



LA COMUNICAZIONE PER GESTIRE I FENOMENI DI AGGRESSIVITÀ VERSO GLI OPERATORI SANITARI



30,1 Crediti Formativi ECM

Accreditato per tutte le professioni sanitarie

EVENTO Nr. 461748

Dal 20.02.2026

Al 19.02.2027

FAD Formazione A Distanza

www.sanita.academy

SANITA.ACADEMY è un progetto World Consulting S.r.l

c/o POLI centro MILANO – 20123 Milano – Viale di Porta Vercellina 20

Tel. 02.56.56.97.69 – Fax 02.56.56.16.64 – Cell. 392.97.75.511

Sito Internet: www.sanita.academy E-Mail: info@sanita.academy

INTRODUZIONE

La violenza nei luoghi di lavoro rappresenta un fenomeno multidimensionale che coinvolge pazienti, familiari, operatori sanitari producendo esiti sotto il profilo fisico, psichico, sociale: provoca una diminuzione della motivazione al lavoro, influenza negativamente gli outcomes assistenziali, determina un aumento dei costi sanitari. Gli episodi di violenza contro gli operatori sanitari rappresentano segnali della presenza, nell'ambiente di lavoro, di situazioni di rischio o di vulnerabilità che richiedono l'adozione di opportune misure di prevenzione e protezione dei lavoratori. La prevenzione degli eventi aggressivi (E.A.), richiede un approccio globale che consenta l'attivazione di una gamma diversificata di interventi: organizzativi, amministrativi, strutturali e formativi utili a controllare i rischi di violenza sul lavoro.

OBIETTIVI

- ✓ Identificare i fattori di rischio organizzativi, ambientali e interpersonali e descrivere le caratteristiche di ciascuna fase del ciclo dell'aggressività
- ✓ Riconoscere i segni prodromici di una escalation violenta e individuare strategie utili a prevenire l'aggressione e ridurre l'amplificazione della violenza
- ✓ Descrivere le strategie comunicative e relazionali che favoriscono la de-escalation

RESPONSABILE SCIENTIFICO

DR. CARLO BERNABEI - Titolare di studio medico legale professionale specialistico con attività peritale svolta per studi legali, tribunali in varie sedi italiane (Milano, Genova, Palermo, Sassari, Brescia, Lecce, Bologna, Trento), procure. Socio Fondatore della Federazione delle Associazioni Medico-Legali Italiane (FAMLI) con incarico di formazione e con costante e continuo aggiornamento. Consigliere Nazionale del SISMLA (Sindacato Italiano Specialisti in Medicina Legale e delle Assicurazioni). Consigliere del Direttivo dell'AMLA (Associazione medico legale ambrosiana)

CONTENUTI DEL CORSO

Modulo 1: LA COMUNICAZIONE

- 1.1.1. IL CONCETTO DI COMUNICAZIONE
- 1.1.2. L'APPROCCIO MATEMATICO-CIBERNETICO
- 1.1.3. L'APPROCCIO SEMIOTICO
- 1.1.4. L'APPROCCIO PRAGMATICO-RELAZIONALE
- 1.2. I TRE LIVELLI DI COMUNICAZIONE
 - 1.2.1. LA COMUNICAZIONE VERBALE
 - 1.2.2. LA COMUNICAZIONE PARAVERBALE
 - 1.2.3. LA COMUNICAZIONE NON VERBALE
 - 1.2.4. LA MIMICA FACCIALE
 - 1.2.5. DISTANZA INTERPERSONALE

Modulo 2: LA COMUNICAZIONE SANITARIA PUBBLICA

- 2.1 IL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO NEL SETTORE SANITARIO
- 2.2 LA COMUNICAZIONE SANITARIA PUBBLICA

Modulo 3: INTERNET

- 3.1 UNA DEFINIZIONE
- 3.2 APPLICAZIONI DI DIVERSI STRUMENTI DI INTERNET
- 3.3 IL DEEP WEB E IL DARK WEB
- 3.4 I SOCIAL MEDIA E I SOCIAL NETWORK
- 3.5 I SOCIAL NETWORK PER STRINGERE CONTATTI
 - 3.5.1 FACEBOOK
 - 3.5.2 GOOGLE +
- 3.6 I SOCIAL NETWORK PER CONDIVIDERE IMMAGINI
 - 3.6.1 INSTAGRAM
 - 3.6.2 PINTEREST
 - 3.6.3 SNAPCHAT
 - 3.6.4 FLICKR
- 3.7 LE PIATTAFORME DI MICROBLOGGING: X
- 3.8 I SOCIAL NETWORK PROFESSIONALI
 - 3.8.1 LINKEDIN
 - 3.8.2 SLIDESHARE

3.9 I SOCIAL NETWORK PER LA CONDIVISIONE DI VIDEO

Modulo 4: L'AZIONE DEI SOCIAL NETWORK SUI PROCESSI DI COMUNICAZIONE

4.1 L'AZIONE DI INTERNET SUL NOSTRO MODO DI PENSARE

Questionario valutazione apprendimento 1

Modulo 5: I PROFESSIONISTI SANITARI E I CITTADINI NELLA WEB SOCIETY

5.1 I SOCIAL MEDIA: SETTING DI PROMOZIONE DELLA SALUTE

5.2 I SOCIAL MEDIA E LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Modulo 6: LE REGOLE DELLA RETE

6.1 I CONSIGLI PER UN BUON USO DEI SOCIAL NETWORK

6.2 ALCUNI ESEMPI DI REATI DEL WEB

Modulo 7: LA TUTELA DEI DATI PERSONALI E DELLA PRIVACY DEI MINORI

7.1 LA PUBBLICAZIONE ONLINE DI FOTOGRAFIE DI MINORI

Modulo 8: LA COMUNICAZIONE IN SITUAZIONI DI CRISI E DI EMERGENZA

8.1 RISCHIO, EMERGENZA E CRISI: DEFINIZIONI

8.2 CRISIS MANAGEMENT E CRISIS COMUNICATION

8.3 CRISIS COMUNICATION NEL SETTORE SANITARIO

Modulo 9: LA COMUNICAZIONE STRATEGICA COME STRUMENTO DI GESTIONE DELL'AGGRESSIVITÀ NEL MONDO SANITARIO

9.1 INQUADRAMENTO DELLA PROBLEMATICHE

9.2 GLI INTERVENTI DA PARTE DEL MINISTERO DELLA SALUTE

9.3 LE MISURE URGENTI INTRODOTTE DAL DECRETO-LEGGE 1 OTTOBRE 2024, N. 137

9.4 IL CICLO DELL'AGGRESSIVITÀ

9.4.1 IL TRIGGER O FATTORE SCATENANTE

9.4.2 ESCALATION

9.4.3 CRITICA – ACTING OUT

9.4.4 RECUPERO (POST CRISI)

9.4.5 DEPRESSIONE POST CRISI

9.5 CONCLUSIONI

Questionario valutazione apprendimento 2

ALLEGATI

1. Raccomandazione n. 8, novembre 2007 del Ministero della Salute
2. Decreto-Legge 1 Ottobre 2024, n. 137

APPROFONDIMENTI

- Relazione attività anno 2024 - Osservatorio Nazionale sulla Sicurezza degli Esercenti le Professioni Sanitarie e socio-sanitarie
- ADEMPIMENTI L.R. 15/2020 SICUREZZA DEL PERSONALE SANITARIO E SOCIO SANITARIO Report Survey 2024 – Regione Lombardia
- Le aggressioni al personale sanitario, uno studio osservazionale nei medici dell'ordine di Roma (Med Lav 2019; 110, 2: 130-141)
- GESTIRE L'AGGRESSIVITÀ: Consigli pratici per gli operatori della sanità – Regione Veneto
- Workplace violence in the health sector. State of the Art – OMS

Questionario valutazione apprendimento 3