



LO STUDIO PEDIATRICO: IL PERSONALE DI  
FRONT OFFICE E LA COMUNICAZIONE  
TELEFONICA.  
UN PERCORSO DI FORMAZIONE PER IL PEDIATRA  
AMBULATORIALE E IL SUO COLLABORATORE

SEDE DI SVOLGIMENTO  
Scuola Apostolica del S. Cuore  
Via P. Leone Dehon 1  
24021 Albino (Bergamo)

DATA SVOLGIMENTO 28-29 novembre  
2008

SCADENZA ISCRIZIONE 28 ottobre 2008

*Il telefono può essere utilizzato efficacemente nell'ambito della consultazione medica, tuttavia sono poche le occasioni di formazione finalizzate a sviluppare le competenze necessarie ad una efficace e soddisfacente consultazione telefonica.*

**“Per molti pazienti la rassicurazione può essere molto più importante che il sollievo dai sintomi. Spesso non è il sintomo in sé a spingere a chiamare, ma la preoccupazione che il sintomo potrebbe rappresentare qualcosa di pericoloso”**

A.B.Reisman, D.L. Stevens, *Telephone Medicine*, ACP, 2002

## LA CONSULTAZIONE TELEFONICA

Il telefono tende a divenire una componente sempre più significativa delle cure mediche. Negli Stati Uniti il 25% delle consultazioni nell'ambito delle cure primarie avviene attraverso il telefono. Un buon uso della comunicazione telefonica può contribuire a migliorare il rapporto tra medico e paziente; aumenta l'accesso alle cure, migliora la soddisfazione del paziente; può favorire una riduzione dei costi.

Ancora ricerche condotte negli Stati Uniti evidenziano come il 40% dei contatti telefonici sia di natura amministrativa, mentre il restante 60% riguarda la richiesta di consigli o di terapie. Nel 70% dei casi i medici riescono a gestire telefonicamente la richiesta.

Uno studio del 1998 ha evidenziato che il 33% dei pazienti si sarebbe rivolto al pronto soccorso se non fosse stato in grado di raggiungere telefonicamente un medico; solo l'8% si rivolse all'ospedale dopo aver contattato un sanitario.

Il telefono può essere utilizzato efficacemente nell'ambito della consultazione medica, tuttavia sono poche le occasioni di formazione finalizzate a sviluppare le competenze necessarie ad una efficace e soddisfacente consultazione telefonica.

Cfr. A.B.Reisman, D.L. Stevens, *Telephone Medicine*, ACP, 2002

## TEMI DI FONDO E OBIETTIVI

La comunicazione telefonica con il paziente è momento di notevole complessità. Si devono tenere in considerazione le problematiche relazionali che la comunicazione ad una via implica; la specificità che lo spazio del consulto telefonico richiede dal punto di vista organizzativo; la difficoltà che comporta una comunicazione in cui

senza altra possibilità di feed-back, se non gli aspetti paraverbali, è spesso necessario veicolare sia contenuti tecnici e informativi, che relazionali.

### **Obiettivi**

Il corso, ideato per il medico e per il personale collaboratore di studio, vuole aprire un particolare spazio all'interno della formazione continua, inerente la prepara-

zione del personale sulle specifiche esigenze di consultazione telefonica in uno studio pediatrico ambulatoriale. I temi trattati riguardano gli aspetti organizzativi, scientifici, relazionali, medico-legali nell'uso del telefono in pediatria ambulatoriale, affidato al personale collaboratore di studio

“Le parole chiave: comunicazione ad una via, relazione, triage, aspetti medico legali, la componente emotiva della comunicazione telefonica, la prospettiva dell'operatore sanitario e del paziente”

## METODOLOGIA

Il lavoro in aula prevede l'alternanza di momenti introduttivi o di chiarificazione teorica, con momenti di lavoro in piccoli gruppi, e lavoro su autocasi attraverso la tecni-

ca del role-play. I docenti utilizzano per gli apporti teorici oltre ai tradizionali mezzi anche audiovisivi, e porranno casi per la discussione.

Il setting favorisce la massima interattività nella consapevolezza che solo l'esperienza può consentire una comprensione più autentica .

**IA GIORNATA VENERDÌ 28 NOVEMBRE 2008**

09.00-13.15

**Ia SESSIONE**

09.00-09.15

Presentazione del corso  
(Leo Venturelli)

09.15-09.45

Analisi dei bisogni formativi. Individuazione delle più comuni difficoltà riscontrate dagli operatori sanitari (Mario Ancona)

09.45-10.45

Il telefono nella pratica pediatrica quotidiana, introduzione ed epidemiologia (Leo Venturelli)

10.45-11.00

Pausa

11.00-12.00

Competenze relazionali e comunicative nella comunicazione telefonica (Mario Ancona)

12.00-13.15

La comunicazione ad una via. Esercitazione Analogica (Mario Ancona)

14.00-19.45

**Ila SESSIONE**

14.00-15.00

Preparazione autocasi. Lavoro in piccoli gruppi (Leo Venturelli, Mario Ancona)

15.00-16.30

Role-play (Confronto con il punto di vista delle diverse professionalità rappresentate dai Docenti)

16.30-16.45

Pausa

16.45-18.45

Il telefono nell'ambulatorio pediatrico: aspetti medico legali (Daniele Cafini)

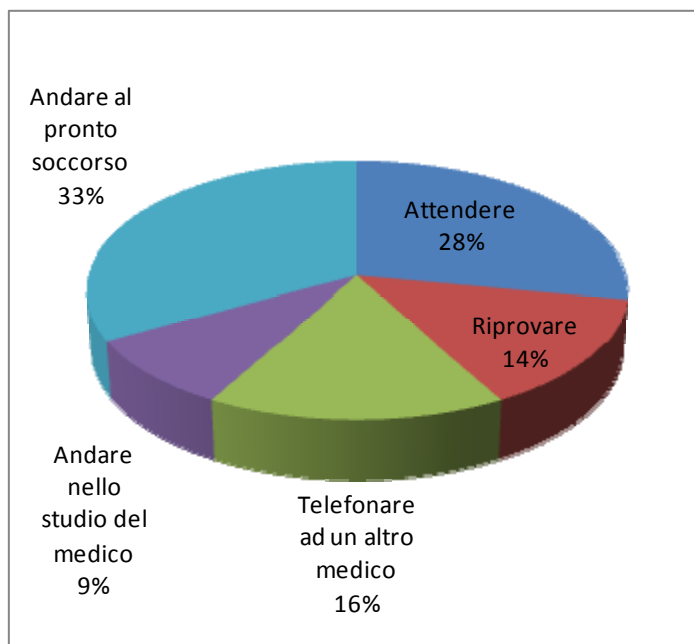
18.45-19.45

Analisi di casi: presentazione di telefonate tipo (Giuliana Carrara, Cristina Martino, Leo Venturelli)

21.00-23.00

**IIla SESSIONE**

La comunicazione non verbale: approfondimenti (Leo Venturelli, Mario Ancona)

*Risposta di pazienti alla domanda: Che cosa fareste se non aveste la possibilità di trovare il vostro medico al telefono?*

Delichatsios H, Callahan M, Charlson M. Outcomes of telephone medical care. *Journal Of General Internal Medicine*, 1998;13(9): 579-585

**IIA GIORNATA SABATO 29 NOVEMBRE 2008**

9.00-13.15

**IVa SESSIONE**

9.00-10.30

Compiti e funzioni del personale di studio al telefono: il ruolo dell'infermiera e della segretaria (Giuliana Carrara, Cristina Martino)

10.30-10.45

Pausa

10.45-11.45

Una modalità organizzata per l'accesso telefonico: il triage telefonico (Leo Venturelli)

11.45-13.15

Individuazione linee guida: lavoro in sottogruppi e discussione finale in plenaria (Leo Venturelli, Mario Ancona)

14.00-15.30

Adempimenti ECM



#### SEGRETERIA SCIENTIFICA

Dott.ssa Maura Caracalla

APeG

Associazione

Pediatri in Gruppo

Tel. 0522 922333

e-mail:

pediagruppo.re@libero.it

#### SEGRETERIA ORGANIZZATIVA

Sig.ra Carla Signori

ADR

Analisi delle

Dinamiche di Relazione

Tel 346 3505166

e-mail:

carla.signori@formazione.it

## ASPETTI ORGANIZZATIVI

### Caratteristiche e tempi

Il corso è residenziale.

E' previsto l'inizio al mattino del venerdì e la conclusione nel primo pomeriggio del sabato dopo gli adempimenti ECM.

Il venerdì è prevista anche una sessione serale

Nella sessione serale saranno proiettati filmati di approfondimento dei temi trattati.

### Partecipanti

I corsi sono a numero chiuso, sono previsti al massimo 35 partecipanti; sono rivolti a tutte le figure professionali che operano in ambito sanitario.

Il corso sarà attivato se si raggiungerà il numero minimo di 20 partecipanti.

### Costi

**Residenzialità** - Il costo è di € 56,00 per il soggiorno presso la sede del corso, in regime di pensione completa, dal venerdì mattina a sabato a mezzogiorno. Qualora si desideri pervenire alla sede del corso la sera del giovedì l'importo comprensivo anche della cena del giovedì è di € 86.

**Il corso** - Il costo è di € 300,00 iva inclusa. Prevede la partecipazione alle sessioni, materiale didattico, accesso a materiale disponibile *on line*, attestato di partecipazione.

### Modalità di iscrizione

Chi desidera partecipare può effettuare una preiscrizione almeno un mese prima della data di svolgimento, compilando il modulo di iscrizione e versando un acconto di € 50,00, mediante carta di credito o bonifico bancario (iscrizioni alla pagina [www.formazione.it](http://www.formazione.it) oppure inviando il modulo di iscrizione al numero di fax 011 505752 allegando ricevuta del bonifico bancario effettuato). Ad un mese dalla data prevista per lo svolgimento del corso, la segreteria organizzativa, sulla base del numero delle preiscrizioni pervenute, procederà come segue:

- se le preiscrizioni per l'edizione sono 20 o più, procede alla sua effettiva organizzazione, informando gli interessati, che confermeranno la propria iscrizione con il versamento del saldo dovuto per il corso. Nel caso di recesso oltre questa data, l'acconto di € 50,00 verrà trattenuto e regolarmente fatturato.
- Qualora le preiscrizioni pervenute siano inferiori a 20, è facoltà della segreteria organizzativa decidere di annullare l'edizione stessa, proponendo agli aspiranti partecipanti l'opzione tra mantenere la preiscrizione per l'edizione successiva o ritirarla definitivamente; in questo secondo caso verrà contestualmente restituito l'acconto versato.

## DATI SINTETICI DEL CORSO

### Destinatari

Medici, pediatri, operatori sanitari

### Tipo di attività formativa

#### Residenziale

Corso pratico per lo sviluppo di competenze professionali

### Durata effettiva della

#### attività formativa

#### in ore

15 ore e 30 min

### Sede di svolgimento

Scuola Apostolica del S. Cuore

Via P. Leone Dehon 1  
24021 Albino (Bergamo)  
Tel 035 758711

### Valutazione ECM

E' previsto un test finale

### Materiali didattici

Saranno fornite ai partecipanti copie delle slide presentate durante il corso, articoli di approfondimento, casi da discutere.

### Responsabile

#### del corso

Dott. Mario Ancona Medico, Psichiatra, Psicoterapeuta,  
Presidente A.D.R.- Analisi delle Dinamiche di Relazione

[www.formazione.it](http://www.formazione.it),

e-mail: [mancon@tin.it](mailto:mancon@tin.it)

### Docenti

Mario Ancona - psichiatra (TO)  
Daniele Cafini - medico legale (BG)  
Giuliana Carrara - infermiera professionale (BG)  
Cristina Martino - segretaria (BG)  
Leo Venturelli - pediatra (BG)