

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	predavanje, delavnica, filmi
9.15-9.30	Odmor	
9.30-10.30	Simulacije težavnih situacij	delavnica, simulacije
10.30-11.00	Odmor	
11.00-12.45	Samozaščitne tehnike in tehnike sproščanja	delavnica
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., mediatorica
GSM: +386 31 697 800
E-pošta: mediacijski.center@zd-lj.si

Ljubljana, 1. 6. 2022