

Comunicato stampa

L'INIZIO DELLE BUONE STORIE DI CURA. LA MEDICINA NARRATIVA AL FRONT OFFICE DELL'AZIENDA OSPEDALIERA SAN GIOVANNI ADDOLORATA DI ROMA

Prima esperienza in Italia realizzata in collaborazione tra un'azienda ospedaliera e la Società italiana di medicina narrativa (Simen), il corso di formazione è riservato al personale dedicato all'accoglienza, primo contatto tra pazienti e percorsi di cura

Roma 17 giugno 2021 – Al via il 17 giugno presso l'Azienda ospedaliera San Giovanni Addolorata di Roma il **corso di formazione "L'inizio delle buone storie di cura", prima esperienza in Italia** realizzata in collaborazione tra un'azienda ospedaliera e la Società italiana di medicina narrativa (Simen). Si tratta di un percorso che durerà 6 mesi e che sarà organizzato in laboratori formativi al fine di individuare le competenze e riflettere sul ruolo dell'operatore di front-office attraverso un approccio autobiografico di gruppo.

“In una organizzazione complessa, in particolare in una organizzazione sanitaria, **il front office determina la qualità dei rapporti tra le persone** e non si risolve in un lavoro di relazioni con l'esterno e di reception. Il front Office – **ha sottolineato il Direttore Generale Tiziana Frittelli** - è il luogo, fisico e anche metaforico, dell'accoglienza. Si tratta di un punto nevralgico di un ospedale, che **richiede personale con skills sia tecnico-professionali che strettamente connesse alla comunicazione, alla relazione e alla capacità di ascolto**, sin dal primo contatto telefonico con cittadini e pazienti. Per questa ragione abbiamo individuato la metodologia della **Medicina Narrativa quale migliore approccio per questo tipo di funzione, promuovendo un progetto formativo innovativo** che affronta, per la prima volta in Italia, il tema del front office per favorire la messa in atto, attraverso la formazione e l'allenamento delle competenze narrative, delle migliori esperienze di connessione tra i cittadini, gli operatori e i diversi ambiti dell'ospedale. Per il migliore, appunto, l'inizio delle storie di cura”.

Gli argomenti che saranno affrontati nei laboratori formativi focalizzeranno vari temi come: la medicina narrativa; le competenze narrative; la comunicazione, la relazione, l'ascolto attivo nel front office; l'empatia e il paraverbale nella comunicazione telefonica; l'apprendimento dall'esperienza, l'apprendimento significativo e collaborativo; il metodo del laboratorio esperienziale narrativo; l'importanza della narrazione come rete di supporto nell'organizzazione; come utilizzare la medicina narrativa all'interno dei front office e nell'ospedale.

“Abbiamo accolto con entusiasmo l'idea della Direzione strategica e della 'UOSD Formazione, didattica e ricerca' dell'AO San Giovanni Addolorata di utilizzare la medicina narrativa come metodo innovativo per la presa in carico dei pazienti sin dal primo approccio al front office. **E' la prima volta che in Italia – ha dichiarato Stefania Polvani Presidente della Simen, società italiana di Medicina Narrativa - si utilizza questo tipo di esperienza formativa nel momento dell'accoglienza. Gli obiettivi formativi sono molteplici e finalizzati soprattutto a focalizzare le competenze** e riflettere sul ruolo dell'operatore di front-office attraverso un approccio autobiografico di gruppo, identificando le componenti della “cassetta degli attrezzi”, individuando i trigger per sviluppare riflessività e apprendere la metariflessione per facilitare cambiamenti e apprendimenti attraverso gli approcci gli strumenti e i metodi narrativi anche in autonomia alla fine del percorso formativo”.

Il corso è accreditato per 22,5 crediti formativi ECM