



Istituto Zooprofilattico Sperimentale
del Lazio e della Toscana M. Aleandri

LA GESTIONE EFFICACE DELLE RELAZIONI NEL FRONT-OFFICE: strategie per migliorare la comunicazione con gli utenti



Tecnici sanitari di laboratorio
biomedico, veterinari, biologi,
chimici crediti: 10

23 ottobre 2018 ó ed. 1
24 ottobre 2018 ó ed. 2

*Istituto Zooprofilattico Sperimentale del Lazio e della Toscana ó Sede di Roma
Via Appia Nuova 1411*

Destinatari: Personale Sanitario (tecnici sanitari di laboratorio biomedico, veterinari, biologi, chimici, entomologi, ausiliari) e personale amministrativo impegnato nell'attività di Accettazione dei campioni. Per un totale di 20 partecipanti.
Numero minimo per attivare il corso: 10 partecipanti.

Obiettivo dell'evento: La comunicazione efficace interna, esterna, con paziente. La privacy ed il consenso informato

Obiettivi didattici: Alla fine dell'evento i partecipanti avranno acquisito competenze tecnico-professionali inerenti la comunicazione efficace e la gestione della relazione con il cliente nel front office

Metodologia didattica

- lezioni frontali su tema preordinato

- presentazione e discussione di casi reali

Strumenti di verifica

- valutazione di apprendimento tramite questionario a risposte aperte
- questionario di valutazione della qualità percepita dai partecipanti

Effettuazione verifica di efficacia a distanza : SI ☒ NO ☐

Ciascun partecipante dovrà applicare quanto appreso, dandone riscontro attraverso la compilazione di un report dei casi nuovi che si è trovato ad affrontare nel front office, segnalando successi e insuccessi da discutere insieme in un incontro in plenaria a distanza di 6 mesi.

Responsabile scientifico e relatore

Dott.ssa Gabriella Geraci *ó dirigente psicologo presso la ASL Roma 2*

Programma

Martedì 23 ottobre 2018 Ed. 1

Mercoledì 24 ottobre 2018 Ed.2

Docente: *Dott.ssa Gabriella Geraci*

Tutor: *Dott.ssa Marzia Romolaccio*

08.45 Registrazione dei partecipanti

09.00 Introduzione al corso

09.30 **Riflessione d'aula sulle funzioni del front office**

10.30 **Le competenze ed il ruolo degli operatori del front office**

10.30 Discussione in plenaria sulle aspettative degli utenti

11.30 Pausa

12.00 **Presentazione di casi reali: criticità irrisolte e esempi di successo**

12.45 **Competenze di base per una comunicazione efficace**

13.30 Pausa Pranzo

14.30 **Clienti difficili: suggerimenti ed esempi pratici**

16.00 **La gestione dei conflitti**

17.00 Discussione in plenaria

17.30 Verifica dell'apprendimento

18.00 Chiusura dei lavori

MATERIALE DIDATTICO

Il materiale didattico sarà messo a disposizione dei partecipanti sul Portale della Formazione

MODALITÀ DI ISCRIZIONE

La partecipazione è gratuita. Iscrizione tramite il portale della formazione sul sito <http://formazione.izslt.it/>

Termine iscrizioni per entrambe le edizioni entro il 18 ottobre 2018; conferme da parte della Segreteria Organizzativa per entrambe le edizioni il 19 ottobre tramite email.

CRITERI DI SELEZIONE:

Rivolto esclusivamente al personale sanitario (tecnici sanitari di laboratorio biomedico, veterinari, biologi, chimici, entomologi, ausiliari) e amministrativo impegnato nell'attività di accettazione dei campioni al front office.

- Priorità al personale dell'Ufficio di Staff Accettazione, Refertazione e Sportello dell'Utente.
- Data arrivo della richiesta di iscrizione

MODALITÀ DI CANCELLAZIONE

Comunicare tempestivamente la rinuncia per iscritto alla segreteria organizzativa. **La mancata comunicazione della rinuncia sarà tenuta in considerazione per l'ammissione a successivi eventi formativi.**

Attestato di partecipazione con indicazione dei crediti formativi ECM:

è indispensabile la frequenza del 100% delle ore di formazione e il superamento della prova finale.

Segreteria Organizzativa

Struttura Formazione, Comunicazione e Documentazione

tel. 06.79099421/309; fax 06.79099459/06.79340724

E-mail: formazione@izslt.it

www.izslt.it

L'organizzazione si riserva di annullare o modificare le date dell'evento formativo previa tempestiva comunicazione agli iscritti.



EA : 37

UNI EN ISO 9001:2015