

## Programma Corso FAD

# La gestione della comunicazione al momento dell'accoglienza del paziente in Pronto soccorso e nei reparti

*corso realizzato in collaborazione con l'Azienda Ospedaliera di rilievo nazionale e di alta specialità San Giuseppe Moscati di Avellino*

**Obiettivo formativo ECM:** Area degli obiettivi formativi di processo. 7 - La comunicazione efficace interna, esterna, con paziente. La privacy ed il consenso informato.

**Obiettivo specifico:** Comprendere l'importanza e conoscere le caratteristiche della fase di accoglienza in Pronto soccorso e nei reparti per la costruzione della relazione di cura, acquisendo le competenze di base per la gestione della comunicazione e dell'ascolto.

**Modalità didattica:** La formazione è centrata su un dossier informativo e su due casi che pongono quesiti decisionali e calano l'attività formativa nella pratica quotidiana, oltre al questionario ECM.

**Durata:** 5 ore

**Crediti:** 5

### Struttura

- **Sessione formativa (dossier)**
  - Introduzione: l'importanza dell'accoglienza del paziente in Pronto soccorso e nei reparti
    - L'accoglienza è alla base della fiducia reciproca
    - Le informazioni chiare e la percezione di sicurezza
    - La valutazione precoce e le priorità cliniche
    - L'accoglienza e il rispetto della persona
  - Gli elementi costitutivi del processo comunicativo
    - Alcuni cenni storici
    - Gli elementi strutturali del processo comunicativo
    - Gli elementi dinamici del processo comunicativo
  - Perché è importante ascoltare ciò che dice il paziente e come lo dice
    - L'ascolto in Pronto soccorso nella fase di accoglienza
    - L'ascolto nel passaggio dal Pronto soccorso al reparto
    - Conclusioni
- **Sessione di esercitazione/valutazione**
  - Caso clinico 1
  - Caso clinico 2
  - Questionario di valutazione

**Assenza di sponsor:** Il programma non ha sponsor e rientra nel piano di formazione indipendente del Provider Zadig

**Disponibilità online del corso:** dal 17 febbraio 2025 al 31 dicembre 2025.

**Responsabili scientifici:** Alessandra Malanga, giornalista e Dirigente U.O.S URP e comunicazione presso l'Azienda Ospedaliera di rilievo nazionale e di alta specialità San Giuseppe Moscati di Avellino ed Eva Benelli, giornalista esperta in comunicazione istituzionale

**Destinatari:** tutti gli operatori sanitari.

**Piattaforma:** [www.saepe.it](http://www.saepe.it)

### **Bibliografia essenziale alla base del dossier formativo**

- Ministero della Salute, Direzione generale della programmazione sanitaria. Comunicazione e performance professionale: metodi e strumenti, I Modulo, Elementi teorici della comunicazione, 2015. [https://www.salute.gov.it/imgs/C\\_17\\_pubblicazioni\\_2385\\_allegato.pdf](https://www.salute.gov.it/imgs/C_17_pubblicazioni_2385_allegato.pdf)
- Ministero della Salute, Direzione generale della programmazione sanitaria. Comunicazione e performance professionale: metodi e strumenti, II Modulo, La comunicazione medico-paziente e tra operatori sanitari 2016. [https://www.salute.gov.it/imgs/C\\_17\\_pubblicazioni\\_2385\\_allegato.pdf](https://www.salute.gov.it/imgs/C_17_pubblicazioni_2385_allegato.pdf)
- FNOMCeO. Codice deontologico. <https://portale.fnomceo.it/codice-deontologico/>
- FNOPI. Codice deontologico delle professioni infermieristiche. FNOPI 2019. [https://www.fnopi.it/archivio\\_news/attualita/2688/codice%20deontologico\\_2019.pdf](https://www.fnopi.it/archivio_news/attualita/2688/codice%20deontologico_2019.pdf)
- Kulinska J, Rypicz L, et al. The impact of effective communication on perceptions of patient safety - A prospective study in selected Polish hospital. Int J Environ Res Public Health 2022;19:9174.
- Salvaterra P. La comunicazione scritta nella Pubblica Amministrazione. In: Panassidi G (ed). Il RUP e i responsabili di fase. Conoscenze giuridico-amministrative, abilità comunicative, competenze digitali, profili organizzativi e manageriali. Giappichelli, Torino, 2025, in stampa.