Oss, infermieri, addetti all'assistenza: INTRATTENERE RELAZIONI POSITIVE CON I FAMIGLIARI DELL'ANZIANO CHE RICEVE ASSISTENZA PRESSO LA STRUTTURA E NEI SERVIZI DI TIPO DOMICILIARE

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

Introduzione	Il famigliare, 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. Ogni struttura necessita dunque di personale correttamente formato alla gestione della relazione.
Finalità del corso	Fornire strumenti di relazione e comunicazioni per stabilire e condurre delle positive relazioni con i famigliari dell'ospite.
Destinatari	OSS, infermieri, addetti all'assistenza. • Gruppo ottimale: massimo 25 partecipanti. Dato non vincolante.
Programma – 8h	• I bisogni del famigliare: ◦ 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: ◦ 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: ◦ gestire correttamente le critiche ◦ stimolare la collaborazione ed evitare/superare i blocchi comunicativi con i famigliari e con i colleghi ◦ fornirgli informazioni nel rispetto dei ruoli ◦ trasmettere un'immagine aziendale positiva • Le emozioni: ◦ gestire la nostra ansia e quella del famigliare ◦ mantenere il giusto distacco emotivo ◦ evitare di incorrere nel burn-out ◦ gestire lo stress • Il servizio: ◦ caratteristiche materiali ed immateriali di un servizio positivo ◦ rilevare richieste e proporre miglioramenti ◦ prevenire il malcontento e risolverlo quando presente

copernico CENTRO STUDI

Copernico Centro Studi psicologia del lavoro, ricerca, selezione e formazione
iscrizione albo reg. veneto 3809 – p.i. 03651260261

Via Roma 127 – 31030 Carbonera TV – Tel. 0422/306792 – Fax 0422/1830848
num. verde 800180486 www.copernicocs.it – copernicocs@copernicocs.it