

PROGETTO FORMATIVO AZIENDALE

TITOLO DEL CORSO	PRIMA ACCOGLIENZA AL PAZIENTE Corso sulla comunicazione rivolto al personale degli ambulatori, delle accettazioni e delle segreterie, dell’Azienda Ospedaliera Universitaria “FEDERICO II”
NUMERO PARTECIPANTI	20
DESTINATARI (qualifica)	Professionisti dedicati alla prima accoglienza al paziente (infermieri, amministrativi)
ARTICOLAZIONE CORSO	2 incontri di 3 ore ciascuno
TOTALE ORE	6
NUMERO EDIZIONI	1
DATA	3 e 9 dicembre 2014
ORARIO	11-14
AULA	CRAL
RESPONSABILI SCIENTIFICI DEL CORSO	Dr.ssa G. Isabella Continisio Dr.ssa Alessandra Dionisio
DOCENTI	Dr.ssa G. Isabella Continisio Dr.ssa Alessandra Dionisio
Segreteria Organizzativa	Dr.ssa Immacolata Bocchetti

OBIETTIVO GENERALE:	Fornire competenze necessarie per gestire in modo efficace la comunicazione con gli utenti nel momento della prima accoglienza
OBIETTIVI SPECIFICI:	<p>Far acquisire ai partecipanti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la capacità di accogliere e di rispondere efficacemente alle esigenze di chi entra in contatto con l’Azienda; • la capacità di ascoltare, analizzando i bisogni informativi dell’utente • la consapevolezza che nelle comunicazioni con gli utenti si rappresenta l’Ente di appartenenza; • un comportamento che manifesti professionalità, sollecitudine, cortesia e orientamento alla qualità del servizio; • la standardizzazione dei comportamenti e la capacità di rimodulare le proprie comunicazioni; • la capacità di relazionarsi con diverse tipologie di interlocutori e di bisogni • la capacità di gestire e governare situazioni di “crisi” e di conflitto • la capacità di mantenere un comportamento assertivo; • la competenza per affrontare i reclami in chiave positiva: valorizzare l’informazione, rispondere sul contenuto; • la capacità di riformulare la richiesta dell’utente.

METODOLOGIA DIDATTICA:

- A.** Lettura magistrale
- B.** XRelazione predefinita
- C.** Tavole rotonde con dibattito tra esperti
- D.** Confronto/dibattito tra pubblico ed esperto/i guidato da un conduttore
- E.** Dimostrazioni tecniche senza esecuzione diretta da parte dei partecipanti
- F.** Presentazione di problemi/casi clinici in seduta plenaria (non a piccoli gruppi)
- G.** Lavoro a piccoli gruppi su problemi/casi clinici con produzione di rapporto finale
- H.** XEsecuzione diretta di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche
- I.** XRole playing

PROGRAMMA

I INCONTRO

ore 11.00-12.00

Titolo: La comunicazione come risorsa nell'accoglienza all'utente.

Presentazione dei docenti, partecipanti, degli obiettivi e dell'organizzazione del corso

Metodologia didattica utilizzata: A XB C D E F G H I

Docenti e sostituti: Dr.ssa G. Isabella Continisio, Dr.ssa Alessandra Dionisio

ore 12.00-13.00

Titolo: Riconoscere i modelli comunicativi nella vita quotidiana

Metodologia didattica utilizzata: A B C D E F G XH I

Docenti e sostituti: Dr.ssa G. Isabella Continisio, Dr.ssa Alessandra Dionisio

ore 13.00-14.00

Titolo: Sperimentare tecniche di comunicazione attraverso esercizi di *role playing*

Metodologia didattica utilizzata: A B C D E F G H XI

Docenti e sostituti: Dr.ssa G. Isabella Continisio, Dr.ssa Alessandra Dionisio

II INCONTRO

ore 11.00-12.00

Titolo: Che cosa si intende per ascolto attivo ed empatia

Presentazione dei docenti, partecipanti, degli obiettivi e dell'organizzazione del corso

Metodologia didattica utilizzata: A XB C D E F G H XI

Docenti e sostituti: Dr.ssa G. Isabella Continisio, Dr.ssa Alessandra Dionisio

ore 12.00-13.00

Titolo: Elementi che ostacolano o facilitano la comunicazione interpersonale.

Metodologia didattica utilizzata: A B C D E F G XH I

Docenti e sostituti: Dr.ssa G. Isabella Continisio, Dr.ssa Alessandra Dionisio

ore 13.00-14.00

Titolo: Da una comunicazione spontanea ad una comunicazione consapevole. Strumenti per comunicare meglio nel lavoro di tutti i giorni.

Metodologia didattica utilizzata: A B C D E F G H XI

Docenti e sostituti: Dr.ssa G. Isabella Continisio, Dr.ssa Alessandra Dionisio

ore 14.00-14.30 Test di verifica