

## RELATORI

### **DAMINI CRISTIANA**

Psicologa

### **GAGGIOTTI MARIA TERESA**

Psicologa-Psicoterapeuta Programma Adolescenza A.U.S.L. Parma

### **GUARESCHI ORNELLA**

U.R.P.

### **PASQUINELLI RAFFAELLA**

Capo Progetto " Formazione dedicata al personale impegnato negli sportelli unici"

### **PINAZZINI MARILENA**

Coordinatore infermieristico A.U.S.L. Parma

### **SACCENTI ELENA**

Direttore Amministrativo A.U.S.L. Parma

### **SIRI PAOLA**

Coordinatore Incaricato S.I.T. A.U.S.L. Parma

### **TESSONI ALESSANDRA**

Psicologa Metodologa Ufficio Formazione Aziendale e Coordinatore "Progetto Ponte" A.U.S.L. Parma

## CORRELATORI

### **MONICA ARCADU**

Psicologa Équipe Ufficio Formazione

### **ALESSIA MIODINI**

Psicologa Equipe Ufficio Formazione

### **Segreteria Organizzativa:**

CLAUDIA ZOPPI

GIULIA FERRARI

### **Tutor d'aula:**

ANTONELLA TONIOLO

FEDERICA BALLESTRACCI

MARTA SANFELICI

Per informazioni e iscrizioni:

Tel. 0524 515216

E-mail: [czoppi@ausl.pr.it](mailto:czoppi@ausl.pr.it)

***Sono stati richiesti i crediti ECM***



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma

**PROGETTO  
PONTE**



## **PROGETTO ACCOGLIENZA**



**"FORMAZIONE DEDICATA AL  
PERSONALE IMPEGNATO  
NEGLI SPORTELLI UNICI"**

**29 novembre, 5-12-18 dicembre 2006  
dalle 14.30 alle 17.30**

presso

**Presidio Ospedaliero di FIDENZA,  
Via Don Tincati 5, Loc. Vaio**

**AULA A**

## PROGETTO ACCOGLIENZA

L' "Accoglienza" costituisce un momento assolutamente indispensabile per far sì che gli operatori/utenti/pazienti si sentano "presi in carico" dalla struttura sanitaria a cui si rivolgono.

L'obiettivo generale del progetto è l'aumento/miglioramento delle capacità comunicativo-relazionali di tutto il personale dell'Azienda sia sanitario che amministrativo.

### OBIETTIVI SPECIFICI

- ridefinire l'importanza del front-line;
- ridefinire il proprio ruolo;
- definire modelli comportamentali efficaci per un servizio di qualità;
- accrescere la propria competenza comunicativa

### CONTENUTI

- declinazione dei requisiti di ruolo e professionali (immagine del servizio);
- accrescimento della conoscenza del sé relazionale;
- individuazione di eventuali ansie e difficoltà di chi opera nel front-line;
- ottimizzazione delle abilità relazionali: comunicazione verbale, paraverbale, non verbale, comunicazione assertiva.

### DESTINATARI

Operatori degli sportelli unici e delle accettazione di Strutture Sanitarie, telefonisti ed uscieri.

## PROGRAMMA DELLE GIORNATE

Moderatore: NICOLETTA MESTIERI

### 29 NOVEMBRE

- iscrizione dei partecipanti
- apertura dei lavori  
**ELENA SACCENTI**
- presentazione "Progetto Ponte"  
**MARILENA PINAZZINI**
- presentazione "Progetto Accoglienza"  
**PAOLA SIRI**
- restituzione risultati del focus-group  
**CRISTIANA DAMINI**
- **ALESSANDRA TESSONI e MARIA TERESA GAGGIOTTI:** "Percezione/Consapevolezza del proprio ruolo e qualità del comunicare"

### 5 DICEMBRE

- **ALESSANDRA TESSONI, MONICA ARCADU, ALESSIA MIODINI:** "La comunicazione"
- **ORNELLA GUARESCHI:** " I reclami"

### 12 DICEMBRE

- **MARIA TERESA GAGGIOTTI:** " La comunicazione"

### 18 DICEMBRE

- **ALESSANDRA TESSONI e MARIA TERESA GAGGIOTTI:** " Gestione dello stress e del conflitto"
- Chiusura dei lavori  
**RAFFAELLA PASQUINELLI**
- Compilazione dei questionari ECM

## SUCCESSIVE EDIZIONI

### PARMA:

16 GENNAIO 2007  
23 GENNAIO 2007  
30 GENNAIO 2007  
6 FEBBRAIO 2007

### FIDENZA:

25 GENNAIO 2007  
1 FEBBRAIO 2007  
8 FEBBRAIO 2007  
15 FEBBRAIO 2007

### LANGHIRANO:

13 FEBBRAIO 2007  
20 FEBBRAIO 2007  
27 FEBBRAIO 2007  
6 MARZO 2007

### BORGOTARO:

8 MARZO 2007  
15 MARZO 2007  
22 MARZO 2007  
29 MARZO 2007

### PARMA:

13 MARZO 2007  
20 MARZO 2007  
27 MARZO 2007  
3 APRILE 2007

Ogni operatore è libero di partecipare alle edizioni previste su tutto il territorio provinciale purchè sia garantita la partecipazione pari al 100% nella stessa sede