

UDRUGA DISPEČERA HITNE MEDICINE

EMERGENCY MEDICAL DISPATCHERS

ASSOCIATION



Organizator: UDHM

www.udhm.hr

Predavač: Boris Blažinić, prof. psih.

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

Trajanje: 2 dana po 8 nastavnih sati

Mjesto održavanja: A. Cesarca 71A, Slavonski Brod,
Prostor ZZJZ

Termin održavanja: 5. i 6. 11. 2015.

Broj polaznika: ograničen

Prijave do - 26.10.2015.

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 osvježnja 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“

Slavonski Brod 05. i 06. 11. 2015.



Program:

05.11. 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*

06.11. 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*