

Tecniche di comunicazione al paziente e ai familiari come attenzione al cliente e come prevenzione del contenzioso legale

AREA - RISORSE UMANE E COMUNICAZIONE

ID Evento: 37300

Codice Int.: 830/2011

Descrizione dell'evento:

La comunicazione è un processo fondamentale, alla base delle relazioni umane, e riveste un ruolo sempre più centrale per il personale che lavora nelle aziende sanitarie e socio sanitarie, sia nel rapporto operatore-paziente che operatore-operatore.

E' noto infatti che la maggior parte degli "incidenti" e del conseguente contenzioso, sono causati da carenze di comunicazione sia nella fase di diagnosi sia nella fase della gestione operativa. Migliorare le competenze comunicative è, dunque, obiettivo primario di un'organizzazione che voglia crescere in efficacia, efficienza operativa e in prevenzione del contenzioso e del conflitto.

Il corso intende sviluppare e migliorare le abilità di gestione delle relazioni dell'operatore socio sanitario e sanitario al fine di una sua maggiore incisività nei comportamenti quotidiani lavorativi con i pazienti e con i propri collaboratori.

Il corso è indirizzato a tutte le qualifiche professionali sanitarie, socio sanitarie sociali che trovano nella relazione interpersonale e nel processo comunicativo un aspetto cardine della propria professione.

E' stato richiesto l'accreditamento ECM per tutte le figure professionali.

Obiettivi didattici:

Migliorare la comunicazione interpersonale verbale, non verbale e paraverbale;
promuovere la qualità della relazione medico-paziente, operatore sanitario-utente, docente-discente;
sviluppare le abilità di reazione equilibrata nelle dinamiche di gruppo

Contenuti/Programma:

Sanità e competenze relazionali per una professionalità orientata alla qualità: la qualità in ambito sociosanitario.

Le skills relazionali come competenze di base

Le basi e gli strumenti della comunicazione interpersonale

L'empatia nella comunicazione

L'ascolto professionale nelle cure sanitarie :

Le abilità interpersonali dell'operatore sociosanitario;

L'operatore verso il cliente;

L'empatia: Entrare nel mondo dell'altro;

Come sentire il mondo personale del cliente;

Strumenti. Case-history sull'ascolto)

L'ascolto professionale nell'organizzazione lavorativa:

Il gruppo e le variabili per un efficace lavoro di gruppo

Il team building

Frequenza – Certificazioni - Crediti:

La frequenza minima obbligatoria per l'ammissione alle verifiche finale è **del 90% dell'intero percorso.**

La regolare frequenza da diritto a partecipare alle verifiche necessarie ad ottenere le specifiche certificazioni e l'attestazione dei crediti maturati. La partecipazione inferiore potrà essere certificata ai fini amministrativi.

Gli attestati vengono inviati via mail o - se specificatamente richiesto e a fronte di contributo spese - a mezzo raccomandata.

FORM&R® P. IVA 03276330283 - CF 02451780262

info@former-division.it www.former-division.it tel. 049 947 08 47 fax 049 947 90 98



Formazione & Ricerca per crescere insieme

Per il dettaglio dei crediti richiesti/concessi vedere il catalogo on line e/o calendario specifico .

Corpo Docente:

Il nostro ente si avvale di esperti/professionisti di settore con certificata e aggiornata esperienza nelle tematiche trattate.

Sede-Date-Costi :

Vedere la scheda/calendario del corso specifico