

## Allegato “A”

Progetto Formativo in modalità FAD Asincrona:

**“La comunicazione come strumento  
professionale nella promozione della fiducia tra  
utenti e operatori”**

Il presente allegato è composto da n° 2 fogli  
di n°2 pagine

## **CORSO FAD**

### **LA COMUNICAZIONE COME STRUMENTO PROFESSIONALE NELLA PROMOZIONE DELLA FIDUCIA TRA UTENTI E OPERATORI**

#### **Introduzione al corso**

La comunicazione in ambito sanitario costituisce uno degli elementi più importanti della qualità delle cure, ma allo stesso tempo l'elemento di massima criticità. La ricerca evidenzia come in gran parte degli eventi avversi/quasi eventi le modalità comunicative utilizzate nelle équipe, vengano riscontrate tra le cause o i fattori contribuenti, che possono influire significativamente sulla sicurezza del paziente. È pertanto necessario che tutti gli operatori conoscano le implicazioni del modo di comunicare nella équipe e acquisiscano specifiche competenze e metodologie da mettere in atto per la prevenzione degli eventi avversi o nella comunicazione verso il paziente, i parenti, la stampa e gli operatori coinvolti, quando l'evento avverso si è verificato. Il corso proposto ha la finalità di fornire ai destinatari competenze per una gestione più efficace ed efficiente del processo comunicativo nell'ambito della équipe, in particolare nelle situazioni critiche come elemento di prevenzione.

#### **Programma**

##### **1° Modulo - La cultura organizzativa e la gestione della comunicazione nelle organizzazioni sanitarie**

- 1.1 I principi della comunicazione.
- 1.2 La comunicazione efficace.
- 1.3 La relazione e i modelli di comunicazione professionale.
- 1.4 Il ruolo della comunicazione nella organizzazione.
- 1.5 Sviluppare le competenze nel gruppo di lavoro.
- 1.6 Ruolo della gentilezza nelle relazioni professionali.

##### **2° Modulo - Le competenze comunicative in ambito sanitario**

- 2.1 Competenze a garanzia della sicurezza del paziente: le Non Technical Skills.
- 2.2 Tecniche strutturate nella comunicazione.

##### **3° Modulo - "Comunicare quando le cose vanno male"**

- 3.1 Introduzione.
- 3.2 La comunicazione interna ed esterna.
- 3.3 La comunicazione degli eventi sfavorevoli.
- 3.4 Le seconde vittime.