

**CORSO DI
COMUNICAZIONE E MANAGEMENT
NELLA CLINICA DEGLI ANIMALI DA COMPAGNIA:
PROGRAMMA DELLE SERATE**

**Dott.ssa Colombo Elisa Silvia, psicologa
Dr. Bellucci Danilo, medico veterinario**

PRIMA SERATA – h. 20.30 – 23.00

Le basi della comunicazione con il cliente

- Com'è il veterinario ideale?
- 1° assioma della comunicazione “Non si può non comunicare”
- La comunicazione: verbale e non verbale
- L'accoglienza del cliente
- L'effetto “prima impressione” e la “profezia che si autoavvera”
- Lo sguardo e il contatto oculare
- Il sorriso e la mimica facciale
- Postura, gestione dello spazio e movimenti del corpo
- Prosodia e tono di voce
- Raccolta delle informazioni e anamnesi: comprendere la percezione che il cliente ha del problema
- Ascolto attivo
- Correggere convinzioni erranee e rassicurare rispetto a timori specifici
- Conoscere il contesto, lo stile di vita
- Favorire l'osservanza e l'aderenza alle prescrizioni

I rapporti con la clientela

- Conosci il tuo cliente
- Pregiudizio
- Rompere il ghiaccio
- Supporti didattici
- Personalità dell'interlocutore: analista/ pragmatico /affabile / estroverso
- Cliente “alleato”
- Cliente “indeciso”
- Cliente “diffidente”
- Gli stili della comunicazione: il livello mentale e socioculturale
- Aderire alla personalità del cliente
- Sindrome di Zelig
- Arteriosclerosi della comunicazione
- Comprendere la malattia
- Domande chiuse e domande aperte
- L'esame obiettivo
- Domande aperte / domande chiuse
- Errori di comunicazione
- Rinforzo positivo > simpatia
- Evitare le incomprensioni
- Workalcoholism, Inability To Switch Off (ITSO)
- Se il cliente è un medico?
- La visita su referenza
- Il cliente “figliol prodigo”
- Il secondo (terzo, quarto...) parere
- Le obiezioni
- Le contestazioni: un caso reale
- Il cliente aggressivo
- Interrompere il rapporto con il cliente
- Richiesta risarcimento
- Assicurazione professionale

SECONDA SERATA – h. 20.30 – 23.00

Le aspettative della clientela e il controllo di qualità

- Le aspettative dei clienti: hit parade
- Le aspettative dei clienti: brochure della clinica con linee guida
- Le aspettative dei clienti: la struttura: la sala d'attesa – la reception
- Cat Clinic / Cat Corner
- Le aspettative dei clienti: il tempo di attesa ... percepito
- Le aspettative dei clienti: la struttura: le sale da visita
- Le aspettative dei clienti: i servizi igienici
- Le aspettative dei clienti: la struttura: le sale chirurgiche
- Le aspettative dei clienti: la radiologia
- Le aspettative dei clienti: i ricoveri - day hospital
- Le aspettative dei clienti: il laboratorio
- Visita della clinica
- Il controllo di qualità: refertazione e documentazione
- Il controllo di qualità: preventivo scritto (Legge 4 Agosto 2017, n.124 Legge annuale per il mercato e la concorrenza)
- Il controllo di qualità: refertazione e documentazione
- Il consenso informato
- Il consenso informato Trattamenti chemioterapici
- Il consenso informato Norme sulla privacy
- Il controllo di qualità: la sterilizzazione
- Il controllo di qualità: controllo sterilizzazione
- Il controllo di qualità: la preparazione del paziente
- Il controllo di qualità: la preparazione dei chirurghi
- Il controllo di qualità: l'anestesia
- Il controllo di qualità: pulizia e disinfezione locali
- Il controllo di qualità: conservazione farmaci
- Il controllo di qualità: gli approvvigionamenti
- Le tariffe: *il preventivo*
- Le cinque domande dell'acquirente
- Proporre il meglio
- Come si stabilisce una tariffa?
- Esempio: osteosintesi frattura diafisaria femore cane 30 kg con un frammento a farfalla
- Le tariffe: le aumento o le diminuisco?
- Prestazioni elastiche/Prestazioni anelastiche
- Le vaccinazioni *Piano vaccinale personalizzato Linee guida WSAVA*
- Le tariffe
- Gli sconti
- Vorrei guadagnare di più...
- Organizzazione del servizio
- Feedback della clientela
- Le certificazioni Buone Pratiche Veterinarie
- Certificazione UNI EN ISO 9001:2008

TERZA SERATA – h.20.30 – 23.00

Comunicare le cattive notizie

- Cosa sono le cattive notizie?
- Reazioni emotive alle brutte notizie
- Comunicare cattive notizie: note preliminari
- Conoscere ed affrontare le reazioni più comuni: negazione (e “doctor shopping”), rabbia, senso di colpa, dolore, tristezza e pianto.
- Il protocollo SPIKES
- step 1 setting up - prepararsi
- step 2 perception – la percezione del paziente
- step 3 invitation - coinvolgimento
- step 4 knowledge – dare informazioni
- step 5 empathy – emozioni ed empatia
- step 6 strategy /summary – strategia e sommario
- Spike model: punti chiave del proprietario
- Spike model: punti chiave del veterinario
- Aiutare nella scelta tra diverse opzioni terapeutiche e pianificare una strategia concordata
- Rispondere alle domande difficili: “quanto tempo resta?” “Lei cosa farebbe al mio posto?”
- L’invio a servizi di supporto: quali servizi? Quali persone? Come presentarli?
- Guarigione?
- Guarigione clinica
- Remissione
- Palliazione
- Qualità della vita
- Filosofia hospice
- Hospice per animali, cosa non è?

Il paziente terminale: il medico veterinario di fronte all’eutanasia e alle sue implicazioni emotive

- Ausili e mezzi di comunicazione
- La gestione del paziente terminale
- Aspetti etici
- Aspetti giuridici
- Aspetti tecnici
- Aspetti umani
- Aspetti emozionali
- Il rapporto uomo-animale
- Necessità di mediazione
- Categorie a rischio
- Manifestazioni del dolore umano: fisiche, cognitive, emotive, sociali e spirituali.
- Ambiente familiare: i bambini fino ad un anno
- Ambiente familiare: i bambini in età scolare (5-12 anni)
- Ambiente familiare: gli adolescenti (13-17 anni)
- Ambiente familiare: i giovani
- Gli anziani
- Riconoscere e prevedere il percorso emozionale del proprietario: lutto e lutto anticipatorio.

- Espressioni di dolore: *il pianto*
- Siamo uomini o robot? Se anche il veterinario si commuove?
- Molti di noi lo fanno! Non vergognamoci
- Il pianto è una risposta normale al dolore ed alla perdita: vale anche per il medico
- Timore di apparire deboli o poco professionali
- Pianto come manifestazione di empatia e comprensione nei confronti del proprietario (?)

Eutanasia: aspetti tecnici

- Metodo?
- AVMA Guidelines for the Euthanasia of Animals: 2013 Edition
- Agenti eutanasi: Tanax (T 61)
- Agenti eutanasi: Eutavet
- Agenti eutanasi: sovradosaggio KCl e magnesio
- Agenti eutanasi: sovradosaggio di ketamina e $\alpha 2$ -agonisti
- Accettate come metodo di emergenza, in mancanza di disponibilità di tecniche più appropriate (Linee guida AAHA 2013)
- Eutanasia per animali esotici e non convenzionali
- Metodi inaccettabili
- Vie di somministrazione
- Legge di Murphy sulle endovenose
- L'eutanasia di fronte al proprietario
- L'eutanasia di fronte al proprietario 1) *Preparazione*
- L'eutanasia di fronte al proprietario 2) *Procedura impeccabile*
- L'eutanasia di fronte al proprietario 3) *Conclusione*
- L'eutanasia di fronte al proprietario *Importante da ricordare:*
- Vedere l'animale morto?
- Supporto al proprietario a) Comunicazione verbale
- Supporto al proprietario b) Comunicazione non verbale
- Cosa non devo fare mai?
- Riempire il vuoto
- Empatia
- Simpatia
- Detached concern: *"Sollecitudine distaccata"*
- Cosa fare e cosa non fare

Bonus track: i veterinari categoria a rischio

- Veterinari USA
- Veterinari a rischio
- Workaholism
- Fattori predisponenti
- Allarme rosso
- Prevenzione
- Riconoscere i prodromi
- Fisiologia

Stress lavoro – correlato e burnout nel professionista che opera con gli animali da compagnia

- Lo stress nella professione veterinaria
- Il concetto di stress (Selye, 1975)
- Relazione tra stress e prestazione (adattamento della curva di Yerkes-Dodson, 1908)
- Le principali fonti di stress per il veterinario e le situazioni più critiche (relazione con il cliente, comunicazione di cattive notizie, gestione dell'eutanasia, clienti difficili, gestione delle emozioni proprie e del cliente, recupero dei crediti, gestione amministrativa della struttura, interferenza tra lavoro e vita privata, retribuzione insufficiente).
- Manifestazioni e conseguenze dello stress elevato.
- La medicina veterinaria come professione di aiuto: l'empatia e le sue trappole.
- Empatia
- Fatica da compassione
- Il burnout
- Burnout e cattive notizie
- Fattori di rischio interni ed esterni
- Sintomi
- Strategie di prevenzione del burnout e opzioni terapeutiche.
- La gestione del tempo: importanza e urgenza
- Soci e collaboratori
- Gestire il riconoscimento
- Gestire il rimprovero
- I tirocinanti
- Il "capo"
- Paralysis through analysis
- Autocritica vs autolesionismo
- "Psicopatologia" del libero professionista: non posso/non voglio
- Self-care strategies
- Supporto psicologico e psicoterapie farmacologiche e non.