



Fondazione IRCCS
Policlinico San Matteo

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

EVENTO RESIDENZIALE

Formazione Residenziale Classica
(fino a 100 partecipanti)

Codice interno: RES_120 2024

Ore n. 16

Dal 15 al 29 Ottobre 2024

MIGLIORARE LA QUALITA' DELLA COMUNICAZIONE CON L'UTENZA

EDIZIONI n. 1

**Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo
PAVIA**

DESCRIZIONE EVENTO

Questo evento è stato programmato per fornire un concreto supporto al personale del *SSD Area Accoglienza CUP Aziendali e Libera Professione* che quotidianamente si rapporta con l'utente esterno la docenza adotta modalità andragogiche di apprendimento dell'adulto, e si fonda sul dialogo in un'ottica di recupero/ristrutturazione/acquisizione di consapevolezze inerenti l'efficacia della comunicazione. Nello specifico si effettueranno lezioni partecipative, confronto attivo con il docente, lavoro di gruppo secondo il metodo del problem-solving, con esposizione interattiva in plenaria e monitoraggio temporale dell'efficacia dell'apprendimento.

OBIETTIVI FORMATIVI PROCESSO

OBIETTIVI SPECIFICI

Acquisire consapevolezza sui diversi aspetti della comunicazione interpersonale, migliorare la conoscenza delle principali criticità comunicative e relazionali, conoscere e gestire gli "effetti collaterali" derivanti dal lavoro di front e back-office e acquisire metodi e strumenti per educarsi al controllo della rabbia e dell'aggressività.

AREA DI RIFERIMENTO

P13 - Metodologia e tecniche di comunicazione, anche in relazione allo sviluppo dei programmi nazionali e regionali di prevenzione primaria

TEMATICA REGIONALE

4. Azioni formative a sostegno delle capacità relazionali.

PARTECIPANTI TOTALI INTERNI N.15

DESTINATARI: Professioni non sanitarie afferenti al SSD Area Accoglienza CUP Aziendali e Libera Professione

AZIENDA Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo –PV-

RESPONSABILE SCIENTIFICO

Gazzaniga Loredana

*Responsabile SSD Area Accoglienza CUP Aziendali e Libera Professione -
Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo- Pavia*

FACULTY

Duilio Loi

*Dottore Magistrale in Progettazione Pedagogica e Interventi Socio Educativi –
Studio pedagogico pavese – Liberto Professionista*

Gazzaniga Loredana

*Responsabile SSD Area Accoglienza CUP Aziendali e Libera Professione -
Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo- Pavia*

Tutor

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

Programma: evento residenziale

PROGRAMMA PRIMA GIORNATA

Martedì 15 ottobre 2024 - Totale ore n.4

12:45– 13:00	REGISTRAZIONE DEI PARTECIPANTI / PATTO D'AULA
---------------------	--

ORARIO	CONTENUTI	
13:00 – 16:30	La comunicazione: aspetti conoscitivi, teorico-pratici	Docenti e sostituti
16:30 – 17:00	Discussione e confronto di esperienze	<i>Faculty</i>

PROGRAMMA SECONDA GIORNATA

Giovedì 17 Ottobre 2024 - Totale ore n.4

12:45– 13:00	REGISTRAZIONE DEI PARTECIPANTI
---------------------	---------------------------------------

ORARIO	CONTENUTI	
13:00 – 16:30	Le criticità comunicativo-relazionali e gli effetti dannosi di una comunicazione inefficace	Docenti e sostituti
16:30 – 17:00	Discussione e confronto di esperienze	<i>Faculty</i>

PROGRAMMA TERZA GIORNATA

Lunedì 21 Ottobre 2024 - Totale ore n.4

12:45– 13:00	REGISTRAZIONE DEI PARTECIPANTI
---------------------	---------------------------------------

ORARIO	CONTENUTI	
13:00 – 16:30	Le competenze per la corretta gestione delle situazioni “difficili	Docenti e sostituti
16:30 – 17:00	Discussione e confronto di esperienze	<i>Faculty</i>

PROGRAMMA QUARTA GIORNATA

Martedì 29 Ottobre 2024 - Totale ore n.4

12:45– 13:00	REGISTRAZIONE DEI PARTECIPANTI
---------------------	---------------------------------------

ORARIO	CONTENUTI	
13:00 – 16:00	La valutazione delle ricadute operative ed eventuali correttivi	Docenti e sostituti Faculty
16:00 – 16:30	Discussione e confronto di esperienze	
16:30 – 17:00	Valutazione ECM e chiusura dei lavori METODOLOGIA DIDATTICA Lezione/Discussione MODALITA'/DESCRIZIONE DI VALUTAZIONE DELL'EVENTO: APPRENDIMENTO X TEST A SCELTA MULTIPLA	

	VALUTAZIONE GRADIMENTO (<i>Customer Satisfaction</i>) REAZIONE E SODDISFAZIONE <input checked="" type="checkbox"/> Valutazione gradimento ON LINE (<i>Customer Satisfaction</i>) <input type="checkbox"/> Valutazione gradimento cartacea (<i>Customer Satisfaction</i>)
--	---

INFORMAZIONI DATA E SEDE

Totale Edizioni n. 1

Giornate per Edizione n.4

Totale ore per Edizione n.16

GIORNATE	CALENDARIO	ORARIO	AULA DIDATTICA
Prima giornata	martedì 15 ottobre 2024	13:00 – 17:00	Aula 4 DEA
Seconda giornata	giovedì 17 ottobre 2024	13:00 – 17:00	Aula 4 DEA
Terza giornata	Lunedì 21 ottobre 2024	13:00 – 17:00	Aula 4 DEA
Quarta giornata	martedì 29 ottobre 2024	13:00 – 17:00	Aula 4 DEA

Aula Didattica n. 4 – Corpo B, 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 NON E' ACCREDITATO ECM**

L'attestato di superamento corso 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, che avranno compilato 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 ALL'EVENTO

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

Iscrizione on-line in SIGMA FORMAZIONE effettuata dalla Segreteria organizzativa sulla base dei nominativi comunicati dal Responsabile Scientifico

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)

EVENTO NON SPONSORIZZATO

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA / PROVIDER ECM-CPD

SS Formazione e Sviluppo Competenze

Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo

V.le Golgi, 19 - 27100 Pavia

Segreteria 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

<https://www.sanmatteo.org/site/home.html>