



Servizio Sanitario Nazionale
Regione Siciliana

VIA MAZZINI, 1 – 91100 TRAPANI
TEL. (0923) 805111 - FAX (0923) 873745
Codice Fiscale – P. IVA 02363280815

REGIONE SICILIANA

AZIENDA PROVINCIALE SANITARIA – TRAPANI
U.O.S. Formazione ed Aggiornamento del Personale ed ECM

Corso di Formazione

“LA RELAZIONE E LA COMUNICAZIONE CON GLI UTENTI”

Cittadella della Salute – Trapani

16 MARZO 2016

Responsabile Scientifico:

Dott.ssa Maria Anelli

Resp. U.O.S. Sistema Qualità Aziendale ASP Trapani

*Resp. U.O.S. Comunicazione Istituzionale, Ufficio Stampa e
URP ASP Trapani (interim)*

Responsabile Organizzativo:

Dott.ssa Antonina La Commare

*Resp. U.O.S. Formazione ed Aggiornamento del Personale ed
ECM ASP Trapani*

Obiettivo ECM:

*ASPETTI RELAZIONALI (COMUNICAZIONE INTERNA ESTERNA CON PAZIENTE) E
UMANIZZAZIONE DELLE CURE*

Razionale del Corso:

Il corso intende rafforzare le conoscenze e le competenze degli operatori di front office e favorire una relazione flessibile ed efficace nelle diverse situazioni di contatto con il pubblico.

Destinatari :

N°25 discenti per edizione.

Personale ospedaliero di front office dell'ASP di Trapani:

URP; CUP; Accettazione Sanitaria; centralinisti che operano principalmente nei presidi ospedalieri (personale sanitario ed amministrativo).

Evento accreditato ECM : L'ASP Trapani, in qualità di provider ECM, ha accreditato l'evento con n° 6,6 Crediti Formativi per le seguenti Professioni sanitarie:

Infermiere

Per l'attribuzione dei crediti ECM è necessaria la frequenza del 100% delle ore di formazione previste, il superamento della prova di apprendimento e la compilazione della scheda di valutazione Evento/Docenti

PROGRAMMA

- 08,00 - 08,30 Registrazione dei partecipanti
Introduzione del Responsabile della Formazione
Introduzione del Responsabile Scientifico
- 8,30 –10,30 COMUNICAZIONE E RELAZIONE: ASPETTI VERBALI E NON VERBALI.
ASSIOMI DELLA COMUNICAZIONE.
Dott.ssa Maria Anelli Resp. U.O.S. Sistema Qualità Aziendale ASP Trapani
Resp. U.O.S Comunicazione Istituzionale, Ufficio
Stampa e URP ASP Trapani(interim)
- 10,30- 11,30 IL RETTANGOLO DEL COMPORTAMENTO. LE BARRIERE DELLA
COMUNICAZIONE, LE ABILITA' DI AIUTO E L'ASCOLTO ATTIVO
Dott. Giuseppe Adragna Dirigente Psicologo ASP Trapani
- 11,30- 13.30 COMPETENZE RELAZIONALI E STRATEGIE DI GESTIONE DELLE
RELAZIONI CON LE DIVERSE TIPOLOGIE DI UTENTI. Esercitazione Pratica
Dott. Michele Schifano Dirigente Psicologo ASP Trapani
- 13,30 - 14.00 Prova apprendimento e Valutazione corso/docenti

Docenti titolari e supplenti :

Dott.ssa Maria Anelli

Responsabile UOS Sistema Qualità Aziendale;

Dott. Giuseppe Adragna

Dirigente Psicologo c/o U.O.C. di Oncologia

Dott. Michele Schifano

Responsabile E.P.E. (Servizio Psicosociale per l'Emergenza) – Servizio Psicologia