODULA:** Kotizacija za udeležbo znaša 180 EUR z DDV in jo je potrebno poravnati po izstavitvi računa v valutnem roku.

**PRIJAVA NA MODUL:** [KLIKNI TUKAJ](#)

Udeležba na modulu se šteje za strokovno izobraževanje. Seminar je pri Zbornici zdravstvene in babiške nege Slovenije ovrednoten z 1 točko ter pri Zdravniški zbornici s 5 točkami.

**DODATNA VPRAŠANJA IN INFORMACIJE:**

Mediacijski center ZD Ljubljana

Aškerčeva ulica 4, 1000 Ljubljana, II. nadstropje, soba št. 209

Vodja Mediacijskega centra: Romana Zupan, dipl. m. s., mediatorica

Tel.: 01 2007 643

GSM: 031 697 800

E-pošta: [mediacijski.center@zd-lj.si](mailto:mediacijski.center@zd-lj.si)

Ljubljana, 1. 3. 2021