

Programma Corso FAD

La violenza: genesi, prevenzione e gestione del conflitto in ambito sanitario

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: Acquisire le conoscenze sulle principali cause e fattori alla base dei principali episodi di violenza. Acquisire le competenze di base della comunicazione. Conoscere i principi della comunicazione per prevenire situazioni a rischio e disinnescare situazioni che stanno evolvendosi in episodi di violenza.

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. Come materiale di supporto è disponibile una videoclip per sottolineare i concetti principali.

Durata: 5 ore

Crediti: 5

Struttura

- **Sessione formativa (dossier)**
 - Definizioni e descrizioni
 - Introduzione al fenomeno
 - La definizione di violenza
 - L'evoluzione della violenza contro gli operatori sanitari
 - Gli ambiti più a rischio
 - Le conseguenze della violenza
 - Fattori di rischio, dinamiche psicologiche e relazionali
 - Le cause del conflitto
 - Il profilo della vittima
 - Il profilo dell'aggressore
 - Fattori situazionali e ambientali
 - La comunicazione efficace
 - Impossibile non comunicare
 - Cosa vuol dire comunicare?
 - Una danza ben orchestrata
 - Il modello di Jakobson
 - Il linguaggio
 - I principali errori di comunicazione

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

- Il “quadrato della comunicazione” di Schulz von Thun
- La comunicazione svela la relazione
- L’ascolto
- Genesi e gestione del conflitto
 - Il conflitto insorge quando la comunicazione fallisce
 - I metodi per la gestione del conflitto
 - La *de-escalation*
 - Il ruolo dell’empatia
- Il conflitto tra pari in ambito sanitario
 - Le dinamiche
 - *Mobbing* e bullismo in ambito sanitario
 - La gestione del conflitto tra pari
 - La prevenzione del conflitto tra pari
 - Strategie per costruire un ambiente di lavoro positivo
- Il quadro normativo
 - La legge 113/2020
 - Il Decreto Legge 30 marzo 2023, n. 34
 - Il Decreto Legge 1 ottobre 2024, n. 137
 - Il Codice Penale
 - Le normative regionali
 - La giurisprudenza
- **Sessione di esercitazione/valutazione**
 - Caso clinico 1
 - Caso clinico 2
 - Questionario di valutazione

Disponibilità online del corso: dal 31 gennaio 2025 al 31 dicembre 2025.

Responsabile scientifico: 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

Bibliografia essenziale alla base del dossier formativo

- INAIL. Violenza nei confronti degli operatori sanitari, gli ultimi dati dell’INAIL presentati al Ministero della Salute
<https://www.inail.it/portale/it/inail-comunica/news/notizia.2024.03.violenza-nei-confronti-degli-operatori-sanitari-gli-ultimi-dati-dell-inail-presentati-al-ministero-della-salute.html>

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

- Ministero della Salute. Osservatorio Nazionale sulla Sicurezza degli Esercenti le Professioni Sanitarie e socio-sanitarie (ONSEPS). Relazione attività anno 2023 https://www.salute.gov.it/imgs/C_17_pubblicazioni_3420_allegato.pdf
- Testo Unico sulla Sicurezza sul Lavoro, decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81. <https://www.ispettorato.gov.it/files/2024/09/TU-81-08-Ed.-Settembre-2024.pdf>
- Pines R, Myers KK, et al. Healthcare professionals' emotional labor and management of workplace violence with underserved patients in the safety net context. *Health Commun* 2024;39:1558-67.
- Decreto Legge 1° ottobre 2024, n. 137. Misure urgenti per contrastare i fenomeni di violenza nei confronti dei professionisti sanitari, socio-sanitari, ausiliari e di assistenza e cura nell'esercizio delle loro funzioni nonche' di danneggiamento dei beni destinati all'assistenza sanitaria. (24G00158) (GU Serie Generale n.230 del 01-10-2024). <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2024/10/01/24G00158/SG>