



Titolo	RISK MANAGEMENT, COMUNICAZIONE, COUNSELLING
Dipartimento/i Proponente	Dipartimento di Promozione della Salute, Materno-Infantile, di Medicina Interna e Specialistica di Eccellenza“ G. D’Alessandro” (Pro.Mi.Se) dell’Università degli Studi di Palermo.
Direttore del Corso e-mail:	Prof.ssa Antonina Argo Antonella.argo@unipa.it
Titolo di studio richiesto per l’accesso:	Lauree Sanitarie (tutte); Medicina e Chirurgia, Odontoiatria; Giurisprudenza; Economia; Scienze della Formazione; Psicologia; Scienze della Comunicazione.
Obiettivi del Corso	<p>Tutti i professionisti (privati e pubblici, operatori all’interno delle strutture sanitarie pubbliche e private) sono tenuti a contribuire alla sicurezza delle cure erogate, attraverso interventi di natura preventiva, educativa e comunicativa (L.24/2017); il tema del rapporto con la persona assistita, la modalità comunicativa e la capacità di adottare strategie di supporto counselling, rappresentano soft skills sempre più richieste e valorizzate nel mondo del lavoro, in particolare in ambito sanitario. L’acquisizione di competenze inerenti gli aspetti etici della comunicazione in ambito sanitario arricchisce il bagaglio degli operatori, trovando attuale e futura applicazione nel contesto sanitario interdisciplinare, contribuendo alla costruzione della leadership del professionista.</p> <p>Obiettivi del corso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • acquisizione di soft skills comunicative e competenze manageriali per rendere possibili scelte o modifiche negli snodi cruciali della comunicazione del rischio in sanità; • Fornire gli strumenti del supporto competente alle strategie di decisione in tema di salute; • Aggiornamento intensivo delle aree tematiche giuridico-legali connesse al rischio clinico ed alla percezione dell’errore; • Tutela dei professionisti nel rapporto con il pubblico.
Sbocchi professionali	<p>Aziende sanitarie (pubbliche e private) e terzo settore no-profit; facilitatori della comunicazione “appropriata” nelle aziende.</p> <p>Sbocchi occupazionali: consulenti aziendali, operatori</p>

	dell'area del clinical risk management; sviluppo organizzativo aziendale, facilitatori di processo nelle aziende sanitarie pubbliche e private, terzo settore no-profit; professioni di aiuto e comunicazione sanitaria.
Durata del Corso (n. mesi)	5 mesi
Monte ore complessivo delle attività didattiche (lezioni, esercitazioni, laboratori, stage, studio individuale, etc.)	200 ore Nello specifico: 155 (lezioni frontali: 130; studio individuale: 25 – di cui possibili in e-learning: ore 30); Laboratori (ore 10); Esercitazioni (ore 10); Seminari, incontri di studio, convegni (ore 10); Testimonianze esperti (ore 10); Esame finale (ore 5).
Se previsto, numero di crediti che è possibile acquisire con la partecipazione al Corso di Perfezionamento:	////////
Articolazione del “Piano Didattico”	<p><u>Temi formativi</u></p> <p><u>Consenso e cura (A.Argo)</u> : Il tempo della comunicazione come tempo della prestazione sanitaria; il consenso visto “dalla parte della persona”</p> <p>La fiducia, parola chiave della relazione terapeutica</p> <p>Mancata o insufficiente verifica periodica delle motivazioni del paziente e della fiducia del paziente nella terapia</p> <p>La pianificazione condivisa del percorso delle cure</p> <p>I casi difficili dell'informazione ed il ruolo del counselling</p> <p><u>Risk Management (A.Firenze, S.Zerbo, E.Ventura; C.Campobasso)</u></p> <p>Metodi e strumenti per l'identificazione, l'analisi e la gestione del rischio</p> <p>Sistemi di segnalazione (Reporting)</p> <p>Comunicazione dell'errore: strumenti e tecniche</p> <p>Errore del singolo ed errore di sistema</p> <p>Comunicazione dell'errore: strumenti e tecniche</p> <p>Integrazione ospedale territorio</p> <p><u>Gestione degli eventi avversi</u></p> <p>Piano comunicativo e Direzione Aziendale</p> <p>I liberi professionisti di fronte all'evento avverso</p> <p><u>Counselling (R.Arigliani, D.Quagliata, D.Consales):</u></p> <p>Strumenti e tecniche</p> <p>Crisis Management: la dimensione soggettiva e il processo di facilitazione</p> <p>Il semaforo relazionale</p> <p>Emozioni, rabbia ed errore</p> <p>Empatia e partnership</p> <p>La dinamica dell'assertività</p> <p>Prevenire e gestire il conflitto</p>

	<p>Applicativi e role playing <u>Tutela degli operatori ed Eventi Avversi (L.Milone)</u> Fattori di rischio dell'attività in Team Supervisione del personale Integrazione delle attività Carico di lavoro- Problemi legati all'utenza La Responsabilità professionale oggi (G.Iadecola) Legge 24/2017 (Gelli-Bianco) La giurisprudenza delle Corti di Cassazione e gli odierni orientamenti del diritto La documentazione sanitaria: qualità ed efficacia probatoria Mediazione e Conciliazione La consulenza tecnica <u>La gestione del contenzioso sanitario (R.Majorca)</u> Il ruolo dell'Ufficio Legale: esperienze nelle aziende pubbliche, private e di Elevata Specializzazione Il ruolo del medico legale: dall'istruttoria preliminare alla relazione tecnica Il rapporto con l'Ufficio sinistri delle compagnie assicurative Etica e comunicazione (A.Di Trapani) La posizione dei media ed il suo monitoraggio</p> <p>Seminari ed incontri con Testimonianze di esperti di rilievo nazionale.</p>
Informazioni sullo stage/tirocinio (se previsto)	<p>Italian Medical Research S.r.L (www.italianmr.com); Provider Standard ECM N° 1344; Scuola di Counselling</p> <p>U.O. Medicina legale, Policlinico Paolo Giaccone.</p>
Numero partecipanti	Min. 5 – Max. 40
Costo per partecipante (euro)	€ 1.450,00
Eventuali borse di studio	////////
Periodo di svolgimento delle attività formative	<p>Gennaio-Maggio 2020 2 week-end formativi al mese (venerdì-domenica).</p>