**Impostare e mantenere il miglior rapporto**
**con i famigliari degli ospiti delle case per anziani.**

Le fasi del rapporto – i bisogni – coinvolgere nel miglioramento del servizio – l'immagine aziendale.

Forlì, lunedì 05/03/2012 h9-17, Hotel Executive, viale V. Veneto 3/e.

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.

Questo corso è rivolto a tutti coloro che intrattengano relazioni con i famigliari degli ospiti in attività di accoglienza, assistenza, verifica e coordinamento del servizio: direttori, coordinatori, educatori, assistenti sociali, responsabili dei servizi e dei reparti, psicologi, et al.

L'evento è in fase di accreditamento per gli assistenti sociali.

Il suo obiettivo è 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..

## Programma:

**le fasi del rapporto:**

- accogliere il famigliare e presentare i servizi – creare uno standard efficace e replicabile
  - preparare la visita delle struttura
  - il materiale da consegnare – esempi di depliant informativi e carte dei servizi
  - il colloquio: gestire il senso di colpa o la rabbia del famigliare, valorizzarlo e raccogliere info utili
  - favorire la collaborazione con il coinvolgimento – esempi
  - prevenire comportamenti negativi con la valorizzazione – strategie
- fidelizzare il rapporto con i famigliari nel tempo di permanenza dell'ospite
  - gestire i problemi, le lamentele e relazionarsi in situazioni difficili
- le nuove tecnologie al servizio della relazione e dell'organizzazione: internet, mail, newsletter, etc.

**i bisogni:**

- capire ed anticipare i bisogni del famigliare – la scala dei bisogni applicata alla casa per anziani

**coinvolgere nel miglioramento del servizio:**

- strumenti formali ed informali per rilevare le proposte di miglioramento dei famigliari
- gli incontri con i famigliari: quando, perché e come condurli
- il volontariato come risorsa – famigliari e non solo – esempi di iniziative esistenti e modalità di gestione

**l'immagine aziendale:**

- comunicare l'azienda al territorio
- stimolare un passa parola positivo – in che modo? Metodi efficaci e semplici applicati dal marketing
- il sito aziendale: come deve essere strutturato e che informazioni può e dovrebbe dare.

**Costo:** 170€ + iva 20% se dovuta --- 150€ cad. per iscrizioni di due o più persone, comprende materiale didattico, attestato di partecipazione, coffee break.

**Per iscriversi:** utilizzare il pulsante apposito alla pagina del corso sul sito, oppure spedire una mail a formazionelavoro@copernicocs.it, indicando nomi dei partecipanti e dati per la fatturazione.

**Docente:**

Dott. LORIS DAL POZ, Psicologo del Lavoro, docente e consulente in ambito "organizzazione ed erogazione dei servizi offerti" presso: USL provinciali di Treviso, Padova, Venezia, Verona, Vicenza, Mantova - Istituto Opera Romani di Nomi - acquedotti di Vicenza, San Donà, Padova – aziende: Industrie Cotto Possagno, Iceberg, Aeroporto di Treviso, Battistella, Diadora, Casa di Cura di Monastier - aziende di servizi APS, Sodea, SEA, Acea Pinerolese, Acegas APS - enti Unindustria Treviso, Formindustria Trieste, IAL FVG, ASCOM Treviso Vicenza Venezia. Ha all'attivo oltre 18.000 ore di docenza/consulenza.

**Pagamento:** dopo l'invio dell'iscrizione riceverete avviso di fattura: seguirà fattura a pagamento avvenuto.

**800180486** – www.copernicocs.it copernicocs@copernicocs.it
Viale della Repubblica 193/i 31100 Treviso – Via Monte Grappa 3 San Bonifacio (VR)
Responsabile corso – Maicol Zambon 045/7600118