

**PROGRAMMA: EVENTO RESIDENZIALE**

**TITOLO EVENTO: LA COMUNICAZIONE E LA RELAZIONE CON IL PAZIENTE: COMUNICAZIONE E TECNICHE DI RELAZIONE CON GLI UTENTI E I CAREGIVER, ANCHE RISPETTO ALLA GESTIONE DEI CONFLITTI**

**Tipologia formativa: Corso**

**ID evento: 111320.1**

**Sede:** Istituto Clinico Città Studi S.p.A. – Via Ampère, 47 – 20131 - Milano

**BREVE PREMESSA:** L'esclusività della comunicazione nel team integrato è ormai capitale aziendale e il rapporto con il cittadino diviene momento cruciale per l'azienda.

La nostra proposta formativa si pone dunque nel solco di una ricerca epistemologica basata proprio sulla capacità di muovere le competenze comunicative a partire dalla propria professionalità, dal proprio contesto organizzativo e dalla coerenza comunicativa aziendale secondo un'impostazione socio-psicologica che garantisce attenzione ai vissuti dei singoli ma anche alle necessità del sistema.

Il breve corso di formazione qui delineato prende le mosse dalla realtà sanitaria per affrontare, in modo approfondito, le diverse sfaccettature del rapporto con il cittadino fruitore di servizi di salute.

**OBIETTIVI FORMATIVI:** Far acquisire capacità di prevenire/gestire i conflitti e potenziare le dinamiche di comunicazione efficace.

**METODOLOGIA DIDATTICA:** L'orientamento al problem solving si traduce in metodi didattici idonei a sviluppare capacità di "definizione dei problemi" e di "intervento organizzativo" per l'implementazione delle soluzioni. (Tecnica Esperienziale)

Ai corsisti è offerta la possibilità di acquisire nuove competenze e capacità attraverso esercitazioni, casi e role playing che hanno lo scopo di delineare indicazioni operative per la risoluzione di problemi esistenti nelle realtà di appartenenza.

In quest'ottica, quindi, i moduli vengono composti per il 30% di lezioni frontali e per il 70% di lavori di gruppo a valenza analogico-deduttiva. La parte teorica viene validata dalla letteratura esistente e da un continuo confronto tra pari dei docenti. La parte pratica prende spunto da situazioni reali e vicine al mondo del discente permettendo al termine dei lavori di ottenere strumenti pratici di immediata applicazione sul campo.

**DESTINATARI:**

AZIENDA	CATEGORIA PROFESSIONALE	NUMERO PARTECIPANTI
ICCS S.p.A.	OSS	7
ICCS S.p.A.	Infermieri	5
Trust Medical srl	Infermieri	2
Trust Medical srl	Fisioterapista	1
<b>TOTALE partecipanti</b>		<b>15</b>

**RESPONSABILE SCIENTIFICO**

D.ssa Regazzo Costantina - Formatore senior – Presidente Antiforma srl (*nessun credito*)

**DOCENTI**

D.ssa Regazzo Costantina - Formatore senior – Presidente Antiforma srl (*nessun credito*)

Prof. Pignatto Antonio – Formatore Senior – Sociologo dell’organizzazione e dottore di ricerca in Welfare Policy esperto di formazione dei comportamenti organizzativi. Direttore Scientifico Antiforma srl (*nessun credito*)

**SEGRETERIA ORGANIZZATIVA**

Cognome e nome	Rebolini Marina
Ente	Istituto Clinico Città Studi S.p.A.
Telefono ufficio	02 2393 4407
Fax ufficio	02 2393 4252
E-mail	<a href="mailto:formazione@ic-cittastudi.it">formazione@ic-cittastudi.it</a>
Sito internet	<a href="http://www.ic-cittastudi.it">www.ic-cittastudi.it</a>

### PROGRAMMA

Durata: 4 ore

Data: 01/02/2017

ORARIO	CONTENUTI	DOCENTI
Ore 8.45 - 9.00	Registrazione partecipanti	
Ore 9.00 - 11.00	Presentazione gruppo aula e dei docenti. Contratto formativo. Il conflitto come fenomeno sociale e personale nella relazione tra il cittadino e l'azienda di salute: capire ragioni e pregiudizi. Tecniche di riconoscimento dei conflitti e di prevenzione applicata.	D.ssa Costantina Regazzo Prof. Antonio Pignatto
Ore 11.00 - 11.15	<i>Coffee Break</i>	
Ore 11.15 - 12.45	Lavoro in sottogruppi: scopriamo le dinamiche conflittogene nel team Sistematizzazione dei lavori effettuati in sottogruppi e discussione in plenaria	D.ssa Costantina Regazzo Prof. Antonio Pignatto
Ore 12.45 - 13.00	Test scritto a risposte multiple	

(Dal conteggio dei crediti è escluso il tempo destinato alla registrazione dei partecipanti)

### PARTECIPAZIONE E CREDITI ECM

La soglia minima di partecipazione richiesta per corsi di sole 4 ore è del 100%;

per tutti gli altri casi la soglia minima di frequenza richiesta è dell'80% delle ore totali previste.

Secondo le indicazioni contenute nella D.G.R. n. 11839 del 23/12/2015, all'evento sono stati preassegnati **n. 4 crediti ECM**.

L'attestato crediti sarà rilasciato solo ed esclusivamente ai partecipanti che avranno superato il questionario di apprendimento e che avranno raggiunto la soglia minima di partecipazione

### MODALITA' DI ISCRIZIONE ALL'EVENTO:

Iscrizione tramite Struttura Formativa ICCS.

### SPECIFICARE SE TRATTASI DI EVENTO SPONSORIZZATO: (S/N) NO

### DESCRIZIONE MODALITA' DI VALUTAZIONE DELL'EVENTO:

Valutazione tramite somministrazione di questionario di apprendimento e di gradimento.