

TRATU KALITATEA ETA ERABILTZAILEARI INFORMAZIOA

FECHAS IMPARTICIÓN	LUGAR	INFORMACIÓN INSCRIPCIÓN
10, 11, 12 y 13 de noviembre del 2014	SALA DOCENCIA HOSPITAL UNIVERSITARIO ARABA.- Sede TXAGORRITXU	3 de noviembre
DURACIÓN	Nº ASISTENTES	HORARIO
20 horas presenciales	24	9:00 a 14:00 h.

DIRIGIDO A:

Profesionales de Osakidetza que, por su puesto de trabajo, se relacionen habitualmente con las personas usuarias.

OBJETIVOS:**GENERAL:**

Mejorar la información y calidad de trato tanto para las personas usuarias, tanto internas como externas.

ESPECÍFICOS:

- Desarrollar las dimensiones y ventajas del Servicio de Calidad.
- Ofrecer un servicio dirigido al usuario.
- Percatarse de la influencia que la comunicación tiene tanto en el trabajo como en la vida diaria.
- Fortalecer las habilidades de los profesionales, mediante el aprendizaje de competencias en comunicación.
- Aprender nuevas formas de gestionar críticas, reclamaciones y Conflictos.
- Garantizar los derechos lingüísticos de las personas usuarias.
- La satisfacción mediante el trabajo y la reflexión sobre la calidad de vida personal.
- Conocer nuevas formas de advertir, pensar, sentir y actuar.
- Encender el sentimiento de la efectividad y la sensación de control personal.
- Comprender la sintomatología del Burn Out y aprender a hacerle frente.

CONTENIDO:**Primer día:**

- Introducción
- Calidad en el Servicio de Atención al Usuario
- Tipo de usuarios/as y su tratamiento.
- La importancia de la comunicación: elementos de la comunicación

Segundo día:

- La importancia de la comunicación: estilos de comunicación
- La importancia de la comunicación: habilidades de comunicación

Tercer día:

- Plan de Euskera de Osakidetza
- Gestión de Reclamaciones, Manejo de Críticas y Conflictos

Cuarto día:

- Calidad Personal
- Resumen y ejercicios prácticos
- Bibliografía

METODOLOGÍA:

Además de las explicaciones teóricas, habrá una participación activa, la interacción entre alumnado y la docente será continua.

Para ello, se utilizarán dinámicas y juegos grupales, trabajo de unificación, debates y técnicas de rol-playing, además de formar para la asertividad.

CERTIFICACIÓN:

Para obtener la certificación del curso, la asistencia presencial mínima (que se verificará mediante control firmas, tanto al inicio como a la salida de cada sesión) deberá ser del 80 %. Además, es requisito la participación activa durante todas las sesiones y realizar todos los ejercicios propuestos.

LENGUA DE IMPARTICIÓN:**EUSKERA****DOCENTES:** **HIART LETE. Licenciada en Psicología y Educadora Social****ORGANIZADO POR:** Servicio Corporativo de Formación (PRESTAKUNTZA@OSAKIDETZA.NET)**COORDINACIÓN:** Responsable de Formación Continuada de la Organización de Servicios

Servicio Corporativo de Formación / Subdirección de Gestión, Organización y Desarrollo de RRHH

**EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO**OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SALUD