

Il front office: Ruolo e relazione del personale nei rapporti con l'utente

Il corso intende dotare i partecipanti delle conoscenze tecnico-scientifiche necessarie a fornire una comunicazione efficace ed accurata, al fine di gestire al meglio l'attività di Front Office all'interno delle strutture socio sanitarie e assistenziali.

I principi di massima su cui si basa il modello di comunicazione impiegato sono la centralità della persona e della famiglia, la sussidiarietà, la libertà di scelta, l'attenzione all'appropriatezza ed alla qualità, la responsabilità e l'innovazione.

Il corso si pone l'obiettivo di migliorare il rapporto del personale con il cliente/utente, di far acquisire competenze comunicative e di ascolto.

Nel dettaglio, gli obiettivi del corso sono i seguenti:

- Riconoscere gli aspetti della qualità nella propria mansione
- Migliorare la qualità fornita e percepita
- Individuare e descrivere le criticità nella comunicazione e nella relazione con il cliente/utente
- Progettare interventi di miglioramento per far fronte alle criticità relazionali

Durata complessiva del corso: 8 ore

Modulo 1: qualità

Durata: 4 ore

- Cosa si intende per Qualità (implicita, esplicita, latente)
- Le dimensioni della Qualità del Servizio (affidabilità, fiducia, capacità di risposta, empatia, aspetti concreti)
- Rintracciare le dimensioni della Qualità all'interno delle proprie mansioni: analisi introspettiva
- Analisi delle aspettative dei clienti: i bisogni del cliente e standard di qualità
- Criticità nel rapporto col cliente
- Simulate inerenti la relazione con il cliente

Modulo 2: il ruolo e a comunicazione

Durata: 4 ore

- Il ruolo (prescrittivo, discrezionale, innovativo)
- Percezione del proprio ruolo di Front-line
- Quali abilità caratterizzano il ruolo del Front-line (livello operativo, comunicativo, decisionale, simbolico)
- Gli assiomi della comunicazione
- La comunicazione efficace (verbale, paraverbale, non verbale, feedback, formale e informale...)
- Ascolto attivo, immedesimazione, empatia
- Stili di comunicazione (passivo, assertivo, aggressivo)
- La comunicazione telefonica

Destinatari:

Addetti/e al Front Office all'interno di strutture socio sanitarie ed assistenziali.

Materiale Didattico:

Chiave USB riportante le dispense del corso.

Se richiesta, copia del registro del corso di formazione con indicato l'oggetto del corso, gli argomenti trattati, la durata del corso, la data di svolgimento e la firma dei partecipanti.

Risorse impiegate:

I docenti sono laureati ed esperti nell'ambito sanitario e hanno un'esperienza lavorativa nel campo di almeno 5 anni in strutture pubbliche o private accreditate.

Sono alla completa disposizione dell'utenza personale di segreteria e di tutoraggio.

Metodologie formative:

La formazione all'aula verrà erogata tramite lezioni frontali e casi pratici.

Il corso è svolto con metodo interattivo, in modo da coinvolgere i partecipanti, sollecitare l'interesse, favorire la discussione su casi pratici provenienti dalla loro esperienza.

Modalità organizzative/logistiche:

Il corso si terrà presso la sede dell'ente accreditato a Milano, in Via Guido Capelli 12 (Zona Greco Bicocca) **previo raggiungimento del numero minimo di partecipanti.**

Orari: 9.00/13.00 - 14.00/18.00.

Si prega di consultare il calendario dei corsi in partenza sul sito www.tiemmeconsulting.com

L'aula ha una capienza di 25 persone; prevede 25 sedie a ribaltina, pc e videoproiettore, lavagna a fogli mobili. Acqua e caffè a disposizione dell'utenza.

L'aula è accessibile ai soggetti diversamente abili.

Per i corsi aziendali, l'intervento potrà essere erogato presso la sede aziendale, in aula conforme ai requisiti D.lgs.81/08.

Criteri e modalità di valutazione dell'apprendimento:

La prova consisterà in un test a risposta multipla (dalle 20 alle 30 domande) e prevederà l'attribuzione di 1 punto per ogni risposta esatta.

Certificazione:

Al termine del corso verrà rilasciato un attestato di frequenza valido per gli usi consueti della legislazione vigente.

Crediti ECM:

La partecipazione al corso permette di ottenere crediti ECM a tutte le figure rientranti nel programma del ministero. Ai fini dell'acquisizione dei crediti formativi ECM è necessaria la presenza effettiva al 100% delle ore previste.

Costi e Modalità d'iscrizione:

€ 280.00+ IVA da saldare contestualmente all'avvio del percorso.

Per corsi aziendali, è possibile richiedere un'offerta personalizzata.

Finanziamenti per le aziende: è possibile valutare la possibilità di finanziare il percorso attraverso i finanziamenti dei Fondi Paritetici Interprofessionali per la formazione continua o Fondi Regionali.