



Organizator: UDHM
www.udhm.hr

Trajanje: 2 dana po 10,5 nastavnih sati

Mjesto održavanja: Klasična gimnazija fra Marijana Lanosovića,
Vukovarska ul. 1A
35000, Slavonski Brod

Predavači: Stjepan Petričević, Robert Šafran, Branka Bardak

Termin održavanja: 25. - 26. studeni 2017.

Broj polaznika: ograničen

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

Cijena kotizacije:

700,00 kn za medicinske sestre/tehničare članove UDHM*

800,00 kn za medicinske sestre/tehničare ne članove UDHM*

900,00 kn liječnici članovi UDHM*

1000,00 kn liječnici ne članovi UDHM*

1200,00 kn ostali*

*U cijenu nisu uračunati troškovi smještaja i prehrane.

Uplata na :

Udruga dispečera hitne medicine

OIB: 88190066184

IBAN: HR0823600001102415702

Poziv na broj: navesti svoj OIB

Uz naznaku: Tečaj komunikacija za xxxx (ime i prezime)

Pod pokroviteljstvom i uz potporu:

Predsjednica RH, Kolinda Grabar Kitarović

Ministarstvo zdravstva, prof.dr. Milan
Kujundžić, dr.med.

Hrvatski zavod za hitnu medicinu, prim.mr.
Maja Grba Bujević, dr.med

Hrvatska komora medicinskih sestara,
Slava Šepec, dipl.med.tech.

Cilj:

- upoznavanje s osnovama komunikacijskih vještina u radu s klijentima i suradnicima,

- prepoznavanje i izbjegavanje najčešćih prepreka uspješne komunikacije

- prilagođavanje komunikacije osobitostima sugovornika i situacije

- upoznavanje s osnovnim i naprednim komunikacijski vještinama

- informiranje o vodećoj ulozi u komunikaciji

- doprinijeti boljem razumijevanju važnosti adekvatnih komunikacijskih alata prilikom zbrinjavanja pacijenta u izvanbolničkoj i bolničkoj hitnoj medicinskoj službi



**UDRUGA DISPEČERA HITNE
MEDICINE**

*Emergency medical dispatchers
association*

**„Komunikacijski izazovi
u izvanbolničkoj i
bolničkoj hitnoj
medicini“**



I. DAN		
Registracija	08:00 – 08:15	15 minuta
Uvodna riječ	08:15 – 08:30	15 minuta
Poglavlje 1.	08:30 – 10:00	2 sata
	1.1. Specifičnost komunikacije izvanbolničkoj i bolničkoj hitnoj medicinskoj službi	
	1.2. Općenito o komunikaciji (vježba 1.2. - 1)	
	1.3. Uloga medicinske sestre u komunikaciji tijekom trijaže u izvanbolničkoj i bolničkoj hitnoj medicinskoj službi (vježba 1.4. - 1)	
	1.4. Preduvjeti za kvalitetnu komunikaciju (vježbe 1.5. - 1, 2, 3, 4, 5, 6)	
1.5. Ključna pitanja		
Pauza	10:00 – 10:15	15 minuta
Poglavlje 2.	10:15 – 11:45	2 sata
	2.1. Verbalna komunikacija (vježbe 2.1 - 1, 2)	
	2.2. Paraverbalna komunikacija - paralingvistički znakovi (glasnoća govora, brzina govora, ton i boja glasa, intonacija, naglasak, pauze tijekom govora, tečnost govora) (vježbe 2.2 - 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8)	
	2.3. Razine smisla jezika	
	2.4. Neverbalna komunikacija	
	2.5. Elementi neverbalne komunikacije	
	2.6. Usklađenost raznih oblika komunikacije na poruku	
	2.7. Vođenje razgovora (vježbe 2.7 - 1, 2, 3)	
	2.8. Kako razgovarati s „teškim“ pacijentima (vježbe 2.8 - 1, 2, 3, 4)	
Pauza	11:45 – 12:00	15 minuta
Poglavlje 3.	12:00 – 13:30	2 sata
	3.1. Čimbenici od kojih ovisi tijek komunikacije	
	3.2. Čimbenici koji utječu na poboljšanje komunikacije	
	3.3. Čimbenici koji utječu na razumijevanje verbalne komunikacije	
	3.4. Osnovne komunikacijske vještine u govoru	
	3.5. Pravila razgovora i vještina vođenja razgovora	
	3.6. Gramatika i izgovor	
	3.7. Slušanje i šutnja u razgovoru	
	3.8. Kako dati negativnu povratnu informaciju ili kritiku	
	3.9. Kako poboljšati komunikacijske vještine u razgovoru	

I. DAN		
Pauza za ručak	13:30 – 14:30	1 sat
Poglavlje 4.	14:30 – 16:00	2 sata
	4.1. Komunikacija unutar zdravstvenog tima (vježbe 4.1 - 1, 2)	
	4.2. Utjecaj uspješnog timskog rada na zbrinjavanje pacijenta	
	4.3. Preduvjeti za uspješan timski rad unutar izvanbolničke i bolničke hitne medicinske službe	
	4.4. Razmjena informacija s timovima (vježbe 4.4 - 1, 2, 3)	
4.5. Rješavanje sukoba		
Pauza	16:15 – 16:30	15 minuta
Poglavlje 5.	16:30 – 18:00	2 sata
	5.1. Vještina vođenja razgovora s pacijentom	
	5.2. Informacijska i terapijska komunikacija	
	5.3. Prikupljanje informacija tehnikom intervjua	
	5.4. Komunikacija s osvrtnom na trijažni alat	
	5.5. Motivacija sugovornika za intervju	
	5.6. Vrste intervjua s obzirom na strukturu u domeni hitne medicine	
	5.7. Vrste intervjua s obzirom na svrhu domeni hitne medicine	
5.8. Vrste pitanja		
Ukupno:		10,5 sati

II. DAN		
Poglavlje 6.	08:00 – 09:30	2 sata
	6.1. Empatija (vježba 6.1 - 1, 2, 3)	
	6.2. Važnost empatije	
	6.3. Verbalni aspekti empatije	
	6.4. Pozitivne posljedice empatičnog djelovanja	
	6.5. Koraci za unapređenje empatije (vježba 6.5 - 1)	
	6.6. Razumijevanje osjećaja (vježba 6.6 - 1)	
6.7. Najčešće pogreške i poteškoće u iskazivanju empatije u izvanbolničkoj i bolničkoj hitnoj medicinskoj službi		

	6.8. Pretpostavke za unaprijeđivanje empatije (vježbe 6.8 - 1, 2, 3, 4)	
Pauza	09:30 – 09:45	15 minuta
Poglavlje 7.	09:45 – 11:15	2 sata
	7.1. Aktivno slušanje (vježbe 7.1 - 1, 2, 3)	
	7.2. Tehnike aktivnog slušanja (postavljanje potpitanja, olakšavanje ili facilitacija) (vježbe 38.1, 38.2, 38.3)	
	7.3. Pojašnjavanje (prepoznavanje neizrečenih misli ili emocija, reflektiranje, parafraziranje, sažimanje) (vježbe 7.3 - 1, 2, 3, 4)	
	7.4. Prepreke aktivnom slušanju	
7.5. Uvjerjenja i načini reagiranja		
Pauza	11:15 – 11:30	15 minuta
Poglavlje 8.	11:30 – 13:00	2 sata
	8.1. Asertivnost (vježba 8.1 - 1)	
	8.2. Agresija (vježba 8.2 - 1)	
	8.3. Neasertivnost (vježba 8.3 - 1)	
	8.4. Katastrofično ponašanje	
	8.5. Ja-poruke, ti-poruke, mi-poruke (vježba 8.5 - 1)	
8.6. Vrste asertivnih poruka		
Pauza za ručak	13:00 – 14:00	1 sat
Poglavlje 9.	14:00 – 15:30	2 sata
	9.1. Asertivnost u izvanbolničkoj i bolničkoj hitnoj medicinskoj službi	
	9.2. Kako povećati vlastitu asertivnost u slučaju paničnog/agitiranog pacijenta ili njegove pratnje	
	9.3. Interpersonalna persuazija	
	9.4. Vrste ishoda persuazije	
	9.5. Pristajanje i prihvaćanje	
	9.6. Strategije persuazije	
9.7. Donošenje odluka		
Pauza	15:30 – 16:00	15 minuta
Evalvacija polaznika	16:00 – 16:45	1 sat
Evalvacija tečaja	16:45 – 17:30	1 sat
Dodjela potvrđnica	17:30 – 18:00	0,5 sata
Ukupno:		10,5 sati

