

# LA COMUNICAZIONE IN SANITÀ

## Elementi di base per la quotidianità

FAD asincrona con Tutor - 15.05.2024 - 14.05.2025

# 30 crediti







1

guarda i  
video



2

Scarica e studia i  
PDF delle lezioni

3



esegui il test intermedio. 32 domande randomizzate. 8 errori ammessi. In caso di non superamento, puoi ripetere per 5 volte il test

## MODULO 1 - elementi di base

I contenuti di questo primo modulo servono a **migliorare i rapporti interpersonali in ambito professionale sanitario** e puntano a fare acquisire abilità e competenze utili a potenziare o affinare le proprie capacità comunicative, agevolando la costruzione di una positiva dinamica di **interazione con un gruppo di lavoro**. Viene fornito un addestramento alle tecniche di comunicazione, quali la gestione del linguaggio verbale, non verbale e para verbale.

Per un operatore sanitario, il gestire bene ed al meglio la propria capacità di comunicazione, è ancor più importante in un contesto di relazione con un Paziente. Tale ultimo concetto viene sviluppato anche in termini di linguaggio del corpo appropriato da utilizzare con pazienti di altre culture

### OBIETTIVI FORMATIVI

#### LA COMUNICAZIONE - CONCETTI DI BASE

#### Introduzione e definizione degli obiettivi del corso

- Il significato della Comunicazione
- L'ascolto attivo
- La decodifica del messaggio
- La tecnica di domanda
- Inconscio e Comunicazione
- La prossemica, ovvero l'importanza della distanza nella Comunicazione
- Gli stili della Comunicazione
- Gli elementi di riferimento della singola modalità di Comunicazione
- La postura
- Espressioni e gesti
- La comunicazione non-verbale nelle altre culture: esempi con gli errori da evitare
- Identificazione del problema e criteri di risoluzione, il Problem Solving
- Prendere una decisione (decision making)
- Un esempio di "Pensiero laterale"
- L'obiettivo, concetto base
- Definizione degli obiettivi
- Brainstorming e Matrice multicriteri
- Criticità del Problem Solving e risposta alle situazioni di Stress

#### COMUNICAZIONE VERBALE, PARA-VERBALE E NON- VERBALE

#### IL PROBLEM-SOLVING E GLI OBIETTIVI



### **Responsabile scientifico, docente e Tutor**

MASSIMO CASACCHIA (nella foto a destra)

Professore Emerito di Psichiatria dell'Università dell'Aquila

Marzo 2010 – Medaglia d'argento per la Sanità Pubblica, Ministero della Salute

Referente Qualità del Corso di Laurea Magistrale in Medicina e Chirurgia dell'Università di L'Aquila

Board Alba Auxilia

### **Supporto tecnico e realizzazione pratica del corso**

FRANCESCO FAGNANI

Provider nazionale ECM - Esperto in comunicazione e formazione

### **DESTINATARI - TUTTE LE PROFESSIONI SANITARIE**

### **Tipologia dell'evento FAD CON TUTOR**

**Durata 20 ore - fruibile dal 1° giugno 2023, da completare entro il 14 maggio 2025**

### **OBIETTIVO FORMATIVO**

**La comunicazione efficace interna, esterna, con Paziente. la privacy ed il consenso informato (7)**

### **RAZIONALE**

Un professionista della Salute oggi, a qualsiasi livello, si trova ad affrontare una serie di tematiche relative alla comunicazione assai disparate, si va da quelle più strettamente attinenti al quotidiano, come la necessità di migliorare innanzitutto i rapporti interpersonali in ambito sanitario e nell'interazione con il gruppo di lavoro, a quelli relativi alla relazione con il paziente o con i familiari che causa spesso al personale sanitario motivi di stress. Non va dimenticato poi che oggi, dopo le esperienze di comunicazione a distanza realizzate con la pandemia Covid, per riunioni o per condivisioni anche di problemi all'interno di gruppi di lavoro, è importante anche gestire anche la maniera di porsi in questo particolare contesto, prestando attenzione a trasmettere un'immagine corretta di sé stessi, che rafforzi, se possibile, la valenza del singolo agli occhi dell'interlocutore.

Ultimo ma non ultimo, è richiesto sempre di più al professionista sanitario, soprattutto in contesti che prevedano il team working, il saper non solo organizzare una riunione ma anche gestirla. Scopo di questo corso è fornire in maniera semplice gli elementi di base per tutti gli aspetti appena esaminati.

La relazione conclusiva del Prof. Massimo Casacchia, Responsabile scientifico del corso, riepilogherà i concetti di base e fisserà alcuni punti importanti.



## MODULO 2 – la comunicazione sul luogo di lavoro (paziente – parenti)

Questo secondo modulo, dopo una breve ma indispensabile premessa sulla scuola di palo Alto e i 5 assiomi della Comunicazione, affronta temi assolutamente centrali, come il **Modello sulle credenze della Salute, la riservatezza, la tecnica di domanda**.

Altro aspetto importante trattato, nell'ambito dell'attività professionale, è la comunicazione con **pazienti o parenti**, caso quest'ultimo che a volte, può sfociare in pesanti situazioni di conflitto. Per prima cosa poniamo il reclamo nella giusta prospettiva: noi, infatti, immediatamente siamo portati a pensare che il reclamo sia un qualcosa di negativo: il reclamo del Paziente/parente è una opportunità per migliorare le nostre prestazioni, un utente che si lamenta ci dà un consiglio, gratuito, su ciò che dobbiamo migliorare. Quando le lagnanze vengono risolte efficacemente, si ristabilisce la fiducia dell'utenza e si rafforza il rapporto e questo è utile sia nelle relazioni con i clienti/Pazienti, sia per mantenere saldo e duraturo il rapporto professionale. Troverete anche **esempi di dialoghi, di colloqui motivazionali, di maniera di porgere le domande ecc.** che siamo certi vi saranno utili.



1  
guarda i  
video

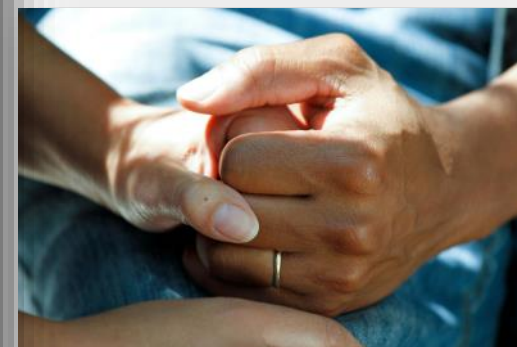


2  
Scarica e studia i  
PDF delle lezioni

3



esegui il test intermedio. 32 domande randomizzate. 8 errori ammessi.  
In caso di non superamento, puoi ripetere per 5 volte il test





## LA COMUNICAZIONE IN SANITA'

- Riepilogo rapido sui concetti base:
  - La Scuola di Paolo Alto
  - I 5 assiomi della Comunicazione
- La Comunicazione con il Paziente
- Fattori riferibili al Paziente e al personale Sanitario
- Il Colloquio
- La tecnica di domanda

## LA COMUNICAZIONE TERAPEUTICA E LA RELAZIONE CON L'UTENTE

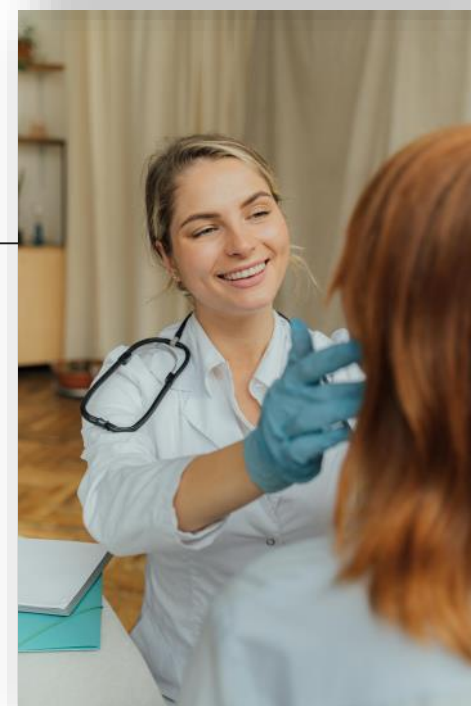
- Relazione Operatore - Paziente
- La gestione del cambiamento dello stile di vita del Paziente
- Resilienza
- Il dialogo e il colloquio di motivazione
- Esempi pratici di colloqui

## LA COMUNICAZIONE OPERATORE - PAZIENTE Parte 1

- Health Belief Model (Modello delle credenze sulla salute)
- La Malattia come relazione
- Il Paziente
- Il rapporto con la famiglia del Paziente
- L'Operatore sanitario
- Punti alla base delle relazioni efficaci

## LA COMUNICAZIONE OPERATORE - PAZIENTE Parte 2

- L'Empatia
- Esempi pratici di dialogo empatico
- L'Empatia come sostegno del Paziente
- L'Empatia come elemento gratificante dell'Operatore
- La considerazione del Paziente e dei familiari
- L'obbligo di riservatezza
- La Compliance
- L'adesione alla Terapia
- Cause che rendono la Comunicazione inefficace





1

guarda i video



2

Scarica e studia i PDF  
delle lezioni



3

## MODULO 3 – la gestione di una riunione, in presenza e online

La parte finale del corso è dedicata alla **gestione di una riunione** e fornisce tutti gli elementi idonei a saper gestire, programmare, svolgere una riunione. Vengono descritti anche i diversi tipi di riunione, in base agli obiettivi che si desidera raggiungere, nonché la disposizione più idonea della sala per il tipo di riunione si debba tenere. Il corso prende anche in esame in modo breve e schematico aspetti pratici come i materiali necessari, la composizione di una buona «scaletta» ecc.

Consigli utili, inoltre, anche su come relazionarsi sulle piattaforme web, con i più comuni errori da evitare.

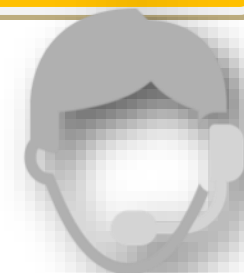
Conclude il modulo una video lezione del prof. Casacchia che, oltre a contribuire a fissare i concetti di base, insisterà sulla mimica facciale con la mascherina, perdurando la necessità di indossare nei centri ospedalieri tale protezione, anche a semplice titolo precauzionale, sia per il personale che per i pazienti.

esegui il test **FINALE**. Cinque possibilità di soluzione per 32 domande randomizzate, tratte da tutto il corso.  
8 errori ammessi.

*A questo punto, dovresti aver terminato il corso  
Ricorda di compilare il modulo di gradimento  
e di scaricare l'attestato ECM*

**Se non riesci a scaricare l'attestato i motivi possono essere:**

- non hai superato il test
- hai dei contenuti (video, testo)
- ancora da visualizzare o da scaricare oppure non hai rispettato i tempi di visualizzazione
- devi compilare il modulo di gradimento



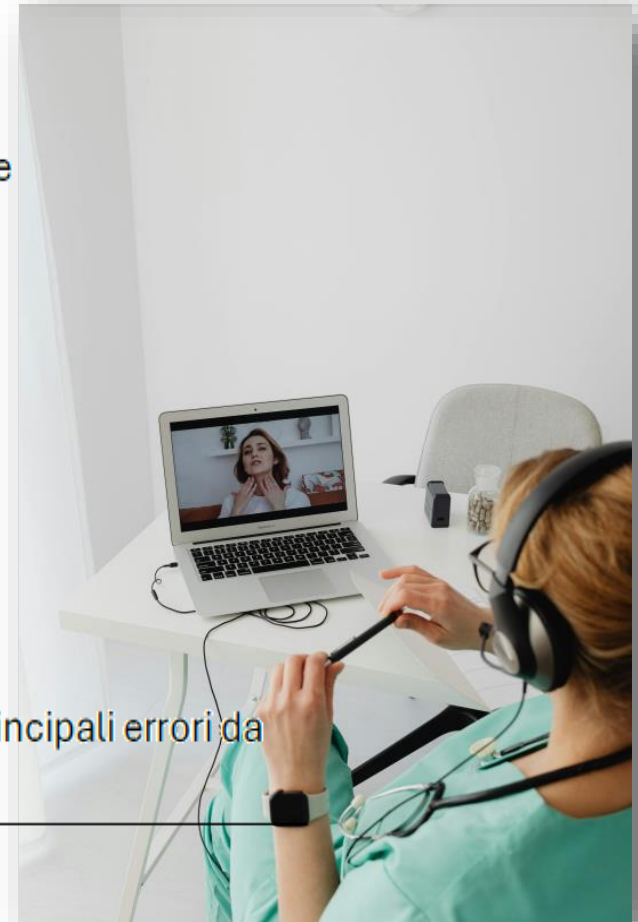
Se hai necessità, scrivi a

[assistenza @albaauxilia.it](mailto:assistenza@albaauxilia.it)

Riceverai risposta dopo 24/48 ore lavorative

## COMUNICAZIONE FRA OPERATORI ORGANIZZARE E CONDURRE UNA RIUNIONE

- Organizzare una riunione
  - I tipi di riunione
  - Gli obiettivi
  - I contenuti
  - I documenti
    - Ordine del giorno
    - La convocazione
    - La scaletta
    - I materiali
  - La definizione della durata di una riunione
  - La logistica
  - Il Setting della riunione
  - I ruoli nella riunione
    - Il conduttore
    - I partecipanti
    - Il segretario
  - Il report della riunione
  - Realizzare le slide, consigli pratici
  - Relazioni in video o videoconferenze. I principali errori da evitare
- 
- Prof. Massimo Casacchia







**EVENTO 484 - 418540 ED. 1 - CREDITI 30**

**Tutte le Professioni - COSTO € 45,00**

Attivo dal 15/05/2024 al 14/05/2025

Iscrizione da [www.albaauxilia.it](http://www.albaauxilia.it)

[formazione@albaauxilia.eu](mailto:formazione@albaauxilia.eu) - 393.1825042

