

1. Täienduskoolitusasutuse nimi

Järvamaa Kutsehariduskeskus

2. Õppekava nimetus

Klienditeenindus ja suhtlemine tervishoiu ja hoolekande valdkonna töötajatele

3. Õppekavarühm (vastavalt rahvusvahelisele haridus- ja koolitusvaldkondade klassifitseerimise süsteemile ISCED-F 2013)

Sotsiaaltöö ja nõustamine

4. Õppekeel

eesti keel

5. Õppekava koostamise alus

Hooldustöötaja tase 4

B.2.6 Suhtlemine

Tegevusjuhendaja tase 4

B.2.5 Kliendiga seotud võrgustiku loomine ja hoidmine

Järvamaa KHK hooldustöötaja ja tegevusjuhendaja erialad

Sotsiaaltöö ja nõustamine riiklik õppekavarühm.

6. Õppe kogumaht (akadeemilistes tundides) ja õppe ülesehitus

Maht 24 tundi, millest 16 tundi praktiline töö õppekeskkonnas

7. Õppekeskkond

Järvamaa Kutsehariduskeskuse auditoorium.

8. Sihtgrupp

Koolitusele on oodatud inimesed, kes töötavad tervishoiu- või hoolekandeesutustes ja puutuvad igapäevatoos kokku keeruliste suhtlemissituatsioonidega ning soovivad suurendada kliendiga suhtlemise professionaalsust. Erialase tasemehariduseta täiskasvanud ja aegunud oskustega elanikkond vanuses 50+.

9. Õppe alustamise tingimused

Tervishoiu- või hoolekandeesutuses töötamise kogemus.

10. Eesmärk

Koolituse tulemusel õppija suhtleb abivajaja ja lähedastega (sh raskete klientidega) keerulistes suhtlemissituatsioonides teadlikult, lähtudes kliendikesksest ja töötajat hoidvast suhtlemisest

11. Õpiväljundid

- loob kontakti ja suhtleb kliendi lähedastega kasutades kliendikeskse suhtlemise põhitõdesid
- märkab konfliktset olukorda, leiab lahenduse ja valib vastavalt sihtgrupile suhtlemisviisi, mille tulemuseks on nii kliendile kui töötajale rahulolu pakkuv suhtlemine;
- töötab meeskonnas tulemuslikult arvestades kliendi heaolu;
- ennetab konflikte sobiva suhtlemispsühholoogiast tuleneva meetodiga;
- lahendab probleeme oma pädevuse piires, kuulates abivajajat aktiivselt ja empaatiliselt.
- mõistab tööpinge ja stressi maandamise tähtsust ning teab erinevaid võimalusi nende vältimiseks

12. Õppe sisu

- Kliendikeskse suhtlemise mõiste, tervishoiutöötaja kui klienditeenindaja; (1 tund aud., 1 tund prakt.)
- Hea suhtlemise üldpõhimõtted: kontakti loomine, esmamulje, suhtlemistasandid, suhtlemisstiilid, väärtused ja hoiakud; (1 tund aud., 2 tund prakt.)
- Toetav ja aktiivne kuulamine; (1 tund aud., 2 tund prakt.)

- Erisused suhtlemisel füüsilise ja psüühilise erivajadusega inimestega; (1 tund aud., 2 tund prakt.)
- Konflikt: põhjused, märkamine, toimetulekuviisid, lahendamine; (1 tund aud., 3 tund prakt.)
- Tööstress (1 tund aud., 2 tund prakt.)
- Kliendi suhtlemis- ehk tugivõrgustik, selle hoidmine; (1 tund aud., 2 tund prakt.)
- Meeskonnatöö kliendi ja personali heaolu eesmärgil; (1 tund aud., 2 tund prakt.)

13. Õppemeetodid

Loeng koos õppematerjali esitlusega, arutelu, situatsioonülesanded

14. Iseseisev töö

Puudub

15. Õppematerjalid

Koolitaja jaotusmtarejal

16. Nõuded õpingute lõpetamiseks sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid

Õpingud loetakse lõppenuks, kui õppija on osalenud koolitusel vähemalt 70% ja koostanud ühe kliendi juhtumi analüüsi. Mitteeristav hindamine.

Hindamismeetod	Hindamiskriteeriumid
Juhtumianalüüs	Koostab analüüsi ühe juhtumi näitel ning tutvustab seda rühmakaaslastele.

17. Koolituse läbimisel väljastatav dokument

Koolituse lõpus väljastatakse tunnistus, kui õpingute lõpetamise nõuded on täidetud. Koolituse lõpus väljastatakse tõend, kui õpitulemusi ei saavutatud, kuid õppija võttis osa õppetööst. Tõend väljastatakse osaletud kontaktõppetundide ja neis läbitud teemade kohta, kuid mitte juhul, kui õppija osales koolitusel vähem kui 60%.

18. Koolitaja kompetentsust tagava kvalifikatsiooni või õpi- või töökogemuse kirjeldus

Eveli Laurson, EKR tase 4, Järvamaa Kutsehariduskeskus 2012.a veokorraldaja, Tallinna Ülikool 2008.a kutsepedagoogika, töötamise kogemus kaubanduse ja teeninduse valdkonnas 2005.a-2008.a (OÜ Laurevel), täiskasvanute koolitamise kogemus alates 2007.a, Järvamaa Kutsehariduskeskuse kutseõpetaja (logistika, kaubandus, klienditeenindus, töökeskkonnaohutus), täiskasvanute koolitaja tase 5.

Anu Stamberg

Tartu Ülikool - õpeteadus (diplomiõpe) 1995. a. Suhtlemistreenerite väljaõppekursus, suhtlemistreeneri kvalifikatsioon 2006.a. Holistic Therapy Institute, Holistilise psühhoterapeudi väljaõpe 2012.a. Tartu Tervishoiu Kõrgkool, vaimse tervise õenduse eriala 2017.a. Motiveeriva Intervjuerimise treeneri väljaõpe, 2013.a (EMTA). PREP-paarisuhte koolitajate väljaõppe koolitus – PREP paarisuhte koolitaja sertifikaat, 2009-2010.a. AS G4S Eesti, koolitusjuht alates 2014.a. Attendo Group OÜ juhatuse liige/konsultant-koolitaja ja koolituste ja suhtlemistreeningute (sh MI koolitused) läbiviimine alates 2010.a. Järvamaa Kutsehariduskeskuse täiskasvanute koolitaja alates 2018.a