

Desenvolvimento de Competências de Profissionais de Contacto nas Unidades Funcionais (USF/UCSP) dos ACES

8 e 9 de Outubro de 2009

Objectivos da Acção de Formação:

A Administração Regional de Saúde do Alentejo, I.P., no contexto da presente Reforma dos Cuidados de Saúde Primários, pretende levar a cabo um programa de intervenções formativas com o intuito de desenvolver as competências dos profissionais de saúde nela envolvidos.

Enquadrando-se aqui a criação de USF/UCSP dos ACES, torna-se imperativo dotar todos quantos nela se inserem de instrumentos para melhor dar resposta às novas dinâmicas interpessoais que surgirão deste processo.

Destinatários:

Profissionais de Saúde com responsabilidade no contacto com cidadãos, nomeadamente os assistentes administrativos que realizam o acolhimento, a orientação e o encaminhamento dos utentes dentro das USF/UCSP.

Programa

- A comunicação e o marketing das equipas CSP;
- As competências dos profissionais de contacto;
- A gestão da espera e do contacto;
- Momentos críticos no contacto com utentes;
- A gestão do stress e o impedimento de conflitos;
- O fecho do contacto e a gestão do pós-contacto;
- Negociação e responsabilização;
- Tomada de decisões em equipa e antecipação de conflitos.

Formadores:

Dr.^a Catarina Paiva

Local:

Praça Joaquim António Aguiar, 5 - Évora