

Categorías: Sanidad

## OBJETIVOS

Conocer las funciones que desarrolla el servicio funerario y su ámbito de trabajo. Reconocer los criterios de medición y los objetivos que se deben satisfacer para ofrecer una mayor calidad del servicio. Identificar las fases del duelo y tipologías. Adquirir habilidades de comunicación y trato al cliente.

## CONTENIDOS

UD1. El servicio funerario. 1.1. Concepto y tipos de servicios. 1.2. La calidad en el servicio. UD2. La familia. 2.1. Estado de la familia. 2.2. Concepto y fases del duelo. 2.3. Características del duelo. 2.4. Duelo complicado. UD3. La atención a la familia. 3.1. Necesidades y expectativas de la familia. 3.2. ¿Qué podemos hacer?. 3.3. Habilidades de comunicación. UD4. El profesional del sector funerario. 4.1. Características generales y funciones. 4.2. PRL, SEGURIDAD Y MEDIOAMBIENTE: el estrés en el sector funerario.

