



**Centro Unico di Formazione**

Valorizzazione delle risorse umane della sanità



**Regione Umbria**

# **Prevenire e gestire i conflitti con il cittadino attraverso la competenza comunicativa e relazionale**

**C 5274 E 6139**

**UNICA EDIZIONE:**

17 Maggio 2023

09:30-13:30

**SEDE:**

**Azienda Ospedaliera di Perugia  
Aula U.Mercati**

*Piano Unico Formazione Regionale in Sanità  
DGR 148 2023 - Corso N° 79*

**E.C.M.**  
educazione continua in medicina Umbria



USL1



AOPG



USL2



AOTR



**Centro Unico di Formazione**

Valorizzazione delle risorse umane della sanità



**Regione Umbria**

## **PREMESSA**

Gli episodi di aggressioni a danno di operatori del sistema sanitario, soprattutto, nei pronto soccorso, sono un fenomeno in crescita. Nel triennio 2019-2021 sono stati più di 4.800 i casi codificati come violenze, aggressioni, minacce e similari nei confronti del personale sanitario, socio-sanitario e personale operante all'interno dei servizi, con una media di **circa 1.600 l'anno**, ma sono sicuramente di più, dato che a volte non vengono denunciati dalle vittime. La maggior parte avviene in case di cura e ospedali e a essere più colpite sono le donne.

La finalità del progetto formativo è favorire la conoscenza negli operatori dell'importanza degli aspetti comunicativi per il buon funzionamento organizzativo e la riduzione di conflitti dotandoli delle regole di base riguardanti lo stile assertivo, della capacità di identificare ed esprimere correttamente ed in modo consapevole le critiche e gli altri elementi che divengono spesso motivo di tensione e contrasto.

## **OBIETTIVI DIDATTICI**

I partecipanti al termine del corso saranno in grado di:

- Analizzare i principali fattori di rischio individuali provenienti dalla relazione con il paziente per il personale sanitario e non soprattutto nelle fasi iniziali di analisi dei bisogni
- Essere in grado di riconoscere segnali di pericolo o situazioni che possono condurre ad aggressione
- Utilizzare tecniche utili a prevenire e gestire aggressioni verbali e fisiche durante situazioni critiche che possono generarsi nella relazione con il cliente/paziente

## **METODOLOGIA/ARTICOLAZIONE**

Il corso si svolgerà in modalità residenziale, con relazioni a tema presentate da esperto

**Piano Unico Formazione Regionale in Sanità**  
**DGR 148 2023 - Corso N° 79**

**E.C.M.**  
educazione continua in medicina Umbria



USL1



AOPG



USL2



AOTR



**Centro Unico di Formazione**

Valorizzazione delle risorse umane della sanità



**Regione Umbria**

## **PROGRAMMA**

**Data: 17 Maggio 2023**

9.00 – 9.30 Registrazione partecipanti

9.30 – 10.30 **Presentazione del progetto formativo**

**Gioia Calagreti** Dirigente Medico PO Alto Tevere- AFI Rischio Clinico- USL Umbria1

10.30 – 11.00 **Osservazione ed ascolto: giudizi e pregiudizi quali barriere alla comunicazione**

**Donti Nicola** UO Sviluppo Qualità e Comunicazione USL Umbria1

11.00-11.15 PAUSA CAFFE'

11.15 –12.00 **Dal conflitto al confronto: prevenire è meglio che curare**

**Donti Nicola** UO Sviluppo Qualità e Comunicazione USL Umbria1

12.00 –13.00 **La comunicazione assertiva: la competenza indispensabile**

**Donti Nicola** UO Sviluppo Qualità e Comunicazione USL Umbria1

13.00-13.30 **Conclusioni e verifica apprendimento finale**

**Gioia Calagreti** Dirigente Medico PO Alto Tevere- AFI Rischio Clinico- USL Umbria1

## **DESTINATARI**

Il corso è rivolto a tutte le professioni afferenti alle strutture sanitarie della Regione Umbria.

## **OBIETTIVO ECM NAZIONALE/REGIONALE**

N. 7 La comunicazione efficace interna, esterna, con paziente.

**Piano Unico Formazione Regionale in Sanità**  
**DGR 148 2023 - Corso N° 79**

**E.C.M.**

educazione continua in medicina Umbria



USL1



AOPG



USL2



AOTR



**Centro Unico di Formazione**

Valorizzazione delle risorse umane della sanità



**Regione Umbria**

**Codice evento 11531-83**

Il corso fornirà n 4 crediti ECM al personale sanitario che, oltre al requisito di presenza (90%), supererà il test ECM finale.

I crediti riconosciuti potranno essere consultati nel portfolio corsi di ciascun partecipante accedendo all'area riservata presente nell'AREA UTENTI del sito [www.villaumbra.it](http://www.villaumbra.it)

### **RESPONSABILE/COMITATO SCIENTIFICO DEL CORSO**

**Gioia Calagreti**, Dirigente Medico PO Alto Tevere e AFI Rischio Clinico USL Umbria 1

**Stefano Piccardi**, Responsabile della Sezione "Comunicazione, semplificazione dei rapporti tra cittadino e Sistema Sanitario Regionale e supporto tecnico alla Direzione"

### **ISCRIZIONI**

L'iscrizione al corso dovrà essere effettuata esclusivamente on-line dal sito [www.villaumbra.it](http://www.villaumbra.it).

Dalla **home page AREA PERSONALE** <https://servizi.villaumbra.it/scheda-corso/6139>

Il termine per le iscrizioni è fissato entro il **13 maggio 2023**.

Saranno accettate iscrizioni fino a completamento dei **posti previsti pari a 100**.

Per maggiori informazioni sulle attività del Centro Unico di Formazione puoi navigare nel sito [www.villaumbra.it](http://www.villaumbra.it) e per accedere al tuo portfolio formativo e consultare gli ECM devi entrare nel gestionale tramite AREA PERSONALE:

«Sei un utente registrato? Accedi»

«Non sei registrato? Registrati »

### **ATTESTAZIONE DELLA PARTECIPAZIONE**

- NON VERRANNO RILASCIATI ATTESTATI DI PARTECIPAZIONE
- ai sensi dell'art. 15 L n. 183 del 12 novembre 2011, la partecipazione al corso può essere autocertificata;
- la verifica delle autocertificazioni da parte degli Enti potrà essere effettuata ai sensi del DPR 445/00

**Piano Unico Formazione Regionale in Sanità**  
**DGR 148 2023 - Corso N° 79**

**E.C.M.**

educazione continua in medicina Umbria



USL1



AOPG



USL2



AOTR



**Centro Unico di Formazione**

Valorizzazione delle risorse umane della sanità



**Regione Umbria**

## **CENTRO UNICO DI FORMAZIONE - COMITATO GESTIONALE/OPERATIVO**

### **Coordinamento didattico**

Mariangela Ramacci, Referente per il CUF-USLUmbria1

[mariangela.ramacci@uslumbria1.it](mailto:mariangela.ramacci@uslumbria1.it)

### **Segreteria organizzativa**

[arianna.pitti@villaumbra.it](mailto:arianna.pitti@villaumbra.it)

### **Tutor d'aula**

Mariangela Ramacci [mariangela.ramacci@uslumbria1.it](mailto:mariangela.ramacci@uslumbria1.it)

Roberta Fratini [roberta.fratini@uslumbria1.it](mailto:roberta.fratini@uslumbria1.it)

***Piano Unico Formazione Regionale in Sanità***

***DGR 148 2023 - Corso N° 79***

**E.C.M.**

educazione continua in medicina Umbria



USL1



AOPG



USL2



AOTR