



**PROGRAM IZPOPOLNJEVANJA NA PODROČJU SREDNJEGA POKLICNEGA IZOBRAŽEVANJA**

TEHNIK/TEHNICA ZDRAVSTVENE NEGE – INFORMATOR/INFORMATORKA

**PREDLOG**

**ČISTOPIS**

**1. PODATKI O PREDLAGATELJU**

<b>Predlagatelj</b>	Center RS za poklicno izobraževanje (CPI)
<b>Naslov</b>	Kajuhova 32u, 1000 Ljubljana
<b>Kontaktna oseba</b>	mag. Metod Češarek
<b>Telefon</b>	01 5864 254
<b>E-naslov</b>	metod.cesarek@cpi.si

**2. SPLOŠNI PODATKI O PROGRAMU IZPOPOLNJEVANJA**

<b>Ime programa izpopolnjevanja na področju srednjega strokovnega izobraževanja</b>	Tehnik/tehnica zdravstvene nege – informator/informatorka				
<b>Naziv poklicne/strokovne izobrazbe</b>	Ni določeno				
<b>Vrsta programa</b>	Program izpopolnjevanja na področju srednjega strokovnega izobraževanja				
<b>Razvrstitev po KLASIUS-SRV</b>	3	5	0	0	0
<b>Razvrstitev po KLASIUS-P-16</b>	0	9	1	3	
<b>Raven kvalifikacije</b>	<b>SOK</b>	5			
	<b>EOK</b>	4			
<b>Program je:</b> - spremenjen oziroma dopolnjen - prenovljen in nadomešča obstoječi program - <b>nov</b>	<i>(številka Uradnega lista, v katerem je bil objavljen)</i>				
<b>Sprejet na Strokovnem svetu Republike Slovenije za poklicno in strokovno izobraževanje (številka in datum seje):</b>	195. seja, 24. 06. 2022				

**3. POKLICNI STANDARD, NA PODLAGI KATEREGA JE PROGRAM PRIPRAVLJEN**

<b>Poklicni standard</b>	<b>Sprejet na Strokovnem svetu RS za poklicno in strokovno izobraževanje</b>	<b>Objavljen v UL RS ali v bazi NRP</b>
Zdravstveno socialni asistent/zdravstveno socialna asistentka	163. seja; 24. 11. 2017	604-8/2012/74

#### 4. SESTAVLJALCI PROGRAMA IZPOPOLNJEVANJA NA PODROČJU SREDNJEGA STROKOVNEGA IZOBRAŽEVANJA

Vrsta dokumenta / Sestavina programa	Avtorji (ime in priimek, strokovni ali znanstveni naslov, referenca s področja predlaganega programa in/ali institucija)
<p>Splošni del programa, Posebni del programa, katalogi znanja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informacijsko komunikacijska tehnologija za potrebe delovnega mesta in varstvo podatkov (IKT)</li> <li>- Profesionalna komunikacija in obvladovanje stresnih dejavnikov (PKS)</li> <li>- Prva pomoč in nujna medicinska pomoč, prepoznavanje zgodnjih opozorilnih znakov (NMP)</li> </ul>	<p>Alojzija Fink, dipl. m. s., spec. patr. zdr. nege, svetnica, SZŠ Ljubljana</p> <p>Tatjana Koritnik, dipl. m. s., svetovalka, SZŠ Ljubljana,</p> <p>Nevenka Kralj, vms, univ. dipl. org., svetovalka, SZŠ Ljubljana</p> <p>mag. Maja Medvešček Smrekar, prof. zdr. vzg. UKC Ljubljana</p> <p>Nataša Čermelj, dipl. m. s., UKC Ljubljana</p> <p>Ksenija Kečkeš, san. inž., univ. dipl. org., UKC Ljubljana</p> <p>Irena Istenič, dipl. m. s., UKC Ljubljana</p> <p>Koordinacija priprave programa, CPI</p> <p>Mateja Hergan</p>

#### 5. KRATKA UTEMELJITEV PREDLOGA

Kratek opis kvalifikacije
<p>Po končanem programu izpopolnjevanja na področju srednjega strokovnega izobraževanja Tehnik/tehnica zdravstvene nege – informator/informatorka bodo udeleženci/udeleženke zmožni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- izražati strokovno podobo s profesionalnim pristopom, vzdrževanjem urejenosti in nadzorovanjem delovnega okolja,</li> <li>- preprečevati in obvladovati prenos okužb povezanih z zdravstvom,</li> <li>- uporabljati informacijsko-komunikacijsko tehnologijo v zdravstvu v skladu s svojimi pristojnostnimi in slediti razvoju tega področja,</li> <li>- upoštevati predpise in standarde na področju varovanja osebnih in drugih občutljivih podatkov,</li> <li>- posredovanje informacij v skladu s predpisi varovanja občutljivih osebnih podatkov in etičnimi načeli,</li> <li>- izpolnjevati in sodelovati pri urejanju dokumentacije s področja zdravstva in socialnega varstva,</li> <li>- informirati in podajati navodila pacientom oz. uporabnikom ter jih usmerjati,</li> <li>- posredovati odgovorni osebi vsa opažanja in posebnosti pri delu,</li> <li>- izvajanje profesionalne asertivne komunikacije, prilagojene okoliščinam, vedenju in posebnostim posameznika,</li> <li>- obvladovati stresne situacije in komunikacijo s pacienti oz. uporabniki,</li> <li>- razvijati human odnos, izkazovati osebno odgovornost v timskem sodelovanju in si prizadevati za dobre medosebne odnose,</li> </ul>

- predati službo ob delovni izmeni,
- prepoznavati nujna stanja in neposredne nevarnosti za zdravje in življenje,
- izvajati ukrepe prve pomoči in nujne medicinske pomoči.

### **Potreba po novi kvalifikaciji**

Univerzitetni klinični center Ljubljana (UKC Ljubljana) je s 8.551 zaposlenimi (na dan 7. mar. 2022) največja zdravstvena ustanova v Sloveniji in s tem tudi največji zaposlovalec na področju zdravstva, ki pa v zadnjih letih opaža potrebe po dodatnih znanjih na področju informativno receptorske službe. Dejavnosti te službe so: profesionalen odnos pri posredovanju informacij splošnega značaja in varovanja občutljivih osebnih podatkov v skladu z obstoječo zakonodajo in etičnimi načeli, vzdrževanje urejenosti in nadzorovanje delovnega okolja, izvajanje ukrepov za preprečevanje okužb povezanih z zdravstvom, sledenje novostim pri uporabi informacijsko komunikacijske tehnologije, izvajanje profesionalne komunikacije, ki je prilagojena okoliščinam, vedenju in posebnostim posameznika, prepoznavanje neposrednih nevarnosti za življenje in izvajanje ukrepov prve pomoči in nujne medicinske pomoči.

Strokovno izvajanje naštetih dejavnosti izkazuje potrebo po dodatnih znanjih s področja novosti in uporabe informacijsko komunikacijske tehnologije ter sistemov, komunikacijskih veščin, obvladovanja stresnih dejavnikov, prepoznavanja nepričakovanih in neželenih dogodkov.

Cilj je profesionalen odnos tehnika/tehnice zdravstvene nege – informatorja/informatorka do varne, pravočasne in učinkovite obravnave pacienta oz. uporabnika v zdravstvu ter v zdravstvenem in socialnem varstvu.

### **Odnos nove kvalifikacije do obstoječih, podobnih kvalifikacij**

Predlagani program izpopolnjevanja na področju srednjega strokovnega izobraževanja Tehnik/tehnic zdravstvene nege – informator/informatorka predstavlja izpopolnitev in dopolnitev znanja ter kompetenc pridobljenih v srednje strokovnem izobraževalnem programu Zdravstvena nega.

V formalnem izobraževanju kandidati pridobijo splošna znanja s področja profesionalne držbe, etičnega ravnanja, komunikacije, zdravstvene zakonodaje in informacijsko komunikacijskih tehnologij.

Dodatna specialna znanja so potrebna zaradi zahtevnosti področja dela tehnika/tehnic zdravstvene nege – informatorja/informatorka. Trenutno ni primerljivega programa, ki bi pokrival dodatna znanja na tem področju.

### **Ciljna skupina in njihove zaposlitvene možnosti**

Program izpopolnjevanja na področju srednjega strokovnega izobraževanja Tehnik/tehnic zdravstvene nege – informator/informatorka je namenjen kandidatom, ki so si pridobili srednjo strokovno izobrazbo Zdravstvene nege, imajo vsaj 1 leto delovnih izkušenj v zdravstvu ali zdravstvenem in socialnem varstvu ter imajo sklenjeno bodisi pogodbo o zaposlitvi bodisi pogodbo o opravljanju praktičnega usposabljanja na delovnem mestu informatorja v zdravstvu ali zdravstvenem in socialnem varstvu. S poklicno-specifičnimi kompetencami, pridobljenimi v predlaganem programu, bodo kandidati sebi izboljšali položaj na trgu dela in pripomogli h kakovostni in strokovni obravnavi pacientov oz. uporabnikov.

## **A. SPLOŠNI DEL**

### **1. PROGRAM IZPOPOLNJEVANJA NA PODROČJU SREDNJEGA STROKOVNEGA IZOBRAŽEVANJA**

#### **1.1. Ime programa izpopolnjevanja na področju srednjega strokovnega izobraževanja:**

Tehnik/tehnica zdravstvene nege – informator/informatorka

#### **1.2. Ime kvalifikacije:**

Tehnik/tehnica zdravstvene nege – informator/informatorka

### **2. CILJI IN KOMPETENCE PROGRAMA IZPOPOLNJEVANJA NA PODROČJU SREDNJEGA STROKOVNEGA IZOBRAŽEVANJA**

Temeljni cilji programa izpopolnjevanja na področju srednjega strokovnega izobraževanja so izpopolniti znanje, spretnosti in kompetence udeležencev in udeleženk (v nadaljevanju: udeležencev) za:

- razvijanje odgovornosti do pacientov oz. uporabnikov z vidika varovanja osebnih podatkov ter poznavanje zakonskih predpisov,
- upoštevanje predpisov in standardov na področju varovanja osebnih in drugih občutljivih podatkov,
- izpolnjevanje in urejanje dokumentacije s področja zdravstva in socialnega varstva,
- informiranje in podajanje navodil pacientu oz. uporabniku ter obiskovalcem,
- preprečevanje in obvladovanje prenosa okužb povezanih z zdravstvom,
- prepoznavanje nevarnosti na delovnem mestu ter zagotavljanje varnega delovnega okolja ob upoštevanju predpisov o varnosti in zdravju pri delu,
- razvijanje odgovornosti, poklicne pripadnosti in etičnega ravnanja v odnosu do pacienta oz. uporabnika, svojcev, obiskovalcev, pomembnih drugih in sodelavcev,
- uporabljanje informacijske komunikacijske tehnologije s sledenjem razvoju stroke,
- razvijanje humanega odnosa, izkazovanje osebne odgovornosti v timskem sodelovanju in prizadevanje za dobre medosebne odnose,
- razvijanje sposobnosti opazovanja in prepoznavanja nujnih stanj v prvi pomoči in nujni medicinski pomoči,
- ukrepanje v urgentnih in nepričakovanih situacijah v zdravstveni negi in socialni oskrbi.

Udeleženec oz. udeleženka (v nadaljevanju: udeleženec) si v programu izpopolnjevanja na področju srednjega strokovnega izobraževanja pridobi naslednje poklicne kompetence:

- izražati strokovno podobo s profesionalnim pristopom, vzdrževanjem urejenosti in nadzorovanjem delovnega okolja,
- preprečevati in obvladovati prenos okužb povezanih z zdravstvom,
- uporabljati informacijsko-komunikacijsko tehnologijo v zdravstvu v skladu s svojimi pristojnostmi in slediti razvoju tega področja,
- upoštevati predpise in standarde na področju varovanja osebnih in drugih občutljivih podatkov,
- posredovanje informacij v skladu s predpisi varovanja občutljivih osebnih podatkov in etičnimi načeli,
- izpolnjevati in sodelovati pri urejanju dokumentacije s področja zdravstva in socialnega varstva,
- informirati in podajati navodila pacientom oz. uporabnikom ter jih usmerjati,
- posredovati odgovorni osebi vsa opažanja in posebnosti pri delu,

- izvajanje profesionalne asertivne komunikacije, prilagojene okoliščinam, vedenju in posebnostim posameznika,
- obvladovati stresne situacije in komunikacijo s pacienti oz. uporabniki,
- razvijati human odnos, izkazovati osebno odgovornost v timskem sodelovanju in si prizadevati za dobre medosebne odnose,
- predati službo ob delovni izmeni,
- prepoznavati nujna stanja in neposredne nevarnosti za zdravje in življenje,
- izvajati ukrepe prve pomoči in nujne medicinske pomoči.

### **3. TRAJANJE PROGRAMA IZPOPOLNJEVANJA NA PODROČJU SREDNJEGA STROKOVNEGA IZOBRAŽEVANJA IN OVREDNOTENJE S KREDITNIMI TOČKAMI**

#### **3.1. Trajanje programa:**

Program izpopolnjevanja na področju srednjega strokovnega izobraževanja traja 120 ur.

#### **3.2. Ovrednotenje programa s kreditnimi točkami (KT):**

Program izpopolnjevanja na področju srednjega strokovnega izobraževanja je ovrednoten s 6 KT.

### **4. VPISNI POGOJI**

#### **4.1. Vpisni pogoji**

V program izpopolnjevanja na področju srednjega strokovnega izobraževanja se lahko vpiše, kdor ima:

1. opravljen program srednje strokovnega izobraževanja Zdravstvena nega ali višješolski ali visokošolski program s področja zdravstva,
2. najmanj 1 leto delovnih izkušenj s področja zdravstva ali zdravstva in socialnega varstva in
3. pogodbo o zaposlitvi na področju zdravstva ali zdravstva in socialnega varstva ali pogodbo o izvajanju praktičnega usposabljanja na področju zdravstva ali zdravstva in socialnega varstva.

#### **4.2. Merila za izbiro ob omejitvi vpisa**

V primeru, da število prijavljenih kandidatov presega število razpisanih mest, imajo prednost kandidati z veljavno pogodbo o zaposlitvi. Kot drugo merilo se upošteva povprečna ocena pridobljenih ocen na maturi in povprečna ocena pridobljenih ocen v zaključnem letniku programa, s katerim kandidat izpolnjuje pogoje za vpis.

## 5. OBVEZNI NAČINI OCENJEVANJA ZNANJA

Oznaka	Strokovni modul ali druga sestavina	Ustni odgovori	Pisni izdelki	Izdelek oz. storitev in zagovor
M1	Informacijsko komunikacijska tehnologija za potrebe delovnega mesta in varstvo podatkov (IKT)			X
M2	Profesionalna komunikacija in obvladovanje stresnih dejavnikov (PKS)			X
M3	Prva pomoč in nujna medicinska pomoč, prepoznavanje zgodnjih opozorilnih znakov (NMP)			X
D1	Praktično usposabljanje v podjetju			X

*M – strokovni modul, D – druga sestavina programa (praktično usposabljanje v podjetju). Katalogi znanja so pripravljene za strokovne module (M) in druge sestavine programa (D).*

## 6. POGOJI ZA NAPREDOVANJE IN DOKONČANJE IZOBRAŽEVANJA

**6.1. Pogoji za napredovanje:** Niso določeni.

### 6.2. Pogoji za dokončanje

Za dokončanje programa izpopolnjevanja na področju srednjega strokovnega izobraževanja mora udeleženec opraviti vse obveznosti programa, in sicer:

- vse strokovne module v obsegu 6 KT:
  - Informacijsko komunikacijska tehnologija za potrebe delovnega mesta in varstvo podatkov (1 KT),
  - Profesionalna komunikacija in obvladovanje stresnih dejavnikov (1 KT),
  - Prva pomoč in nujna medicinska pomoč, prepoznavanje zgodnjih opozorilnih znakov (1 KT).

Poleg tega mora udeleženec v celoti opraviti obveznosti praktičnega usposabljanja v podjetju (3 KT).

## B. POSEBNI DEL

### 1. PREDMETNIK

Oznaka	Strokovni modul ali druga sestavina	Obvezno/ izbirno	Število ur v šoli		Skupno število ur	Število KT
			Teoretični pouk	Praktični pouk		
M1	Informacijsko komunikacijska tehnologija za potrebe delovnega mesta in varstvo podatkov (IKT)	Obvezno	5	15	20	1
M2	Profesionalna komunikacija in obvladovanje stresnih dejavnikov (PKS)	Obvezno	15	5	20	1
M3	Prva pomoč in nujna medicinska pomoč, prepoznavanje zgodnjih opozorilnih znakov (NMP)	Obvezno	10	10	20	1
D	Praktično usposabljanje v podjetju	Obvezno			60	3
	Skupaj		30	30		6
	Število ur izobraževanja v šoli				60	3
	Število ur usposabljanja podjetju				60	3
	Skupno število ur				120	6

*M – strokovni modul, D – druga sestavina programa (praktično usposabljanje v podjetju).*

*Katalogi znanja so pripravljene za strokovne module (M) in praktično usposabljanje v podjetju (D).*

### 2. IZVEDBA PROGRAMA IZPOPOLNJEVANJA NA PODROČJU SREDNJEGA STROKOVNEGA IZOBRAŽEVANJA

Program izpopolnjevanja se izvaja v šoli in v podjetju. V podjetju se izvaja 60 ur praktičnega usposabljanja.

### 3. ZNANJE IZVAJALCEV

Oznaka	Strokovni modul ali druga sestavina	Izvajalec*	Znanje s področij
M1	Informacijsko komunikacijska tehnologija za potrebe delovnega mesta in varstvo podatkov (IKT)	učitelj	visokošolskega izobraževanja zdravstvene nege, zdravstvene vzgoje ali kateregakoli visokošolskega izobraževanja po višješolski izobrazbi iz zdravstvene nege
		učitelj praktičnega pouka	visokošolskega izobraževanja zdravstvene nege, zdravstvene vzgoje ali kateregakoli visokošolskega izobraževanja po višješolski izobrazbi iz zdravstvene nege
M2	Profesionalna komunikacija in obvladovanje stresnih dejavnikov (PKS)	učitelj	visokošolskega izobraževanja zdravstvene nege, zdravstvene vzgoje ali kateregakoli visokošolskega izobraževanja po višješolski izobrazbi iz zdravstvene nege
		učitelj praktičnega pouka	visokošolskega izobraževanja zdravstvene nege, zdravstvene vzgoje ali kateregakoli visokošolskega izobraževanja po višješolski izobrazbi iz zdravstvene nege
M3	Prva pomoč in nujna medicinska pomoč, prepoznavanje zgodnjih opozorilnih znakov (NMP)	učitelj	visokošolskega izobraževanja zdravstvene nege, zdravstvene vzgoje, medicine ali kateregakoli visokošolskega izobraževanja po višješolski izobrazbi iz zdravstvene nege
		učitelj praktičnega pouka	visokošolskega izobraževanja zdravstvene nege, zdravstvene vzgoje, medicine ali kateregakoli visokošolskega izobraževanja po višješolski izobrazbi iz zdravstvene nege
D	Praktično usposabljanje v podjetju	organizator praktičnega izobraževanja v delovnem procesu	visokošolskega izobraževanja, s katerih mora imeti znanje učitelj praktičnega pouka katerega koli modula v tem programu izpopolnjevanja na področju srednjega strokovnega izobraževanja

\*Izvajalci niso strokovni delavci v skladu z Zakonom o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja (ZOFVI) (Uradni list RS, št. 16/07 – uradno prečiščeno besedilo, 36/08, 58/09, 64/09 – popr., 65/09 – popr., 20/11, 40/12 – ZUJF, 57/12 – ZPCP-2D, 47/15, 46/16, 49/16 – popr., 25/17 – ZVaj in 123/21).



## 4. KATALOGI ZNANJA

### 4.1. Katalogi znanja za strokovne module

M1	<b>Informacijsko-komunikacijska tehnologija za potrebe delovnega mesta in varstvo podatkov (IKT)</b>
----	--

#### Usmerjevalni cilji

Cilji strokovnega modula so izpopolniti znanja, spretnosti in kompetence udeležencev za:

- razvijanje odgovornosti, proaktivnosti, poklicne pripadnosti in etičnega ravnanja v odnosu do pacienta oz. uporabnika, obiskovalcev, svojcev, pacientovih pomembnih drugih in sodelavcev,
- razvijanje odgovornosti za preprečevanje okužb povezanih z zdravstvom,
- uporabo informacijsko-komunikacijske tehnologije v skladu s pristojnostnimi in sledenje razvoju stroke,
- ustrezno ravnanje z osebnimi podatki pri v skladu z obstoječo zakonodajo,
- dosledno izvajanje protokolov na delovnem mestu.

#### Poklicne kompetence:

- s profesionalnim pristopom izražati strokovno podobo, vzdrževati urejenost in nadzorovati delovno okolje,
- izvajati ukrepe za preprečevanje okužb povezanih z zdravstvom,
- ustrezno ravnati z občutljivimi osebnimi podatki v skladu z obstoječo zakonodajo,
- uporabljati informacijsko komunikacijsko tehnologijo in slediti novostim,
- upoštevati protokole izdaje inventarja in voditi evidence.

#### Operativni cilji:

Poklicne kompetence	Informativni cilji	Formativni cilji
S profesionalnim pristopom izražati strokovno podobo, vzdrževati urejenost in nadzorovati delovno okolje	Udeleženec: <ul style="list-style-type: none"><li>• razloži strokovno podobo tehnika/tehnice zdravstvene nege – informatorja/informatorke;</li><li>• pojasni pomen osebne urejenosti;</li><li>• pojasni pomen urejenosti delovnega okolja.</li></ul>	Udeleženec: <ul style="list-style-type: none"><li>• pripravi sebe in delovno okolje (osebna urejenost, urejeno delovno okolje, pripeta identifikacijska priponka ...);</li><li>• skrbi za osebno urejenost in urejenost delovnega okolja;</li><li>• nadzira splošno urejenost in higieno v avli;</li><li>• dnevno odpravlja pomankljivosti delovnega prostora in se po</li></ul>

		<p>potrebi poveže z nadrejenimi in pristojnimi službami;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ureja stojala z zdravstveno informativnim materialom;</li> <li>• v primeru tehničnih napak obvesti ustrezno pristojno službo.</li> </ul>
Izvajati ukrepe za preprečevanje okužb povezanih z zdravstvom	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Razloži ukrepe za preprečevanje okužb povezanih z zdravstvom.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Izvaja higieno rok in uporablja osebno varovalno opremo v skladu z navodili o preprečevanju okužb povezanih z zdravstvom.</li> </ul>
Ustrezno ravnati z občutljivimi osebni podatki v skladu z obstoječo zakonodajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opiše Kodeks etike v zdravstveni negi in oskrbi Slovenije;</li> <li>• pojasni ključne elemente Zakona o varstvu osebnih podatkov in Zakona o pacientovih pravicah;</li> <li>• opiše pomen in pravila ravnanja z občutljivimi osebni podatki;</li> <li>• razloži pravilno ravnanje z dokumentacijo (papirno in elektronsko).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deluje v skladu z načeli Kodeksa etike v zdravstveni negi in oskrbi Slovenije;</li> <li>• upošteva Zakon o varstvu osebnih podatkov in Zakon o pacientovih pravicah;</li> <li>• upošteva pravila ravnanja z občutljivimi osebni podatki;</li> <li>• odgovorno ravna z različnimi vrstami dokumentacije.</li> </ul>
Uporabljati informacijsko-komunikacijsko tehnologijo in slediti novostim	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opiše pomen informacijskega sistema za zdravstvo in zdravstveno nego;</li> <li>• razloži pomen informacijske varnosti: fizična zaščita, kopiranje podatkov, gesla, elektronska pošta;</li> <li>• opiše nacionalni projekt eZdravje in e-storitve, ki jih omogoča.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uporablja interna IKT orodja, naprave in aplikacije (npr. dlančnik, DECT aparati ...);</li> <li>• uporablja storitve eZdravja (npr. zVem, eNaročanje, CRPP, eRecept, Teleradiologija, eTriaža, eRco, z Net ...).</li> </ul>
Upoštevatih protokole izdaje inventarja in voditi evidence	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Razloži vlogo dokumentiranja, vodenja evidenc, posredovanja informacij;</li> <li>• našteje evidence, protokole in obrazce, ki jih mora izpolnjevati dnevno (pri prevzemu, tekom službe in ob zaključku);</li> <li>• opiše vrste dogodkov, ki jih je potrebno zabeležiti v raportno knjigo;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pripravi zvezke in obrazce za vodenje evidenc za tekoči dan;</li> <li>• izdaja ključne, časopise in vodi evidence izdaje za tekoči dan;</li> <li>• beleži dogodke v raportno knjigo in jih ustno preda ob predaji službe;</li> <li>• vodi evidenco umrlih ob upoštevanju protokola umrlih;</li> <li>• ob pojavu neželenih dogodkov, v izrednih razmerah, ob kaznivih</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• opiše poklicne enote in službe za zaščito, reševanje in pomoč (nujna medicinska pomoč, policija, gasilci ...);</li> <li>• opiše protokole ukrepanja ob pojavu nepričakovanih in neželenih dogodkov;</li> <li>• opiše protokol pritožbene poti;</li> <li>• opiše znake, ko pacient oz. uporabnik potrebuje invalidski voziček.</li> </ul>	<p>dejanjih obvesti ustrezno pristojno službo;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• po protokolu ustanove ravna z najdenimi osebnimi predmeti;</li> <li>• seznanja paciente oz. uporabnike in obiskovalce s protokolom pritožbene poti;</li> <li>• prepozna potrebo pacienta oz. uporabnika glede uporabe invalidskega vozička;</li> <li>• po potrebi izdaja invalidski voziček.</li> </ul>
--	---	---

M2	<b>Profesionalna komunikacija in obvladovanje stresnih dejavnikov (PKS)</b>
----	---

### Usmerjevalni cilji

Cilji strokovnega modula so izpopolniti znanja, spretnosti in kompetence udeležencev za:

- izvajanje spoštljive in profesionalne komunikacije,
- razvijanje odgovornosti za ustrezno posredovanje osebnih podatkov ob upoštevanju pravil in etičnih načel,
- prepoznavanje in obvladovanje stresnih dejavnikov.

### Poklicne kompetence:

- Strokovno komunicirati z uporabo tehnik asertivne komunikacije,
- posredovati informacije javnega značaja in podatke pacienta oz. uporabnika v skladu s pravili varovanja občutljivih osebnih podatkov in etičnimi načeli,
- prilagoditi komunikacijo glede na okoliščine, vedenje in posebnosti pacienta oz. uporabnika.

### Operativni cilji:

Strokovno komunicirati z uporabo tehnik asertivne komunikacije	<b>Udeleženec:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• opiše načela profesionalne komunikacije;</li> <li>• razloži, kaj je usklajena verbalna in neverbalna komunikacija;</li> <li>• opiše asertivno komunikacijo in njene značilnosti;</li> <li>• opiše delo mentorja novo zaposlenim.</li> </ul>	<b>Udeleženec:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pisno in ustno komunicira v slovenskem jeziku in uporablja strokovno terminologijo;</li> <li>• profesionalno komunicira po telefonu in drugih komunikacijskih kanalih;</li> <li>• z usklajeno verbalno in neverbalno komunikacijo izraža spoštovanje, sočutje in profesionalen odnos do pacientov oz. uporabnikov, sodelavcev, obiskovalcev in za pacienta oz. uporabnika pomembnih drugih;</li> <li>• uporablja metode in tehnike asertivne komunikacije: <ul style="list-style-type: none"> <li>- uporablja »jaz sporočila«,</li> <li>- uporablja tehniko aktivnega poslušanja;</li> </ul> </li> <li>• zaveda se svoje vloge v timu;</li> <li>• izvaja mentorstvo novo zaposlenim.</li> </ul>
Posredovati informacije javnega značaja in podatke pacienta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opiše, kaj so informacije javnega značaja ustanove;</li> <li>• našteje lokacije organizacijskih enot ustanove (klinike, oddelki,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poda informacije o dnevni dogodkih v predavalnicah, sejnih sobah in seminarjih;</li> </ul>

<p>oz. uporabnika v skladu s pravili varovanja občutljivih osebnih podatkov in z etičnimi načeli</p>	<p>specialistične ambulante in druge službe);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• npr. pojasni razliko med informacijami javnega značaja in osebnimi podatki;</li> <li>• npr. pojasni razliko med etičnim in zakonskim vidikom pri posredovanju občutljivih osebnih podatkov.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sprejema zunanje in notranje telefonske klice in jih posreduje v ustrezne službe;</li> <li>• komunicira s službo za stike z javnostmi;</li> <li>• informira in usmerja paciente oz. uporabnike in obiskovalce na podlagi njihovih napotnic in drugih potreb;</li> <li>• presodi, katere informacije lahko posreduje v okviru poklicnih kompetenc;</li> <li>• podaja informacije o pacientih oz. uporabnikih na podlagi izjave pacienta o posredovanju informacij;</li> <li>• obvešča duhovnika o potrebah pacientov oz. uporabnikov.</li> </ul>
<p>Prilagoditi komunikacijo glede na okoliščine, vedenje in posebnosti pacienta oz. uporabnika</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opiše različna čustvena stanja in tipe vedenja (asertivno, agresivno, pasivno, manipulativno, agresivno-pasivno);</li> <li>• opiše tehnike preprečevanja konfliktnih situacij;</li> <li>• pojasni načine reševanja konfliktnih situacij;</li> <li>• opiše komunikacijo z gluhim, naglušnim, slepim, slabovidnim pacientom oz. uporabnikom;</li> <li>• opiše komunikacijo z osebo z govorno jezikovno motnjo;</li> <li>• opiše komunikacijo z osebo z motnjo v duševnem zdravju;</li> <li>• razloži verbalne in neverbalne načine izražanja bolečine;</li> <li>• pojasni stresne dejavnike in tehnike obvladovanja le-teh.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prepozna pri različna čustvena stanja in oblike vedenja in ustrezno ukrepa;</li> <li>• predvidi možnost nastanka konfliktnih situacij in jo prvočasno prepreči;</li> <li>• uporabi verbalne in neverbalne deeskalacijske tehnike komunikacije;</li> <li>• konstruktivno rešuje konfliktnih situacij;</li> <li>• ustrezno komunicira z gluhim, naglušnim, slepim, slabovidnim pacientom oz. uporabnikom;</li> <li>• ustrezno komunicira s pacientom oz. uporabnikom z govorno jezikovno motnjo;</li> <li>• ustrezno komunicira s pacientom oz. uporabnikom z motnjo v duševnem zdravju;</li> <li>• prepozna prisotnost bolečine in ustrezno ukrepa;</li> <li>• prepozna stresne dejavnike, s katerimi se srečuje;</li> <li>• uporabi tehnike za obvladovanje stresa na delovnem mestu.</li> </ul>

**Usmerjevalni cilji**

Cilji strokovnega modula so izpopolniti znanja, spretnosti in kompetence udeležencev za:

- razvijanje sposobnosti opazovanja in prepoznavanja fizioloških in patoloških stanj,
- ustrezno ukrepanje v urgentnih in nepričakovanih situacijah v zdravstveni negi in socialni oskrbi.

**Poklicne kompetence:**

- prepoznavati znake in vzroke neposrednih nevarnosti za življenje in izvajati ukrepe prve pomoči in nujne medicinske pomoči.

**Operativni cilji:**

<p>Prepoznavati znake in vzroke neposrednih nevarnosti za življenje in izvajati ukrepe prve pomoči in nujne medicinske pomoči</p>	<p>Udeleženec:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• našteje neposredne nevarnosti za življenje;</li> <li>• opiše vzroke, znake in ukrepe pri omedlevici;</li> <li>• opiše znake in ukrepe pri nezavesti;</li> <li>• opiše vzroke, znake in ukrepe pri zapori dihalne poti zaradi tujka;</li> <li>• pojasni razliko med arterijsko in vensko krvavitvijo ter ukrepe pri krvavitvi;</li> <li>• opiše vzroke in znake šoka in ukrepanje;</li> <li>• opiše znake srčnega zastoja;</li> <li>• opiše kardiopulmonalno oživljanje;</li> <li>• opiše uporabo avtomatskega defibrilatorja (AED);</li> <li>• opiše protokol obveščanja nujne medicinske pomoči oz. reanimacijske ekipe v primeru ogroženosti pacienta oz. uporabnika;</li> <li>• opiše znake in nevarnosti anafilaksije;</li> <li>• opiše znake in ukrepanje pri epileptičnem napadu;</li> <li>• opiše znake in ukrepanje pri hipoglikemiji;</li> </ul>	<p>Udeleženec:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prepozna vzroke, znake omedlevice in ustrezno ukrepa;</li> <li>• ustrezno ukrepa pri nezavesti;</li> <li>• prepozna znake zapore dihalne poti zaradi tujka in ustrezno ukrepa;</li> <li>• izvaja ukrepe za zaustavljanje krvavitve;</li> <li>• prepozna znake šoka in ustrezno ukrepa;</li> <li>• pri prenehanju dihanja izvaja kardiopulmonalno oživljanje;</li> <li>• pravilno uporabi avtomatski defibrilator (AED);</li> <li>• prepozna znake anafilaksije in ustrezno ukrepa;</li> <li>• prepozna znake epileptičnega napada in ustrezno ukrepa;</li> <li>• prepozna znake hipoglikemije in ustrezno ukrepa;</li> <li>• prepozna znake možganske kapi in ustrezno ukrepa;</li> <li>• prepozna znake akutnega koronarnega sindroma in ustrezno ukrepa;</li> <li>• v primeru ogroženosti pacienta oz. uporabnika obvesti nujno medicinsko pomoč oz. reanimacijsko ekipo.</li> </ul>
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>• opiše znake možganske kapi in ustrezno ukrepanje;</li><li>• opiše znake akutnega koronarnega sindroma in ustrezno ukrepanje.</li></ul>	
--	--	--

#### 4.2. Katalog znanja za praktično usposabljanje v podjetju:

Cilji praktičnega usposabljanja v podjetju so izpolniti znanja, spretnosti in kompetence za:

- spoznavanje organizacijske strukture delovnega okolja,
- razvijanje odgovornosti do dela, pacientov oz. uporabnikov in sodelavcev,
- pripravo sebe in delovnega okolja (osebna urejenost, urejeno delovno okolje),
- preprečevanje prenosa okužb povezanih z zdravstvom,
- nadzorovanje in pregled nad dogajanjem v avli in pred njo, odpravljanje pomanjkljivosti ter povezovanje z nadrejenimi in pristojnimi službami v primeru potreb,
- urejanje stoyal z zdravstveno informativnim materialom, informiranje o dnevni dogodkih v ustanovi;
- informiranje in usmerjanje pacientov oz. uporabnikov in obiskovalcev na podlagi njihovih napotnic in drugih potreb ter podajanje informacij o pacientih oz. uporabnikih na podlagi izjave pacienta o posredovanju informacij razvidnih iz evidenc v okviru poklicnih kompetenc,
- sprejemanje zunanjih in notranjih telefonskih klicev in jih posredovanje le teh v ustrezne službe,
- komuniciranje s službo za stike z javnostmi,
- obveščanje duhovnika o potrebah pacientov oz. uporabnikov,
- vodenje evidence umrlih ob upoštevanju protokola umrlih,
- obveščanje ustreznih pristojnih služb v primeru tehničnih napak, neželenih dogodkov, v izrednih razmerah in ob kaznivih dejanjih,
- ravnanje z najdenimi osebnimi predmeti po protokolu ustanove,
- izdajanje ključev, časopisov s pripravo zvezkov in obrazcev za vodenje evidence za tekoči dan,
- beleženje dogodkov v raportno knjigo in predajo službe,
- izdajanje sedečega invalidskega vozička,
- seznanitev pacientov oz. uporabnikov in obiskovalcev s protokolom pritožbene poti,
- ozaveščanje s pomenom informacijskega sistema za zdravstvo in ZN ter informacijske varnosti: fizična zaščita, kopiranje podatkov, gesla, elektronska pošta,
- uporabo internih IKT orodij, naprav in aplikacij (npr. dlančnik, DECT aparati ...),
- uporabo Storitve eZdravja – (npr. zVem, eNaročanje, CRPP, eRecept, Teleradiologija, eTriaža, eRco, z Net ...),
- prepoznavanje neposrednih nevarnosti za življenje,
- izvajanje prve in nujne medicinske pomoči v okviru pristojnosti (kompetenc) in obveščanje reanimacijske ekipe ter odgovorne osebe o dogodku.

#### Delovni procesi in pričakovani učni izidi

Na praktičnem usposabljanju v podjetju se udeleženec vključi v naslednje delovne procese:

Delovni procesi	Operativni učni cilji
Vzdrževanje urejenosti in nadzora delovnega okolja, osebne urejenosti ter izvajanje ukrepov za preprečevanje okužb povezanih z zdravstvom	Udeleženec: <ul style="list-style-type: none"><li>• varuje lastno zdravje in zdravje pacientov oz. uporabnikov;</li><li>• skrbi za strokovno podobo ter varno in urejeno delovno okolje:<ul style="list-style-type: none"><li>- se psihično in fizično pripravi na delo (osebna urejenost),</li><li>- uporablja osebno varovalno opremo v skladu z navodili o preprečevanju okužb povezanih z zdravstvom.</li></ul></li></ul>



Delovni procesi	Operativni učni cilji
<p>Posredovanje informacij v skladu s pravili varovanja občutljivih osebnih podatkov in etičnimi načeli z uporabo sodobne informacijske tehnologije v skladu s predpisano zakonodajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podaja informacije o dnevnih dogodkih v predavalnicah, sejnih sobah in seminarjih;</li> <li>• podaja informacije o pacientih oz. uporabnikih na podlagi izjave pacienta o posredovanju informacij v okviru poklicnih kompetenc;</li> <li>• odgovorno in profesionalno ravna z različnimi vrstami dokumentacije;</li> <li>• informira in usmerja paciente oz. uporabnike in obiskovalce na podlagi njihovih napotnic in drugih potreb;</li> <li>• sprejema zunanje in notranje telefonske klice in jih posreduje v ustrezne službe;</li> <li>• komunicira s službo za stike z javnostmi;</li> <li>• obvešča duhovnika o potrebah pacientov oz. uporabnikov;</li> <li>• vodi evidenco umrlih ob upoštevanju protokola umrlih;</li> <li>• nadzoruje in ima pregled nad dogajanjem v avli in pred njo ter s pristojnimi službami odpravlja pomanjkljivosti;</li> <li>• ureja stojala z zdravstveno informativnim materialom;</li> <li>• obvešča pristojne službe ob pojavu tehničnih napak, neželenih dogodkov, izrednih razmer in kaznivih dejanj;</li> <li>• po protokolu ustanove ravna z najdenimi osebnimi predmeti;</li> <li>• izdaja ključe, časopise, sedeči invalidski voziček in vodi evidence za tekoči dan;</li> <li>• beleži dogodke v raportno knjigo in jih ustno preda ob predaji službe;</li> <li>• seznanja paciente oz. uporabnike in obiskovalce s protokolom pritožbene poti;</li> <li>• uporablja interna IKT orodja, naprave in aplikacije (npr. dlančnik, DECT aparati ...) in Storitve eZdravja (npr. zVem, eNaročanje, CRPP, e Recept, Teleradiologija, e Triaža, eRco ...);</li> <li>• deluje v skladu z načeli Kodeksa etike v zdravstveni negi in oskrbi Slovenije;</li> <li>• upošteva Zakon o varstvu osebnih podatkov, Zakon o pacientovih pravicah in pravila ravnanja z občutljivimi osebnimi podatki.</li> </ul>
<p>Izvajanje profesionalne asertivne komunikacije</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pisno in ustno komunicira v slovenskem jeziku in uporablja strokovno terminologijo;</li> <li>• izvaja profesionalno komunikacijo pri uporabi telefona in drugih komunikacijskih kanalov;</li> <li>• z usklajeno verbalno in neverbalno komunikacijo izraža spoštovanje, sočutje in profesionalen odnos do pacienta oz. uporabnika, obiskovalca, sodelavca, pomembnih drugih;</li> <li>• pri komunikaciji uporablja metode in tehnike asertivne komunikacije: <ul style="list-style-type: none"> <li>- »jaz sporočila«,</li> <li>- aktivno poslušanje.</li> </ul> </li> </ul>

Delovni procesi	Operativni učni cilji
Ustrezno komuniciranje glede na okoliščine, vedenje in posebnosti posameznika	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uporablja verbalne in neverbalne deeskalacijske tehnike komunikacije;</li> <li>• ukrepa pri različnih čustvenih stanjih in oblikah vedenja; rešuje konfliktno situacije;</li> <li>• komunicira z gluhih, naglušnim, slepim, slabovidnim pacientom oz. uporabnikom;</li> <li>• komunicira z osebo z govorno jezikovno motnjo in z motnjo v duševnem zdravju;</li> <li>• prepozna prisotnost bolečine in ustrezno ukrepa;</li> <li>• prepozna in obvladuje stresne dejavnike.</li> </ul>
Prepoznavanje znakov in vzrokov neposrednih nevarnosti za življenje ter izvajanje ukrepov prve pomoči in nujne medicinske pomoči	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prepozna znake in ustrezno ukrepa ob pojavu: <ul style="list-style-type: none"> <li>- omedlevice,</li> <li>- nezavesti,</li> <li>- zapore dihalne poti zaradi tujka,</li> <li>- krvavitve,</li> <li>- šoka,</li> <li>- prenehanju dihanja,</li> <li>- anafilaksije,</li> <li>- epileptičnega napada,</li> <li>- hipoglikemije,</li> <li>- možganske kapi,</li> <li>- akutnega koronarnega sindroma;</li> </ul> </li> <li>• pravilno uporabi avtomatski defibrilator (AED);</li> <li>• v primeru ogroženosti pacienta oz. uporabnika obvesti nujno medicinsko pomoč oz. reanimacijsko ekipo.</li> </ul>