

## 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                       |
|-------------|--|-------------------------------------|
| 7.30-8.00   | Registracija udeležencev in spoznavni krog |                                     |
| 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:** 7.30-13.00

**KRAJ IZVEDBE MODULA:** Mediacijski center ZD Ljubljana, Metelkova ulica 9, 1000 Ljubljana

**CENA MODULA:** Kotizacija na učni delavnici znaša 180 EUR z DDV.

Kotizacijo je potrebno poravnati po izstavitvi računa v valutnem roku.

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

Število prijav je omejeno na 12 udeležencev.

**DODATNA VPRAŠANJA IN INFORMACIJE:**

Mediacijski center ZD Ljubljana  
Metelkova ulica 9, 1000 Ljubljana

Vodja Mediacijskega centra: Romana Zupan, dipl. m. s., mag. psihosoc. svet., mediatorica  
GSM: +386 31 697 800  
E-pošta: [mediacijski.center@zd-lj.si](mailto:mediacijski.center@zd-lj.si)

Ljubljana, 1. 6. 2022