

## La CIMO ASMD

in collaborazione con l'Agenzia formativa Apogeo, impegnata da anni nella comunicazione in sanità,  
**organizza per gli iscritti dell'area emergenza-urgenza il**

### **PRIMO CORSO DI FORMAZIONE**

**Evento ECM n. 570-63880 con 15,8 crediti**

## **GESTIONE DI UNA COMUNICAZIONE EFFICACE NEL SISTEMA 118**

Un modo concreto per sviluppare le basi della comunicazione efficace con utenti e operatori anche rispetto alle situazioni di conflittualità/aggressività, alla multiculturalità e alla fragilità specifica di alcune categorie di utenti

Il corso è rivolto ai medici iscritti CIMO ASMD delle Centrali Operative e dei mezzi di soccorso avanzato 118 per lo sviluppo dell'area dell'Emergenza in linea con la raccomandazione n. 15, febbraio 2013 del Ministero della Salute, Dipartimento della Programmazione e dell'Ordinamento del SSN  
Direzione Generale della Programmazione Sanitaria - Ufficio III

### **NAPOLI - Giovedì 16 e Venerdì 17 maggio 2013**

#### **Giovedì 16 maggio, 09:00 - 18:00 Laboratorio comune per C.O. e Medicalizzate**

- Gli obiettivi comuni e la comunicazione integrata per il 118
- I principi della comunicazione applicati al 118 per la gestione degli ostacoli tipici una relazione funzionale
- Il triage come flusso di lavoro fra centrale operativa e medicalizzate

#### **Venerdì 17 maggio, 09:00 - 13:00 Laboratorio specialistico per C.O.**

- Sintesi dei principali punti di attenzione nella gestione delle telefonate da centrale
- Le fasi della telefonata: la gestione specifica di ciascuna fase per ottenere le informazioni necessarie
- Fornire istruzioni telefoniche efficaci a chi ha chiamato, in attesa della medicalizzata

#### **Venerdì 17 maggio, 14:00 - 18:00 Laboratorio specialistico per Medicalizzate**

- Sintesi dei principali punti di attenzione nella gestione dell'attività sul campo
- La percezione, gli stati d'ansia degli interlocutori e i relativi problemi
- Gli elementi di comunicazione e operatività per il lavoro di gruppo e l'immagine del servizio

**Durata:** n. 12 ore per partecipante (n. 8 ore plenaria + n. 4 ore specialistica)

**Informazioni e iscrizioni:** Segreteria Regionale CIMO ASMD Campania

**Partecipazione:** frequenza obbligatoria ai fini ECM e gratuita

**Numero partecipanti:** da 18 a 24 nella plenaria, per favorire scambio e approfondimento

**Sede:** Hotel Terminus, Piazza Garibaldi n. 91, Napoli

**Materiali:** dispensa e kit d'aula. In dono a ciascun partecipante il libro del docente P. Boschi con L. Sprugnoli, *Superare l'ansia*, Demetra (gruppo Giunti), edizione originale con le tecniche di relazione funzionale

**Modello formativo:** schemi di riferimento ed elementi operativi concreti, confronti e dibattiti per definire elementi utili nell'operatività dei partecipanti