REGIONE DEL VENETO
AZIENDA ZERO

Educazione Continua in Medicina

Scheda Evento

Denominazione Provider FONDAZIONE SCUOLA DI SANITA' PUBBLICA

Titolo La comunicazione e le relazioni nel sistema emergenza: esperienze, vissuti e strategie possibili

ID Evento 142-247094

Tipologia Evento RES

Data Inizio 25/11/2021

Data Fine 30/11/2021

Date Intermedie

Durata 11:30

Professioni / Discipline

Infermiere	Infermiere
Infermiere pediatrico	Infermiere pediatrico
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 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 30

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

Data di stampa: 12/05/2025

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

Costo 0.00

Crediti 14.3

Responsabili Scientifici

Nome	Cognome	Qualifica
Mario	Saia	Direttore UOC Governo Clinico Assistenziale, Azienda Zero - Laurea in Medicina e Chirurgia UNIPD - Specializzazione in Igiene e Medicina Preventiva UNIPD - Master "Management sanitario di base" UNIPD - Master "Sviluppare il sistema qualità" UNIPD
ILENIA	MEZZOCOLLI	Dirigente medico UOC Autorizzazione all'Esercizio e OTA, Azienda Zero - dal 1 aprile 2017 al 12 settembre 2021 Dirigente Medico presso UOS CREU Azienda Zero con responsabilità di progettazione delle attività formative riservate al personale delle UOC di Pronto Soccorso - Laurea in Medicina e Chirurgia UNIPD - Specializzazione in Medicina Interna con indirizzo di Medicina d'urgenza UNIPD - Master di II livello in Economia e Management dei servizi sanitari Università di Ferrara - Master di II Livello in Dire

Docente/ Relatore/ Tutor

Nome	Cognome	Ruolo	Titolare/Sostituto
GIOVANNI	FAVERO	DOCENTE	titolare
MARIA	STOCCHIERO	DOCENTE	titolare
DAVIDE	SPOLAORE	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 lavoro nelle UU.OO.CC. di Pronto Soccorso e SUEM 118 richiede competenze di alto livello, non solo "tecniche", ma anche "non tecniche". La capacità di comunicare efficacemente, di lavorare in team, di gestire la fatica e lo stress sono solo alcune delle non technical skills indispensabili per seguire in maniera corretta ed efficace gli utenti ed affrontare le situazioni di emergenza.
Per rispondere a tali esigenze, il CREU-Azienda Zero, in collaborazione con Fondazione SSP, ha programmato una nuova edizione del corso regionale dedicato alle non technical skills relative alla comunicazione in area critica e al lavoro in team, al fine di diffonderne la conoscenza e fornire strategie utili alla soluzione di problemi esistenti nei team di lavoro e nelle relazioni tra operatori e utenti.

Risultati attesi Conoscenza delle Non Technical Skills

Conoscenza di strategie per la comunicazione di cattive notizie

Conoscenza di strategie per una comunicazione efficace con il paziente

Conoscenza del processo di comunicazione nel sistema emergenza

Conoscenza delle barriere alla comunicazione al triage

Programma del 25/11/2021

Provincia Sede VICENZA

Comune Sede VICENZA

Indirizzo Sede via Europa Unita, 22

Luogo Sede Villa Nievo Bonin Longare

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	L'approccio aeronautico alla Sicurezza. I punti cardine e le motivazioni della svolta verso la Just Culture" e "no blame policy". Le Human Performance Limitations	FAVERO	Conoscenza delle Non Technical Skills	Acquisire conoscenze teoriche e/o pratiche	Lezione Frontale/Relazione con dibattito (metodologia frontale)
09:45	10:15	L'errore: teoria, definizione e fattori contributivi. Il Threat and Error Management. Le conseguenze degli errori e gli strumenti per la loro gestione. L'errore come opportunità di incremento della Sicurezza	FAVERO	Conoscenza delle Non Technical Skills	Acquisire conoscenze teoriche e/o pratiche	Lezione Frontale/Relazione con dibattito (metodologia frontale)
10:15	10:45	Crew Resource Management e l'applicazione del concetto a livello di Unità Operativa e a quello di Organizzazione. Strumenti del CRM: il briefing, il debriefing, la checklist e le non technical skills	FAVERO	Conoscenza delle Non Technical Skills	Acquisire conoscenze teoriche e/o pratiche	Lezione Frontale/Relazione con dibattito (metodologia frontale)
10:45	11:00	PAUSA				
11:00	12:00	Il Team, definizione e motivazione della sua	FAVERO	Conoscenza delle Non Technical Skills	Acquisire conoscenze	Lezione Frontale/Relazi

		motivazione della sua importanza. I ruoli interni al Team: la Leadership, l'Authority e la Followership. Gli elementi del Teamworking. Le caratteristiche minime dell' "High Performance Team". La Conflict Resolution e Gestione dello Stress		Technical Skills	conoscenze teoriche e/o pratiche	Frontale/Relazione con dibattito (metodologia frontale)
12:00	13:30	La Situation Awareness. Definizione e componenti. Il Modello Mentale Il Decision making. Definizione e componenti. Situation Monitoring Mutual Support e Shared Mental Model. La Comunicazione: definizione ed elementi. La Comunicazione Efficace – Ostacoli alla Comunicazione	FAVERO	Conoscenza delle Non Technical Skills	Acquisire conoscenze teoriche e/o pratiche	Lezione Frontale/Relazione con dibattito (metodologia frontale)

Programma del 30/11/2021

Provincia Sede VICENZA

Comune Sede VICENZA

Indirizzo Sede via Europa Unita, 22

Luogo Sede Villa Nievo Bonin Longare

Dettaglio Attività

Ora Inizio	Ora Fine	Argomento	Docente/ Tutor	Risultato Atteso	Obiettivi Formativi	Metodologia Didattica
08:30	09:00	REGISTRAZIONE PARTECIPANTI				
09:00	10:15	La comunicazione nel sistema dell'emergenza: criticità e risorse	STOCCHIERO SPOLAORE	Conoscenza del processo di comunicazione nel sistema emergenza	Acquisire abilitÃ comunicative e relazionali	Presentazione e discussione di problemi o di casi didattici in grande gruppo (metodologia interattiva)
10:15	11:00	Dall'esperienza al metodo: il processo di comunicazione	STOCCHIERO	Conoscenza del processo di comunicazione nel sistema emergenza	Acquisire conoscenze teoriche e/o pratiche	Lezione Frontale/Relazione con dibattito (metodologia frontale)

11:00	11:15	PAUSA				
11:15	12:00	La comunicazione in pratica: le barriere alla comunicazione al triage	STOCCHIERO SPOLAORE	Conoscenza delle barriere alla comunicazione al triage	Acquisire abilitÃ comunicative e relazionali	Presentazione e discussione di problemi o di casi didattici in grande gruppo (metodologia interattiva)
12:00	13:00	L'incontro con il paziente: la comunicazione efficace	STOCCHIERO SPOLAORE	Conoscenza di strategie per una comunicazione efficace con il paziente	Acquisire abilitÃ comunicative e relazionali	Presentazione e discussione di problemi o di casi didattici in grande gruppo (metodologia interattiva)
13:00	14:30	PAUSA				
14:30	15:15	L'incontro con il paziente: l'ascolto	STOCCHIERO SPOLAORE	Conoscenza di strategie per una comunicazione efficace con il paziente	Acquisire abilitÃ comunicative e relazionali	Presentazione e discussione di problemi o di casi didattici in grande gruppo (metodologia interattiva)
15:15	16:45	La comunicazione di cattive notizie	STOCCHIERO SPOLAORE	Conoscenza di strategie per la comunicazione di cattive notizie	Acquisire abilitÃ comunicative e relazionali	Presentazione e discussione di problemi o di casi didattici in grande gruppo (metodologia interattiva)
16:45	18:00	L'esperienza COVID-19: la comunicazione con i pazienti e i familiari	STOCCHIERO SPOLAORE	Conoscenza di strategie per la comunicazione di cattive notizie	Acquisire abilitÃ comunicative e relazionali	Presentazione e discussione di problemi o di casi didattici in grande gruppo (metodologia interattiva)