

CORSI SULLE SOFT SKILLS IN AMBITO SANITARIO

2019 - 2020



ÉCOLE
ENTI CONFINDUSTRIALI LOMBARDI
PER L'EDUCATION

www.myecole.it | info@myecole.it

ECOLE è una società consortile che unisce sette associazioni del sistema confindustriale lombardo - Assolombarda Confindustria Milano Monza e Brianza, Confindustria Alto Milanese, Confindustria Como, Confindustria Pavia, Confindustria Lecco e Sondrio, UCIMU-Sistemi per Produrre e Associazione Industriali di Cremona - attraverso le rispettive società di servizi.

Si occupa da oltre dieci anni di:

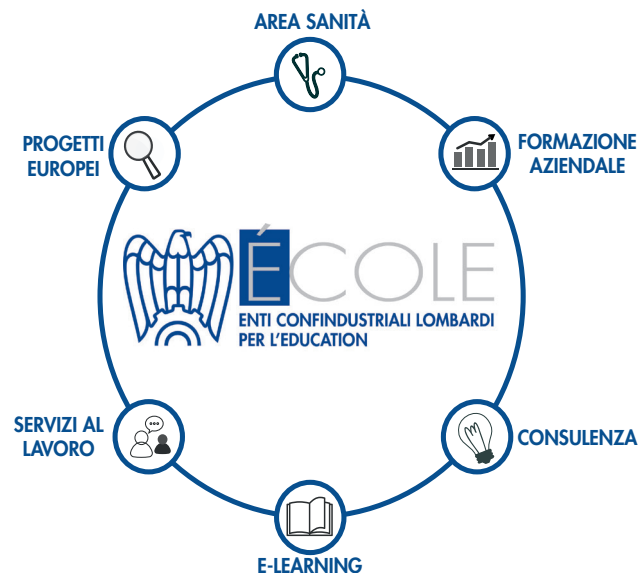
- promuovere, organizzare e realizzare attività di orientamento e formazione;
- promuovere, realizzare e gestire iniziative di istruzione e formazione professionale, specializzazione professionale, formazione continua, finanziata da Organismi Internazionali, Pubbliche Amministrazioni, Fondi Paritetici Interprofessionali o privati;
- prevenire e contrastare la disoccupazione di lunga durata attraverso la realizzazione di azioni di orientamento e di accompagnamento al lavoro;
- realizzare iniziative in collaborazione con altri enti, pubblici o privati, nazionali o internazionali, operanti nel settore dell'orientamento e della formazione professionale;
- sviluppare azioni di ricerca, assistenza, consulenza operativa, studio e diffusione di esperienze nel settore dei servizi alle imprese.

ECOLE offre servizi specifici per il settore sanitario e sociosanitario, con l'obiettivo di supportare con soluzioni personalizzate gli enti pubblici e privati in tutti i processi legati alla formazione.

In particolare le attività dell'Area Sanità comprendono:

- analisi su misura dei fabbisogni formativi;
- gestione di piani formativi finanziati dai fondi interprofessionali;
- erogazione di corsi ECM sulle tematiche collegate alle Soft Skills, al Risk Management e all'HTA;
- erogazione di corsi manageriali per il personale apicale sia pubblico che privato;
- proposta di un catalogo e-learning;
- stipula e condivisione di convenzioni ed accordi quadro su specifiche tematiche di interesse generale.

ECOLE è accreditata come provider ECM in Lombardia (ID 7215).



UN NUOVO APPROCCIO ALLA FORMAZIONE

ECOLE pone il partecipante al centro dei propri percorsi formativi, da una parte rispondendo ai nuovi bisogni di conoscenza e di sviluppo di abilità e, dall'altra, valorizzando le richieste provenienti da ciascun professionista, cercando di adattare la formazione a queste esigenze.

MATERIALE DIDATTICO

Prima degli incontri formativi ciascun partecipante potrà usufruire in uno spazio virtuale dedicato, dei materiali propedeutici online messi a punto dai docenti, in modo da apprendere i concetti base ed omogeneizzare le conoscenze.

FORMAZIONE COSTRUITA SU MISURA

Prima degli incontri in aula i partecipanti potranno interagire in un forum virtuale, ponendo delle domande su:

- contenuti propedeutici forniti dai docenti
- esperienze personali lavorative

In questo modo i docenti potranno personalizzare gli interventi sulla base delle domande emerse dai professionisti.

COORDINAMENTO E TUTORING

La presenza costante di un coordinatore didattico garantisce la coerenza del percorso formativo e l'attinenza agli obiettivi prestabiliti, così come un tutor d'aula faciliterà e monitorerà costantemente il percorso formativo.

FACULTY E METODOLOGIA DIDATTICA INTERATTIVA

Per tutte le tematiche sono stati selezionati docenti di comprovata esperienza professionale e didattica che collaborano da anni nello sviluppo di percorsi formativi in ambito sanitario sia in aziende pubbliche sia in aziende private. Tutti gli argomenti saranno affrontati con taglio operativo e con una metodologia didattica interattiva, affiancando allo sviluppo dei singoli argomenti, analisi di casi, role playing, lavori di gruppo ed esercitazioni pratiche.

CERTIFICAZIONE ECM

Ciascun corso darà diritto all'acquisizione di crediti ECM con frequenza minima del 90% delle ore corso e superamento della prova di verifica dell'apprendimento finale.



LA PREMESSA

L'offerta formativa di corsi sulle soft skills nasce dall'**analisi dei fabbisogni formativi** realizzata attraverso interviste a responsabili della formazione e dal successivo confronto con la nostra Faculty di docenti – con una validazione finale dei membri di Comitato Tecnico Scientifico e del Comitato Direttivo.

I contenuti e le metodologie proposte si basano, quindi, su esigenze reali ed attuali volte a consolidare le competenze rispetto alle evoluzioni professionali che coinvolgono:

- **comunicazione,**
- **leadership,**
- **gestione dei conflitti.**



DESTINATARI

I corsi sono rivolti a tutte le figure professionali che operano nel settore sanitario e sociosanitario, e a tutti gli operatori di altri settori che sentono l'esigenza di approfondire le proprie competenze sulle tematiche proposte.



OBIETTIVI

I corsi hanno l'obiettivo primario di porre al centro delle giornate formative l'**operatività quotidiana** dei professionisti partendo dalle esperienze reali, analizzando i diversi temi con un **approccio pratico attraverso case studies, role playing e lavori di gruppo**. Ciascun corso ha poi propri obiettivi didattici specifici che sono declinati nei diversi



CORSI AZIENDALI

L'offerta prevede la possibilità di realizzare corsi **aziendali** con contenuti, metodologie didattiche e calendari progettati sulle specifiche esigenze del gruppo e dell'impresa.

-
- DIRIGERE L'AZIENDA SANITARIA: CORSO BASE DI LEADERSHIP AZIENDALE
 - COME PREVENIRE I CONFLITTI NEL PROPRIO STAFF
 - STAR BENE DENTRO LE ORGANIZZAZIONI SANITARIE
 - COLLABORARE IN CONTESTI MULTIPROFESSIONALI E MULTIDISCIPLINARI
 - LA COMUNICAZIONE AL FRONT OFFICE
 - RICONOSCERE E GESTIRE I CONFLITTI CON ASSISTITI E ACCOMPAGNATORI
 - MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE: ASPETTI CLINICI E PREVENZIONE DEI CONTENZIOSI
-



DIRIGERE L'AZIENDA SANITARIA: CORSO BASE DI LEADERSHIP

Codice ID: 142610

Docente: Federico Lega

ECM erogati: 25,6

Durata: 16 ore

Chi dirige un'azienda sanitaria si confronta oggi con un quadro lavorativo molto complesso, caratterizzato da numerose attese di performance. Queste pressioni derivano dagli obiettivi di creare valore nella produzione dei servizi sanitari, dall'esigenza di contribuire all'equilibrio economico-finanziario, dal focus sugli esiti e sui processi, dalla gestione e motivazione dei collaboratori, dalla necessità di migliorare l'efficienza nella gestione e nell'utilizzo degli asset produttivi, dall'importanza di lavorare in team sempre più multidisciplinari e multiprofessionali, dalla difficoltà a gestire l'innovazione tecnologica e "negoziare" le risorse necessarie.

In questa prospettiva, chi dirige deve maturare:

- competenze di contesto per comprendere attese e sfide connesse al suo ruolo,
- tecniche e metodi per sviluppare una propria leadership efficace,
- una "cassetta degli attrezzi" per migliorare l'esercizio della propria funzione direzionale, all'interno di contesti imprenditoriali orientati al mercato e al cliente.

OBIETTIVI DIDATTICI

- Acquisire la conoscenza delle tecniche e dei metodi per sviluppare e consolidare la propria leadership.
- Conoscere le diverse tipologie e stili di leadership e le implicazioni nel loro esercizio.
- Comprendere e discutere le caratteristiche di ruolo che caratterizzano il "buon capo".
- Affinare le competenze per svolgere in modo efficace le funzioni principali del leader: envisioning, empowering dei collaboratori, aligning di obiettivi e risultati.
- Acquisire gli strumenti per dirigere: gli "attrezzi" fondamentali per programmare le attività, motivare e valutare i collaboratori.
- Il quadro normativo di riferimento sulle responsabilità di chi dirige: perimetro e spazi per l'azione.

PRIMA GIORNATA

08.30 - 09.00 *Registrazione partecipanti*

09.00 - 10.00 Perché alcune aziende performano meglio di altre? Il contributo dei leader

10.00 - 11.00 Perché dirigere è una questione di metodo oltre che di stile

11.00 - 12.00 Leader e manager: tratti comuni ed elementi distintivi

12.00 - 13.00 Discussione di un caso

13.00 - 14.00 *Pausa pranzo*

14.00 - 15.00 Costruire il mandato ed agire: il ciclo della leadership

15.00 - 16.00 Esercitazione

16.00 - 17.00 Dagli stili di leadership alla postura del "buon capo"

17.00 - 18.00 Sintesi e discussione delle take-home lessons - condivisione del lavoro a distanza da *reflective practitioner*

SECONDA GIORNATA

08.30 - 09.00 *Registrazione partecipanti*

09.00 - 10.00 Discussione del lavoro da *reflective practitioner*

10.00 - 11.00 Forse lo farò, forse no: la motivazione

11.00 - 12.00 La delega: chi ha la scimmia sulla spalla?

12.00 - 13.00 Discussione di un caso

13.00 - 14.00 *Pausa Pranzo*

14.00 - 15.00 Strategy execution: tecniche e tattiche per il controllo ed il cambiamento strategico

15.00 - 17.00 L'action plan: esercitazione

17.00 - 18.00 *Conclusioni*, somministrazione test e discussione dei risultati

COME PREVENIRE I CONFLITTI NEL PROPRIO STAFF

Codice ID: 142638

Docente: Laura Limido

ECM erogati: 25,6

Durata: 16 ore

Affrontare il tema della gestione del conflitto e del miglioramento del comportamento negoziale ha lo scopo di rinforzare e affinare comportamenti funzionali, recuperando dall'esperienza dei partecipanti quanto già è "competenza implicita", individuando e rinforzando le attenzioni, gli accorgimenti e le competenze che sono individuate come aree di miglioramento. I partecipanti saranno portati a riflettere e progettare collettivamente per capire ed approfondire sempre più efficaci modalità di gestione dei conflitti. I momenti di interazione attiva saranno privilegiati e seguiti da sistematizzazione teorica del docente. Verranno proposti anche momenti esercitativi e di simulazione di colloquio di chiarimento per la soluzione delle relazioni critiche. Una leadership efficace deve occuparsi costantemente della regolazione del clima relazionale, variabile chiave che influenza motivazione e sviluppo professionale dei collaboratori, e deve saper intervenire quando si rischia di veder trasformare situazioni di conflittualità fisiologica in sedimentazioni o esplosione di conflitti difficilmente risolvibili. Utilizzando anche riferimenti dell'Analisi Transazionale, viene approfondito il tema della gestione costruttiva dei conflitti, a partire dalla corretta diagnosi fino alla individuazione di modalità efficaci di soluzione degli stessi.

OBIETTIVI DIDATTICI

- Affrontare il tema della gestione costruttiva dei conflitti per migliorare la propria efficacia manageriale.
- Acquisire e/o rinforzare la consapevolezza dei propri modi di affrontare le situazioni conflittuali e valutarne l'efficacia.
- Acquisire un metodo per diagnosticare correttamente e tempestivamente la tipologia di conflitto e le sue componenti.
- Conoscere, valutare e scegliere le opzioni possibili per affrontare il conflitto e agevolarne la soluzione.
- Rinforzare comportamenti negoziali che favoriscano una mediazione efficace dei conflitti.

PRIMA GIORNATA

08.30 - 09.00 *Registrazione partecipanti*

09.00 - 10.00 Il clima organizzativo e la prevenzione della cristallizzazione dei conflitti: possibili cause e individuazione dei fattori facilitanti da rinforzare

10.00 - 11.00 Dimensioni del conflitto: fraintendimenti, screzi, conflitto relazionale, aspetti comunicativi che concorrono al fraintendimento e alla sua possibile escalation

11.00 - 13.00 Come individuare segni ed effetti del conflitto e come intervenire sulle diverse tipologie

13.00 - 14.00 *Pausa Pranzo*

14.00 - 15.00 Le preferenze "caratteriali" e il comportamento che può innescare tensioni

15.00 - 16.00 Escartazione di autodiagnosi sulle caratteristiche soggettive

16.00 - 17.00 La differenza e la divergenza: una possibile chiave di lettura dei conflitti in ambito lavorativo

17.00 - 18.00 Lavoro di gruppo

SECONDA GIORNATA

08.30 - 09.00 *Registrazione partecipanti*

09.00 - 10.00 Ripresa dei temi della prima giornata: ricerca d'aula e Mappa Mentale

10.00 - 11.00 Test di autodiagnosi per individuare quattro possibili stili relazionali, tre di questi possono innescare tensioni o conflitti alla relazione di lavoro

11.00 - 12.00 La capacità di monitorare le abitudini comunicative-relazionali che possono generale o amplificare conflittualità: dal non detto alla esplicitazione assertiva

12.00 - 13.00 I giochi psicologici e il triangolo drammatico di Karpman

13.00 - 14.00 *Pausa Pranzo*

14.00 - 15.00 La gestione del colloquio di chiarimento

15.00 - 16.00 Role playing sul tema

16.00 - 17.00 La capacità di negoziazione e mediazione

17.00 - 18.00 *Conclusioni, somministrazione test e discussione dei risultati*

STAR BENE DENTRO LE ORGANIZZAZIONI SANITARIE

Codice ID: 142687

Docente: Chiara Guglielmetti

ECM erogati: 12,8

Durata: 8 ore

Il corso vuole essere un'occasione per i partecipanti per riflettere sui fondamenti dell'attuale concezione di benessere entro le organizzazioni sanitarie, evidenziandone le relazioni con l'engagement degli attori in gioco (operatori ma anche pazienti) e, in ultima analisi, con il miglioramento della qualità delle cure erogate.

OBIETTIVI DIDATTICI

- Acquisire la conoscenza del concetto di benessere organizzativo.
- Comprendere le relazioni tra benessere organizzativo, engagement dei diversi attori e qualità delle cure erogate.
- Sviluppare idee progettuali di miglioramento del benessere organizzativo nei contesti di lavoro specifici.

PROGRAMMA

- 08.30 - 09.00** *Registrazione partecipanti*
- 09.00 - 10.00** La salute al lavoro oggi in sanità
- 10.00 - 11.00** Come e perché il malessere influenza la qualità delle cure?
- 11.00 - 13.00** Attivazione dei partecipanti e casi studio
- 13.00 - 14.00** *Pausa Pranzo*
- 14.00 - 15.00** Come valutare la salute organizzativa?
- 15.00 - 16.00** Dispositivi di presidio del benessere organizzativo
- 16.00 - 17.00** Spunti pratici per creare un cruscotto di indicatori di benessere
- 17.00 - 18.00** *Conclusioni*, somministrazione test e discussione dei risultati



COLLABORARE IN CONTESTI MULTIPROFESSIONALI E MULTIDISCIPLINARI

Codice ID: 142629

Docente: Federico Lega

ECM erogati: 25,6

Durata: 16 ore

La multidisciplinarietà e la multiprofessionalità sono due conduzioni naturali di funzionamento nelle aziende sanitarie. Che si tratti del team, unit o equipe che eroga un servizio, o che si tratti di una struttura operativa, gestionale o di un gruppo di lavoro, sempre di più il lavoro nelle aziende sanitarie comporta una cooperazione multidisciplinare e multi-professionale. La cooperazione risulta complessa per le differenze di background e di visioni di ciascuna professione e disciplina in relazione alle sub-culture organizzative (infermieri, differenti clinici, differenti profili amministrativi ecc.) ed anche per la difficoltà a trovare luoghi, momenti e metodi in cui cooperare efficacemente.

In questa prospettiva, chi coordina o dirige in situazioni di multidisciplinarietà e multi-professionalità deve maturare:

- le competenze specifiche per l'interpretazione delle culture organizzative e delle loro implicazioni valoriali ed operative;
- le tecniche per sviluppare la capacità di *sense-making* necessaria a creare il terreno ideale per la cooperazione;
- gli strumenti per generare incentivi alla collaborazione ed il metodo per organizzare il lavoro e gestire opportunamente le dinamiche complicate del *team work* di un gruppo di lavoro complesso.

OBIETTIVI DIDATTICI

- Acquisire la consapevolezza delle specificità del guidare contesti e gruppi di lavoro professionali multiprofessionali e multidisciplinari.
- Riconoscere i tratti fondamentali delle culture organizzative da riconciliare.
- Leggere ed analizzare l'*enacted environment* dei diversi protagonisti della multi-professionalità e multidisciplinarietà ed approfondire le tecniche per generare l'allineamento cognitivo funzionale alla presa di decisioni ed all'azione di comando.
- Organizzare il lavoro e generare *empowering* attraverso un efficace *diversity management*.
- Valutare e riconoscere i contributi in relazione alla diversità valoriale, attitudinale e di ruolo determinata dalla appartenenza professionale e disciplinare.

PRIMA GIORNATA

- 08.30 - 09.00** *Registrazione partecipanti*
- 09.00 - 10.00** Perché collaborare non è un fatto naturale
- 10.00 - 12.00** Incentivi alla cooperazione
- 12.00 - 13.00** Discussione e sense-making collettivo
- 13.00 - 14.00** *Pausa Pranzo*
- 14.00 - 16.00** Organizzare la multiprofessionalità e multidisciplinarietà
- 16.00 - 18.00** Discussione di casi

SECONDA GIORNATA

- 08.30 - 09.00** *Registrazione partecipanti*
- 09.00 - 11.00** Tecniche per favorire la cooperazione nella collaborazione multiprofessionale
- 11.00 - 12.00** Le cose da fare e quelle da non fare
- 12.00 - 13.00** Speaker's corner dei partecipanti
- 13.00 - 14.00** *Pausa Pranzo*
- 14.00 - 15.00** Generare una cultura della collaborazione
- 15.00 - 16.00** Il fattore critico di successo: competizione collaborativa
- 16.00 - 17.00** Discussione d'aula
- 17.00 - 18.00** *Conclusioni*, somministrazione test e discussione dei risultati

LA COMUNICAZIONE AL FRONT OFFICE

Codice ID: 142581

Docente: Giuseppe Nitro

ECM erogati: 25,6

Durata: 16 ore

Il corso intende affrontare le tematiche relative alla gestione efficace del ruolo professionale nei servizi di front line in ambito sanitario. Si propone, infatti, di approfondire gli aspetti legati alla qualità del servizio e alle diverse componenti relative alla qualità percepita nell'interazione di servizio. Inoltre verrà esaminato il modello CRM (*Customer Relationships Management*) come riferimento per lo sviluppo di relazioni produttive con la clientela e l'incremento della qualità. Attraverso la segmentazione della clientela, l'individuazione delle categorie tipiche di clienti e dei loro bisogni saranno approfondite le diverse fasi di rapporto col cliente e le relative categorie di clientela (dall'acquisizione alla fidelizzazione, alla valorizzazione promozionale del servizio da parte dell'utenza. Saranno esaminati i principali strumenti comunicativi di contatto col cliente nella gestione del processo di servizio, la gestione delle situazioni critiche e di disservizio in logica di recupero e fidelizzazione.

OBIETTIVI DIDATTICI

- Analizzare e sviluppare le competenze chiave della gestione efficace delle relazioni con gli utenti.
- Favorire la consapevolezza del proprio ruolo e lo sviluppo di dinamiche motivazionali positive, funzionali al raggiungimento degli obiettivi organizzativi ed all'incremento della qualità del servizio erogato.
- Supportare l'implementazione di comportamenti e modalità comunicative proattive in linea con i principi base del modello CRM.

PRIMA GIORNATA

08.30 - 09.00 *Registrazione partecipanti*

09.00 - 10.00 La qualità del servizio: elementi di riferimento

10.00 - 11.00 La gestione efficace del ruolo nei servizi di front office sanitario

11.00 - 12.00 L'evoluzione del servizio: le aspettative del cliente-utente e la percezione di qualità

12.00 - 13.00 Analisi della domanda e dei bisogni attraverso l'interazione di servizio

13.00 - 14.00 *Pausa Pranzo*

14.00 - 15.00 Il modello CRM per lo sviluppo di relazioni produttive con la clientela e l'incremento della qualità

15.00 - 16.00 La segmentazione dell'utenza e la gestione customizzata

16.00 - 17.00 Competenze relazionali e interazione di servizio

17.00 - 18.00 L'utilizzo efficace ed integrato degli strumenti comunicativi di contatto col cliente a genesi delle raccomandazioni e presentazione dei documenti ministeriali

SECONDA GIORNATA

08.30 - 09.00 *Registrazione partecipanti*

09.00 - 10.00 CRM comportamentale: la gestione efficace del processo di servizio one to one

10.00 - 11.00 Abilità relazionali: ascolto ed efficacia comunicativa

11.00 - 12.00 Abilità relazionali: orientamento attivo ed assertività

12.00 - 13.00 Capacità comunicative: guidare attraverso le domande

13.00 - 14.00 *Pausa Pranzo*

14.00 - 15.00 La gestione delle situazioni critiche: imprevisti e problematiche dell'utenza

15.00 - 16.00 La gestione del reclamo ed il recupero del disservizio

16.00 - 17.00 Prevenzione e gestione dei conflitti

17.00 - 18.00 *Conclusioni*, somministrazione test e discussione dei risultati

RICONOSCERE E GESTIRE I CONFLITTI CON ASSISTITI E ACCOMPAGNATORI

Codice ID: 142678

Docente: Chiara Guglielmetti

ECM erogati: 25,6

Durata: 16 ore

Numerosi studi hanno dimostrato che l'esposizione a eventi aggressivi da parte dei pazienti/utenti e accompagnatori comporta effetti rilevanti sia per il benessere dei lavoratori (per es. ansia, depressione, sintomi di stress post-traumatico, riduzioni dell'autostima), sia per la qualità del lavoro (per esempio, aumento di assenteismo e turnover). Tali effetti non riguardano solo il personale di aree cliniche e servizi tradizionalmente più esposti (PS, psichiatria o CUP), ma sta interessando in maniera non trascurabile anche il personale di reparti e servizi dove il legame di fiducia tra pazienti/famigliari e sanitari era considerato esente da tensioni violente, quali l'area materno-infantile, gli ambulatori e tutti i servizi amministrativi con diretto contatto con i pazienti/utenti.

OBIETTIVI DIDATTICI

L'evento formativo intende far acquisire ai partecipanti gli elementi cardine per il riconoscimento e la gestione costruttiva dei conflitti che nascono dall'interazione con pazienti e accompagnatori evitando che tali situazioni conducano ad una escalation e alla deriva aggressiva sia a livello verbale sia fisico.

I partecipanti impareranno a:

- analizzare le situazioni conflittuali che coinvolgono assistiti nelle loro diverse dimensioni cognitive, motivazionali, emotive e comunicative;
- mettere a fuoco gli aspetti del proprio ambiente lavorativo che possono innescare l'escalation aggressiva o, al contrario, favorire una gestione costruttiva dei conflitti;
- apprendere tecniche di de-escalation e strategie individuali e di team utili a costruire un approccio negoziale al conflitto e a diminuire i rischi di escalation dell'aggressività.

PRIMA GIORNATA

08.30 - 09.00 *Registrazione partecipanti*

09.00 - 10.00 Attivazione dei partecipanti sulle proprie esperienze di conflitto, strumenti autofocalizzanti

10.00 - 11.00 Caratteristiche dei conflitti con pazienti e accompagnatori: analisi dei fattori facilitanti

11.00 - 12.00 I processi cognitivi alla base dei conflitti: riconoscerli nelle interazioni con pazienti e accompagnatori

12.00 - 13.00 I processi cognitivi alla base dei conflitti: esercitazione

13.00 - 14.00 *Pausa pranzo*

14.00 - 15.00 I processi emotivi alla base dei conflitti: riconoscerli nelle interazioni con pazienti e accompagnatori

15.00 - 16.00 I processi emotivi alla base dei conflitti: esercitazione

16.00 - 17.00 I processi sociali e culturali alla base dei conflitti: riconoscerli nelle interazioni con pazienti e accompagnatori

17.00 - 18.00 Proposta di compito osservativo da parte dei partecipanti

SECONDA GIORNATA

08.30 - 09.00 *Registrazione partecipanti*

09.00 - 10.00 Feedback sull'esperienza osservativa

10.00 - 11.00 Gestire i conflitti: l'approccio negoziale distributivo e integrativo

11.00 - 12.00 Sperimentare la gestione integrativa dei conflitti

12.00 - 13.00 Analisi di audiovisivi, role playing e simulazioni

13.00 - 14.00 *Pausa Pranzo*

14.00 - 15.00 Analisi di audiovisivi, role playing e simulazioni

15.00 - 17.00 La gestione del conflitto come occasione di apprendimento organizzativo

17.00 - 18.00 *Conclusioni*, somministrazione test e discussione dei risultati

MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE: ASPETTI CLINICI E PREVENZIONE DEI CONTENZIOSI

Codice ID: 142597

Docenti: Roberta Bottarelli, Gabriele Mondini, Luigi Molendini

ECM erogati: 25,6

Durata: 16 ore

Il funzionale rapporto fra personale medico e paziente si basa sulla comunicazione chiara, efficace ed empatica. Alla luce dei cambiamenti provocati dalle nuove modalità informative (internet, i processi telematici, la telemedicina, l'e-health...) e da una medicina stretta fra burocrazia ed esigenze di business, la comunicazione troppo spesso non riceve lo spazio e il tempo che merita con la conseguenza di assistere al minor investimento del rapporto fra il sanitario e il paziente. C'è necessità di trovare formule moderne ed efficaci di comunicazione, che possano generare modelli virtuosi sia nell'attinenza sia nell'aderenza alle cure (ovvero le famose adherence e compliance terapeutiche) e orientare anche il positivo esito della terapia, nonché accrescere la fedeltà del paziente verso la struttura. Il corso intende analizzare le diverse fasi della comunicazione col paziente: dal primo approccio, a come interfacciarsi durante la degenza. Esaminando e individuando gli strumenti da usare per prevenire e riconoscere le implicazioni tra il processo comunicativo col paziente e la sicurezza del paziente nonché con la prevenzione del contenzioso.

OBIETTIVI DIDATTICI

- Fornire ai partecipanti strumenti di conoscenza e gestione dei fenomeni comunicativo-relazionali, al fine di metterli in grado di ottimizzare il processo di comunicazione con l'utente.
- Offrire un'occasione di "autodiagnosi" dei propri punti di forza e delle aree di possibile miglioramento nella comunicazione con il paziente.
- Sviluppare la capacità di riconoscere e scegliere consapevolmente la comunicazione più adatta ad ogni interlocutore, al fine di gestire le situazioni critiche più frequenti ed evitare futuri equivoci.
- Rinforzare le skills di base per stabilire un'alleanza terapeutica con il paziente ed aumentare la compliance.

PRIMA GIORNATA

08.30 - 09.00 *Registrazione partecipanti*

09.00 - 10.00 Alleanza terapeutica e compliance con il paziente

10.00 - 11.00 La presa in carico del paziente

11.00 - 12.00 La fiducia del paziente: azioni a valore ed errori da evitare

12.00 - 13.00 Esercitazione pratica: l'importanza di ricercare codici comuni

13.00 - 14.00 *Pausa Pranzo*

14.00 - 15.00 Le leve a disposizione del personale amministrativo e di back office: comportamento professionale, comunicazione efficace, attenzione ai dettagli, orientamento al paziente

15.00 - 16.00 Tipologie di pazienti difficili da gestire

16.00 - 17.00 La capacità di gestire situazioni difficili

17.00 - 18.00 La gestione dell'aggressività: focus di approfondimento

SECONDA GIORNATA

08.30 - 09.00 *Registrazione partecipanti*

09.00 - 10.00 Scegliere il modello comunicativo più funzionale

10.00 - 11.00 Approfondimento dei tre modelli: lineare, dialogica, interattiva

Le tre posizioni possibili in una relazione con il paziente

11.00 - 12.00 Esercitazione pratica: scegliere la giusta distanza

12.00 - 13.00 *Pausa Pranzo*

13.00 - 14.00 La "spinta gentile" come strumento per contenere le "distorsioni cognitive" del paziente

14.00 - 15.00 Analisi di un caso comparativo: cosa ha funzionato e cosa andrebbe evitato

15.00 - 16.00 Implicazioni tra il processo comunicativo col paziente e la sicurezza del paziente nonché con la prevenzione del contenzioso.

16.00 - 17.00 *Conclusioni*, somministrazione test e discussione dei risultati

I DOCENTI

Roberta Bottarelli

Psicoterapeuta, consulente e formatrice ed esperta di mediazione



Chiara Guglielmetti

Psicologa e ricercatrice presso il Dipartimento di Economia, Management e Metodi Quantitativi dell'Università degli Studi di Milano



Federico Lega

Professore ordinario di Management Sanitario, Dipartimento di scienze Biomediche per la Salute Università degli Studi di Milano



Laura Limido

Psicologa, consulente direzionale e formatrice senior nell'ambito del comportamento organizzativo



Luigi Molendini

Medico legale, consulente e formatore in tema di rischio clinico e assicurativo



Gabriele Mondini

Psicologo, consulente e formatore senior in ambito manageriale



Giuseppe Nitro

Psicologo, consulente e formatore senior in area manageriale



COSTI

Per le aziende di Milano e Provincia i costi per singola classe sono:

- **corsi per 16 ore: 3900€ + iva.**
- **corso 8 ore: 1990€ + iva.**

In caso di altre province, verranno definite nel dettaglio le spese aggiuntive di trasferta.

Numero massimo per ogni classe: **25 partecipanti**

MODALITÀ DI ISCRIZIONE

Per iscriversi ai corsi è necessario inviare un'email a formazione sanitaria@myecole.it segnalando i riferimenti per un contatto di approfondimento.



SEDE DEL CORSO

I corsi si svolgeranno presso le strutture



ORARIO DEI CORSI

Dalle 9.00 alle 18.00

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA

Ufficio Area Sanità



+39 0258370548/433/597



+39 3293551350



formazione sanitaria@myecole.it

