



Fondazione IRCCS  
Policlinico San Matteo

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

## **EVENTO RESIDENZIALE**

**Formazione Residenziale Classica**  
(fino a 100 partecipanti)

**ID: 213107**    **Codice interno: RES\_175 2025**

**ECM n. 25,6**

**ORE n. 16**

**LA COMUNICAZIONE COME ELEMENTO FONDAMENTALE PER  
LA RIDUZIONE DEL RISCHIO E DEI CONFLITTI CON I PAZIENTI:  
RISCHI E OPPORTUNITÀ**

**EDIZIONI n. 3**

**Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo  
PAVIA**

## DESCRIZIONE EVENTO

I pazienti considerano la capacità di comunicazione come una delle principali competenze che un professionista sanitario deve possedere; tuttavia, la comunicazione col paziente è spesso valutata come inadeguata. La comunicazione efficace rappresenta un fattore chiave per aumentare la qualità dell'assistenza e per rispondere adeguatamente alle aspettative degli assistiti e dei loro familiari. La Fondazione organizza un corso dedicato alla comunicazione poiché è fondamentale che il personale sanitario prenda consapevolezza delle proprie modalità comunicative al fine di valorizzare le proprie competenze ed ottenere collaborazione dal paziente e dai suoi famigliari.

## OBIETTIVO SPECIFICO

Sviluppare consapevolezza intorno alle implicazioni psicologiche della comunicazione, alle proprie modalità relazionali e la loro funzionalità rispetto alla relazione con il paziente e i suoi famigliari.

Sviluppare modalità comunicative caratterizzate da ascolto, comprensione con distacco emotivo, sostegno emotivo. Migliorare la capacità di gestire le relazioni conflittuali, aggressive e rischiose.

## OBIETTIVI FORMATIVI DI PROCESSO

### AREA DI RIFERIMENTO

P7. La comunicazione efficace interna, esterna, con paziente. La privacy ed il consenso informato

### TEMATICA REGIONALE

4. Azioni formative a sostegno delle capacità relazionali.

## PARTECIPANTI TOTALI INTERNI N. 15

**DESTINATARI:** Figure sanitarie e non sanitarie

**AZIENDA** Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo – Pavia -

### RSPONSABILE SCIENTIFICO

**Polo Lorenzo** Medico – Direttore S.C. Qualità e Risk Management  
Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo – Pavia

### FACULTY

**Faini Mario** Professore a contratto presso l'Università degli studi di Parma e Presidente Nucleo di valutazione ASST Lariana

**Steli Adele** Docente presso l'Università degli studi di Parma e formatrice nelle aree inerenti lo sviluppo delle risorse umane

**Tutor** a cura della SS Formazione e Sviluppo Competenze - Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo – Pavia

## PROGRAMMA TOTALE ORE N. 16

### PRIMA GIORNATA

Totale ore n. 8

<b>08:15 – 08:30</b>	<b>REGISTRAZIONE DEI PARTECIPANTI / PATTO D'AULA</b>	
ORARIO	CONTENUTI	Docenti e sostituti <i>Faculty</i>
08:30– 09:30	La soggettività della comunicazione	
09:30 – 11:30	Il processo percettivo come strumento di riconoscimento delle specificità e diversità di ciascun paziente/utente e familiare	
11:30 – 12:30	L'ascolto	
12:30 – 13:30	PAUSA PRANZO	
13:30 – 15:30	Gli assiomi della comunicazione L'applicazione pratica degli assiomi	Docenti e sostituti <i>Faculty</i>
15:30 – 16:30	La gestione del feedback	
16:30 – 17:30	L'influenza delle emozioni sul processo comunicativo interpersonale	

### SECONDA GIORNATA

Totale ore n. 8

ORARIO	CONTENUTI	Docenti e sostituti  <i>Faculty</i>
08:30– 10:30	Il concetto di distacco emotivo ed autocontrollo	
10:30 – 11:30	L'obiettivo comunicativo	
11:30 – 12:30	La contestualizzazione della comunicazione	<i>Faculty</i>
12:30 – 13:30	PAUSA PRANZO	
13:30 – 15:30	Comunicare con specifici target: bambini, adolescenti e anziani Comunicare con i soggetti fragili	Docenti e sostituti  <i>Faculty</i>
15:30 – 17:00	Le caratteristiche del conflitto La gestione delle relazioni difficili, aggressive e conflittuali	
17:00 – 17:30	Valutazione ECM e chiusura dei lavori <b>METODOLOGIA DIDATTICA</b> Lezione/Discussione <b>MODALITA'/DESCRIZIONE DI VALUTAZIONE DELL'EVENTO: APPRENDIMENTO</b> • TEST A SCELTA MULTIPLA	
	<b>VALUTAZIONE GRADIMENTO</b> ( <i>Customer Satisfaction</i> ) <b>REAZIONE E SODDISFAZIONE</b> Valutazione gradimento ON LINE ( <i>Customer Satisfaction</i> )	

Per esigenze didattiche i docenti sono contattabili tramite la Segreteria organizzativa anche ad evento concluso

## INFORMAZIONI DATA E SEDE

Totale Edizioni n. 3 Giornate per Edizione n. 2 Totale ore per Edizione n. 16

EDIZIONE	CALENDARIO	ORARIO	AULA DIDATTICA
1	16 settembre 2025	08:30 – 17:30	Aula 1
	23 settembre 2025	08:30 – 17:30	Aula 1
2	14 ottobre 2025	08:30 – 17:30	Aula 1
	22 ottobre 2025	08:30 – 17:30	Aula 1
3	5 novembre 2025	08:30 – 17:30	Aula 1
	11 novembre 2025	08:30 – 17:30	Aula 1

### SEDE DEL CORSO

Aula Didattica n. 1 - Corpo A, piano +1, Padiglione DEA - Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo - Strada Privata Campeggi, 63 - 27100 Pavia

### PARTECIPAZIONE E CREDITI ECM

La soglia di partecipazione richiesta è del 100% delle ore totali previste dal programma per eventi formativi di durata uguale o inferiore a 6 ore; la soglia minima dell'80% è, invece, prevista per eventi formativi superiori alle 6 ore e del 90% per corsi con vincoli legislativi, come ad esempio la formazione ex D.Lgs. n. 81/2008, secondo le indicazioni contenute nel Decreto Direzione Generale Welfare n. 19280 del 29/12/2022, all'evento sono stati preassegnati n. **25,6 crediti ECM**.

**L'attestato crediti** relativo all'evento sarà rilasciato solo ed esclusivamente ai partecipanti che avranno **superato la soglia dell'80% del questionario di apprendimento**, che avranno **raggiunto la soglia minima di partecipazione del 80 % di presenza (12 ore e 48 minuti)**, che avranno **compilato e reso il questionario di gradimento** (Customer Satisfaction).

Il **questionario di gradimento** (Customer Satisfaction) andrà compilato **on-line sulla piattaforma Sigma Formazione** (in "le mie iscrizioni") **entro 7 GIORNI** a partire dalla fine del corso stesso.

### EVENTO GRATUITO

### MODALITÀ DI ISCRIZIONE

**DIPENDENTI della Fondazione I.R.C.C.S. Policlinico San Matteo:**

**Iscrizione on-line in SIGMA FORMAZIONE** (effettuare il login utilizzando le stesse credenziali dell'Angolo Dipendente) "Catalogo corsi/Iscrizioni", cliccando sul tasto "Iscriviti".

Le procedure per le iscrizioni ai corsi sono disponibili nella Home Page di Sigma Formazione (dopo aver eseguito il login) - Documenti Formazione - Presenti n. 4 documenti.

L'iscrizione sarà validata dal Responsabile Scientifico dell'evento e/o dalla SS Formazione e Sviluppo Competenze e sarà necessario, da parte del dipendente, accertarsi della effettiva iscrizione/validazione nella sezione, all'interno di Sigma Formazione, "le mie iscrizioni".

Per il riconoscimento delle ore di formazione è necessario procedere con la **timbratura con casuale PARTECIPANTE** presso i timbratori abilitati.

### VALUTAZIONE RICADUTA ORGANIZZATIVA Livello n. 2

Si prevede di misurare l'efficacia e l'efficienza dell'attività formativa ai seguenti livelli:

- LIVELLO 1 - REAZIONE E SODDISFAZIONE
- LIVELLO 2 – APPRENDIMENTO
- LIVELLO 3 - COMPORTAMENTO (VALUTAZIONE DI IMPATTO A LIVELLO INDIVIDUALE)
- LIVELLO 4 - RISULTATI (VALUTAZIONE DI IMPATTO A LIVELLO ORGANIZZATIVO)

Programma: evento residenziale

## EVENTO NON SPONSORIZZATO

### SEGRETERIA ORGANIZZATIVA - PROVIDER ECM-CPD – ID 3029

#### SS Formazione e Sviluppo Competenze

Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo

V.le Golgi, 19 - 27100 Pavia

**Segreteria: Fania Pazzi Tel. 0382 503634**

Area Progettazione Formazione Interna e accreditamento ECM Tel. 0382 501343/1302

Area Amministrativa e Formazione esterna Tel. 0382 501511/3634/2718

Area Flussi Informatici e Iscrizioni FAD Tel. 0382 503842/2718

E-mail: [formazione@smatteo.pv.it](mailto:formazione@smatteo.pv.it)