

Locandina formazione interna

Titolo formazione:	Sviluppo di una prestazione distintiva “La cultura del servizio”
Sede:	Clinica Hildebrand Centro di riabilitazione Brissago (CRB)
Aula	Sala grande/media
Obiettivi:	<ul style="list-style-type: none"> • Riflettere sull'importanza del proprio ruolo, al di là delle cure mediche o degli obiettivi di servizio, e dell'impatto che il proprio modo di agire ha sulla percezione di qualità da parte del paziente • Analizzare gli elementi che contraddistinguono una prestazione da una prestazione distintiva • Riconoscere i propri valori e quelli della Clinica e saperli tradurre in azioni concrete nelle attività quotidiane • Identificare delle modalità di comunicazione a seconda delle diverse situazioni e degli interlocutori di riferimento, per rendere più fluidi, efficaci e gradevoli i contatti con i clienti interni ed esterni.
Contenuti:	<p>I miei valori personali, i valori aziendali e l'etica: <i>“Quello in cui credo e quello che posso offrire”</i></p> <p>Il mio ruolo: <i>“La mia professione è la più bella del mondo?”</i></p> <p>Il mio modo di agire: <i>“Cosa ci vuole per essere bravi in quello che si fa?”</i></p> <p>La motivazione: <i>“Quello che mi spinge a fare e a farlo con il cuore”</i></p> <p>I bisogni: <i>“i miei, quelli dei pazienti e dei miei clienti interni”</i></p> <p>Le 7 fasi: <i>“Una comunicazione attenta e consapevole”</i></p> <p>L'ascolto attivo e l'empatia: <i>“al di là delle parole.....”</i></p>
Metodologie:	I singoli temi verranno affrontati impostando discussioni plenarie, basate su materiale audiovisivo, con lavori in sottogruppi, giochi di ruolo e commenti sugli stessi, guidati dai trainer. Momenti di debriefing da svolgere in plenaria potranno permettere di consolidare gli apprendimenti, mentre strumenti didattici mirati consentiranno di consolidare le nozioni e di formulare obiettivi di miglioramento.
Studio individuale:	A seguito della formazione si riceveranno dei regolari e puntuali spunti di riflessione da sviluppare individualmente o con il proprio team di riferimento.
Relatori:	Viviana Spagnoli e Moreno Porfido, Labor Transfer, Camorino
Destinatari:	Tutto il personale CRB
Requisiti d'ammissione:	Nessuno
Numero partecipanti:	Minimo 6 persone - massimo 14 persone
Date e orario:	<p>Per le date consultare il calendario presente nella cartella comune: V:\Formazioni\Cultura del servizio</p> <p><i>Le date di settembre sono riservate ai quadri</i></p> <p>Orario: 08.30-12.00 e 13.00-16.30. Sono previste due pause di 20 minuti al mattino e al pomeriggio</p>
Scadenza iscrizioni:	1 mese prima della data scelta

Costo:	I costi della formazione sono assunti dalla clinica.
---------------	--