

LO STUDIO PEDIATRICO: IL PERSONALE DI FRONT OFFICE E LA COMUNICAZIONE TELEFONICA.

UN PERCORSO DI FORMAZIONE PER IL PEDIATRA AMBULATORIALE E IL SUO COLLABORATORE

FORMAZIONE ECM 2008

Premessa

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 preparazione 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.

Metodologia

Il lavoro formativo avrà una chiara impostazione interattiva. Sarà favorito il lavoro in piccoli gruppi; lo sviluppo delle competenze con la tecnica del role-play e discussioni sul problem solving.

I temi saranno affrontati da una duplice prospettiva: tecnica (cosa comunicare), relazionale (come comunicare).

I TEMI DELLE SESSIONI

- La comunicazione telefonica: specificità della comunicazione ad una via
- Il triage: un sistema efficace per la selezione delle visite da parte dell'infermiera
- La componente emotiva nella comunicazione telefonica
- La relazione telefonica genitore-collaboratore di studio: aspetti medico legali
- La comunicazione telefonica nelle situazioni difficili: i vissuti delle **madri**
- Le esperienze di consulto telefonico: la parola alla infermiera e alla segretaria
- Gli strumenti di rilevazione delle chiamate: una possibile griglia

DOCENTI

Mario Ancona - psichiatra (TO)
Daniele Cafini - medico legale (BG)
Giuliana Carrara - infermiera professionale (BG)

Cristina Martino - segretaria (BG)
Leo Venturelli - pediatra (BG)

DATA SVOLGIMENTO

28-29 novembre 2008

SCADENZA ISCRIZIONE

28 ottobre 2008

Sede di svolgimento

Scuola Apostolica del S. Cuore
Via P. Leone Dehon 1
24021 Albino
(Bergamo)
Tel 035 758711



Segreteria scientifica

Dott.ssa Maura Caracalla
APeG
Associazione Pediatri in Gruppo
Tel. 0522922333
e-mail:
pediagrappo.re@libero.it

Segreteria organizzativa ADR

Analisi delle Dinamiche di Relazione
Tel. 3463505166
e-mail:
carla.signori@formazione.it

Iscrizioni

www.formazione.it