

La gestione del paziente

DURATA: 1 Giornata
COSTO: 900€ a persona*
*salvo convenzioni



La gestione del paziente

La gestione non clinica di un paziente è spesso fondamentale per porlo in una condizione di collaborazione, soprattutto nel suo primo impatto con la struttura sanitaria.

Il paziente che si reca in una struttura sia essa pubblica o privata, per qualunque ragione lo faccia, si pone di fatto come un fruitore di servizi e, come tale, si aspetta di essere trattato. Si tratta poi di un fruitore in situazione di debolezza e insicurezza, condizione crescente al crescere della gravità della ragione per cui si appresta a usufruire di servizi sanitari.

Al di là della qualità della cura fornita, data per scontata, anche tutti gli altri aspetti devono essere gestiti con professionalità e correttezza. Dall'accoglienza all'accettazione, dalla comunicazione delle istruzioni sul percorso di assistenza al congedo finale, tutto deve svolgersi in modo da far sentire il paziente il più possibile a suo agio. Il corso fornirà pratiche informazioni sul come comportarsi nelle varie situazioni toccando anche la gestione di pazienti aggressivi e poco collaborativi.

PROGRAMMA

- Che cosa si aspetta il paziente dall'operatore sanitario?
 - Come accogliere un paziente nella struttura?
 - La gestione dell'attesa
 - L'attenzione alla Persona ed ai suoi bisogni
 - La comunicazione con il paziente
 - La correttezza e l'etica
-
- Esperienze dirette con simulazioni e attività di ruolo



A chi è rivolto

- Front office: operatori di sportello accettazione e ospitalità
- Infermieri operanti in strutture sanitarie pubbliche e private
- Medici operanti in strutture sanitarie pubbliche o private

