

La relazione tra operatore sanitario e utente



Provider:
Formamentis s.r.l.



ID Provider:
154



N.Crediti formativi:
27



Numero evento:
191443/1 - FAD



Durata:
18 h



Professioni sanitarie:
Tutte

Data inizio corso: 24/04/2017

Data fine corso: 31/12/2017

OBIETTIVI FORMATIVI

Il corso permette all'operatore sanitario di applicare gli elementi fondamentali della comunicazione strategica per affrontare al meglio il rapporto con il paziente e l'interazione con altri operatori, gestendo stress e conflitti.

- **Acquisizione di competenze tecnico-professionali:** conoscenze ed abilità utili ad operare efficacemente nel contesto sanitario pubblico e privato. Saranno approfondite le tecniche di comunicazione interna ed esterna e la neurolinguistica comportamentale nella relazione con il paziente ed i suoi familiari
- **Acquisizione di competenze di processo:** elementi di base per migliorare la relazione con il paziente, in una gestione complessa e multidisciplinare. Comunicazione strategica; problem-solving strategico; processi comunicativi con il paziente e con i suoi familiari; visione sistemica delle relazioni sanitarie ed assistenziali; dinamiche relazionali; guida e motivazione
- **Acquisizione di competenze di sistema:** miglioramento della qualità relazionale e riduzione dei conflitti, mediante un'organizzazione strategica del processo di accoglienza e di diagnosi centrata sulla relazione professionisti - pazienti - familiari

PROGRAMMA DEL CORSO

I – Costruzione di una relazione operatore socio-sanitario e cliente-utente-paziente

- Il rapporto operatore – utente
- Il rapporto operatore sanitario e cliente
- Il counseling sanitario
- L'importanza del counseling
- La relazione assistenziale
- La relazione efficace operatore utente

II – Oltre la relazione assistenziale: percezione dei bisogni, relazione empatica e comunicazione efficace

- Le emozioni

FORMAMENTIS srl

SEDE AGENZIA PER IL LAVORO | 84091 **battipaglia**.sa | viale brodolini 32 - c/o majestic | tel 0828.370305 - fax 0828.1999084

SEDE LEGALE | 00187 **roma** via barberini, 67 **ALTRE SEDI** | **battipaglia**.sa | **napoli** | **avellino** | **potenza** | **locri**.rc | **cosenza** | **bari** | **milano** | **bologna**

P. IVA E C.F. | 04009110653

www.formamentisweb.it



800983887

- Empatia ed ascolto attivo
- Empatia e distanza emotiva
- Gestione delle emozioni e colloquio clinico
- La relazione assistenziale

III – la relazione significativa operatore-paziente: tecniche e strumenti

- I meccanismi di difesa
- Tecniche e strumenti

IV –Il superamento delle situazioni critiche nella relazione operatore-paziente

- Comunicare cattive notizie
- Empatia e distanza emotiva

V -L’approccio centrato sulla persona in ambito socio-sanitario

- “Patient-center” care
- L’empowerment

RESPONSABILE SCIENTIFICO

Dott. Giacalone Vito Giuseppe

Nato il 19/06/1968 e laureatosi in Psicologia nel 1997, è docente e formatore in percorsi formativi orientati sulle tematiche di apprendimento di gruppo, tecniche di apprendimento e metodologie di comunicazione.

DOCENTI

Dott.ssa Ziccardo Fabiana

Nata il 28/12/1978 e laureata in Scienza dell’Educazione.

Ha conseguito un Master professionale di counseling analitico transazionale presso Ce.P.A.T. Acquisendo tecniche e strumenti di counseling analitico transazionale da applicare in ogni relazione d’aiuto conseguendo la qualifica di Consulente della Comunicazione.

Le principali esperienze lavorative sono:

- Responsabile educativo
- Educatore professionale
- Pedagogista clinico
- Docente di psicologia
- Educatore professionale

Dott.ssa Moscatiello Rosa

Nata il 03/08/1983 è laureata in Sociologia e possiede le seguenti qualifiche:

- Mediatore familiare
- Consulente della comunicazione
- Counselor

FORMAMENTIS srl

SEDE AGENZIA PER IL LAVORO | 84091 **battipaglia**.sa | viale brodolini 32 - c/o majestic | tel 0828.370305 - fax 0828.1999084

SEDE LEGALE | 00187 **roma** via barberini, 67 **ALTRE SEDI** | **battipaglia**.sa | **napoli** | **avellino** | **potenza** | **locri**.rc | **cosenza** | **bari** | **milano** | **bologna**

P. IVA E C.F. | 04009110653

www.formamentisweb.it



800983887

È responsabile coordinatore della Cooperativa sociale IO.FA.RÒ ed ha esperienza pluriennale in ambito dell'educazione professionale.

VALUTAZIONE FINALE

La valutazione finale verrà effettuata mediante una verifica di apprendimento mediante quesiti a scelta multipla. Il corso viene considerato superato una volta visionati tutti i moduli, completata la scheda di valutazione e la scheda di verifica con una percentuale di superamento almeno del 75%.

FORMAMENTIS srl

SEDE AGENZIA PER IL LAVORO | 84091 **battipaglia**.sa | viale brodolini 32 - c/o majestic | tel 0828.370305 - fax 0828.1999084

SEDE LEGALE | 00187 **roma** via barberini, 67 **ALTRE SEDI** | **battipaglia**.sa | **napoli** | **avellino** | **potenza** | **locri**.rc | **cosenza** | **bari** | **milano** | **bologna**

P. IVA E C.F. | 04009110653

www.formamentisweb.it



800983887