

## ESF VAHENDITEST RAHASTATAVA TÄISKASVANUTE TÄIENDUSKOOLITUSE ÕPPEKAVA

### 1. Üldandmed

Õppeasutus:	Järvamaa Kutsehariduskeskus
Õppekava nimetus: (venekeelsetel kursustel nii eesti kui vene keeles):	Klienditeenindus ja suhtlemine tervishoiu ja hoolekande valdkonna töötajatele
Õppekavarühm: (täiendus- koolituse standardi järgi)	Isikuareng
Õppekeel:	Eesti keel

### 2. Koolituse sihtgrupp ja õpiväljundid

**Sihtrühm ja selle kirjeldus ning õppe alustamise nõuded.** Ära märkida milliste erialaoskuste, haridustaseme või vanusegrupi inimestele koolitus on mõeldud ning milline on optimaalne grupi suurus; ära tuua kas ja millised on nõuded õpingute alustamiseks.

#### Sihtrühm:

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+.

**Grupi suurus:** 9 inimest

**Õppe alustamise nõuded:** Tervishoiu- või hoolekandeesutuses töötamise kogemus.

**Õpiväljundid.** Õpiväljundid kirjeldatakse kompetentsidena, mis täpsustavad, millised teadmised, oskused ja hoiakud peab õppija omandama õppeprotsessi lõpuks.

- loob kontakti ja suhtleb kliendi lähedastega kasutades kliendikeskse suhtlemise põhitõdesid
- hindab abivajaja sotsiaalset võrgustikku ning vajadusel abistab suhtlusvõrgustikuga suhtlemisel;
- 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

**Õpiväljundite seos kutsestandardi või tasemeõppe õppekavaga.** Tuua ära vastav kutsestandard ning numbriline viide konkreetsetele kompetentsidele, mida saavutatakse.

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

### 3. Koolituse maht

Koolituse kogumaht akadeemilistes tundides:	26
Kontaktõppe maht akadeemilistes tundides:	26
sh auditoorse töö maht akadeemilistes tundides: (õpe loengu, seminari või muus koolis määratud vormis)	8
sh praktilise töö maht akadeemilistes tundides: (õpitud teadmiste ja oskuste rakendamine õppekeskkonnas)	18
Koolitaja poolt tagasisidestatava iseseisva töö maht akadeemilistes tundides:	0

### 4. Koolituse sisu ja õppekeskkonna kirjeldus ning lõpetamise nõuded

**Õppe sisu ja õppekeskkonna kirjeldus.** *Tuua peamised teemad ja alateemad sh eristada auditoorne ja praktiline osa. Esitada õppekeskkonna lühikirjeldus, mis on õpiväljundite saavutamiseks olemas. Loetleda kursuse kohustuslikud õppematerjalid (nt õpikud vmt) kui need on olemas. Kui õppijalt nõutakse mingeid isiklikke õppevahendeid, tuua ka need välja.*

#### Õppe sisu:

- Kliendikeskse suhtlemise mõiste, tervishoiutöötaja kui klienditeenindaja; (1 tund aud., 2 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., 3 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.)

**Nõuded õppe lõpetamiseks, sh hindamismeetodid ja –kriteeriumid.** *Nõutud on vähemalt 70% kontakttundides osalemine. Kirjeldada, kuidas hinnatakse õpiväljundite saavutamist.*

Õpe loetakse sooritatuks, kui õppija on osalenud õppetöös 70% ulatuses ja koostanud ühe kliendi juhtumi analüüsi. Mitteeristav hindamine. Koolituse läbimisel väljastatakse osalejatele tunnistus, kui õpingute lõpetamise nõuded on täidetud.

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

## 5. Koolitaja andmed

**Koolitaja andmed.** *Tuua ära koolitaja(te) ees- ja perenimi ning kursuse läbiviimiseks vajalikku kompetentsust näitav kvalifikatsioon või vastav õpi- või töökogemuse kirjeldus.*

### **Anu Stenberg**

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 Intervjueerimise 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.

### **Eveli Laurson**

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