

## **Curs Atenció a l'usuari Nivell 1**

- Dates:** 12, 14, 19, 21 d'abril de 2010
- Duració:** 16 hores
- Horari:** Dilluns i dimecres de 15.30 a 19.30 hores
- Lloc:** Aula, 2a planta

### **Objectius**

- Saber projectar una imatge positiva del centre sanitari mitjançant l'usuari.
- Aprendre a potenciar les habilitats comunicatives i socials de les persones que atenen als usuaris.
- Conèixer quines paraules potencien el poder de persuasió i convicció.
- Depurar les errades més freqüents que es produeixen en l'atenció a l'usuari en entorns sanitaris.
- Aprendre com tractar als diferents col·lectius que contacten amb el centre: pacients, familiars, acompanyants...
- Gestionar els serveis d'informació i atenció a l'usuari i les reclamacions (presencials o telefòniques).

### **Metodologia**

Es fonamenta en la combinació d'exposicions teòriques i l'aplicació pràctica dels coneixements adquirits a partir de treballs en grups i la potenciació d'espais de debat i discussió garantint el feedback permanent entre els assistents a la formació i la docent.

### **Continguts**

- Orientació cap a l'usuari dels serveis d'atenció de l'organització:
  - Millora de la qualitat en el servei.
  - Proactivitat i actitud positiva
- La intel·ligència emocional en relació amb els usuaris:
  - Empatia i escolta activa.
  - Habilitats socials.
- La comunicació intencional:
  - Actituds per comunicar-nos millor.
- Components de la comunicació presencial:
  - Elements de la comunicació.
  - La comunicació a les consultes/ habitacions
- Tipus d'usuaris i normes de tracte
  - Saber negociar amb l'usuari.
  - Tractar amb usuaris enfadats.



**Docent:**

Sra. Gemma Prats i Molner

Llicenciada en psicologia (especialitat clínica). Ha dirigit equips d'atenció al client en diversos sectors. Actualment és consultora, formadora i psicoterapeuta i la seva feina es desenvolupa en tres vessants: Formació i consultoria en temes relacionats amb la comunicació interpersonal, Desenvolupament de competències (Coaching), i Psicoteràpia d'adults.

**Per inscriure's, de moment, com que el portal del treballador està en construcció, cal enviar un correu electrònic o bé trucar a la Teresa Cuscó, ext. 4014. Data límit d'inscripció 19 de març.**

*Recordeu que si esteu dins l'horari laboral o sou suplents, heu d'emplenar el full de sol·licitud d'assistència a cursos. Un cop ple l'heu de dipositar a la bústia d'infermeria ubicada als vestuaris de personal. La resta de personal ha de fer arribar la documentació al seu responsable. El comandament directe farà la validació i el passarà a la persona responsable de formació, qui enviarà una còpia a la persona sol·licitant.*