



**Provider: ProfConServizi – Servizi per le Professioni**

**ID. 2502**

**ID evento: 402976**

## “Comunicazione in Veterinaria”

17 dicembre 2023

c/o “Villa Di Bella”

Via Giuseppe Garibaldi, 298 – 95029 Viagrande (CT)

### Programma Scientifico

- h. 08.00 Accoglienza e registrazione dei partecipanti
- h. 08.30 Saluto ai partecipanti e presentazione del Corso  
*Dott. Renato Paolo Giunta*

***Relatore Dott. Simone Scoccianti***

- h. 09.00- 10.00 Il Viaggio del cliente;
- h. 10.00 – 11.00 Modelli comunicativi;
- h. 11.00 – 12.00 Casi clinici: Gestione clienti
- h. 12.00 – 13.00 Discussione;
- h. 13.00 -13.20 somministrazione questionario;
- h. 13.30 Chiusura dei lavori

**Per poter acquisire i crediti ECM è necessaria la presenza documentata ad almeno il 90% della durata delle ore di lezione ed il superamento del 75% dei quesiti che compongono il test di valutazione dell'apprendimento.**

Responsabile Scientifico: **Dott.ssa Vincenza Cinzia Batà**

Durata complessiva corso: **ore 4.00**

Corso destinato ai **Medici Veterinari**.

Obiettivi Formativi: **La comunicazione efficace, interna, esterna con paziente. La privacy ed il consenso informato.**

Area: **Veterinaria**

Partecipanti ECM: **80**

Crediti per partecipanti: **4,00**

Si ricorda che per l'ottenimento dei crediti ECM è obbligatorio:

- ✓ La presenza documentata ad almeno il 90% della durata delle ore di lezione ed il superamento del 75% dei quesiti che compongono il test di valutazione dell'apprendimento.
- ✓ La compilazione dei questionari di valutazione dell'apprendimento e della qualità percepita.

**Nel caso non fosse documentabile la presenza per la durata richiesta o non venisse effettuato e/o superato il questionario finale di valutazione dell'apprendimento, il Provider ProfConServizi – Servizi per le Professioni non potrà rilasciare i crediti ECM al partecipante.**

La comunicazione rappresenta un pilastro di fondamentale importanza nella vita sociale e nella pratica della Medicina Veterinaria, eppure non sono provvisti di strumenti comunicativi specifici, che possano assisterli nella pratica quotidiana. Non è previsto nel loro curriculum formativo uno spazio dedicato ad una disciplina così importante.

Al pari dei pediatri, in cui i referenti non sono i loro pazienti ma i loro famigliari, anche Per i Medici Veterinari instaurare una relazione basata sulla fiducia è fondamentale per migliorare la qualità dell'anamnesi, la diagnosi clinica e di conseguenza la terapia. La fiducia e le relazioni vengono costruite durante tutto il processo, dal primo contatto, anche telefonico, a quello di saluto terminata la visita.

Numerosi studi hanno permesso di evidenziare come una buona capacità comunicativa permette di migliorare il grado di soddisfazione del cliente determinando anche ricadute positive sui risultati clinici.

Anche per i Medici Veterinari come per i colleghi Medici Chirurghi la comunicazione di non gradevoli notizie spesso anche difficili da dare, quali le diagnosi di particolare gravità e prognosi non favorevoli, ha un diretto impatto sul benessere psicologico dell'interlocutore.

In questi casi l'utilizzo di un attento del linguaggio verbale e paraverbale, la scelta delle domande unite alla capacità di costruire relazioni empatiche basate sulla fiducia hanno ricadute molto positive, sia sul rapporto con gli altri che sul proprio benessere psicologico.

Acquisire competenze specifiche in ambito comunicativo può migliorare quindi in modo evidente la relazione con la propria clientela, riducendo fraintendimenti e contenziosi e migliorando la collaborazione e la fiducia.

### **Finalità del corso**

La Professione veterinaria ha un rischio di *burnout* e *compassion fatigue* molto elevato e assumere il controllo sulle proprie capacità relazionali e comunicative riduce i fattori e le situazioni di stress.

Il corso tende a promuovere una comunicazione efficace sia con la clientela che con i colleghi che aiuta a promuovere ambienti di lavoro positivi, migliorando efficacia ed efficienza dei gruppi di lavoro.

Sarebbe auspicabile che lo studio della comunicazione venga inserita nei processi formativi sia in ambito accademico che nei percorsi di formazione continua, infatti, tende a migliorare la vita degli animali e dei loro famigliari, ma anche degli stessi Medici Veterinari.

### **A chi è rivolto**

Corso con accreditamento ECM per Medici Veterinari.