

UDRUGA DISPEČERA HITNE MEDICINE

EMERGENCY MEDICAL DISPATCHERS  
ASSOCIATION



**Organizator:** UDHM

[www.udhm.hr](http://www.udhm.hr)

**Predavač:** Boris Blažinić, prof. psih.

<http://www.iq-institut.hr/>

**Trajanje:** 2 dana po 8 nastavnih sati

**Mjesto održavanja:** Laščinska 14a, Zagreb

**Termin održavanja:** 18. svibnja i 19. svibnja 2015.

**Broj polaznika:** 30

Edukacija će biti bodovana sukladno Pravilniku o sadržaju, rokovima i postupcima trajnog usavršavanja HKMS.

**Cijena kotizacije:**

250,00 kn za članove UDHM\*

350,00 kn za ne članove UDHM\*

*\*U cijenu je uračunato piće osvježena i kava, ali nisu uračunati troškovi smještaja i prehrane.*

**Uplata na :**

Udruga dispečera hitne medicine

Zagrebačka 8, 10340 Vrbovec

OIB: 88190066184

IBAN: HR0823600001102415702

*Priređuje dvodnevnu edukaciju medicinskih sestara –  
medicinskih tehničara raspoređenih na poslove  
medicinske prijavno-dojavne jedinice (medicinskih  
dispečera)*

**„TELEFONSKO KOMUNICIRANJE“**

*Zagreb 18. i 19. svibnja 2015.*



**Program:**

**18. svibnja 2015.**

**8:30 – 9:00** Registracija sudionika

**9:00 – 10:30** Tematske cjeline:

- *Utvrđiti glavne unutarnje i vanjske prepreke/izazove u telefonskoj komunikaciji*
- *Koji su glavni koraci u kvalitetnoj telefonskoj komunikaciji*

**10:30 – 10:45** Pauza

**10:45 – 12:15** Tematske cjeline:

- *Važnost prvog dojma – kako kreirati pozitivnu sliku?*
- *Koje vrijednosti unosimo u razgovor?*

**12:15 – 13:45** Pauza za ručak

**13:45 – 15:15** Tematske cjeline:

- *Koji stav trebamo imati tijekom razgovora?*
- *Izgradnja usklađivanje i izgradnja povjerenja s pacijentom?*

**15:15 – 15:30** Pauza

**15:30 – 17:00** Tematske cjeline:

- *Kako aktivno slušati i čuti poruke pacijenta?*
- *Koje su prepreke koncentraciji i slušanju*

**17:00 – 17:15**

- *Evaluacija dana*

**19. svibnja 2015.**

**9:00 – 10:30** Tematske cjeline:

- *Koje su glavne tehnike postavljanja preciznih pitanja?*
- *Koje su prepreke koncentraciji i slušanju*

**10:30 – 10:45** Pauza

**10:45 – 12:15** Tematske cjeline:

- *Vođenje razgovora*
- *Kako razgovarati s „teškim“ pacijentima*

**12:15 – 13:45** Pauza za ručak

**13:45 – 15:15** Tematske cjeline:

- *Kako se uspješno suočavati s konfliktnim situacijama?*
- *Zlatna pravila*

**15:15 – 15:30** Pauza

**15:30 – 16:15** Tematska cjelina:

- *Praktične vježbe*

**16:15 – 17:00**

- *Evaluacijsko testiranje sudionika*

**17:00 – 17:15**

- *Evaluacija dana*

**17:15 – 17:30**

- *Dodjela potvrđnica*
- *Završna riječ*