



Durada: 10 h

Modalitat: en línia

## Presentació

L'experiència del pacient es situa com un element important en la definició de la qualitat del procés assistencial.

L'avaluació de la satisfacció del pacient és una eina de mesurament que habitualment s'utilitza per saber com ha viscut la seva relació amb un procés assistencial. També pot ser un mitjà per comprovar si els punts crítics d'un procés assistencial del proveïdor i del pacient coincideixen, per veure si el pacient identifica alguns punts nous i saber quin és la seva percepció sobre ells; en definitiva, és una estratègia que permet identificar oportunitats de millora.

En aquest curs veurem a més metodologies i tècniques per a la cocreació i codisseny de projectes i productes així com la necessitat de treballar de forma interdisciplinària amb tots els actors implicats.

## Objectius

---

### Objectius generals:

- Sensibilitzar els professionals cap a una visió compartida de la necessitat d'impulsar l'excel·lència en el tracte i tractament cap als clients.
- Alinear aquesta sensibilització amb la pròpia visió, el pla estratègic i els valors de l'organització.

### Objectius específics:

- Necessitat d'establir una cultura comuna cap al tracte i al tractament, però que s'iniciï des de la pròpia anàlisi i percepció individual.
- Treballar i facilitar certes eines i tècniques específiques que permetin desenvolupar habilitats que incideixin en una major qualitat en el tracte i el tractament
- Generar una actitud positiva i proactiva, que afavoreixi una major excel·lència en el tracte i el tractament (afavorint la professionalitat, la percepció d'un servei de qualitat, d'una atenció càlida, personalitzada, humanitzada, etc.).

## Competències i habilitats

---

Les habilitats que es treballen en aquesta formació son les següents:

- Capacitat d'empatia.
- Habilitat per establir una comunicació assertiva.
- Aptitud d'escolta activa.
- Capacitat d'atenció centrada en la persona.

## Metodologia

---

Per fer aquesta formació el participant disposa d'un espai virtual on trobarà tots els materials didàctics interactius necessaris, les activitats i els qüestionaris d'avaluació, així com un conjunt d'eines que faciliten la comunicació.

Els materials didàctics del curs estan pensats per facilitar l'experiència d'aprenentatge, amb activitats d'autoavaluació i de reflexió, així com eines i recursos audiovisuals desenvolupats a mida, en els quals professionals experts traslladen i reforcen aprenentatges de valor; uns aprenentatges que ajuden a fer transferible el coneixement.

A banda dels continguts formatius, l'aula incorpora tot un seguit d'activitats amb què complementar i posar en pràctica els coneixements adquirits.

Durant tot el procés d'aprenentatge els participants estan acompanyats per:

- La tutorització que atindrà les consultes que puguin sorgir respecte al curs.
- L'equip de coordinació acadèmica per resoldre qualsevol consulta o incidència de caire tècnic sobre el funcionament de l'aula.

## Continguts

---

### **Mòdul 1: La percepció de l'usuari**

1. L'excel·lència en el tracte i tractament
2. La perspectiva de l'usuari
3. Les nostres actituds i valors personals
4. El treball en equip i la cooperació entre professionals

### **Mòdul 2: L'atenció a l'usuari**

1. Comunicació eficaç i atenció personalitzada per generar confiança
2. L'excel·lència en l'atenció a l'usuari
3. Gestió de conflictes amb els usuaris

## Avaluació

---

L'element fonamental d'avaluació establert en aquest curs és el qüestionari de cada mòdul, exercici que permet avaluar individualment els coneixements adquirits sobre cadascuna de les unitats corresponents.

Les condicions necessàries per superar el curs són les següents:

- realitzar un 100% dels continguts formatius i de les activitats del curs;
- respondre correctament un 70 % del qüestionari.

## Requisits d'accés

---

El curs va dirigit a tots i totes les professionals de l'àmbit de salut i social i s'ha de pertànyer a aquest col·lectiu per poder accedir-hi.

## Dedicació

---

El curs té una durada de 10 hores online i el tutor/a està disponible per atendre els dubtes sobre el contingut en un termini màxim de 48 hores laborables a través de:

- Fòrum de consultes de l'aula.
- Correu electrònic.

Per altra banda, per dubtes de caire tècnic o incidències, les coordinadores atendran consultes a través de:

- Fòrum de consultes de l'aula.
- Correu electrònic.
- Atenció telefònica amb l'horari de dilluns a divendres de 9:30 a 13:30 hores i de dilluns a dijous de 15:30 a 16:30 hores.

## Requisits tècnics

---

Els **navegadors** compatibles per realitzar aquesta formació són les darreres versions de:



Recomanacions per una òptima experiència i funcionament:

- Preferiblement visualitzeu els nostres continguts des d'un **ordinador** o una **tauleta**.
- Utilitzeu connexió estable i constant.
- Disposeu d'**altaveus** o **auriculars** per poder escoltar els vídeos integrats en els continguts.
- Habiliteu en el navegador les **finestres emergents** (pop ups) per permetre la correcta visualització del contingut.
- Disposeu d'**Acrobat Reader 9** (o superior) per consultar la informació de documents en format PDF.
- Disposeu de processador de textos i fulls de càlcul (Microsoft Office, OpenOffice o LibreOffice), necessari si en les activitats del curs cal lliurar alguna tasca en format document.

## Nivells de factor de qualitat \_\_\_\_\_

FACTOR DE QUALITAT	NIVELL
Empleabilitat	★ ★ ★ ★ ☆
Aprenentatge	★ ★ ★ ★ ☆
Accessibilitat	★ ★ ☆ ☆ ☆