



Educazione Continua in Medicina

Scheda Evento

Denominazione Provider CASA DI CURA POLICLINICO SAN MARCO

Titolo IL RECLAMO COME OPPORTUNITA' PER MIGLIORARE LA RELAZIONE DI FIDUCIA CON L'ASSISTITO

ID Evento 65-207584

Tipologia Evento RES

Data Inizio 30/10/2018

Data Fine 30/10/2018

Date Intermedie

Durata 03:15

Professioni / Discipline	Assistente sanitario	Assistente sanitario
	Biologo	Biologo
	Chimico	Chimica
	Dietista	Dietista
	Educatore professionale	Educatore professionale
	Farmacista	Farmacia ospedaliera Farmacista territoriale
	Fisico	Fisica
	Fisioterapista	Fisioterapista
	Igienista dentale	Igienista dentale
	Infermiere	Infermiere
	Infermiere pediatrico	Infermiere pediatrico
	Logopedista	Logopedista
	Medico chirurgo	Allergologia ed immunologia clinica Anatomia patologica Anestesia e rianimazione Angiologia Audiologia e foniatría Biochimica clinica Cardiocirurgia Cardiologia Chirurgia generale Chirurgia maxillo-facciale Chirurgia pediatrica Chirurgia plastica e ricostruttiva Chirurgia toracica Chirurgia vascolare Continuità assistenziale Cure palliative Dermatologia e venereologia Direzione medica di presidio ospedaliero Ematologia Endocrinologia Epidemiologia Farmacologia e tossicologia clinica Gastroenterologia Genetica medica Geriatria Ginecologia e ostetricia Igiene degli alimenti e della nutrizione Igiene, epidemiologia e sanità pubblica Laboratorio di genetica medica Malattie dell'apparato respiratorio Malattie infettive Malattie metaboliche e diabetologia Medicina aeronautica e spaziale Medicina del lavoro e sicurezza degli ambienti di lavoro Medicina dello sport Medicina di comunità Medicina e chirurgia di accettazione e di urgenza Medicina fisica e riabilitazione Medicina generale (medici di famiglia) Medicina interna Medicina legale Medicina nucleare Medicina termale Medicina trasfusionale Microbiologia e virologia Nefrologia Neonatologia Neurochirurgia

	Microbiologia e virologia Nefrologia Neonatologia Neurochirurgia Neurofisiopatologia Neurologia Neuropsichiatria infantile Neuroradiologia Oftalmologia Oncologia Organizzazione dei servizi sanitari di base Ortopedia e traumatologia Otorinolaringoiatria Patologia clinica (laboratorio di analisi chimico-cliniche e microbiologia) Pediatria Pediatria (pediatri di libera scelta) Privo di specializzazione Psichiatria Psicoterapia Radiodiagnostica Radioterapia Reumatologia Scienza dell'alimentazione e dietetica Urologia
Odontoiatra	Odontoiatria
Ortottista/Assistente di oftalmologia	Ortottista/Assistente di oftalmologia
Ostetrica/o	Ostetrica/o
Podologo	Podologo
Psicologo	Psicologia Psicoterapia
Tecnico audiometrista	Tecnico audiometrista
Tecnico audioprotesista	Tecnico audioprotesista
Tecnico della fisiopatologia cardiocircolatoria e perfusione cardiovascolare	Tecnico della fisiopatologia cardiocircolatoria e perfusione cardiovascolare
Tecnico della prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro	Tecnico della prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro
Tecnico della riabilitazione psichiatrica	Tecnico della riabilitazione psichiatrica
Tecnico di neurofisiopatologia	Tecnico di neurofisiopatologia
Tecnico ortopedico	Tecnico ortopedico
Tecnico sanitario di radiologia medica	Tecnico sanitario di radiologia medica
Tecnico sanitario laboratorio biomedico	Tecnico sanitario laboratorio biomedico
Terapista della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva	Terapista della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva
Terapista occupazionale	Terapista occupazionale
Veterinario	Igiene degli allevamenti e delle produzioni zootecniche Igiene prod., trasf., commercial., conserv. E tras. Alimenti di origine animale e derivati Sanità animale

Numero partecipanti 30

Obiettivo Strategico Nazionale

Obiettivo Strategico Regionale

Costo 0.00

Crediti 4.8

Responsabili Scientifici

Nome	Cognome	Qualifica
RENZO	MALATESTA	DIRETTORE SANITARIO. RISK MANAGER CASA DI CURA POLICLINICO SAN MARCO SPA

Docente/ Relatore/ Tutor	Nome	Cognome	Ruolo	Titolare/Sostituto
	CAMILLA	DE CECCO	RELATORE	titolare
	RENZO	MALATESTA	DOCENTE	titolare
	SUSANNA	MILLIACCIO	RELATORE	titolare

Verifica Apprendimento Questionario (test)

Segreteria Organizzativa	Nome	Cognome	Email	Telefono	Cellulare

Programma

- Razionale** Pianificare la comunicazione per migliorare l'accesso ai servizi offerti è uno degli obiettivi strategici per la Casa di Cura la cui mission è accogliere l'utente e prendersi cura dei suoi bisogni di salute.
L'ascolto è il primo strumento di comunicazione per il miglioramento della qualità percepita dell'utente: umanizzare l'informazione significa favorire, più in generale, l'umanizzazione della cura.
Lo strumento principale di comunicazione-informazione tra la struttura e gli utenti è la carta dei servizi, intesa anche come dichiarazione dei diritti dell'assistito all'informazione, alla riservatezza delle informazioni, alla cortesia del personale ed il rispetto della privacy.
Il reclamo o dissenso da parte dell'utente, avviene molto spesso a causa di una percepita violazione dei propri diritti o venir meno degli impegni assunti e dichiarati dalla struttura.
Gestire reclami e dissensi, rappresenta allora una vera e propria opportunità; significa poter utilizzare il disagio espresso dall'utente come un potentissimo alleato per rafforzare la fiducia nei confronti della struttura.
Il processo di comunicazione è alla base dell'efficacia di un servizio dedicato alla gestione del reclamo (URP) ma, in senso più ampio, coinvolge tutti i professionisti che a vario titolo e funzione sono coinvolti nell'erogazione della prestazione sanitaria.
- Scopo dell'evento è di far conoscere al personale (in particolare neoassunto e comunque rappresentativo di varie professioni presenti in struttura) il significato, gli obiettivi, le modalità e le responsabilità del sistema di gestione dei reclami in generale e specifico della struttura. Inoltre, grazie ad una metodologia didattica interattiva, ci si propone di affinare o consolidare le conoscenze circa i significati di una comunicazione efficace utile anche per prevenire o gestire un reclamo.
- Risultati attesi** Consapevolezza dell'atteggiamento e comportamento comunicativo raccomandato per accogliere il reclamo in maniera positiva, assertiva e efficace.
incremento conoscenze sul processo interno di gestione del reclamo
incremento conoscenze sul valore del reclamo ai fini del miglioramento della soddisfazione dell'assistito e della qualità dell'assistenza erogata

Programma del 30/10/2018

Provincia Sede VENEZIA

Comune Sede VENEZIA

Indirizzo Sede VIALE SAN MARCO 82/B MESTRE (VE)

Luogo Sede SALA CORSI CASA DI CURA POLICLINICO SAN MARCO

Dettaglio Attività

Ora Inizio	Ora Fine	Argomento	Docente/Tutor	Risultato Atteso	Obiettivi Formativi	Metodologia Didattica
13:45	14:00	REGISTRAZIONE PARTECIPANTI				
14:00	14:15	SALUTI INTRODUTTIVI				
14:15	14:45	Il Reclamo in sanità: analisi processo comunicativo	DE CECCO	incremento conoscenze sul processo interno di gestione del reclamo	Acquisire competenze per l'analisi e la risoluzione di problemi	Dimostrazione senza esecuzione diretta da parte dei Partecipanti (metodologia frontale)
14:45	15:30	Il processo di gestione del reclamo in struttura	MILLIACCIO	incremento conoscenze sul valore del reclamo ai fini del miglioramento della soddisfazione dell'assistito e della qualità dell'assistenza erogata	Acquisire conoscenze teoriche e/o pratiche	Lezione Frontale/Relazione con dibattito (metodologia frontale)
15:30	16:00	Le basi per un processo comunicativo efficace	DE CECCO	Consapevolezza dell'atteggiamento e comportamento comunicativo raccomandato per accogliere il reclamo in maniera positiva, assertiva e efficace.	Acquisire conoscenze teoriche e/o pratiche	Lezione Frontale/Relazione con dibattito (metodologia frontale)
16:00	16:15	PAUSA				
16:15	17:00	Parla....ti ascolto!	DE CECCO	Consapevolezza dell'atteggiamento e comportamento comunicativo raccomandato per accogliere il reclamo in maniera positiva, assertiva e efficace.	Acquisire abilità comunicative e relazionali	Dimostrazione senza esecuzione diretta da parte dei Partecipanti (metodologia frontale)
17:00	17:45	Dal reclamo al rinnovo della fiducia con l'assistito	DE CECCO MALATESTA MILLIACCIO	Consapevolezza dell'atteggiamento e comportamento comunicativo raccomandato per accogliere il reclamo in maniera positiva, assertiva e efficace.	Acquisire abilità comunicative e relazionali	Presentazione e discussione di problemi o di casi didattici in grande gruppo (metodologia interattiva)
17:45	18:00	VALUTAZIONE APPRENDIMENTO				