



Proposte formative e di consulenza

per i servizi di assistenza all'anziano

- programmi adattabili alle specifiche esigenze
- crediti formativi ECM e per assistenti sociali
- prezzi applicati variabili 850-1050 euro in relazione alle edizioni richieste e se erogabili su giornata intera o parziale

Elenco corsi realizzabili presso l'azienda:

Catalogo 2017

- 1 Assistere e stimolare l'ospite con **Alzheimer** nelle quotidiane attività di cura, di alimentazione e igienico sanitarie.
- 2 **Diagnosi psichiatrica** e psicofarmacologica per le demenze: i sintomi psicologici e comportamentali associati.
- 3 La stimolazione delle **abilità cognitive** e motorie utili nella vita quotidiana in anziani con demenza.
- 4 Idratazione e **stipsi** nel soggetto fragile: strategie e strumenti.
- 5 Prevenire e gestire possibili **infezioni** correlate all'attività assistenziale.
- 6 I **PAI**: Piani Terapeutici Riabilitativi e Assistenziali Individualizzati.
- 7 Qualità di vita, benessere nella **terminalità** e supporto all'operatore.
- 8 Prevenire e gestire possibili **atteggiamenti aggressivi**, dell'anziano assistito, verso il personale o altri ospiti.
- 9 Conoscenze e strumenti per impostare e gestire efficacemente le attività di **animazione** all'interno delle strutture.
- 10 Salute nel lavoro: individuare, prevenire e superare la sindrome **burn-out** nelle attività con relazione d'aiuto.
- 11 Oss/infermieri: intrattenere **relazioni positive** con i famigliari dell'anziano in struttura e/o nei servizi di tipo domiciliare.
- 12 La presentazione dei **servizi al famigliare**, l'accoglienza, le verifiche, le riunioni, il coinvolgimento.
- 13 Il **front-office** nel rapporto con il cliente dei servizi.
- 14 **Marketing**: prevenire-limitare i posti letto vuoti nelle strutture per anziani, aumentandone la vendita dei servizi.
- 15 Organizzare, coordinare e supervisionare in modo efficace il servizio di assistenza domiciliare e **ADI**.
- 16 **Performance** del personale nelle case per anziani: aumentare e stabilizzare con sistemi di monitoraggio e motivazionali.
- 17 Il **gruppo di lavoro** e il ruolo del responsabile.
- 18 Le **relazioni** all'interno del gruppo di lavoro.
- 19 **Coaching** per responsabili di gruppi di lavoro.
- 20 Ricercare, selezionare e inserire **nuovo personale** in ambito socio-sanitario.
- 21 **Responsabilità civile** e penale degli operatori in casa protetta.

Consulenze:

Analisi stress-lavoro correlato - ricerca e selezione del personale - redazione **DVR** - supporto legale in ambito successioni e diritti dei clienti - corsi **FAD** ecm, haccp, **sicurezza**.

ASSISTERE E STIMOLARE L'ANZIANO CON DEMENZA, IN PARTICOLARE ALZHEIMER, NELLE QUOTIDIANE ATTIVITÀ DI CURA, ALIMENTAZIONE E IGIENICO-SANITARIE UTILIZZANDO UN CORRETTO APPROCCIO ED EFFICACI TECNICHE COMPORTAMENTALI.

Comunicazione, gestione dei comportamenti, mantenimento capacità cognitive residue.

Introduzione	La demenza, ed in particolare la malattia di Alzheimer nell'ospite, richiedono competenze specifiche per poter garantire un'assistenza adeguata.
Finalità del corso	Comprendere le cause di specifici comportamenti e reazioni nell'anziano con demenza, per gestirle correttamente e garantire il miglior benessere possibile.
Destinatari	Infermieri, OSS, ass. sociali, medici, psicologi e add. all'assistenza in genere.
Programma - 8h	<p>OSSERVARE L'ANZIANO</p> <ul style="list-style-type: none"> comprendere la malattia e le sue espressioni, i deficit cognitivi e i disturbi comportamentali - <i>il passaggio di informazioni tra colleghi</i> <p>COMUNICARE CON L'ANZIANO - verbale e non verbale</p> <ul style="list-style-type: none"> avvicinarsi correttamente e stimolare i processi cognitivi <p>I DISTURBI COMPORTAMENTALI</p> <ul style="list-style-type: none"> cause ed evoluzione nelle diverse fasi della malattia <p>PARTE DEI CASI ANALIZZATI IN AULA - cause e soluzioni</p> <ol style="list-style-type: none"> non vuole entrare nella vasca da bagno e sembra spaventato durante il bagno manifesta agitazione psicomotoria e aggressività rifiuta di lavarsi, dice di averlo già fatto di recente e di non averne bisogno confonde il wc con il bidet - espleta i bisogni fisiologici in luoghi impropri si perde nel tragitto camera-bagno si spoglia in spazi pubblici rifiuta il cibo e reagisce ai tentativi di imboccarlo con aggressività si agita molto quando pranza in spazi comuni è molto lento a bere e va stimolato per finire il bicchiere non mangia, sarebbe autonomo ma deve essere imboccato vuole indossare indumenti inappropriati rispetto alla stagione corrente è molto agitato e si presentano difficoltà nel farlo ragionare rovista in armadi e cassetti senza logica, mettendo in disordine le cose manifesta agitazione o aggressività senza un motivo apparente si muove raramente in modo autonomo nonostante ne abbia le capacità si piega come se dovesse raccogliere qualcosa, fissa il muro e lo tocca come se ci fosse qualcosa di attaccato dimentica fatti recenti ma ricorda in dettaglio episodi legati all'infanzia è convinto che il coniuge o i genitori defunti siano ancora vivi si agita e non vuole andare a letto perché convinto della presenza di intrusi/ladri o addirittura di serpenti all'interno della camera cerca di aprire porte che danno accesso a spazi esterni o a zone pericolose partecipa passivamente alle attività ricreative che gli vengono proposte si esprime a fatica e usa termini "coso/cosa" per definire persone/oggetti et al.

DIAGNOSI PSICHIATRICA E PSICOFARMACOLOGICA PER LE DEMENZE E I SINTOMI PSICOLOGICI-COMPORTAMENTALI ASSOCIATI.

Quali sono i disturbi di comportamento più frequenti e come affrontarli.

Questo corso è disponibile anche mediante video lezioni registrate, fruibili senza limiti da tutto il personale aziendale, con eventuale test finale di verifica di apprendimento.

Introduzione	La lezione verterà sul tema dei disturbi del comportamento conseguenti a diagnosi di demenza. Verranno descritti i più diffusi disturbi del comportamento, quali possono essere le possibili cause o i fattori scatenanti e le modalità di intervento più efficace.
Finalità del corso	Comprendere le cause/fattori dei disturbi del comportamento conseguenti a diagnosi di demenza, come affrontarle e le modalità più efficaci per poterle risolvere.
Destinatari	Infermieri, OSS, ass.sociali, medici, psicologi e add. all'assistenza in genere.
Programma - 8h	<ul style="list-style-type: none"> • INQUADRAMENTO DEI COMPORAMENTI PROBLEMA: cosa sono e cosa fare • IL RUOLO DELLA FAMIGLIA - Tipologie di incontro famiglia-servizi e strategie per favorire una buona alleanza. Caratteristiche delle diverse famiglie e delle modalità tipiche di relazione con il servizio e gli operatori. Ruolo dei pregiudizi e delle convinzioni nel caratterizzare il comportamento, modalità e strategie efficaci nel favorire delle buone forme d'incontro. • L'ABC E L'ANALISI FUNZIONALE - Che cosa è successo? ABC del comportamento. Il ruolo degli antecedenti e delle conseguenze nello sviluppo (e mantenimento) di un comportamento. Utilizzo del paradigma ABC del comportamento. • L'ANALISI FUNZIONALE ED ESERCITAZIONE CASI CLINICI Analisi funzionale ed esercitazioni pratiche. Analisi di casi clinici, descrivere come avviene l'osservazione sistematica di un comportamento disfunzionale, su quali aspetti intervenire e come avviene il processo di modificazione del comportamento. • PSICOFARMACOLOGIA E COMPORAMENTI PROBLEMA; MISURE DI ESITO Psicofarmacologia nelle demenze. Rassegna delle principali terapie psicofarmacologiche che vengono utilizzate nel trattamento dell'anziano con diagnosi di demenza. Creazione di un progetto di misurazione dell'efficacia dell'intervento. • INQUADRAMENTO DEGLI INTERVENTI NON FARMACOLOGICI Il trattamento non farmacologico nelle demenze. Presentazione e descrizione degli interventi non farmacologici di maggiore efficacia: ROT, reminescenza, rimotivazione, CST, metodo validation, terapia occupazione, etc. Modalità di implementazione ed effetti su qualità della vita e benessere.



LA STIMOLAZIONE DELLE ABILITÀ COGNITIVE E MOTORIE UTILI NELLA VITA QUOTIDIANA IN ANZIANI CON DEMENZA.

Percorsi efficaci di riabilitazione funzionale.

Introduzione	<p>La riabilitazione è una forma di intervento strategicamente orientato al benessere complessivo della persona, e finalizzato ad incrementare il coinvolgimento in compiti che permettano la riattivazione delle competenze residue ed il rallentamento della perdita funzionale delle abilità cognitive. La letteratura internazionale evidenzia, con concetti quali la plasticità neuronale e la riserva cognitiva, la possibilità, da parte di soggetti anche molto anziani di compensare abilità ritenute perse, rinforzando l'importanza di pianificare ed attuare interventi efficaci per il miglioramento delle abilità della persona. Tali aspetti risultano tanto più efficaci quanto più permettono all'anziano la gestione in autonomia o con minima supervisione dell'alimentazione, della vestizione e della collaborazione durante le fasi di igiene.</p>
Finalità del corso	<p>Obiettivo del corso è trasmettere la conoscenza per pianificare e attuare percorsi di riabilitazione funzionale efficaci che permettano all'anziano un miglioramento delle abilità della vita quotidiana, attraverso una maggiore padronanza di alcune abilità motorie, a livello degli arti superiori e di controllo bucco-facciale.</p>
Destinatari	<p>Fisioterapisti, e chiunque intervenga a vario titolo nella riabilitazione funzionale.</p>
Programma - 8h	<p>caratteristiche delle diverse tipologie di demenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> > fasi > funzionamento cognitivo > aprassia e agnosia, cause e modelli di interventi > aspetti comportamentali ed emotivi <p>come impostare un percorso di riabilitazione efficace:</p> <ul style="list-style-type: none"> > individuazione della baseline (quali abilità motorie l'anziano ha mantenuto? a che livello? in quali momenti della giornata è più autonomo?) > modalità di intervento individuale e di gruppo e selezione dei soggetti da coinvolgere > caratteristiche motivazionali del l'esercizio motorio efficace > come selezionare gli esercizi per braccia/mani e bocca? > aspetti relazionali: come stare nella relazione difficile? > interventi ambientali e protesici: > influenza degli aspetti ambientali sulle abilità cognitive > interventi protesici per il mantenimento delle autonomie <p>sistemi di protezione fisica e farmacologica:</p> <p>effetti collaterali ed extrapiramidali valutazione dell'efficacia dell'intervento</p> <p>+ i casi esposti dai presenti</p>

IDRATAZIONE E STIPSI NEL SOGGETTO FRAGILE: > CONOSCERE PER VALUTARE - VALUTARE PER GESTIRE.

Strategie e strumenti pratici.

Introduzione	L'idratazione e la stipsi sono tra le principali criticità per chi si occupa di assistenza in strutture protette.
Finalità del corso	Fornire conoscenze e metodi per affrontarle alla luce delle ultime evidenze scientifiche.
Destinatari	Infermieri, OSS, medici, e care-givers in genere.
Programma - 8h	<p>IDRATAZIONE E GESTIONE DELLE PROBLEMATICHE RELATIVE</p> <ul style="list-style-type: none"> • considerazioni antropologiche attorno all'acqua: abitudini e cultura • problemi correlati: aumentare l'introito bilancio idrico disidratazione • causalità legate alla persona anziana: condizioni cliniche, autosufficienza, non-autosufficienza • causalità legate all'organizzazione dell'assistenza • soluzioni applicabili <ul style="list-style-type: none"> • quantificazione del rischio di disidratazione • valutazione oggettiva della disidratazione • strategie assistenziali • nuove evidenze scientifiche: l'idratazione ipo-dermica • analisi comparata delle evidenze • correlazioni tra problemi di idratazione e stipsi: stato della conoscenza • analisi dei casi dei presenti <p>STIPSI</p> <ul style="list-style-type: none"> • problemi correlati: quand'è stipsi? e se non fosse stipsi? • strumenti di psicologia applicata per gestire la stipsi • causalità legate alla persona anziana: condizioni cliniche e fattori comportamentali • causalità e soluzioni legate all'ambiente di vita • causalità legate all'organizzazione dell'assistenza • soluzioni applicabili: attività fisica? dieta? farmaci? • nuove evidenze scientifiche: le frontiere della farmacologia • analisi dei casi dei presenti

PREVENIRE E GESTIRE POSSIBILI **INFEZIONI** CORRELATE ALL'ATTIVITÀ ASSISTENZIALE.

Come intervenire e quali strumenti utilizzare per tale finalità.

Introduzione	Le ICA (infezioni correlate all'assistenza) sono infezioni che si verificano in ambito ospedaliero o in altre strutture assistenziali. Rappresentano la complicità più frequente e grave dell'assistenza sanitaria, incremento morbilità e mortalità, oltre che i costi delle cure. Hanno inoltre importanti ricadute deontologiche.
Finalità del corso	Portare il partecipante a conoscere le ICA, fornendo specifiche competenze e indicando semplici azioni coordinate per prevenirle e gestirle.
Destinatari	Infermieri, OSS, ass. sociali, medici, psicologi e add. all'assistenza in genere.
Programma - 8h	<ul style="list-style-type: none"> • Concetti generali, che cosa sono le ICA e quali sono i cambiamenti che hanno subito nel corso degli anni: <ul style="list-style-type: none"> > da una visione unidirezionale - infezioni ospedaliere - ad una multidimensionale - ICA, che possono riguardare qualsiasi nodo della rete assistenziale • Fattori di rischio che aumentano la suscettibilità alle infezioni <ul style="list-style-type: none"> > età > altre infezioni o gravi patologie concomitanti > malnutrizione > traumi, ustioni > alterazioni dello stato di coscienza > trapianti d'organo • Modalità di trasmissione degli agenti infettanti: <ul style="list-style-type: none"> > diretta, per contatto (mani) > indiretta, tramite oggetti inanimati (strumenti chirurgici) > tramite le goccioline, droplet > trasmissione aerea • Il Microclima • La sanificazione • La disinfezione • I disinfettanti • La sterilizzazione • Preparazione del materiale per la disinfezione/sterilizzazione e conservazione/Controllo/Manipolazione del materiale sterile • Smaltimento dei rifiuti: raccolta differenziata e allontanamento • I sistemi di protezione per il lavoratore , ridurre il rischio di trasmissione di microrganismi: <ul style="list-style-type: none"> > corretto lavaggio delle mani > vaccinazione/immunizzazione > rispetto dei principi di asepsi e antisepsi > uso dei dispositivi di barriera/protezione > manutenzione di un ambiente pulito > uso dei guanti, come e quando devono essere utilizzati al meglio <p>> igiene dell'operatore e della divisa/camicia</p>

I PIANI TERAPEUTICI RIABILITATIVI E ASSISTENZIALI INDIVIDUALIZZATI

da obbligo burocratico a strumento per migliorare il lavoro dell'équipe

Introduzione	I Piani Individualizzati rappresentano una possibilità per le diverse professionalità che lo definiscono per migliorare le capacità funzionali, gestire le problematiche della persona anziana, con disabilità fisica o psichiatrica, puntando al benessere e alla qualità di vita dell'individuo e della sua famiglia.
Finalità del corso	Apprendere modalità di definizione degli obiettivi, di strutturazione delle azioni singole ed organiche, e applicare tecniche di valutazione dell'efficacia degli interventi, da inserire in un Piano Individualizzato.
Destinatari	Infermieri, assistenti sociali, professionisti, coordinatori di nucleo, responsabili dei servizi assistenziali e sociali, OSS.
Programma - 8h	<ul style="list-style-type: none"> • Riferimenti normativi dei piani individualizzati • La valutazione multidimensionale della persona: tipologie delle scale di • valutazione cognitiva, comportamentale e funzionale • Diagnosi e prognosi: i tempi e le loro caratteristiche • La definizione degli obiettivi: generali, intermedi e specifici • Caratteristiche, qualità ed elementi di un obiettivo • Le diverse tipologie di competenze: relazionali, comportamentali e intellettuali • Le azioni rivolte all'obiettivo: quali interventi per quali finalità • La valutazione dell'efficacia: Indicatori di struttura, processo ed esito • Considerazioni per un'applicazione concreta e condivisa da parte di tutto il personale coinvolto • Il ruolo della famiglia: quando ed in che modo renderlo attivo, ed un valore aggiunto • Analisi di casi: il piano individualizzato a favore della persona anziana, della persona con disabilità fisica ed in ambito psichiatrico. • Esempi pratici di definizione di interventi nel piano individualizzato <ul style="list-style-type: none"> ◦ La gestione del tono dell'umore ◦ La riabilitazione cognitiva e motoria ◦ Interventi comportamentali • Trattazione delle casistiche individuate dal gruppo

QUALITÀ DI VITA E BENESSERE NELLA TERMINALITÀ

strategie e tecniche per favorire e mantenere un approccio positivo al fine vita negli anziani

Introduzione	Il fine vita è un tema che sta diventando sempre più rilevante anche nelle strutture per anziani che, nel panorama socio-assistenziale, sono uno dei luoghi in cui si assiste alla maggior quantità di situazioni di terminalità.
Finalità del corso	Fornire conoscenze sull'accompagnamento alla morte, sulla comunicazione con i familiari e offrire indicazioni concrete al personale rispetto alla gestione della depressione e del dolore e alla pianificazione anticipata delle volontà , anche relativamente alla nutrizione artificiale. Fornire indicazioni rispetto alle strategie più efficaci per il contenimento dello stress lavorativo correlato alla gestione di persone in fase di terminalità.
Destinatari	Infermieri, Oss, professionisti, coordinatori, Resp. Servizi sanitari et al.
Programma - 8h	<ul style="list-style-type: none"> • Riferimenti normativi e istituzionali per la terminalità • La comunicazione della diagnosi, quadro legislativo e prassi operativa • L'elaborazione del lutto: fasi e fattori che influenzano una positiva elaborazione del lutto e delle notizie luttuose nell'anziano, nella sua famiglia e nel personale • La “perdita ambigua” • Rilevazione e gestione del dolore nelle sue forme fisiche e psicologiche • Il dolore nell'anziano lucido e non comunicante • Interventi appropriati nel fine vita: come sostenere comfort e benessere • Il ruolo e le potenzialità dell'équipe: come favorire la giusta elaborazione anche da parte del gruppo di lavoro e prevenire le complicità emotive di un lutto difficile

PREVENIRE E GESTIRE POSSIBILI ATTEGGIAMENTI AGGRESSIVI DELL'ANZIANO DESTINATARIO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA, SIANO ESSI VERSO IL PERSONALE O VERSO ALTRI OSPITI.

L'ambiente, le modalità comunicative e l'interrelazione tra anziani, personale e familiari, quali variabili da conoscere e gestire.

<p>Introduzione</p>	<p>Nei servizi di assistenza all'anziano, risulta fondamentale la capacità di evitare, contenere e ricanalizzare eventuali condizioni di tensione che possono portare a comportamenti aggressivi e/o violenti.</p>
<p>Finalità del corso</p>	<p>Portare il partecipante a riconoscere e prevenire le condizioni dell'anziano e situazionali/ambientali che favoriscono l'accumulo di tensione e che possono portare a sfoghi di aggressività verso l'operatore e verso gli altri ospiti. Trasmettere tecniche per la gestione di situazioni critiche.</p>
<p>Destinatari</p>	<p>Tutto il personale che nello svolgimento della propria attività interagisce con gli anziani, destinatari del servizio.</p> <p>Oltre che a tutte le situazioni inerenti i servizi residenziali, il corso darà spazio anche ad approfondimenti inerenti l'assistenza domiciliare.</p>
<p>Programma - 8h</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rabbia - aggressività - violenza: riconoscere e bloccare la sequenza <ul style="list-style-type: none"> ◦ individuare gli elementi di rischio per modificarli <ul style="list-style-type: none"> ▪ condizioni psicologiche, cognitive e fisiche dell'anziano ▪ condizioni ambientali ▪ aspetti situazionali ▪ modalità comunicative personale/anziano, familiare/anziano, personale/familiare, personale/personale • il corretto approccio non-verbale • prevenire l'accumulo di rabbia/tensione mediante piccole azioni comunicative quotidiane • come comportarsi in una situazione tesa o di aggressività nei nostri confronti • gestire le proprie reazioni • come agire quando l'aggressività è rivolta a un altro anziano • ristabilire un contatto positivo con la persona successivamente a un evento negativo • il supporto del gruppo di lavoro per un approccio comune e per sostenerci quando siamo in difficoltà durante e dopo l'evento • l'aggressività connessa al disagio psichiatrico <ul style="list-style-type: none"> ◦ cause possibili e possibili azioni di prevenzione e gestione • ottenere la collaborazione dei familiari nel prevenire e gestire situazioni di tensione • ASSISTENZA DOMICILIARE - quando entriamo in casa d'altri e ci troviamo a dover gestire in autonomia situazioni critiche con l'anziano e talvolta con il familiare. • analisi in aula dei casi esposti dai presenti, raccolti prima del corso mediante invio scheda compilata

CONOSCENZE E STRUMENTI PER IMPOSTARE E GESTIRE EFFICACEMENTE LE ATTIVITA' DI ANIMAZIONE ALL'INTERNO DELLE STRUTTURE PER ANZIANI

Attività di animazione per il miglioramento psico-fisico dell'anziano.

Introduzione	Le attività di animazione all'interno delle strutture per anziani, sono uno strumento fondamentale per garantire il benessere dell'ospite ed il mantenimento delle sue abilità cognitive e fisiche, inoltre risultano essere elemento di valutazione e scelta del servizio da parte dei clienti.
Finalità del corso	Fornire strumenti teorici e pratici per realizzare attività di animazione armonizzate con gli obiettivi assistenziali individualizzati, in particolare per anziani con condizioni cognitive/fisiche medio gravi.
Destinatari	Animatori ed educatori.
Programma - 8h	<ul style="list-style-type: none"> • Il ruolo dell'animatore all'interno delle strutture per anziani <ul style="list-style-type: none"> ◦ definizione della figura professionale e delle attività da svolgere ◦ conoscere le più comuni difficoltà degli anziani per imparare a valorizzarne le risorse all'interno dell'attività ricreativa • come strutturare attività quotidiane significative e piacevoli: <ul style="list-style-type: none"> ◦ <i>attività di intrattenimento</i>, attività ludico-ricreative: feste, giochi, gite, uscite al mercato, cineforum, ascolto musica, canto e ballo, lettura giornale, etc. ◦ <i>attività occupazionali</i>, attività quotidiane in grado di produrre effetti positivi sull'autonomia, sull'autostima e sull'umore dell'anziano: cucina, cucito, bricolage, giardino pensile, etc. ◦ <i>stimolazione cognitiva</i>, attività volte alla stimolazione e alla riabilitazione delle funzioni cognitive residue dell'anziano: esercizi mirati a stimolare le capacità di attenzione, associazione, ragionamento astratto, problem solving, rievocazione, calcolo, prassie, etc. • strutturare interventi mirati, rivolti al singolo o gruppi di anziani <ul style="list-style-type: none"> ◦ <i>Reality Orientation Therapy</i>: intervento rivolto ad anziani con decadimento cognitivo lieve, volto al recupero di abilità di base, al miglioramento dell'autostima e finalizzato a ridurre la tendenza all'isolamento degli anziani ◦ <i>terapia della reminiscenza</i>: intervento rivolto ad anziani sia lucidi che con demenza, per stimolarne le risorse mnesiche residue, ridurre l'isolamento e migliorare il tono dell'umore ◦ <i>terapia della rimotivazione</i>: intervento finalizzato a rivitalizzare l'interesse per gli stimoli esterni e contrastare l'isolamento ◦ <i>training cognitivo</i>: intervento volto a favorire il potenziamento delle funzioni cognitive di base, con particolare riferimento alla memoria, tramite esercizi mirati ◦ <i>terapia della validazione</i>: intervento rivolto all'anziano con demenza di grado moderato e severo al fine di migliorare la relazione con l'ospite ◦ favorire la partecipazione dei familiari alle attività di istituto.

INDIVIDUARE, PREVENIRE E SUPERARE LA SINDROME DA BURN-OUT NELLE ATTIVITÀ IN CUI SIA PRESENTE LA RELAZIONE D'AIUTO

Quando la relazione d'aiuto consuma le motivazioni di chi opera nell'assistenza.

Introduzione	L'esaurimento emotivo con la conseguente perdita di motivazione verso lo svolgimento del proprio lavoro, generano un forte calo nella produttività del personale, e nella qualità del servizio reso alla persona assistita.
Finalità del corso	Fornire indicazioni utili all'organizzazione per intervenire sulle situazioni a rischio burn-out al fine di evitarne un decorso negativo, oppure verso quelle conclamate, con l'obiettivo di definire delle strategie che ristabiliscano le minime condizioni per un positivo approccio al lavoro.
Destinatari	Persone che all'interno dell'azienda rivestano ruoli di comando, coordinamento e/o supervisione, e che possono incidere attivamente sull'organizzazione e lo svolgimento del lavoro altrui, quali coordinatori, assistenti sociali, medici, infermieri, educatori, et al.
Programma - 8h	<ul style="list-style-type: none"> • Cos'è la sindrome da burn-out <ul style="list-style-type: none"> ◦ quali attività espongono maggiormente le persone all'esserne vittima ◦ quali costi ha per l'organizzazione ◦ quali rischi determina per la salute • in che modo l'organizzazione ed il clima aziendale intervengono nel favorire uno sviluppo della sindrome <ul style="list-style-type: none"> ◦ creare le condizioni adatte ad un non sviluppo della stessa ◦ creare le condizioni per una sua regressione, qualora presente • i sintomi: riconoscerli per tempo • vittime innocenti: i destinatari dei servizi <ul style="list-style-type: none"> ◦ come la sindrome da burn-out influisce sulla relazione d'aiuto • strumenti per intervenire a sostegno della persona vittima della sindrome <ul style="list-style-type: none"> ◦ la pratica dell'ascolto efficace ◦ la riunione come strumento di rielaborazione dei vissuti professionali negativi ◦ intervenire sulla pianificazione dei compiti ◦ agire sullo sviluppo dell'autostima • esempi di casi e soluzioni praticate.

OSS, INFERMIERI, ADDETTI ALL'ASSISTENZA: INTRATTENERE RELAZIONI POSITIVE CON I FAMILIARI DELL'ANZIANO CHE RICEVE ASSISTENZA PRESSO LA STRUTTURA E NEI SERVIZI DI TIPO DOMICILIARE

Comprendere i bisogni, gestire critiche e malcontento, informare correttamente.

Introduzione	<p>Il familiare, assieme all'ospite, è il cliente della struttura. La sua soddisfazione e serenità sono fondamentali per stabilire rapporti duraturi, proficui, e garantire un buon passaparola nel territorio a tutto il servizio.</p> <p>Ogni struttura necessita dunque di personale correttamente formato alla gestione della relazione.</p>
Finalità del corso	<p>Fornire strumenti di relazione e comunicazioni per stabilire e condurre delle positive relazioni con i familiari dell'ospite.</p>
Destinatari	<p>OSS, infermieri, addetti all'assistenza.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gruppo ottimale: massimo 25 partecipanti. Dato non vincolante.
Programma - 8h	<ul style="list-style-type: none"> • I bisogni del familiare: <ul style="list-style-type: none"> ◦ comprenderli e soddisfarli in coerenza con gli obiettivi del servizio ◦ capire cosa si celi dietro a quei comportamenti che ci mettono in difficoltà • Stabilire una relazione positiva: <ul style="list-style-type: none"> ◦ l'approccio corretto alle differenti tipologie di comportamento (aggressivo, confuso, timido, ansioso, saccente, arrogante, pignolo, invadente, etc.) ◦ far sentire il cliente al centro dell'attenzione. • La comunicazione: <ul style="list-style-type: none"> ◦ gestire correttamente le critiche ◦ stimolare la collaborazione ed evitare/superare i blocchi comunicativi con i familiari e con i colleghi ◦ fornirgli informazioni nel rispetto dei ruoli ◦ trasmettere un'immagine aziendale positiva • Le emozioni: <ul style="list-style-type: none"> ◦ gestire la nostra ansia e quella del familiare ◦ mantenere il giusto distacco emotivo ◦ evitare di incorrere nel burn-out ◦ gestire lo stress • Il servizio: <ul style="list-style-type: none"> ◦ caratteristiche materiali ed immateriali di un servizio positivo ◦ rilevare richieste e proporre miglioramenti ◦ prevenire il malcontento e risolverlo quando presente

STABILIRE RAPPORTI PROFICUI CON IL FAMIGLIARE DELL'OSPITE: LA PRESENTAZIONE DEI SERVIZI, L'ACCOGLIENZA, LE VERIFICHE, LE RIUNIONI, IL COINVOLGIMENTO.

Aumentare il grado di soddisfazione, prevenire e risolvere il malcontento, collaborare.

Introduzione	Negli ultimi anni c'è stato un rapido sviluppo dei servizi rivolti all'anziano, che ne ha elevato i criteri di valutazione, ed ha aumentato notevolmente le opportunità di scelta per i fruitori degli stessi.
Finalità del corso	Fornire degli standard efficaci per la presentazione dei servizi, la gestione dei rapporti sul breve, medio e lungo termine, la gestione delle lamentele, l'organizzazione di incontri, il coinvolgimento attivo, et. al..
Destinatari	Tutti coloro che intrattengano relazioni con i famigliari degli ospiti in attività di accoglienza, presentazione del servizio, assistenza, verifica e coordinamento del servizio: direttori, coordinatori, educatori, assistenti sociali, responsabili dei servizi e dei reparti, psicologi, et al.
Programma - 8h	<ul style="list-style-type: none"> • accogliere il famigliare e presentare i servizi con uno standard efficace • preparare la visita delle struttura • il materiale da consegnare - esempi di depliant, carte dei servizi • il colloquio: gestire il senso di colpa, rabbia, ansia - le info utili • favorire la collaborazione con il coinvolgimento - esempi • prevenire comportamenti negativi con la valorizzazione - strategie • fidelizzare il rapporto nel tempo di permanenza dell'ospite • gestire problemi, lamentele e relazionarsi in situazioni difficili • nuove tecnologie al servizio della relazione e dell'organizzazione: internet, mail, newsletter, etc. • la scala dei bisogni applicata alla casa per anziani • coinvolgere nel miglioramento del servizio • strumenti formali ed informali per rilevare le proposte di miglioramento • gli incontri con i famigliari: quando, perché e come condurli • il volontariato come risorsa - famigliari e non solo - esempi di iniziative • l'immagine aziendale: comunicarsi al territorio, il passa parola positivo • il sito aziendale: che informazioni può e dovrebbe dare.

IL FRONT-OFFICE NEL RAPPORTO CON IL CLIENTE DEI SERVIZI

Un servizio di segreteria di alto livello, come base per la soddisfazione del cliente.

Introduzione	Il front office inteso come il punto d'incontro tra azienda e cliente, che sia di persona, telefonico o via mail, determina l'atteggiamento dello stesso nei confronti dell'azienda, ed il suo grado di soddisfazione.
Finalità del corso	Fornire ai partecipanti strumenti per gestire al meglio il rapporto con il cliente.
Destinatari	Personale con un ruolo di accoglienza, informativo e di assistenza.
Programma - 8h	<ul style="list-style-type: none"> • Fornire una buona impressione per favorire: <ul style="list-style-type: none"> ◦ un ottimo ascolto ◦ una buona immagine aziendale ◦ un atteggiamento positivo nei confronti propri e dell'azienda • l'accoglienza del cliente: effettuarla e predisporla, di persona e al telefono • fare l'analisi dei bisogni del cliente e fornire risposte adeguate • stimolare in modo positivo l'autostima del cliente, e produrre una fidelizzazione dello stesso • come oltrepassare i filtri • relazionarsi alle diverse tipologie di cliente esistenti, sia al telefono sia di persona <ul style="list-style-type: none"> ◦ aggressivo, logorroico, timido, confusionario, pignolo, etc. • prevenire e saper gestire il malcontento • allenarsi a gestire le provocazioni e i tentativi di negoziazione/ manipolazione, saper distinguere: <ul style="list-style-type: none"> ◦ le risposte giuste da dare ◦ le risposte dannose • gestire l'ansia del cliente • contenere e canalizzare positivamente la propria ansia nella comunicazione • spiegare in modo efficace • trasformare una frase detta male • organizzare in modo adeguato le attività con il back-office <ul style="list-style-type: none"> ◦ come riportare i messaggi all'interno dell'azienda ◦ problemi tipici nella collaborazione e la loro soluzione ◦ essere attivi nel miglioramento dei processi • presentare un servizio.

PREVENIRE-LIMITARE I POSTI LETTO VUOTI NELLE STRUTTURE PER ANZIANI, ED AUMENTARE LA VENDITA DEI SERVIZI.

Strategie e strumenti di marketing concreti ed efficaci, per la piccola, media e grande struttura.

Introduzione	<p>Come veniamo percepiti? Cosa cerca il cliente? Siamo competitivi? In che modo arricchire i nostri servizi o proporre di nuovi? Quali canali utilizzare per comunicare in modo efficace l'azienda all'esterno? Una pianificazione ed un'azione costante è in grado di fornire risultati apprezzabili e stabili nel medio-lungo termine. Partecipare da diritto all'analisi critica con relazione scritta del materiale informativo e del sito aziendale, se presente. Utilizzo di strumenti approfonditi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • per la rilevazione della percezione del servizio da parte del potenziale cliente • per la rilevazione della soddisfazione del cliente - ospite/famigliare. <p>Ciò permette di analizzare secondo parametri concreti la propria offerta, ed il modo in cui viene comunicata.</p>
Finalità del corso	<p>Fornire strategie e strumenti efficaci affinché “il cliente scelga noi e resti con noi”</p>
Destinatari	<p>Rivolto a soggetti coinvolti nelle attività di comunicazione, di sviluppo servizio e commerciale: direttori, coordinatori, psicologi, assistenti sociali, et al.</p>
Programma - 8h	<ul style="list-style-type: none"> • Seminare per raccogliere nel medio-lungo termine • l'immagine aziendale: conoscere ed utilizzare correttamente i canali attraverso cui può essere trasmessa • un cliente complesso: anziano+famigliare - attirarli e soddisfarli • cosa cerca il cliente: analisi dei bisogni, e consegna di uno studio dei forum internet esistenti • la nostra offerta al vaglio del modello AIDA: attenzione, interesse, desiderio, azione • la comunicazione scritta efficace applicata a depliant, carta dei servizi, giornale aziendale, internet, email • il sito internet: interessante, fruibile, utile <ul style="list-style-type: none"> ◦ come posizionarsi ai primi posti mediante Google AD Words • curare la presenza sul territorio: partecipazione/realizzazione di eventi, collegamento con associazioni di volontariato, scuole ed università • il marketing mix: tutti i servizi che possiamo offrire con la struttura ed il personale di cui disponiamo • servizi gratuiti a bassissimo costo che mettano in contatto con nuovi potenziali clienti • il front-office come punto di contatto con l'esterno: come dev'essere • creare un diagramma di GANTT per pianificare, eseguire e verificare le azioni di sviluppo commerciale.

ORGANIZZARE, COORDINARE E SUPERVISIONARE IN MODO EFFICACE IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE E DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA.

Il rapporto con tutte le figure coinvolte e la qualità del servizio

Introduzione	Chi organizza, coordina e supervisiona il servizio di assistenza domiciliare, interagisce con una molteplicità di figure: clienti, operatori, rete dei servizi.
Finalità del corso	Definire delle buone pratiche al fine di stabilire una relazione proficua con la varie figure coinvolte e offrire un servizio ottimale.
Destinatari	Assistenti sociali, psicologi, educatori, coordinatori dei servizi in genere
Programma - durata 8h oppure 16h a seconda degli obiettivi specifici concordati.	<p>Il cliente del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • comprendere le caratteristiche e le esigenze del cliente a cui viene rivolto lo specifico intervento • stabilire una relazione proficua con i famigliari del cliente • fornire un'immagine positiva dell'azienda • verificare periodicamente e stabilmente la soddisfazione del cliente e implementare miglioramenti di processo • prevenire malcontento e lamentele • gestire eventuali lamentele in modo produttivo • tipologie di cliente - rapportarsi positivamente: ansioso, apprensivo, vittimista, aggressivo, impaziente, logorroico, confuso <p>l'operatore:</p> <ul style="list-style-type: none"> • valutare ed assegnare correttamente l'operatore <ul style="list-style-type: none"> ◦ individuare competenze tecniche e trasversali possedute ◦ le caratteristiche del cliente utili ad una corretta associazione • motivare il personale • semplici sistemi di monitoraggio del lavoro applicabili all'assistenza domiciliare, in grado di stimolare la performance dell'operatore • organizzare e condurre le riunioni operative e di verifica • intervenire a soluzione di dinamiche negative cliente/operatore, operatore/operatore <p>la rete dei servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • relazionarsi a tutte le figure coinvolte nell'assistenza domiciliare al fine di condividere obiettivi e metodi • organizzare e condurre una riunione proficua

LA PERFORMANCE DEL PERSONALE OPERANTE ALL'INTERNO DELLE CASE PER ANZIANI

Aumentarla e stabilizzarla mediante sistemi organizzativi, motivazionali e di monitoraggio

Introduzione	<p>La qualità e la quantità del lavoro svolto dal personale determina i risultati del servizio ed il livello di efficienza organizzativa.</p> <p>È fondamentale in tal senso possedere strumenti di ottimizzazione, analisi e supervisione del lavoro svolto dalle differenti figure coinvolte.</p>
Finalità del corso	<p>Acquisire strumenti concreti e facilmente applicabili per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • migliorare e stabilizzare quantità e qualità del lavoro svolto • gestire le dinamiche organizzative, relazionali e motivazionali • risolvere situazioni di bassa efficienza di singoli o gruppi • acquisire soluzioni organizzative adatte alla propria realtà • creare e applicare un sistema di monitoraggio del personale. <p>Contenuti specifici per chi supervisioni/coordini personale operante nei servizi per l'anziano.</p>
Destinatari	<p>Direttori di struttura, coordinatori, responsabili di gruppi di lavoro in genere, assistenti sociali, et al.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gruppo ottimale: massimo 15 partecipanti. Dato non vincolante.
Programma - durata 8h oppure 16h nel caso in cui sia richiesto il supporto nella costruzione delle schede di valutazione del personale	<ul style="list-style-type: none"> • Lavoro fatto bene e fatto male: comprenderne gli aspetti di qualità e quantità applicati al contesto dei servizi all'anziano • modelli organizzativi applicabili al lavoro di gruppi e singoli • aspetti che influiscono sulla motivazione del personale • modalità di approccio e relazione utilizzabili • il monitoraggio del personale operante nei servizi all'anziano <ul style="list-style-type: none"> ◦ definire le competenze tecniche e trasversali rilevanti ◦ creare i parametri delle schede di monitoraggio ◦ applicare il monitoraggio <ul style="list-style-type: none"> ▪ valutazione/autovalutazione - up/down ◦ frequenza ◦ verifica e utilizzo dei risultati • riconoscere i meriti ed evitare l'allineamento al ribasso della produttività dei gruppi di lavoro • consultazione di schede di valutazione esistenti.

IL GRUPPO DI LAVORO ED IL RUOLO DEL RESPONSABILE

Organizzare, motivare, monitorare, e garantire i flussi comunicativi. Livello avanzato.

Introduzione	Imparare a gestire e a controllare le dinamiche di gruppo, nascita di coesione e di collaborazione tra i membri ma anche emersione di un leader e assegnazione dei ruoli
Finalità del corso	Fornire ai partecipanti strumenti per gestire il gruppo di lavoro. Livello avanzato.
Destinatari	Responsabili di gruppi di lavoro con qualifica non dirigenziale. <ul style="list-style-type: none"> Gruppo ottimale: massimo 15 partecipanti. Dato non vincolante.
Programma - durata 8h oppure 16h a seconda degli obiettivi specifici concordati.	<ul style="list-style-type: none"> Creare un gruppo di lavoro equilibrato: aspetti creativi, organizzativi, esecutivi, relazionali l'organizzazione del lavoro: creare valore aggiunto, efficienza ed efficacia nella testa del collaboratore: ansie e bisogni inespressi, in grado di modificare il suo atteggiamento nella testa del responsabile: ansie, obiettivi, responsabilità intrattenere una relazione positiva e proficua con la dirigenza le dinamiche relazionali tra colleghi, in grado di aumentare o diminuire il grado di collaborazione l'ambiente di lavoro come base per la soddisfazione dei bisogni dell'individuo: piccoli e grandi accorgimenti in grado di modificare sensibilmente il grado motivazione e produttività autoritari o autorevoli? stili di gestione delle relazioni verso i collaboratori favorire l'inserimento di nuovo personale con figure più anziane il ricatto dell'indispensabilità della persona: favorire l'interscambio dei ruoli pianificarla, attuare, supervisionare la delega: che sia efficace e rapida intervenire nelle situazioni di esclusione tra collaboratori il monitoraggio: essere in grado di osservare e verificare la performance del collaboratore qualità e resa delle capacità trasversali qualità e resa delle capacità tecniche garantire il flusso di comunicazioni aziendali: dall'alto verso il basso, dal basso verso l'alto la comunicazione scritta: casi in cui è consigliabile usarla e quando invece è da evitare.

LE RELAZIONI ALL'INTERNO DEL GRUPPO DI LAVORO

Comunicare correttamente, gestire situazioni di conflitto, aumentare la collaborazione.

Introduzione	L'esistenza di un clima positivo all'interno dell'ambiente di lavoro, permette il crearsi di flussi comunicativi in grado di garantire l'efficacia e l'efficienza dell'operato di chi vi opera. La qualità del servizio poi, è strettamente connessa alla bontà degli stessi flussi comunicativi.
Finalità del corso	<ul style="list-style-type: none"> • Stimolare relazioni positive tra colleghi • intervenire positivamente sui processi di lavoro mediante un miglioramento delle relazioni e della qualità della comunicazione • risolvere e saper gestire situazioni di attrito o di conflitto con colleghi e/o superiori • sviluppare il senso di responsabilità e motivazione • sviluppare senso di collaborazione e coesione.
Destinatari	<p>Tutto il personale operante all'interno della struttura.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gruppo ottimale: massimo 25 partecipanti. Dato non vincolante.
Programma - 8h	<ul style="list-style-type: none"> • L'approccio: cominciare bene una relazione • essere aperti alla conoscenza dell'altro • gestire comportamenti negativi o difficili nell'altro <ul style="list-style-type: none"> ◦ l'aggressività, la timidezza, l'ansia, etc. • relazionarsi a personalità difficili, modificandone gli atteggiamenti negativi <ul style="list-style-type: none"> ◦ l'autoritario, il manipolatore, il remissivo • conoscere e contenere le proprie ansie • fornire una spiegazione tecnica in modo chiaro <ul style="list-style-type: none"> ◦ l'apprendimento delle informazioni ◦ le distorsioni • mettere l'altro nella condizione di relazionarsi serenamente a noi • come funziona un gruppo di lavoro <ul style="list-style-type: none"> ◦ i processi creativi ◦ i processi organizzativi ◦ i processi esecutivi ◦ i processi relazionali • la motivazione al ruolo.

COACHING PER RESPONSABILI DI GRUPPI DI LAVORO

Percorso di supporto a personale designato da breve tempo o per il quale sia previsto nel prossimo futuro, il coordinamento e la supervisione di un gruppo di lavoro.

Introduzione	Il buon funzionamento di un gruppo di lavoro, è connesso alla capacità di chi ne organizza e coordina le attività, di farne esprimere il potenziale.
Finalità del corso	Acquisire/affinare competenze nella gestione di un gruppo di lavoro. Il percorso risulta particolarmente adatto per le persone che siano passati o che passeranno dal ruolo di collega al ruolo di responsabile.
Destinatari	Personale con bassa esperienza/competenza in relazione al ruolo di responsabile di un gruppo di lavoro.
Programma - 16h di cui 8h iniziali e 8h successive di verifica/supporto.	<ul style="list-style-type: none"> • Da colleghi a colleghi/responsabili: <ul style="list-style-type: none"> ◦ cosa cambia nella relazione ◦ come reimpostare correttamente la relazione ◦ gli errori da non commettere • come funziona un gruppo di lavoro <ul style="list-style-type: none"> ◦ fase creativa, organizzativa, esecutiva, relazionale • organizzare il gruppo di lavoro • le relazioni e i flussi comunicativi all'interno del gruppo di lavoro • acquisire credibilità mediante la valorizzazione dei subalterni • risolvere i conflitti all'interno del gruppo • relazionarsi al singolo per relazionarsi al gruppo • essere risolti ed essere autorevoli • i meccanismi alla base della motivazione verso il lavoro: conoscerli ed utilizzarli nella conduzione del gruppo • comunicare con gli altri responsabili e con la direzione • gli stili di direzione del gruppo di lavoro • la delega • la formazione interna <ul style="list-style-type: none"> ◦ organizzare lo scambio di competenze tra colleghi.

RICERCARE, SELEZIONARE ED INSERIRE NUOVO PERSONALE IN AMBITO SOCIO-SANITARIO.

Il valore di un'azienda è proporzionale a quello espresso da chi lavora al suo interno.

Introduzione	<p>Attivare per tempo una corretta modalità di ricerca del personale, permette di poter scegliere in modo agevole tra più candidati.</p> <p>Dall'analisi poi dei curricula pervenuti fino al colloquio di selezione ed all'eventuale prova pratica, è necessario definire parametri tecnici e trasversali per la corretta valutazione del candidato, secondo una prospettiva di medio-lungo termine.</p>
Finalità del corso	<p>Utilizzare i canali efficaci per la ricerca del personale, ed applicare corrette modalità per la sua selezione.</p>
Destinatari	<p>Rivolto a soggetti coinvolti nella ricerca e selezione del personale aziendale: direttori, coordinatori, psicologi, assistenti sociali, et al.</p>
Programma - 8h	<ul style="list-style-type: none"> • I canali utilizzabili per la ricerca del personale, istituzionali e non • muoversi per tempo - effettuare un'analisi del fabbisogno operativo • definire le competenze tecniche e trasversali legate alla figura professionale ricercata • analizzare i cv pervenuti creando una griglia in grado di produrre una valutazione chiara ed efficace • convocare al primo colloquio, creando fin da subito le condizioni per verificare aspetti motivazionali e di affidabilità • organizzare il colloquio al fine di verificare le seguenti competenze <ul style="list-style-type: none"> ◦ TRASVERSALI: capacità di apprendimento, affidabilità, abilità di problem solving, capacità comunicative, personalità, motivazione <ul style="list-style-type: none"> ▪ definire dei profili per il settore socio-sanitario ◦ TECNICHE: conoscenze ed esperienze specifiche possedute in relazione al ruolo professionale da rivestire <ul style="list-style-type: none"> ▪ definire dei profili per il settore socio-sanitario • organizzare la prova pratica al fine di evidenziare le effettive competenze trasversali e tecniche possedute • pianificare l'inserimento professionale al fine di ottimizzare l'acquisizione delle competenze tecniche richieste, mediante affiancamento, formazione e verifica dei risultati raggiunti

RESPONSABILITA' CIVILE E PENALE DEGLI OPERATORI IN CASA PROTETTA.

La responsabilità nei servizi assistenziali, limiti e opportunità per garantire ed elevare la qualità.

Questo corso è disponibile anche mediante video lezioni registrate, fruibili senza limiti da tutto il personale aziendale, con eventuale test finale di verifica di apprendimento.

Introduzione	La corretta conoscenza delle responsabilità a cui è sottoposto l'operatore che si occupi dell'assistenza dell'ospite, permettono di definire in modo efficace le caratteristiche della sua operatività ordinaria, e nella gestione di casi particolari
Finalità del corso	Creare le condizioni affinché vengano rispettati i comportamenti previsti dalle specifiche responsabilità verso l'ospite, e altresì evitare situazioni in cui le stesse ed una loro superficiale interpretazione, possano divenire un limite al mantenimento delle autonomie e delle abilità della persona.
Destinatari	Direttori di struttura, coordinatori, assistenti sociali, e figure in genere con ruoli di responsabilità nella gestione del personale e del servizio all'ospite, operatori coinvolti in supervisione del lavoro svolto dai colleghi, operatori referenti/tutor
Programma - durata 8h	<ul style="list-style-type: none"> • Ruolo e funzioni dell'Operatore in casa protetta • Analisi delle competenze ed ambito di operatività • Diritti e doveri dell'Operatore • Il principio dell'affidamento • Responsabilità dell'Operatore fattispecie e tipizzazione • Responsabilità civile e risarcimento del danno Quando e come l'operatore può essere chiamato a rispondere del danno patito dall'ospite • Responsabilità penale e ipotesi di reato Quali sono i reati di cui l'Operatore è chiamato a rispondere • Il concetto di dolo e colpa • Casi pratici: <ul style="list-style-type: none"> ○ Diagnosi clinica dell'ospite e limiti dell'Operatore in ipotesi di valutazione medica errata ○ Ospite capace di intendere e volere e limiti nella custodia in capo all'Operatore ○ Nesso di causalità tra incidente occorso all'ospite e condotta dell'Operatore • Sentenze significative con relativo commento • Confronto tra i partecipanti <p>**Gli argomenti potranno subire delle modifiche/ integrazioni in ragione di specifiche esigenze dei partecipanti</p>