



Educazione Continua in Medicina

Scheda Evento

Denominazione Provider OSPEDALE P. PEDERZOLI - PRESIDIO OSPEDALIERO AZIENDA ULSS 9 SCALIGERA

Titolo La gestione delle situazioni che generano violenza nei confronti dell'operatore sanitario. Prevenire e riconoscere l'aggressività e la violenza nei confronti degli operatori.

ID Evento 56-242284

Tipologia Evento RES

Data Inizio 26/10/2021

Data Fine 28/10/2021

Date Intermedie

Durata 07:30

**Professioni /
Discipline**

Fisioterapista	Fisioterapista
Infermiere	Infermiere
Infermiere pediatrico	Infermiere pediatrico
Medico chirurgo	Allergologia ed immunologia clinica Anatomia patologica Anestesia e rianimazione Angiologia Audiologia e foniatria Biochimica clinica Cardiocirurgia 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 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
Ostetrica/o	Ostetrica/o
Partecipanti senza obbligo ECM	Partecipanti senza obbligo ECM
Tecnico sanitario di radiologia medica	Tecnico sanitario di radiologia medica

radiologia medica	
-------------------	--

Numero partecipanti 25

Obiettivo Strategico Nazionale (20) Tematiche speciali del S.S.N. e/o S.S.R. a carattere urgente e/o straordinario individuate dalla Commissione nazionale per la formazione continua e dalle regioni/province autonome per far fronte a specifiche emergenze sanitarie con acquisizione di nozioni di tecnico-professionali

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

Costo 0.00

Crediti 13.3

Responsabili Scientifici

Nome	Cognome	Qualifica
ROBERTA	IPOCOANA	Infermiera dirigente, Responsabile delle professioni sanitarie Ospedale Pederzoli

Docente/ Relatore/ Tutor

Nome	Cognome	Ruolo	Titolare/Sostituto
Elena	Bonamini	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 Il Pronto soccorso, gli ambulatori di una struttura sanitaria costituiscono, nella maggior parte delle situazioni, il primo contatto/impatto con la struttura stessa. Le persone che vi lavorano hanno il fondamentale ruolo di accogliere l'utente e ascoltare le sue richieste, comprenderne bisogni e aspettative, aiutarlo e indirizzarlo fornendo tutte le informazioni che lo mettano in grado di fruire in modo corretto ed efficace del servizio richiesto. Spesso pochi ma fondamentali momenti in cui vengono poste le basi di una relazione che dovrebbe essere fondata sulla fiducia e sulla professionalità. Tutta via la gestione della relazione anche in questi primi momenti è sempre più difficile. La brevità che caratterizza l'interazione; la barriera costituita da un linguaggio tecnico; l'intensità emotiva sia da parte del paziente che dei familiari che si trovano in uno stato di vulnerabilità, frustrazione o perdita di controllo; insicurezza e presunzione; pretese a volte infondate, pregiudizi e comportamenti che possono portare ad un vissuto di provocazione; problemi di natura organizzativa che possono intralciare la fluidità della relazione: sono tutte situazioni a forte ansia e stress, cause potenziali o occasioni di tensione, dissapori e conflitto sempre più spesso generative di comportamenti aggressivi. L'intervento si propone la finalità di sviluppare nei partecipanti la capacità di riconoscere e adottare risposte comportamentali idonee, flessibili ed equilibrate in quelle situazioni maggiormente a rischio di reazioni aggressive che mettono in discussione il valore del rispetto e del riconoscimento sia dell'altro che di sé stessi.

Risultati attesi

Riconoscere le caratteristiche del fenomeno nel proprio contesto e i fattori di rischio associati

Identificare le potenzialità della relazione interpersonale empatica, le sue caratteristiche, ciò che la può limitare/ostacolare

Riconoscere le fasi che portano all'aggressione/violenza e i segni premonitori

Identificare i fattori di rischio a partire dall'analisi della propria esperienza e del proprio contesto e confrontandoli con quanto presente in letteratura

Utilizzare tecniche di ascolto attivo contestualizzandole in una situazione specifica

Riconoscere cosa si intende per aggressività e comportamento aggressivo

Riconoscere gli atteggiamenti e i comportamenti di comunicazione verbale e non verbale per intervenire nell'escalation aggressiva

Applicare in modo consapevole e critico atteggiamenti e tecniche per bloccare l'escalation aggressiva

Programma del 26/10/2021

Provincia Sede VERONA

Comune Sede PESCHIERA DEL GARDA

Indirizzo Sede Via Monte Baldo 24

Luogo Sede Ospedale Pederzoli "Casa di Cura privata S.p.A."

Dettaglio Attività

Ora Inizio	Ora Fine	Argomento	Docente/Tutor	Risultato Atteso	Obiettivi Formativi	Metodologia Didattica
08:30	09:00	REGISTRAZIONE PARTECIPANTI				
09:00	09:45	Aggressività e comportamento violento, concetti e definizioni	Bonamini	Riconoscere cosa si intende per aggressività e comportamento aggressivo	Acquisire conoscenze teoriche e/o pratiche	Lezione Frontale/Relazione (metodologia frontale)
09:45	10:45	Analisi del fenomeno nel proprio contesto	Bonamini	Riconoscere le caratteristiche del fenomeno nel proprio contesto e i fattori di rischio associati	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)
10:45	11:00	PAUSA				
11:00	11:45	Prevenire il comportamento aggressivo. La relazione interpersonale e il contenimento empatico. Comportamenti dei pazienti/caregiver e strategie relazionali: un modello di intervento per il paziente "difficile"	Bonamini	Identificare le potenzialità della relazione interpersonale empatica, le sue caratteristiche, ciò che la può limitare/ostacolare	Acquisire abilità comunicative e relazionali	Presentazione e discussione di problemi o di casi didattici in grande gruppo (metodologia interattiva)
11:45	13:00	Comunicare in situazioni relazionali difficili: l'ascolto attivo	Bonamini	Utilizzare tecniche di ascolto attivo contestualizzandole in una situazione specifica	Acquisire abilità comunicative e relazionali	Role playing (metodologia interattiva)

Data di stampa: 04/05/2025

				situazione specifica	relazionali	
--	--	--	--	----------------------	-------------	--

Programma del 28/10/2021

Provincia Sede VERONA

Comune Sede PESCHIERA DEL GARDA

Indirizzo Sede Via Monte Baldo 24

Luogo Sede Ospedale Pederzoli "Casa di Cura privata S.p.A."

Dettaglio Attività

Ora Inizio	Ora Fine	Argomento	Docente/Tutor	Risultato Atteso	Obiettivi Formativi	Metodologia Didattica
14:15	15:15	Gestire l'aggressione. L'escalation aggressiva e le sue caratteristiche	Bonamini	Riconoscere le fasi che portano all'aggressione/violenza e i segni premonitori	Acquisire abilità comunicative e relazionali	Presentazione e discussione di problemi o di casi didattici in grande gruppo (metodologia interattiva)
15:15	16:15	I fattori di rischio dell'escalation aggressiva	Bonamini	Identificare i fattori di rischio a partire dall'analisi della propria esperienza e del proprio contesto e confrontandoli con quanto presente in letteratura	Acquisire abilità comunicative e relazionali	Presentazione e discussione di problemi o di casi didattici in grande gruppo (metodologia interattiva)
16:15	16:30	PAUSA				
16:30	17:00	Le tecniche di de-escalation: linee guida internazionali	Bonamini	Riconoscere gli atteggiamenti e i comportamenti di comunicazione verbale e non verbale per intervenire nell'escalation aggressiva	Acquisire conoscenze teoriche e/o pratiche	Lezione Frontale/Relazione con dibattito (metodologia frontale)
17:00	18:15	Le tecniche di de-escalation	Bonamini	Applicare in modo consapevole e critico atteggiamenti e tecniche per bloccare l'escalation aggressiva	Acquisire abilità comunicative e relazionali	Role playing (metodologia interattiva)
18:15	18:45	VALUTAZIONE APPRENDIMENTO				