

## KAKOVOST SE ZAČNE Z VSTOPOM SKOZI VRATA

### Informator in telefonist v zdravstvu

Kakovost se začne z vstopom skozi vrata je interaktivna učna delavnica **Mediacijskega centra ZD Ljubljana**.

**KOMU JE NAMENJENA:** telefonistom in informatorjem v zdravstvu, osebam, ki sprejemajo in usmerjajo paciente ali telefonske klice

**POTEK IN VSEBINA USPOSABLJANJA:** V programu usposabljanja, ki je praktično naravnano, udeleženci pridobijo ustrezna znanja in spretnosti o načinu komuniciranja. Udeleženci bodo spoznali najpomembnejše komunikacijske veščine, bonton telefoniranja, pomembnost prvega vtisa, tona glasu, kako preprečevati nesporazume in kako se odzvati v težavnih situacijah, samozaščitne tehnike in tehnike sproščanja.

#### PROGRAM STROKOVNEGA SREČANJA:

ČASOVNICA	VSEBINA	NAČIN IZVEDBE
7.45-8.00	Registracija udeležencev	
8.00-09.15	Kakovost se začne z vstopom skozi vrata	<b>predavanje, delavnica, filmi</b>
9.15-9.30	Odmor	
9.30-10.30	Simulacije težavnih situacij	<b>delavnica, simulacije</b>
10.30-11.00	Odmor	
11.00-12.45	Samozaščitne tehnike in tehnike sproščanja	<b>delavnica</b>
12.45-13.00	Zaključek	

**ČAS TRAJANJA MODULA:** 8.00-13.00

**KRAJ IZVEDBE MODULA:** Mediacijski center ZD Ljubljana, Aškerčeva 4, 1000 Ljubljana

**CENA MODULA:** Kotizacija na učni delavnici znaša 150 EUR z DDV.

Kotizacijo je potrebno poravnati po izstavitvi računa v valutnem roku.

**PRIJAVA NA MODUL:** [KLIK](#)

Prijava na modul je možna tudi preko e-naslova: [prijava.mc@zd-lj.si](mailto:prijava.mc@zd-lj.si)

**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.: +386 1 2007 643

GSM: +386 31 697 800

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

Ljubljana, 4. 6. 2019