



CentroMedico
Santagostino

Come posso aiutarla?

Manuale operativo per rendere
memorabile l'esperienza
dell'utente con il team di Health
Coach del Santagostino

Obiettivi del manuale

- 👉 Fornire un elenco di comportamenti virtuosi: li abbiamo osservati, quindi possiamo farcela tutti!
- 👉 Spingere ciascuno di noi a individuarne altri.
- 👉 Rendere memorabile l'esperienza Santagostino.

memorabile

/me·mo·rà·bi·le/

Aggettivo [dal lat. memorabilis, der. di memorare "ricordare"]
Evento contrassegnato da eccezionalità o importanza, il cui ricordo è destinato a durare nel tempo.

Esperienza memorabile

Avviene nel momento in cui riusciamo a sfiorare i sentimenti dell'utente e ad **associare il brand a ricordi e sensazioni piacevoli**.

In questo modo l'esperienza provata dall'utente diventa memorabile,

colpendo la sua emotività e i suoi sentimenti, persistendo a lungo. Con il ripetersi di queste emozioni viene a formarsi una specie di "legame" tra azienda e utente, rendendo quest'ultimo un potenziale promoter.



Generazione di valore

Comunicare, ascoltare, sentire



Comunicare, ascoltare, sentire

Chi desidera parlare
ha un unico assillo: le cose da dire.
Chi desidera comunicare
ha un solo imperativo: farsi comprendere.



La generazione di valore avviene
quando nel dialogo c'è la
comprensione reciproca.

**C'è differenza tra sentire e
ascoltare.**

Il primo fa riferimento a un processo
legato ai sensi, è superficiale.

Il secondo si riferisce a un
coinvolgimento interiore, a un
"mettersi nei panni" dell'altro.

Il valore si crea quando c'è ascolto,
che genera una condizione di
empatia.

Soft skills

Comunicazione, relazione,
empatia, ascolto



Spirito di osservazione

Antenne alzate



Cerca di capire chi si aspetta un **aiuto** e chi, invece, preferisce stare solo.



Osserva con attenzione chi c'è in **sala d'attesa** e chi c'è in **coda**.



Da quanto tempo un paziente è seduto in sala d'attesa e sta aspettando?



Sii **proattivo** e cerca capire che ci sono categorie di persone che si aspettano un aiuto.

Anche con lo staff interno



Cerca di capire se il/la **collega** è in **difficoltà** e chiedi: "hai bisogno Valentina"?



Il medico, l'infermiera, un collega di Head Office possono aspettare: se si avvicinano o si infilano dietro il desk quando hai un paziente davanti, con gentilezza gli dice di attendere. **L'utente ha sempre la precedenza**, come il tram.

Linguaggio verbale: cosa dire e come dirlo

Relazione personale



Di sempre **"Buongiorno"** o **"Buonasera"** quando arriva un utente o sei al telefono con lui e salutalo con un **"Arrivederci"** quando se ne va o chiudi la comunicazione. Rende il contatto più caldo, si ha la sensazione di non essere un numero ma una persona di cui tu ti stai occupando.



Usa qualche **parola magica**, ogni tanto: "Non c'è problema", "Non si preoccupi", "Ha fatto benissimo", "Ci penso io", "Come posso aiutarla?"



Quando possibile, **chiama il paziente per nome**: "Buongiorno Sig.ra Granata, si accomodi!"



NON usare **frasi burocratiche** o **parole fredde** (tipo "Cognome?" appena il paziente si siede di fronte a te).



Quando possibile, dopo la visita, o alla fine della telefonata, domanda: **"Posso esserle utile per qualcos'altro?"**

ESCLUSIVITÀ



Il paziente ha sempre la priorità su tutti (medici, colleghi, fornitori, personale amministrativo...).

Se stai parlando con lei/ lui non parli con nessun altro.

DECISIONE



Usa il lei per tutti, anche per i più giovani.

DETTAGLI



Se un tema è "spinoso" **prenditi qualche secondo per spiegarlo con calma** (per es. sovrapprezzo rispetto alla presa in carico dell'assicurazione o consenso privacy).

TECNICI e OPERATIVI

ASCOLTO ATTIVO



Comprendiamoci a vicenda: frase magica "vediamo se ho capito bene" e si ripete il concetto/ richiesta.

E quando non si sanno le cose?

SINCERITÀ



Meglio dire "Questo non lo so/non so farlo", "Non lo so, mi informo: può attendere un minuto?" che improvvisare e dire cose non vere o non possibili.



Tema spinoso o che non conosci? **Chiama una/un collega esperto sul tema** per risolvere il problema.



Sottolinea gentilmente "Purtroppo non sono un medico, a questa domanda non sono in grado di rispondere", in modo da **delimitare i confini del proprio ruolo**.

Linguaggio non verbale: anche il corpo parla

Sguardo



Guarda negli occhi chi ti sta davanti:

personalizza la relazione e fa sentire più considerati. Il tuo interlocutore è il paziente, la persona, non lo schermo del computer. Ricevere un sorriso fa sempre piacere.

Atteggiamento



NON essere sbrigativo/a, ma **parla e muoviti come se avessi molto tempo a disposizione**. La coda nel momento in cui sei con un paziente **NON** è la tua priorità.

Tono



Scandisci le parole con lentezza.

Aiuta a essere chiaro ed efficace nelle spiegazioni. Spesso il paziente è ansioso e pieno di input cognitivi.



Dimostrati sempre **disponibile e propenso al dialogo** ("Sono qui per lei").



Anche al telefono, **sorridi**. Il tuo interlocutore lo capisce.



Quando possibile, alzati in piedi e **accompagna l'utente** (es. se i percorsi sono difficili).

Comunicazione nel conflitto



Cerca di **spegnere il conflitto**, NON alimentarlo.



Mantieni la calma e non farti prendere dal panico (respirare aiuta!)



Se non ti senti di risolvere una situazione (è umano), **chiedi aiuto a una collega o alla responsabile.**



NON colpevolizzare il paziente anche se è in ritardo o ha sbagliato qualcosa nelle procedure: cerca di risolvere il problema se possibile, oppure spiega che - purtroppo - non si riesce a risolverlo.



Sii flessibile nell'applicare una regola: con il giusto spirito di osservazione, cerca di capire se la situazione consente di andare incontro alle esigenze dell'utente.



Consigli pratici sempre utili



Consigli utili

TRANQUILLITÀ

Se sei tranquillo tu, chi ti sta di fronte o ti ascolta al telefono lo percepisce e di solito si tranquillizza.



ATTEGGIAMENTO

L'atteggiamento dell'interlocutore si può modificare in base alle tue reazioni e azioni: **sorridere, respirare, pensare rapidamente ma parlare lentamente e in modo chiaro aiuta.**



RAPIDITÀ

Pensare rapidamente... a cosa? Qualche esempio: posso risolvere il problema da solo? Meglio chiamare qualcuno? È un problema irrisolvibile al momento?



DISPONIBILITÀ

Prova con espressioni come "Facciamo il possibile per aiutarla/venirle incontro", "Stiamo lavorando per risolvere un guasto", "È capitato un imprevisto, può succedere, non si preoccupi siamo qui per aiutarla".



POSITIVITÀ

Spiega sempre con **sincerità** quello che sta succedendo, evitando di usare le parole "colpa", "errore", ecc.



A cura di Chiara Granata e Silvano Rubino
Ufficio Comunicazione e Marketing

Con la collaborazione degli health coach e degli
health coach manager del Santagostino

Per domande, approfondimenti e integrazioni:
[**press@cmsantagostino.it**](mailto:press@cmsantagostino.it)



CentroMedico
Santagostino