

ACCOGLIENZA E GESTIONE DEL PAZIENTE IN CONFORT E SICUREZZA

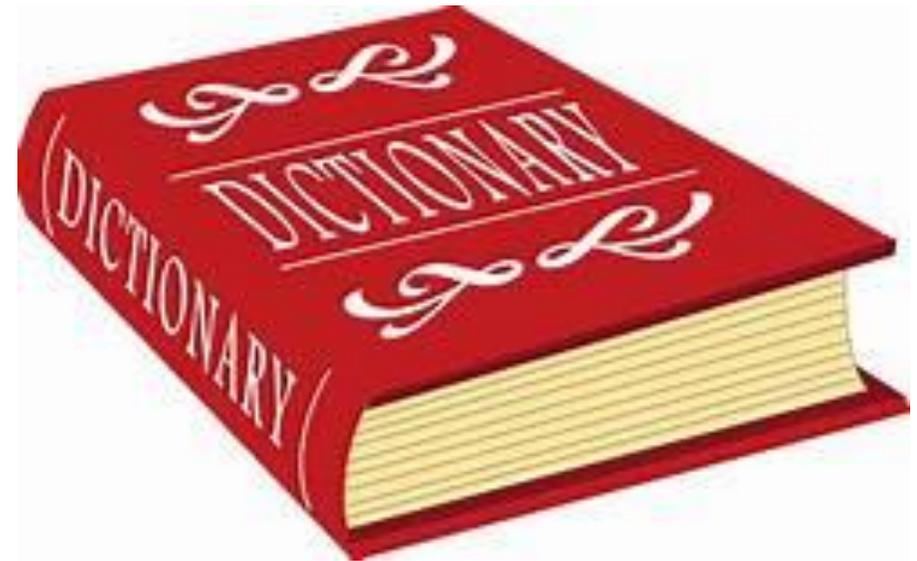
Formatore: Barbara Caldieri

Sicurezza:

Condizione oggettiva esente da pericoli, o garanzia contro eventuali pericoli.
Cautela contro eventualità spiacevoli

Confort

tutto ciò che fa stare più comodi, a proprio agio



CONFORT PER CHI?

Ambiente di lavoro



Lavoratore
Paziente

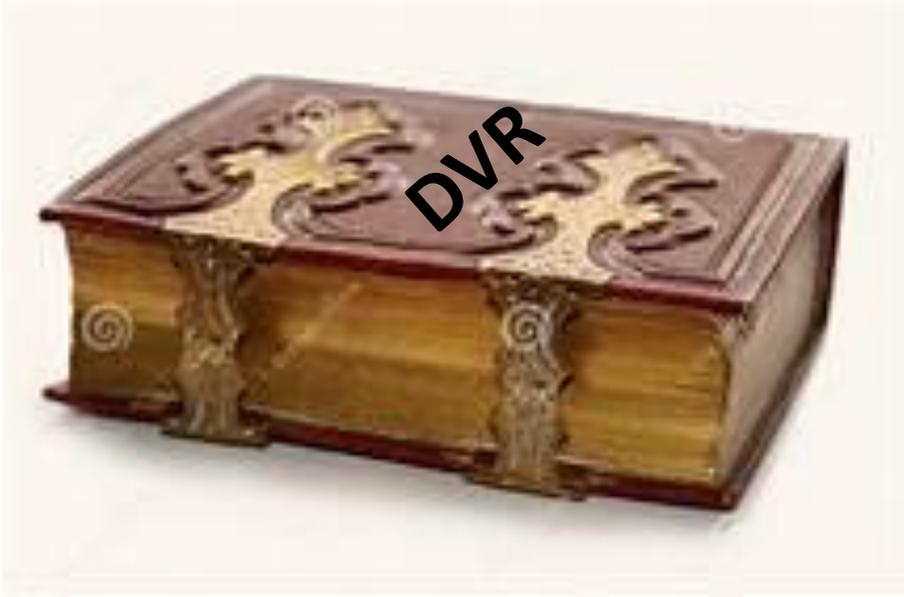
..MA E' SEMPRE STATO COSI'?

..Certo che no.



Evoluzione

- ✓ Aspetti sanitari/sicurezza
- ✓ Aspetti legati all'innovazione tecnologica
- ✓ Aspetti concorrenziali

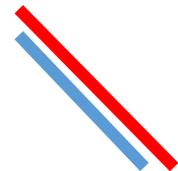


Formazione obbligatoria



Sorveglianza sanitaria(MC)

Protocolli operativi



CONFORT DEL LAVORATORE

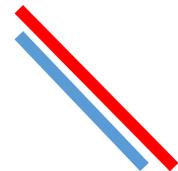
Dell'ambiente



ERGONOMIA



Delle posizioni di lavoro



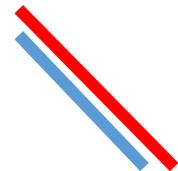
..CONFORT PSICOLOGICO DEL PAZIENTE

Se potessi dedicarmi solo a questo

..Farei principalmente lo psicologo!



..O principalmente il cameriere



MA SONO UN ASO CON TUTTI QUESTI RUOLI



- RICEVE E ACCOGLIE I PAZIENTI
- GESTISCE L'AGENDA DEGLI APPUNTAMENTI
- CONTROLLA E AGGIORNA GLI SCHEDARI
- HA RAPPORTI CON FORNITORI E COLLABORATORI ESTERNI
- SVOLGE LE QUOTIDIANE ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE, ANCHE CON TECNOLOGIA INFORMATICA
- PREPARA L'AREA DI INTERVENTO CLINICO
- ASSISTE L'OPERATORE DURANTE L'ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI
- MANIPOLA, PREPARA E STOCCA I MATERIALI DENTALI
- ARCHIVIA E CATALOGA IL MATERIALE RADIOGRAFICO E ICONOGRAFICO DEL PAZIENTE
- RIORDINA, PULISCE, DISINFETTA, STERILIZZA, PREPARA LO STRUMENTARIO E LE ATTREZZATURE
- DECONTAMINA E DISINFETTA GLI AMBIENTI DI LAVORO

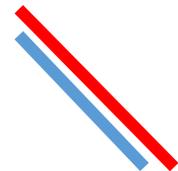
IL «CICLO PRODUTTIVO» DEL PAZIENTE IN STUDIO DENTISTICO



ACQUISIZIONE DEL PAZIENTE

**Mettiamoci nei suoi panni..
come non vorrei mai essere trattato?**

- ✓ Male
- ✓ Come un numero

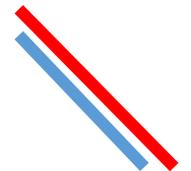


«SPERSONALIZZAZIONE» DEL RAPPORTO

Quando
accade
questo?

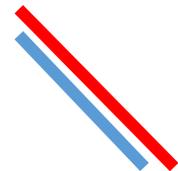
Persona

Trattamento
odontoiatrico



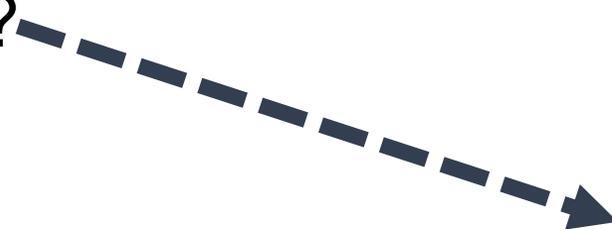
ALLORA PERSONALIZZIAMO IL RAPPORTO!

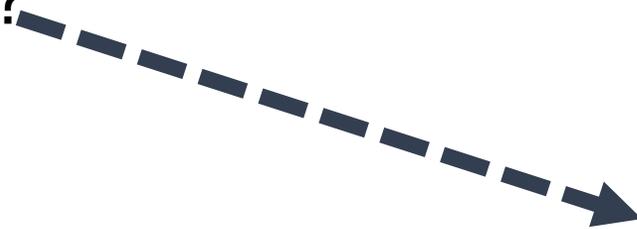
Riconosciamo a ciascuno **la propria** identità:

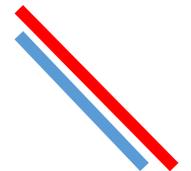


ALLORA PERSONALIZZIAMO IL RAPPORTO!

Riconosciamo a ciascuno **la propria** identità:

Come?  Conoscendo

Come?  Ascoltando



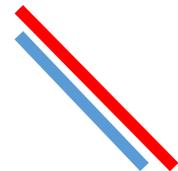
Vis a vis

- ✓ Lavoriamo sia sul verbale che sul non verbale



Telefonica

- ✓ Sviluppiamo strategie per una buona comunicazione telefonica

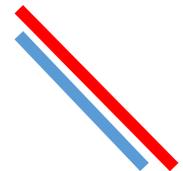


**TRA TUTTE LE MANSIONI RISPONDERE AL TELEFONO
E' TRA LE PIÙ DIFFICILI.**

*Non si ha mai una seconda occasione per fare
una buona impressione*

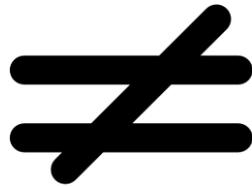
COME RISPONDERE?

- Nome dello studio + buongiorno + il vostro nome
- Chiedere eventuali giorni ed orari preferenziali
- Dare due opzioni
- Ripetere quanto concordato
- Se nuovo paziente chiedere **SEMPRE** recapito telefonico



AVERE SEMPRE IL CONTROLLO DELLA CHIAMATA

-ASCOLTARE → Essere disponibili



-CONTENERE → Essere a totale
disposizione

↓
**IMPORTANZA
DELL'ASSERTIVITA'**



I TRUCCHI DEL MESTIERE

-Sorridere al telefono

-Chiamare il paziente per nome (ma dando sempre del lei!!!)

-Essere cordiali

Buongiorno

Buonasera

Come sta?

Allora la aspettiamo il, alle

Buona giornata, buon fine settimana!

-TENERE SEMPRE D'OCCHIO IL TEMPO!!!



Positività

Empatia

Assertività

Personalizzazione

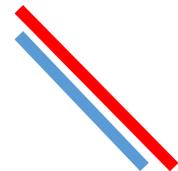
Ascolto

LA CONTRATTAZIONE DELL'APPUNTAMENTO

- **Utilizzare frasi brevi**
- **utilizzare verbi al presente**
- **evitare espressioni o parole negative**
- **evitare espressioni che possano metterci in posizione di inferiorità (es. mi perdoni se la disturbo! – le porto via pochi minuti!).**



Fornire DUE OPZIONI anche se i posti in agenda sono molteplici.



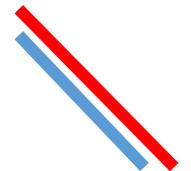
ELEMENTI SU CUI AGIRE PER MIGLIORARE

- Conoscenza della terminologia e delle procedure medico-sanitarie (DOBBIAMO SAPERE DI COSA STIAMO PARLANDO, ANCHE SE NON SIAMO UN'ASO!)
- Gentilezza e disponibilità nelle relazioni con il pubblico
- Capacità di lavorare in modo indipendente, strutturato e attento
- Buona conoscenza e uso del computer e dei sistemi informatici
- Puntualità, precisione e affidabilità
- Efficienza e rapidità
- Discrezione nel gestire le informazioni personali

Capacità
organizzative e di
gestione
amministrativa

CHIEDERSI SEMPRE: SE FOSSI UN PAZIENTE COSA VORREI SENTIRE

- **Sentire di aver chiamato nel posto giusto**
- Sentire che chi si occuperà di noi sarà sinceramente felice di conoscerci o di rivederci
- Avere la possibilità di incontrarci il prima possibile

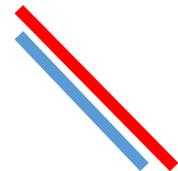


E PER FINIRE...

Ricorda che in fin dei conti interagisci con un essere umano.

A tutti capita di avere giornate storte. Magari il tuo interlocutore ha litigato con sua moglie, si è preso una multa per eccesso di velocità o ha avuto tutta una serie di sfortune. Queste cose sono successe più o meno a chiunque.

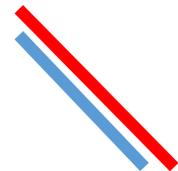
Cerca di migliorargli la giornata mantenendoti calmo e imperturbabile: questo comportamento farà bene anche a te.



E PER FINIRE...



«Abbiamo la stessa forma ma non siamo tutti uguali...rispettiamo sempre l'altro, anche quando lui sembra non fare lo stesso con noi!»

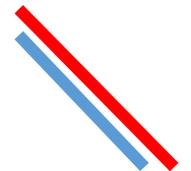


MA DOBBIAMO RICORDARE TUTTO DI TUTTI?

Ma possiamo riuscirci?



Annotiamo le informazioni



ORGANIZZIAMOCI

Suddividiamo le informazioni in base alla loro ***condivisibilità***

- ✓ GDPR
- ✓ Buon senso



COME IL BRIEFING NELLA CUSTOMER EXPERIENCE



SI

- ✓ Dati anagrafici
- ✓ Dati clinici
- ✓ Dati utili
all'ottimizzazione del
servizio

NO

- ✓ *Dati Particolari*
(*ex dati sensibili*)
- ✓ Dati personali
confidenziali

QUALI SONO I DATI UTILI ALL'OTTIMIZZAZIONE DEL SERVIZIO

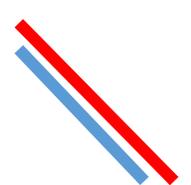
- ✓ Hobby
- ✓ Titolo di studio
- ✓ Tipo di lavoro
- ✓ Orari di lavoro
- ✓ Componenti della famiglia
- ✓ Eventi importanti passati o
- ✓ Imminenti nella vita del paziente



Azioni promozionali



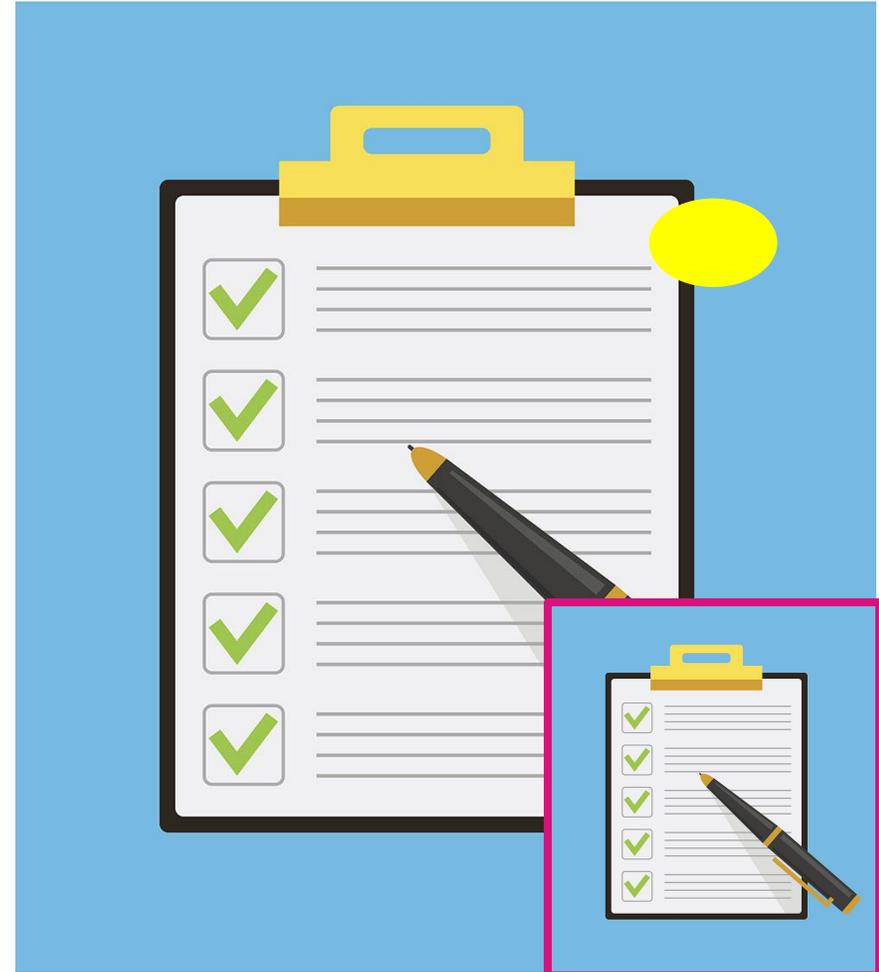
- ✓ Eventi a tema
- ✓ Newsletters
- ✓ Offerte specifiche
- ✓ Invio di materiale informativo



CON UN OCCHIO DI RIGUARDO ALLE INFORMAZIONI CONFIDENZIALI AL MEDICO

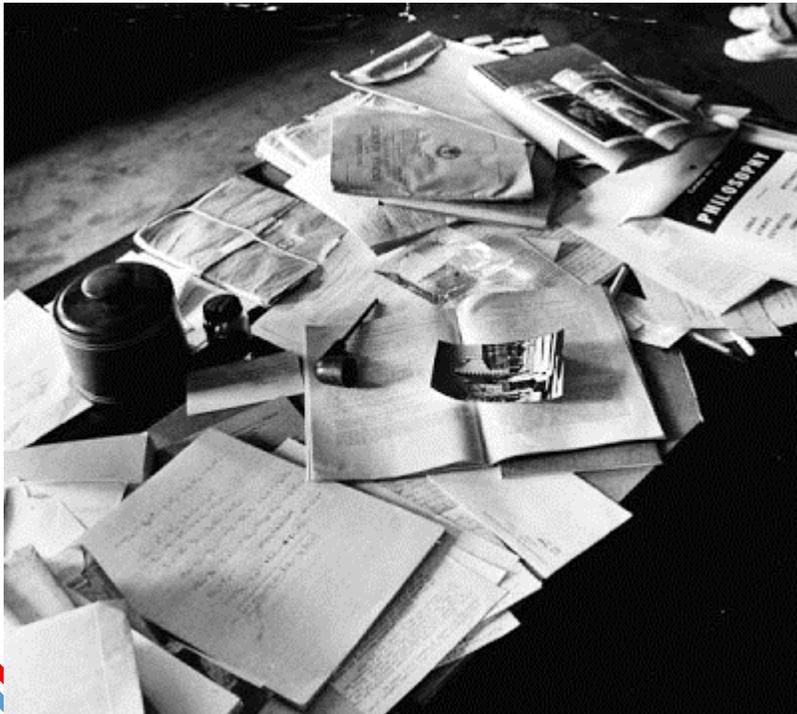


Creare una sottocartella con PW



Attenzione all'accoglienza dell'ambiente

- ✓ Il bagno pazienti
- ✓ La sala d'attesa



ACCOGLIENZA VIS A VIS

Monitoriamo

- ✓ La nostra puntualità
- ✓ La presenza di ospiti «non attesi» o «indesiderati»
- ✓ Poniamo rimedio alla presenza di «disturbatori»

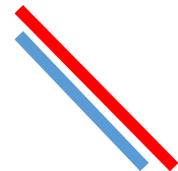


BUROCRAZIA

Documentazione obbligatoria



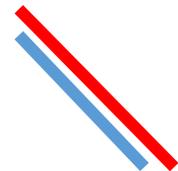
- ✓ Chi consegna?
- ✓ Chi informa e chiarifica?



ACCOMPAGNAMENTO ALLA POSTAZIONE OPERATIVA



- ✓ Non corriamo!
- ✓ Diciamo il numero della sala operativa in cui siamo diretti



Scegliere l'adeguato registro comunicativo

Argomenti SI

- ✓ Argomenti «da ascensore»
- ✓ Argomenti che so essere piacevoli per il paziente

Argomenti NO:

- ✓ Politica
- ✓ squadre di calcio
- ✓ Argomenti che so essere «delicati» per il paziente



E SE NON SO COSA DIRE?

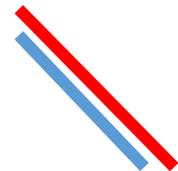
SE LE PERSONE
CONOSCESSERO IL PESO
DELLE
PAROLE
DAREBBERO PIÙ VALORE
AL
SILENZIO

FACCIAMO «ACCOMODARE»



- Pulito
- «aperto»
- abbassato
- luce spenta
- pellicole barriera collocate

- Posizione adattata al singolo paziente
- Pazienti con difficoltà nel deambulare
 - Pazienti disabili *
 - Pazienti non vedenti
 - Pazienti bambini(o molto bassi)



ACCOMPAGNAMENTO ALLA SALA RADIOLOGICA

Decontaminazione davanti al paziente o no?
Pellicole monouso davanti al paziente!



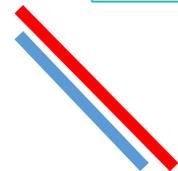
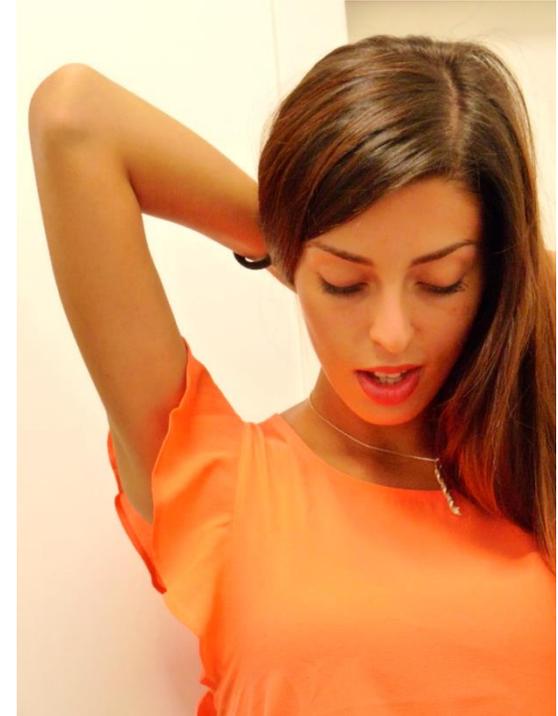
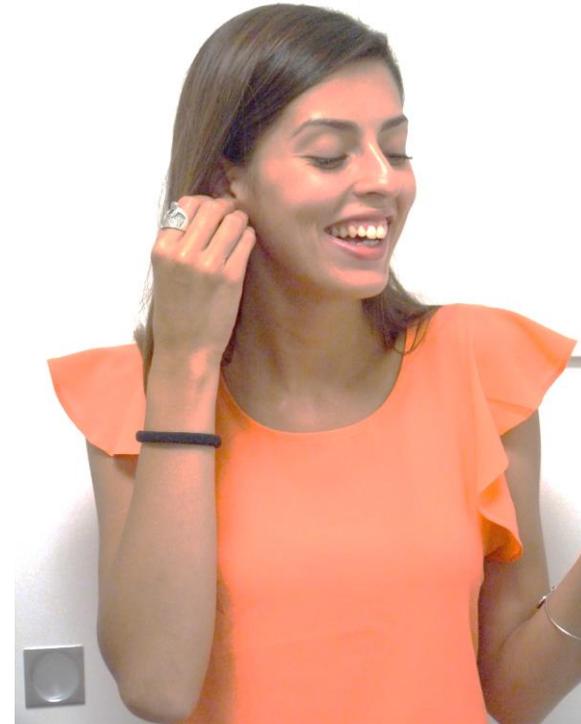
ACCOMPAGNAMENTO ALLA SALA RADIOLOGICA

Raccolta monili:

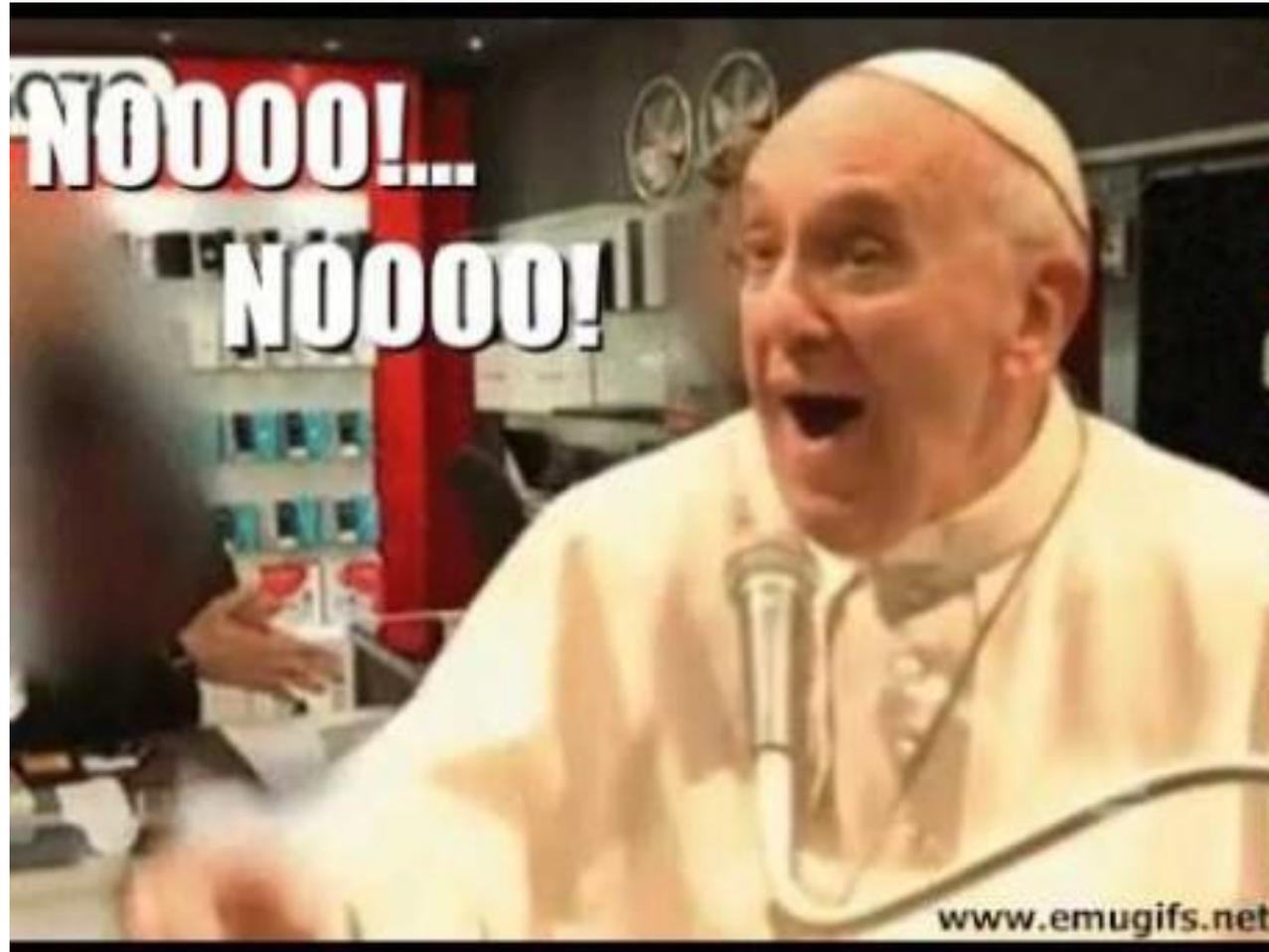
- orecchini/piercing
- mollette e fermagli per capelli,



Protesi dentarie rimovibili
Protesi acustiche



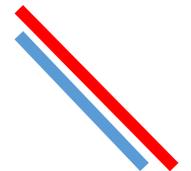
IN CASO DI RICHIESTA DEI PROPRI ESAMI RADIOLOGICI?



No o si?
Sì, gli esami radiologici sono di proprietà del paziente e vanno resi

DURANTE LA PRESTAZIONE

L'operatore è concentrato sul campo operativo, spesso ha anche una visione obbligatoriamente limitata

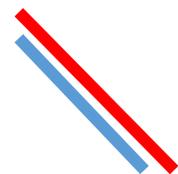


DURANTE LA PRESTAZIONE

L'ASO vede e monitora sul paziente tutto quel che il medico non può vedere:



- ✓ colore pelle
- ✓ sudorazione,
- ✓ tensione muscolare
- ✓ movimento degli arti
- ✓ movimento oculari

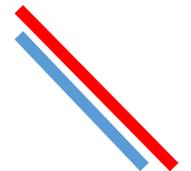


..E ALLORA COSA FA?

Ferma
l'operatore!

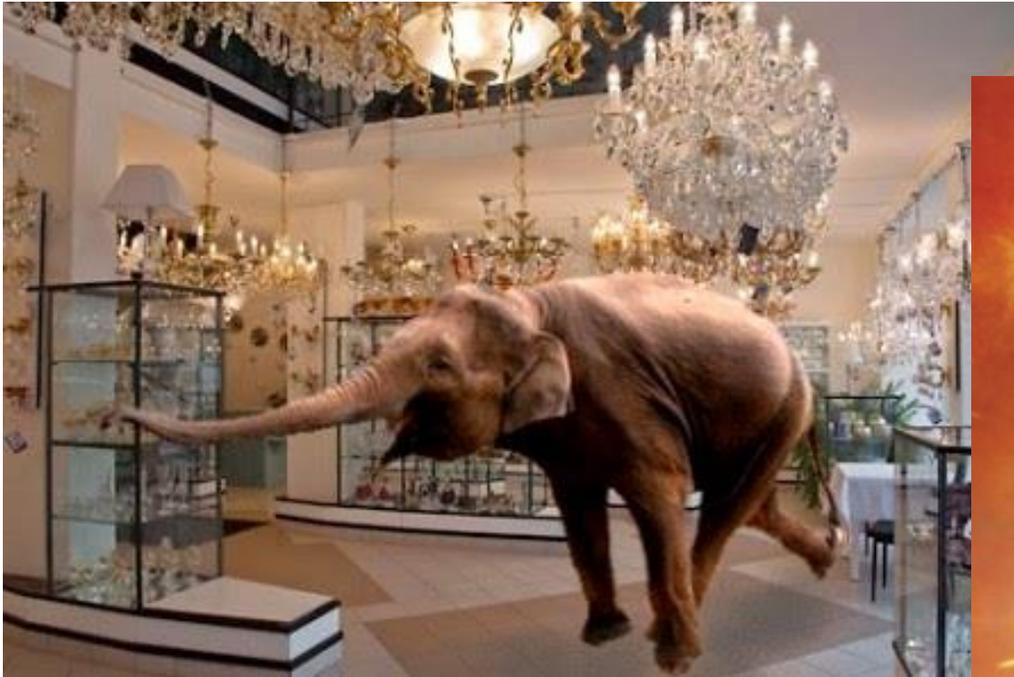


.. Ma non così!



DURANTE LA PRESTAZIONE

L'ASO vede e monitora tutto quel che il medico non può vedere, anche gli strumenti involontariamente pericolosi per il paziente



.. E cosa fa?

DURANTE LA PRESTAZIONE

Proteggiamo il paziente, ma da cosa?

- ✓ Da schizzi di acqua o ancor peggio di liquidi pericolosi
- ✓ Da frammenti solidi
- ✓ Da polveri
- ✓ Da vapori



DURANTE LA PRESTAZIONE

Non movimentare strumentazione sul viso del paziente ma dietro alla sua testa o sul petto

- ✓ Per motivi di sicurezza
- ✓ Per motivi di confort emotivo.

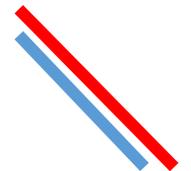


..VISTO CHE SIAMO IN ARGOMENTO ANESTESIA



Che fare durante?

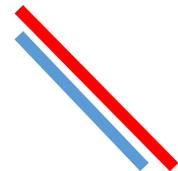
Che fare dopo?



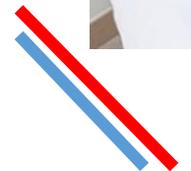
DURANTE LA RILEVAZIONE DI IMPRONTE TRADIZIONALI



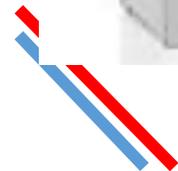
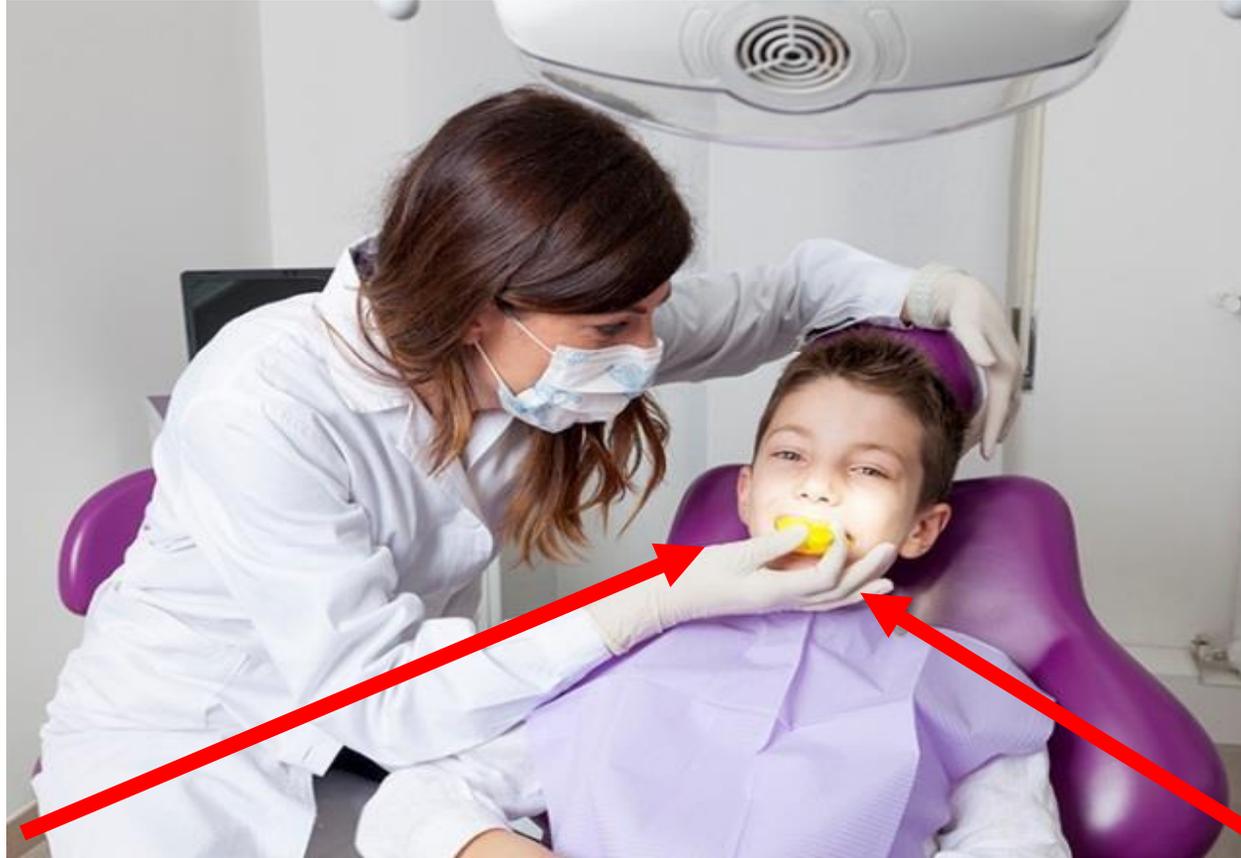
Formatore: Barbara Caldieri



DURANTE LA RILEVAZIONE DI IMPRONTE TRADIZIONALI



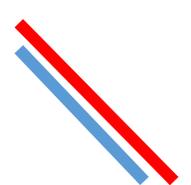
COME AIUTARE?



..E DOPO L'IMPRONTA?

Detergiamo il viso del paziente
prima di lasciarlo uscire

Cosa usare?
Cosa non usare?



PRIMA DI DIMETTERE IL PAZIENTE DALLA SALA OPERATIVA



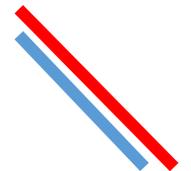
**REGOLA D'ORO:
ACCERTARSI CHE SIA IN BUONO
STATO DI SALUTE**

SEMBRERA' BANALE MA

«Va tutto bene?»



«Come si sente?»



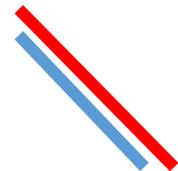
PRIMA DI DIMETTERE IL PAZIENTE DALLA SALA OPERATIVA

Ricordiamogli:

- ✓ Occhiali
- ✓ cellulare
- ✓ Borse
- ✓ Cappotto/cappello/guanti

In sala d'attesa:

- ✓ Prescrizioni
- ✓ Appuntamenti successivi
- ✓ Farmaci, campioni, dispositivi in omaggio
- ✓ Istruzioni d'uso..



Grazie per l'attenzione.

Formatore: Barbara Caldieri