

PRESTAKUNTZA-PLAN KORPORATIBOA**2014. URTEA**

TRATU KALITATEA ETA ERABILTZAILEARI INFORMAZIOA

<i>NOIZ</i>	<i>NON</i>	<i>IZENA EMATEARI BURUZKO INFORMAZIOA</i>
2014ko azaroaren 10, 11, 12 eta 13an	IRAKASKUNTZA GELA ARABAKO UNIBERTSITATE OSPITALEA.- TXAGORRITXU EGOITZA	Azaroaren 3an

<i>IRAUPENA</i>	<i>PARTE-HARTZAILE KOPURUA</i>	<i>ORDUTEGIA</i>
20 ordu presentzial	24	9:00etatik 14:00etara

NORI ZUZENDUA:

Beren lanpostua dela eta, erabiltzailearekin ohiko erlazioa duten profesionalak.

HELBURUAK:**OROKORRA:**

Barne zein kanpoko erabiltzaileentzako informazioa eta tratuaren kalitatea hobetzea.

ESPEZIFIKOAK:

- Kalitatezko Zerbitzuaren dimentsio eta onurak garatzea.
- Erabiltzaileari zuzenduriko zerbitzua eskaintzea.
- Komunikazioak lanean zein eguneroko bizitzan duen eraginaz ohartzea.
- Komunikazio trebetasunetan gaituz, profesionalen gaitasunak indartzea.
- Kritikak, erreklamazioak eta Gatazkak kudeatzeko modu berriak ikastea..
- Erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak bermatzea.
- Lan asebetetzea eta norbere bizi-kalitatearen hausnartzea.
- Hautemateko, pentsatzeko, sentitzeko eta jarduteko era berriak ezagutzea.
- Norbanakoaren eraginkortasunak eta kontrol sentaziozko sentipena piztea.
- Burn Out-aren sintomatologia ulertzea eta honi aurre egiten ikastea.

EDUKIA:**1. eguna:**

- Sarrera
- Kalitatea Erabiltzailearen Arreta-Zerbitzuan
- Erabiltzaile motak eta hauen trataera
- Komunikazioaren garrantzia: komunikazio elementuak

2. eguna:

- Komunikazioaren garrantzia: komunikazio estiloak
- Komunikazioaren garrantzia: komunikazio trebetasunak

3. eguna:

- Osakidetzako Euskara Plana
- Erreklamazioen Kudeaketa, Kritikak eta Gatazken Maneiua

4. eguna:

- Kalitate Pertsonala
- Laburpena eta ariketa praktikoak
- Bibliografia

METODOLOGIA:

Azalpen teorikoetaz gain, parte-hartze aktiboa egongo da, irakasle eta ikasleen arteko interakzioa etengabekoa izango da.

Horretarako, dinamikak eta taldeko jolasak, bateratze-lana, debateak eta rol playing teknikak erabiliko dira, asertibotasunerako prestakuntza emateaz gain.

ZIURTAGIRIA:

Ikastaroaren ziurtagiria lortzeko, gutxieneko bertaratze presentziala % 80koa izango da (saio bakoitzaren hasieran eta bukaeran baieztatuko da sinadura-kontrolen bidez). Horrez gain, beste betekizun bat da saio guztietan parte-hartze aktiboa izatea eta proposatuko diren ariketa guztiak egitea.

ZEIN HIZKUNTZATAN EMANGO DEN: EUSKARA**IRAKASLEAK: HIART LETE. Psikologian lizentziatua eta Gizarte Hezitzailea****ANTOLATZAILEA:** Prestakuntza Zerbitzu Korporatiboa (PRESTAKUNTZA@OSAKIDETZA.NET)**KOORDINATZAILEA:** Zerbitzu Erakundeko Etengabeko Prestakuntzako arduraduna

Prestakuntza Zerbitzu Korporatiboa / Giza Baliabideak Kudeatu, Antolatu eta Garatzeko Zuzendariordetza