

REGIONE SICILIANA
AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE – TRAPANI
U.O.S. Formazione ed Aggiornamento del Personale ed ECM
Resp. Dott.ssa Antonella La Commare

Corso di Formazione

"La gestione della relazione degli operatori CUP con gli utenti e i professionisti sanitari "

Cittadella della Salute - Erice

I Edizione 25 maggio 2022

II Edizione 27 maggio 2022

Responsabili Scientifici:

Dott.ssa Francesca Barraco

Responsabile U.O.C. Gestione Amministrativa Attività Territoriali ASP Trapani

Responsabile U.O.S. CUP e Governo delle Liste di Attesa ASP Trapani

Dott.ssa Antonella La Commare

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

Obiettivo ECM:

La comunicazione efficace interna, esterna, con paziente. La privacy ed il consenso informato

Razionale del Corso:

Il Centro Unico di Prenotazione -CUP - rappresenta il front-office dell'Azienda per tutti gli utenti che hanno l'esigenza di richiedere delle prestazioni sanitarie. Una comunicazione poco efficace da parte dell'operatore addetto al CUP può provocare nell'utente reazioni di disorientamento, frustrazione e sfiducia e può interferire con l'appropriatezza e l'efficacia delle cure. Diversamente un'accoglienza cordiale, un ascolto attivo, una comunicazione efficace, una tempestiva risposta alle richieste influiscono in modo significativo sulla percezione del paziente non solo del CUP ma anche dell'Azienda stessa. Al contempo è utile che gli operatori del CUP sappiano stabilire una comunicazione efficace anche con i professionisti sanitari che erogano le prestazioni ponendosi come interfaccia affidabile tra questi ultimi ed i potenziali utenti.

Il corso si propone di fornire agli operatori del CUP tutte le informazioni necessarie a gestire adeguatamente le modalità operative di prenotazione e le nuove modalità di accesso ai canali digitali. Al contempo si intende promuovere lo sviluppo di competenze e strategie utili a gestire efficacemente la comunicazione con l'utenza e con i professionisti sanitari

Destinatari:

n. 30 operatori in servizio presso gli sportelli CUP dell'ASP di Trapani per ciascuna edizione

Evento accreditato ECM:

L'ASP Trapani, in qualità di provider ECM, accrediterà l'evento per le seguenti professioni e discipline:

- Infermiere

Attestato ECM - attestato di partecipazione:

Per l'attribuzione dei crediti ECM o per ottenere l'attestato di partecipazione 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

- 8.00 –8.30 Registrazione dei partecipanti
Saluti della Direzione Strategica Aziendale
Introduzione dei Responsabili Scientifici
- 08.30 –09.30 Modalità operative di prenotazione - procedure, circolari e disposizioni
Dott.ssa Francesca Barraco
- 09.30 –10.30 Modalità di utilizzo della piattaforma informatica aziendale
Dott.ssa Donatella Mormandi, Sig. Riccardo Campo
- 10.30 –11.30 Il primo contatto con l'utente: accogliere ed ascoltare attivamente per informare in modo appropriato
Comunicare efficacemente
La comunicazione con i professionisti sanitari che erogano le prestazioni
La gestione delle lamentele dell'utente in ottica negoziale
Dott.ssa Antonella La Commare
- 11.30 –13.30 Esercitazione e simulazioni di colloqui in piccoli gruppi
tutor: *Dott.ssa Ornella Purpura, Dott.ssa Ivana Simonetta.*
- 13.30 –14.00 Prova di apprendimento e compilazione schede valutazione evento e docenti

DOCENTI E TUTOR TITOLARI E SUPPLENTI

Dott.ssa Francesca Barraco
Dirigente Amministrativo, Responsabile U.O.C. Gestione Amministrativa Attività Territoriali e Responsabile UOS CUP e Governo delle Liste di Attesa, ASP Trapani

Sig. Riccardo Campo
Esperto Back-Office CUP, ASP Trapani

Dott.ssa Donatella Mormandi
Dirigente Ingegnere Gestionale U.O.S. CUP Aziendale ASP Trapani

Dott.ssa Antonina La Commare
Dirigente Psicologo, Responsabile U.O.S. Formazione ed Aggiornamento ed ECM, ASP Trapani

Dott.ssa Ornella Purpura
Dirigente Psicologo c/o U.O.S. Formazione ed ECM, ASP Trapani.

Dott.ssa Ivana Simonetta
Dirigente Psicologo c/o U.O.S. Formazione ed Aggiornamento del Personale ed ECM, ASP Trapani.