

# PROPOSTE ECM FP NAZIONALE

## Corsi ECM FAD

Novità

**ECM FAD da 30 crediti - Nuovi corsi**

Per ulteriori corsi, informazioni ed altre novità visita il sito [www.fp.cisl.it](http://www.fp.cisl.it)

Per ogni ulteriore informazione o per problematiche inerenti l'iscrizione on line contattare:

**Segreteria organizzativa IAL Lombardia** sede di Brescia via Castellini n°7- tel. 030 2893811 - Fax 030 2893850- E-mail [sede.brescia@ialombardia.it](mailto:sede.brescia@ialombardia.it)

Entrando nel sito [www.ialombardia.it](http://www.ialombardia.it) si può visionare il catalogo completo dei corsi ECM 2014-2015



## CONVEGNO

PER TUTTE LE PROFESSIONI SANITARIE

**“ RUOLO E COMUNICAZIONE DEL PERSONALE  
NEI RAPPORTI CON IL CLIENTE  
(FAMIGLIARI E UTENTI)”**

**DOCENTE:** Dott.ssa ELENA VERDINA  
Consulente libero prof. Laurea in Scienze  
dell'Educatione.

Docente esperto nei corsi ECM delle professioni  
Sanitarie



**5,6  
CREDITI  
ECM**

**26 Febbraio 2015**

dalle 8.30 alle 18:30

**SEDE**

**CISL FP Bergamo Via Carnovali n°88/A “Sala Riformisti”**

**INDIRIZZATO A**

**Tutte le professioni sanitarie a debito ECM**

**Operatori non a obbligo ECM ed Assistenti Sociali a debito FC.AS.**

**L'evento è realizzato in convenzione con il Consiglio Regionale  
della Lombardia dell'Ordine degli Assistenti Sociali**

**PER INFORMAZIONI E ISCRIZIONI**

visitate il sito [www.ialombardia.it](http://www.ialombardia.it) e, una volta selezionato la voce "Consulta il catalogo eventi 2015" effettuate l'iscrizione on line

## CONVEGNO PER TUTTE LE PROFESSIONI SANITARIE

### “RUOLO E COMUNICAZIONE DEL PERSONALE NEI RAPPORTI CON IL CLIENTE (FAMIGLIARI E UTENTI)”

26 Febbraio 2015



5,6  
CREDITI  
ECM

#### OBIETTIVO

L'evento ha l'obiettivo di migliorare il rapporto del personale di front-line con il cliente/utente, di acquisire competenze comunicative e di ascolto, apprendere conoscenze sulla qualità del servizio e sul proprio ruolo professionale nell'organizzazione lavorativa.

#### CONTENUTI

- La qualità del servizio: essere orientati al cliente/utente;
- il ruolo professionale: competenze;
- saper gestire la relazione con il cliente/utente;
- riconoscere i bisogni dell'utenza: espliciti/impliciti/latenti;
- saper gestire le situazioni critiche;
- la comunicazione efficace;
- stili di comunicazione (passivo, assertivo, aggressivo);
- la comunicazione di front office e la comunicazione telefonica

#### METODOLOGIA DIDATTICA

Lezione frontale – confronto d'aula



## CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE

#### PER ISCRIVERSI

1. Visitate il sito [www.ialombardia.it](http://www.ialombardia.it) area corsi- catalogo eventi 2015, selezionate il corso e cliccate su “iscriviti on line”. Per problematiche contattare IAL Lombardia sede Brescia tel. 030 2893811 [sede.brescia@ialombardia.it](mailto:sede.brescia@ialombardia.it)
2. La scheda di iscrizione inviata equivale alla conferma dell'iscrizione all'evento; sarà impegno della Segreteria Organizzativa avvisare in caso di variazioni inerenti l'attivazione del convegno o in caso di esaurimento dei posti disponibili.

3. Per iscritti **CISL FP ed Assistenti Sociali** **EVENTO GRATUITO.**

4. Per i **NON iscritti CISL FP** quota di iscrizione di **70 euro** da versare tramite bonifico intestato a IAL Lombardia sede di Brescia, causale: quota corso ECM del 26/02/2015 Bergamo. IBAN: IT54F0569611200000006927X37

**L'evento è realizzato in convenzione con il Consiglio Regionale della Lombardia dell'Ordine degli Assistenti Sociali**



**ORARI EVENTO**  
dalle 8.30 alle 18.30

**REGISTRAZIONE  
PARTECIPANTI**  
ore 8.30 - 9.00

**ORARI AULA**  
h 9.00 - 13.00  
h 14.00 - 18.00

#### SEDE

**CISL FP Bergamo**  
Via Carnovali n°88/A  
“Sala Riformisti”



#### PER INFORMAZIONI CONTATTARE

Segreteria organizzativa IAL Lombardia sede di Brescia via Castellini n°7- tel. 030 2893811 - Fax 030 2893850 - Email [sede.brescia@ialombardia.it](mailto:sede.brescia@ialombardia.it)