



Educazione Continua in Medicina

Scheda Evento

Denominazione AZIENDA ULSS N. 7 PEDEMONTANA
Provider

Titolo RICONOSCERE ED ADOTTARE RISPOSTE COMPORTAMENTALI IDONEE NELLE SITUAZIONI MAGGIORMENTE A RISCHIO

ID Evento 20-239537 - 6

Tipologia Evento RES

Data Inizio 23/11/2021

Data Fine 25/11/2021

Date Intermedie

Durata 15:00

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 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 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 25

Obiettivo Strategico Nazionale Radioprotezione

(27) Sicurezza e igiene negli ambienti e nei luoghi di lavoro e patologie correlate

Obiettivo Strategico Regionale

(22) Gestione delle situazioni che generano violenza nei confronti dell'operatore sanitario

Costo 0.00

Crediti 24.0

Responsabili Scientifici

Nome	Cognome	Qualifica
MARILENA	GALEAZZO	Dirigente Responsabile Direzione delle Professioni

Data di stampa: 06/05/2025

**Docente/ Relatore/
Tutor**

Nome	Cognome	Ruolo	Titolare/Sostituto
LUIGI	BETTINI	DOCENTE	titolare
MARCELLO	SAVI	DOCENTE	titolare

**Verifica
Apprendimento**

Prova scritta (comprende anche il project work, l'elaborato e le domande aperte)

**Segreteria
Organizzativa**

Nome	Cognome	Email	Telefono	Cellulare

Programma

Razionale Nel corso dell'attività lavorativa gli operatori sanitari sono esposti a numerosi pericoli che possono essere dannosi per la salute. Tra questi assume particolare rilevanza il rischio di affrontare un'esperienza di violenza che può andare dall'aggressione verbale fino alla lesione fisica. Nonostante la mancanza di dati statistici sulla diffusione del fenomeno, appare evidente che in diversi reparti degli ospedali italiani e nei servizi territoriali sono aumentati gli episodi di violenza nei confronti del personale sanitario. Alcuni eventi, che si possono definire "sentinella" dell'aggravarsi dei comportamenti degli utenti, ci indicano la necessità di mettere in atto opportune misure di prevenzione e di protezione dei lavoratori. Le segnalazioni di aggressioni si riscontrano in modo particolare nelle sale d'attesa, al triage, durante le visite mediche nei servizi psichiatrici, servizi per la prevenzione di abuso di sostanze. Sono proprio gli operatori che lavorano in queste aree che sono più esposti in quanto devono gestire la rabbia dei pazienti o dei familiari dovuta alla "percezione di ingiustizia" determinata dalle attese, da stati psicologici alterati da abuso di sostanze, da patologie psichiatriche. Sono inoltre in aumento i conflitti derivanti da incomprensioni linguistiche o culturali con utenti stranieri. Il comportamento violento avviene spesso secondo una progressione che, partendo dall'uso di espressioni verbali aggressive, arriva fino a gesti violenti. La conoscenza di tale progressione può consentire al personale di comprendere quanto sta accadendo e di interrompere il corso degli eventi attraverso comportamenti mirati.

Risultati attesi

- Gestire con competenza le aggressioni
- Apprendere tecniche di Talk down e di de-escalation
- Aumentare la propria consapevolezza della situazione e le capacità di autocontrollo
- Aumentare le proprie competenze nella gestione dei conflitti con gli utenti
- Riconoscere le emozioni dell'utente
- Avere una maggiore consapevolezza delle nostre emozioni e di come gestiamo il conflitto
- Gestire le situazioni impreviste di aggressività
- Comprendere e adattarsi alla situazione di conflitto
- Conoscere il rischio aggressione nei contesti sanitari
- Saper riconoscere il conflitto e le loro cause
- Verificare il proprio livello di conoscenza in materia di risoluzione dei conflitti con l'utenza

Programma del 23/11/2021

Provincia Sede VICENZA

Comune Sede BASSANO DEL GRAPPA

Indirizzo Sede via dei lotti, 40

Luogo Sede Presidio Ospedaliero di Rete, Bassano

Dettaglio Attività

Ora Inizio	Ora Fine	Argomento	Docente/Tutor	Risultato Atteso	Obiettivi Formativi	Metodologia Didattica
08:30	08:45	REGISTRAZIONE PARTECIPANTI				
08:45	10:00	Il rischio aggressione come rischio professionale nei contesti sanitari Analisi e valutazione delle esperienze sul campo presentate dai partecipanti La raccomandazione n. 8 del Ministero della salute e le azioni preventive	BETTINI	Conoscere il rischio aggressione nei contesti sanitari Saper riconoscere il conflitto e le loro cause Verificare il proprio livello di conoscenza in materia di risoluzione dei conflitti con l'utenza	Acquisire conoscenze teoriche e/o pratiche	Lezione Frontale/Relazione (metodologia frontale)
10:00	10:30	Il conflitto: definizione La negoziazione come metodo di risoluzione dei conflitti. Il conflitto personale e il conflitto di ruolo I tipi di conflitto	BETTINI	Conoscere il rischio aggressione nei contesti sanitari Saper riconoscere il conflitto e le loro cause Verificare il proprio livello di conoscenza in materia di risoluzione dei conflitti con l'utenza	Acquisire conoscenze teoriche e/o pratiche	Lezione Frontale/Relazione (metodologia frontale)
10:30	11:00	Che cosa intendiamo per aggressione fisica - Quando possiamo parlare di aggressione - Quando la minaccia non è violenza - Quando l'aggressione è telefonica Quando la minaccia non è violenza	BETTINI	Conoscere il rischio aggressione nei contesti sanitari Saper riconoscere il conflitto e le loro cause Verificare il proprio livello di conoscenza in materia di risoluzione dei conflitti con l'utenza	Acquisire conoscenze teoriche e/o pratiche	Lezione Frontale/Relazione con dibattito (metodologia frontale)
11:00	11:15	PAUSA				
11:15	12:00	Che cosa si aspettano gli utenti e perché si arrabbiano I fattori d'impatto Gli equivoci e gli errori di interpretazione	BETTINI	Conoscere il rischio aggressione nei contesti sanitari Saper riconoscere il conflitto e le loro cause Verificare il proprio livello di conoscenza in materia di risoluzione dei conflitti con l'utenza	Acquisire conoscenze teoriche e/o pratiche	Lezione Frontale/Relazione con dibattito (metodologia frontale)
12:00	13:00	Le reazioni degli utenti e dei familiari - I segnali di avviso - I segnali di pericolo	BETTINI	Conoscere il rischio aggressione nei contesti sanitari Saper riconoscere il conflitto e le loro cause Verificare il proprio livello di conoscenza in materia di risoluzione dei conflitti con l'utenza	Acquisire conoscenze teoriche e/o pratiche	Lezione Frontale/Relazione con dibattito (metodologia frontale)
13:00	14:00	PAUSA				
14:00	15:30	Emozioni e reazioni con il Teatro dell'Improvvisazione	BETTINI SAVI	Gestire le situazioni impreviste di aggressività Comprendere e adattarsi alla situazione di conflitto	Acquisire abilità comunicative e relazionali	Giochi didattici (metodologia interattiva)

15:30	17:30	Saper gestire gli imprevisti con le tecniche del Teatro dell'improvvisazione L'adattamento alla situazione Quando il "no" chiude le opzioni	BETTINI SAVI	Gestire le situazioni impreviste di aggressività Comprendere e adattarsi alla situazione di conflitto	Acquisire competenze per l'analisi e la risoluzione di problemi	Role playing (metodologia interattiva)
-------	-------	---	-----------------	--	---	--

Programma del 25/11/2021

Provincia Sede VICENZA

Comune Sede BASSANO DEL GRAPPA

Indirizzo Sede via dei lotti, 40

Luogo Sede Presidio Ospedaliero di Rete, Bassano

Dettaglio Attività

Ora Inizio	Ora Fine	Argomento	Docente/Tutor	Risultato Atteso	Obiettivi Formativi	Metodologia Didattica
08:30	08:45	REGISTRAZIONE PARTECIPANTI				
08:45	10:00	Leggere le emozioni per evitare l'escalation - Le emozioni come funzionano - Le emozioni in gioco: paura e rabbia - Leggere le emozioni in faccia: i segnali deboli - Le proprie emozioni come riconoscerle e gestirle	BETTINI	Aumentare le proprie competenze nella gestione dei conflitti con gli utenti Riconoscere le emozioni dell'utente Avere una maggiore consapevolezza delle nostre emozioni e di come gestiamo il conflitto	Acquisire competenze per l'analisi e la risoluzione di problemi	Lavoro a piccoli gruppi e/o individuale con presentazione delle conclusioni (metodologia interattiva)
10:00	11:00	Che cosa scatena la nostra rabbia e quella dell'utente - Il ruolo del pregiudizio - La percezione della situazione - Comprendere le differenze culturali con l'utente straniero	BETTINI	Aumentare le proprie competenze nella gestione dei conflitti con gli utenti Riconoscere le emozioni dell'utente Avere una maggiore consapevolezza delle nostre emozioni e di come gestiamo il conflitto	Acquisire conoscenze teoriche e/o pratiche	Lezione Frontale/Relazione con dibattito (metodologia frontale)
11:00	11:15	PAUSA				
11:15	13:00	L'escalation - La consapevolezza - Il ciclo predittivo del comportamento violento - L'arousal	BETTINI	Aumentare le proprie competenze nella gestione dei conflitti con gli utenti Riconoscere le emozioni dell'utente Avere una maggiore consapevolezza delle nostre emozioni e di come gestiamo il conflitto	Acquisire conoscenze teoriche e/o pratiche	Lezione Frontale/Relazione con dibattito (metodologia frontale)

13:00	14:00	PAUSA				
14:00	15:00	Che cosa fare un caso di aggressione - Analizziamo un caso - Avere una strategia di comunicazione - Mantenere le giuste distanze	BETTINI	Gestire con competenza le aggressioni Apprendere tecniche di Talk down e di de-escalation Aumentare la propria consapevolezza della situazione e le capacità di autocontrollo	Acquisire abilità comunicative e relazionali	Presentazione e discussione di problemi o di casi didattici in grande gruppo (metodologia interattiva)
15:00	16:00	Tecniche di "de-escalation" e di "talk down" - L'empatia - L'autocontrollo - La negoziazione - Saper mettere un punto - La comunicazione non verbale	BETTINI	Gestire con competenza le aggressioni Apprendere tecniche di Talk down e di de-escalation Aumentare la propria consapevolezza della situazione e le capacità di autocontrollo	Acquisire abilità nell'uso di strumenti, di tecniche e di metodologie	Esecuzione diretta da parte di tutti i partecipanti di attività pratiche nell'uso di strumenti, di tecniche e di metodologie (metodologia interattiva)
16:00	17:00	La de-escalation - analisi critica di un caso di conflitto in un pronto soccorso e applicazione delle tecniche apprese.	BETTINI	Gestire con competenza le aggressioni Apprendere tecniche di Talk down e di de-escalation Aumentare la propria consapevolezza della situazione e le capacità di autocontrollo	Acquisire competenze per l'analisi e la risoluzione di problemi	Presentazione e discussione di problemi o di casi didattici in grande gruppo (metodologia interattiva)
17:00	17:30	VALUTAZIONE APPRENDIMENTO				