

## **La comunicazione degli eventi avversi e nelle situazioni difficili**

**Martedì 24 novembre e martedì 01 dicembre, orario 15.00 – 19.00 (totale ore 8)**

**Sede: Maria Cecilia Hospital, Via Corriera, 1 – 48010 Cotignola (RA)**

**Area Formazione- I piano**

**Corso accreditato ECM**

**Quota di partecipazione: Euro 45,00 (IVA esclusa)**

*Se vuoi costruire una nave  
non radunare uomini solo per raccogliere legno  
e distribuire i compiti,  
ma insegna loro la nostalgia del  
mare ampio e infinito*  
Antoine Marie Roger de Saint Exupéry

### **Premessa**

In Sanità i temi legati al consenso informato e all'umanizzazione dell'assistenza ospedaliera hanno posto le basi di un cambiamento qualitativo rispetto al tradizionale modello bio-medico, senza però fornire nel contempo agli operatori adeguati strumenti che possano accompagnarne lo sviluppo. La possibilità di dotarsi di adeguate abilità comunicativo-relazionali può essere determinante per superare questa fase, aiutando il personale medico-sanitario ad esprimere e tutelare al meglio la propria professionalità, garantendo il pieno rispetto della dignità del paziente. A tal fine, risulta centrale la gestione della relazione con i pazienti e i familiari in caso di evento avverso o di altre comunicazioni critiche. A livello nazionale, il Ministero della Salute ha pubblicato una serie di indicazioni per promuovere la comunicazione trasparente tra operatori sanitari e pazienti, dal titolo "Uniti per la sicurezza" (2010) e anche a livello internazionale esistono programmi specifici di formazione degli operatori alla comunicazione di eventi avversi all'interno di politiche per la gestione del rischio clinico.

### **Obiettivi formativi**

L'evento formativo si propone di fornire ai partecipanti tecniche e strumenti di comunicazione per la gestione di eventi avversi. Concorre a promuovere una policy aziendale per la gestione della comunicazione difficile e di contenimento del danno in caso di evento avverso. Verranno discussi e condivisi approcci volti alla gestione della relazione con pazienti e familiari in caso di eventi avversi o di altre situazioni critiche orientati alla trasparenza e al mantenimento del rapporto di fiducia tra cittadino, che delega la tutela della salute all'istituzione sanitaria, e gli operatori che vi lavorano.

### **Destinatari**

Generale, tutte le professioni.

### **Articolazione**

Il corso ha durata complessiva di 8 ore, di cui 4 ore e mezza dedicate alle formazione interattiva. Presso il Maria Cecilia Hospital è prevista una edizione in data 24/11/2015 e 01/12/2015 dalle 15.00 alle 19.00.

### **Metodologia**

Lezioni frontali, lavori a piccoli gruppi, discussione di casi e role-playing. Il corso prevede una parte teorica e una parte pratico-esperienziale finalizzata alla miglior comprensione, contestualizzazione e rafforzamento dei contenuti teorici. Le esercitazioni pratiche sono mirate alla riflessione personale e al confronto in gruppo delle proprie esperienze professionali in merito ai temi, mentre il ricorso a “giochi di ruolo” servirà a sperimentare su un piano personale nel “qui e ora” i vari contenuti emersi.

### **Programma**

- Recenti sviluppi di iniziative per la sicurezza dei pazienti a livello nazionale e internazionale
- Caratteristiche delle relazioni d'aiuto
- Gestione della relazione operatore-assistito: pattern comunicativi funzionali e disfunzionali
- Tecniche del colloquio
- Principi e metodi per la comunicazione di eventi avversi e di altre situazioni critiche
- Percorso di gestione della relazione con pazienti e familiari vittima di evento avverso
- Raccomandazioni per attivare azioni di sostegno per operatori sanitari coinvolti in un evento avverso

### **Docente**

Dott.ssa Sara Milani, psicologa-psicoterapeuta Servizio di Psicologia MCH