

Formazione per Infermieri e Operatori di centrale operativa 118

Sede dei corsi: Accademia Catis - Bologna

Finalità:

L'Azienda Usl di Bologna e la Fondazione Catis – Ambulanza 5 in collaborazione con l'ente di formazione Accademia Catis di Bologna hanno elaborato un nuovo programma di formazione e aggiornamento professionale per infermieri e operatori tecnici di centrale operativa 118 (emergenza, interospedaliero e intraospedaliero).

Il nuovo programma nasce in seguito ad un'analisi a 360 gradi sul delicato ruolo dell'operatore di centrale "118".

Le centrali operative sono strutture qualificate con personale specializzato e con tecnologie avanzate. Realtà complesse non solo dal punto di vista tecnologico ma anche da quello delle competenze degli operatori e soprattutto complicate nella gestione e nel coordinamento di diverse strutture e personale anche di organizzazioni esterne, come avviene nella Centrale Operativa 118 di Bologna Soccorso.

Per questo l'operatore di centrale assume un ruolo estremamente importante e critico per la funzione delicata che esercita, che lo vede interfaccia tra il cittadino/utente e il sistema del soccorso. Un ruolo spesso esposto a situazioni di conflitto, dove la "comunicazione" diviene elemento fondamentale.

Partendo da questo scenario, il nuovo percorso formativo intende migliorare le competenze comunicative degli operatori all'interno del proprio contesto lavorativo, fornendo una vera e propria "cassetta degli strumenti di comunicazione", indispensabili per gestire e risolvere le diverse problematiche in modo positivo con tutti gli attori coinvolti nel processo lavorativo, dal collega di centrale al cittadino e prevenire lo stress legato all'attività lavorativa.

Obiettivi:

- facilitare il flusso delle comunicazioni ;
- favorire il coinvolgimento delle risorse umane nel contesto organizzativo;
- acquisire competenze sugli elementi fondamentali della comunicazione telefonica con il cittadino e interpersonale all'interno della struttura;
- fornire efficaci strumenti per affrontare il quotidiano lavorativo, per gestire i conflitti, per stabilire e condividere le regole;
- affrontare i processi lavorativi come opportunità di miglioramento continuo dei risultati attraverso comportamenti coerenti e assertivi;
- creare integrazione attraverso la "vision" collegando l'obiettivo particolare delle singole funzioni a quello generale del servizio, indirizzando gli sforzi verso una meta comune.

Destinatari:

Infermieri e Operatori di centrale operativa 118.

Metodologia didattica:

Formazione in aula con interazione diretta tra i partecipanti utilizzando la tecnica del brain storming, lavori e dinamiche di gruppo, role playing, test ed esercitazioni.

Docenti:

Sociologi e psicologi esperti nel settore sanitario.

Per ulteriori informazioni contattare il:



**Accademia Catis—Via G. Papini n. 32 40128 Bologna tel. 051- 4187228 fax 051-7090555
www.catis.net accademia@catis.net**

ENTE DI FORMAZIONE ACCREDITATO REGIONE EMILIA ROMAGNA