



Educazione Continua in Medicina

Scheda Evento

Denominazione AZIENDA ULSS 4 VENETO ORIENTALE
Provider

Titolo LA GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE E LA GESTIONE DELLA PRIORITA' NELLA CENTRALE OPERATIVA TERRITORIALE

ID Evento 27-27658 - 2

Tipologia Evento RES

Data Inizio 11/09/2017

Data Fine 11/09/2017

Date Intermedie

Durata 07:00

Professioni / Discipline	Fisioterapista	Fisioterapista
	Infermiere	Infermiere
	Medico chirurgo	Allergologia ed immunologia clinica Anatomia patologica Anestesia e rianimazione Angiologia Audiologia e foniatría Biochimica clinica Cardiochirurgia Cardiologia Chirurgia generale Chirurgia maxillo-facciale Chirurgia pediatrica Chirurgia plastica e ricostruttiva Chirurgia toracica Chirurgia vascolare Continuità assistenziale Cure palliative Dermatologia e venereologia Direzione medica di presidio ospedaliero Ematologia Endocrinologia Epidemiologia Farmacologia e tossicologia clinica Gastroenterologia Genetica medica Geriatria Ginecologia e ostetricia Igiene degli alimenti e della nutrizione Igiene, epidemiologia e sanità pubblica Laboratorio di genetica medica Malattie dell'apparato respiratorio Malattie infettive Malattie metaboliche e diabetologia Medicina aeronautica e spaziale Medicina del lavoro e sicurezza degli ambienti di lavoro Medicina dello sport Medicina di comunità Medicina e chirurgia di accettazione e di urgenza Medicina fisica e riabilitazione Medicina generale (medici di famiglia) Medicina interna Medicina legale Medicina nucleare Medicina termale Medicina trasfusionale Microbiologia e virologia Nefrologia Neonatologia Neurochirurgia Neurofisiopatologia Neurologia Neuropsichiatria infantile Neuroradiologia Oftalmologia Oncologia Organizzazione dei servizi sanitari di base Ortopedia e traumatologia Otorinolaringoiatria Patologia clinica (laboratorio di analisi chimico-cliniche e microbiologia) Pediatria Pediatria (pediatri di libera scelta) Privo di specializzazione Psichiatria Psicoterapia Radiodiagnostica Radioterapia Reumatologia Scienza dell'alimentazione e dietetica Urologia

Numero partecipanti 25

Obiettivo Strategico

Nazionale

Obiettivo
Strategico
Regionale

Costo 0.00

Crediti 9.9

Responsabili
Scientifici

Nome	Cognome	Qualifica
AMALIA	FONTANEL	INFERMIERE COORDINATORE

Docente/ Relatore/
Tutor

Nome	Cognome	Ruolo	Titolare/Sostituto
ANDREA	GALLI	DOCENTE	titolare
GIULIA	MENEGHETTI	DOCENTE	sostituto

Verifica
Apprendimento

Questionario (test)

Segreteria
Organizzativa

Nome	Cognome	Email	Telefono	Cellulare

Programma

Razionale Descrizione: La Centrale Operativa rappresenta l'elemento cardine dell'organizzazione territoriale e svolge sia la funzione di coordinamento della presa in carico dell'utente "protetto" che quella di raccordo fra i soggetti della rete assistenziale. Essa rappresenta lo strumento di raccolta e classificazione del problema/bisogno espresso dall'utente, attivazione delle risorse più appropriate, programmazione e pianificazione degli interventi attivando i soggetti della rete assistenziale e tutelando le transizioni da un luogo di cura all'altro o da un livello clinico/assistenziale all'altro. È necessario favorire la rapidità della circolazione delle informazioni e la loro interpretazione in termini di fattibilità e appropriatezza per contenere al massimo il rischio di inefficienze e ricadute assistenziali. Si rende quindi necessario uniformare e diffondere modalità e strumenti di comunicazione e analisi dei dati da parte degli operatori ospedalieri e territoriali coinvolti nei percorsi.

Obiettivi educativi/formativi specifici: Sviluppare la capacità dei partecipanti di: - Comunicare con le strutture del Territorio ed Ospedaliero - Aggiornare trasmettere in modo appropriato i dati necessari alla rimodulazione degli interventi della rete - Utilizzare tecniche di comunicazione adeguate per la gestione delle priorità e l'attivazione della rete dei servizi

Risultati attesi I partecipanti al termine della lezione saranno in grado di Utilizzare i concetti base della comunicazione assertiva identificando le strategie per migliorare i processi di ascolto e sviluppare l'empatia nella comunicazione

Utilizzare tecniche e strategie di comunicazione scritta efficace

I partecipanti al termine della lezione saranno in grado di Riconoscere le diverse modalità di comunicazione Aziendale ed i principi della comunicazione base applicabili ad essa: .

I partecipanti al termine della lezione saranno in grado di Utilizzare strategie per migliorare la ricezione e trasmissione dei messaggi a livello verbale e paraverbale

I partecipanti al termine della sessione saranno in grado di Utilizzare lo stile assertivo e l'ascolto attivo durante la comunicazione telefonica

Programma del 11/09/2017

Provincia Sede VENEZIA

Data di stampa: 15/05/2025

Comune Sede SAN DONÀ DI PIAVE

Indirizzo Sede Via Girardi 23

Luogo Sede Aula A

Dettaglio Attività

Ora Inizio	Ora Fine	Argomento	Docente/ Tutor	Risultato Atteso	Obiettivi Formativi	Metodologia Didattica
08:30	09:00	REGISTRAZIONE PARTECIPANTI				
09:00	11:00	Caratteristiche della comunicazione interpersonale (verbale e paraverbale) - tappe ed ostacoli della comunicazione, il differenziale semantico - errori di comunicazione e controllo del feedback - gli obiettivi di una comunicazione efficace - la temperatura della comunicazione - specificità della comunicazione telefonica ed indicatori paraverbali: tono, ritmo, volume, timbro	MENEGHETTI I GALLI	I partecipanti al termine della lezione saranno in grado di Riconoscere le diverse modalità di comunicazione Aziendale ed i principi della comunicazione base applicabili ad essa: .	Acquisire conoscenze teoriche e/o pratiche	Lezione Frontale/Relazione con dibattito (metodologia frontale)
11:00	11:15	PAUSA				
11:15	12:15	La comunicazione assertiva: - autovalutazione delle proprie capacità assertive - stile aggressivo, stile passivo e stile assertivo - la gestione della relazione attraverso lo stile assertivo	MENEGHETTI I GALLI	I partecipanti al termine della lezione saranno in grado di Utilizzare strategie per migliorare la ricezione e trasmissione dei messaggi a livello verbale e paraverbale	Acquisire abilità comunicative e relazionali	Presentazione e discussione di problemi o di casi didattici in grande gruppo (metodologia interattiva)
12:15	13:15	L'ascolto e l'empatia: - autovalutazione della propria capacità di ascolto - principi di ascolto efficace e tecniche di interazione telefonica: riformulazione, sintesi, risposta eco, riflesso delle emozioni, gestione dei tempi - ascolto egocentrico ed ascolto empatico	MENEGHETTI I GALLI	I partecipanti al termine della lezione saranno in grado di Utilizzare i concetti base della comunicazione assertiva identificando le strategie per migliorare i processi di ascolto e sviluppare l'empatia nella comunicazione	Acquisire abilità comunicative e relazionali	Giochi didattici (metodologia interattiva)

13:15	14:15	PAUSA				
14:15	16:15	Simulazioni comportamentali (costruite su "autocasi" presentati dai partecipanti") sulla gestione di situazioni di comunicazione telefonica utilizzando e applicando i modelli e le strategie di comunicazione efficace acquisite nella "sessione della mattina"	MENEGHETTI I GALLI	I partecipanti al termine della sessione saranno in grado di Utilizzare lo stile assertivo e l'ascolto attivo durante la comunicazione telefonica	Acquisire abilità comunicative e relazionali	Role playing (metodologia interattiva)
16:15	16:30	PAUSA				
16:30	17:30	La comunicazione scritta: - le fasi del processo di scrittura; - l'organizzazione della stesura di un testo; - stile e tono; come scrivere chiaro; la sintesi; - come riuscire a catturare l'attenzione	MENEGHETTI I GALLI	Utilizzare tecniche e strategie di comunicazione scritta efficace	Acquisire abilità comunicative e relazionali	Giochi didattici (metodologia interattiva)
17:30	18:30	VALUTAZIONE APPRENDIMENTO				