



Educazione Continua in Medicina

Scheda Evento

Denominazione AZIENDA ULSS N. 5 POLESANA
Provider

Titolo LA GESTIONE DEI CONFLITTI E L'USO DEL MODO CORTESE NELLA RELAZIONE CON LA PERSONA ASSISTITA

ID Evento 14-219743 - 3

Tipologia Evento RES

Data Inizio 07/11/2019

Data Fine 14/11/2019

Date Intermedie

Durata 07:00

**Professioni /
Discipline**

Assistente sanitario	Assistente sanitario
Biologo	Biologo
Chimico	Chimica
Dietista	Dietista
Educatore professionale	Educatore professionale
Farmacista	Farmacia ospedaliera Farmacista territoriale
Fisico	Fisica
Fisioterapista	Fisioterapista
Igienista dentale	Igienista dentale
Infermiere	Infermiere
Infermiere pediatrico	Infermiere pediatrico
Logopedista	Logopedista
Medico chirurgo	Allergologia ed immunologia clinica Anatomia patologica Anestesia e rianimazione Angiologia Audiologia e foniatria 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 subacquea e iperbarica Medicina termale Medicina trasfusionale Microbiologia e virologia

	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
Odontoiatra	Odontoiatria
Ortottista/Assistente di oftalmologia	Ortottista/Assistente di oftalmologia
Ostetrica/o	Ostetrica/o
Partecipanti senza obbligo ECM	Partecipanti senza obbligo ECM
Podologo	Podologo
Psicologo	Psicologia Psicoterapia
Tecnico audiometrista	Tecnico audiometrista
Tecnico audioprotesista	Tecnico audioprotesista
Tecnico della fisiopatologia cardiocircolatoria e perfusione cardiovascolare	Tecnico della fisiopatologia cardiocircolatoria e perfusione cardiovascolare
Tecnico della prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro	Tecnico della prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro
Tecnico della riabilitazione psichiatrica	Tecnico della riabilitazione psichiatrica
Tecnico di neurofisiopatologia	Tecnico di neurofisiopatologia
Tecnico ortopedico	Tecnico ortopedico
Tecnico sanitario di radiologia medica	Tecnico sanitario di radiologia medica
Tecnico sanitario laboratorio biomedico	Tecnico sanitario laboratorio biomedico
Terapista della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva	Terapista della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva
Terapista occupazionale	Terapista occupazionale
Veterinario	Igiene degli allevamenti e delle produzioni zootecniche Igiene prod., trasf., commercial., conserv. E tras. Alimenti di origine animale e derivati Sanità animale

Numero partecipanti 20

Obiettivo Strategico Nazionale (12) Aspetti relazionali e umanizzazione delle cure

Obiettivo Strategico Regionale (5) Umanizzazione delle cure/relazione/comunicazione

Costo 0.00

Crediti 11.2

Responsabili Scientifici

Nome	Cognome	Qualifica
MARIA PIA	BELTRAME	DIRIGENTE MEDICO

Data di stampa: 16/05/2025

Docente/ Relatore/ Tutor	Nome	Cognome	Ruolo	Titolare/Sostituto
	ANTONIO	PIGNATTO	DOCENTE	titolare

**Verifica
Apprendimento** Questionario (test)

**Segreteria
Organizzativa**

Nome	Cognome	Email	Telefono	Cellulare

Programma

Razionale Il cittadino al centro del sistema socio sanitario ha caratterizzato l'impostazione della politica regionale per la salute e la solidarietà sociale rappresentando il punto focale di riferimento delle politiche regionali. L'esercizio della libertà di scelta e degli altri diritti dei pazienti richiede, però, informazioni complete, accurate e tempestive, nonché adeguata preparazione culturale attraverso lo sviluppo di azioni di educazione sanitaria, oggetto di specifico progetto prioritario. La centralità dell'utente nel sistema sociosanitario regionale ha svolto il ruolo di "volano" consentendo di evidenziare le carenze quali/quantitative del sistema e stimolando a porre in essere ulteriori iniziative per il superamento di tali carenze.

In questo contesto, cortesia e gestione dei conflitti, rappresentano, oggi, una risorsa strategica decisiva nel processo di erogazione dei servizi sociosanitari: è una funzione trasversale, che investe

le logiche organizzative delle strutture e le dinamiche dei flussi informativi e delle relazioni.

La comunicazione favorisce processi di sviluppo sociale e culturale a condizione che vengano coinvolti, ai diversi livelli di elaborazione, tutti gli attori impegnati nei servizi. Ecco perché la formazione va considerata leva fondamentale, sia per rafforzare e modernizzare la cultura organizzativa dei vertici, sia per dare agli operatori strumenti necessari alla realizzazione di una politica di relazione tesa a sviluppare una democrazia partecipata.

E' ormai inconfutabile il fatto che per il cittadino fruitore dei servizi del sistema sanitario la componente comunicativa sia elemento di forte valore aggiunto, elemento di attenzione e concentrazione sulle sue esigenze e rafforzativo del livello di dignità, un modo in definitiva, per accrescere il livello di civiltà di un servizio orientato al bisogno.

Su questo versante le organizzazioni devono quindi orientare la loro azione ad un investimento costante che prenda avvio con la formazione continua rispetto alla comunicazione ed arrivi ad inserire in modo permeabile gli aspetti comunicativi concreti all'interno di ogni processo.

L'azione si concentra su alcune raccomandazioni caldegiate anche recentemente dall'OMS:

- Disponibilità e cortesia del personale
- Completezza delle informazioni date all'utente
- Orario di ricevimento
- Accesso alle informazioni e ai servizi da parte dell'utente
- Notorietà delle strutture
- Garanzia di riservatezza
- Rispetto dei diritti fondamentali

In questa prospettiva la nostra società di formazione ha predisposto il seguente percorso di formazione.

Risultati attesi

- Consegnare strumenti pratici e di immediata applicazione per la gestione efficace dei conflitti nei confronti del cliente dell'azienda ospedaliera
- Implementare i modelli comunicativi più moderni orientati al cliente interno ed esterno in termini di cortesia e potenziamento dell'empatia

Programma del 07/11/2019

Provincia Sede ROVIGO

Comune Sede ADRIA

Indirizzo Sede Piazzale degli Etruschi 9

Luogo Sede AULA INFORMATICA

Dettaglio Attività

Ora Inizio	Ora Fine	Argomento	Docente/Tutor	Risultato Atteso	Obiettivi Formativi	Metodologia Didattica
14:15	14:30	REGISTRAZIONE PARTECIPANTI				
14:30	15:00	Presentazione del corso e patto d'aula Presentazione gruppo aula e docente.	PIGNATTO	-Consegnare strumenti pratici e di immediata applicazione per la gestione efficace dei conflitti nei confronti del cliente dell'azienda ospedaliera -Implementare i modelli comunicativi più moderni orientati al cliente interno ed esterno in termini di cortesia e potenziamento dell'empatia	Acquisire conoscenze teoriche e/o pratiche	Lezione Frontale/Relazione con dibattito (metodologia frontale)
15:00	16:30	- Le dinamiche del conflitto nella relazione con il cittadino - Linee guida e tecniche per la prevenzione dei conflitti e la riduzione degli atteggiamenti aggressivi	PIGNATTO	-Consegnare strumenti pratici e di immediata applicazione per la gestione efficace dei conflitti nei confronti del cliente dell'azienda ospedaliera -Implementare i modelli comunicativi più moderni orientati al cliente interno ed esterno in termini di cortesia e potenziamento dell'empatia	Acquisire conoscenze teoriche e/o pratiche	Lezione Frontale/Relazione con dibattito (metodologia frontale)
16:30	18:00	Role playing e confronto d'aula	PIGNATTO	-Consegnare strumenti pratici e di immediata applicazione per la gestione efficace dei conflitti nei confronti del cliente dell'azienda ospedaliera -Implementare i modelli comunicativi più moderni orientati al cliente interno ed esterno in termini di cortesia e potenziamento dell'empatia	Acquisire abilità comunicative e relazionali	Role playing (metodologia interattiva)

Programma del 14/11/2019

Provincia Sede ROVIGO

Comune Sede ADRIA

Indirizzo Sede Piazzale degli Etruschi 9

Luogo Sede AULA INFORMATICA

Dettaglio Attività

Ora	Ora	Argomento	Docente/	Risultato Atteso	Obiettivi	Metodologia
-----	-----	-----------	----------	------------------	-----------	-------------

Data di stampa: 16/05/2025

Inizio	Fine		Tutor		Formativi	Didattica
14:30	15:30	Il modo cortese e la sua declinazione in ambito sanitario: tra galateo e assertività - Tra empatia e cortesia	PIGNATTO	-Consegnare strumenti pratici e di immediata applicazione per la gestione efficace dei conflitti nei confronti del cliente dell'azienda ospedaliera -Implementare i modelli comunicativi più moderni orientati al cliente interno ed esterno in termini di cortesia e potenziamento dell'empatia	Acquisire abilità comunicative e relazionali	Presentazione e discussione di problemi o di casi didattici in grande gruppo (metodologia interattiva)
15:30	18:00	- Potenziamo la nostra modalità di comunicazione proattiva verso l'altro -Role playing e confronto d'aula	PIGNATTO	-Consegnare strumenti pratici e di immediata applicazione per la gestione efficace dei conflitti nei confronti del cliente dell'azienda ospedaliera -Implementare i modelli comunicativi più moderni orientati al cliente interno ed esterno in termini di cortesia e potenziamento dell'empatia	Acquisire abilità comunicative e relazionali	Role playing (metodologia interattiva)
18:00	18:15	VALUTAZIONE APPRENDIMENTO				