

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 formazione.lavoro@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