

Dal paziente alla persona: strategie per l'umanizzazione delle cure

Dichiarazione

FIPES GROUP srl è accreditato dalla Commissione Nazionale ECM con numero accreditamento standard 48 con validità di 48 mesi a decorrere dal 17/07/2013. FIPES GROUP srl è accreditato dalla Commissione Nazionale ECM a fornire programmi di formazione continua per il profilo professionale TUTTE LE PROFESSIONI ECM. FIPES GROUP srl si assume la responsabilità per i contenuti, la qualità e la correttezza etica di questa attività ECM.

Rif. Corso: 03/26/C

TIPOLOGIA PRODOTTO: Videocorsi online con audio, su apposita piattaforma di learning management system (LMS) - e-learning

Data accreditamento evento/validità corso: dal 27/04/2026 al 26/04/2027

Il corso dovrà essere terminato rispettando il periodo di validità. In caso di ritardo non sarà possibile svolgere il corso e ricevere i crediti ECM.

Destinatari: Tutte le professioni Sanitarie

Durata del corso: 3 ore

N. crediti ECM: 4,5

Premessa

Immagina di entrare in reparto e non vedere solo pazienti, ma persone con storie, emozioni e bisogni unici. Questo corso ti guiderà passo dopo passo verso un approccio che mette davvero la persona al centro.

Imparerai perché **l'umanizzazione delle cure non è un concetto astratto**, ma una strategia concreta che migliora la qualità assistenziale, riduce il rischio clinico e aumenta la soddisfazione del paziente. Capirai come la relazione di cura diventa uno strumento terapeutico potente, e come la comunicazione empatica può trasformare ogni interazione.

Ti verranno illustrate **tecniche pratiche di ascolto attivo**, strategie per gestire emozioni e stress, e protocolli per affrontare situazioni difficili, come dare cattive notizie o gestire conflitti con pazienti e familiari. Non resteremo sulla teoria: vedrai come applicare queste competenze nella tua pratica quotidiana, con esempi reali e simulazioni.

Scoprirai anche come **la tecnologia può essere alleata dell'umanizzazione**, senza perdere il contatto umano, e come il lavoro in équipe diventa più efficace quando la comunicazione è chiara e rispettosa.

Alla fine del corso avrai una **checklist operativa**, strumenti immediatamente applicabili e una nuova prospettiva: non solo curare, ma prendersi cura. Perché dietro ogni cartella clinica c'è una persona, e tu avrai le competenze per farla sentire ascoltata, compresa e rispettata.

Obiettivo formativo di interesse Nazionale (ECM)

12- Aspetti relazionali (la comunicazione interna, esterna, con paziente) e umanizzazione delle cure

Acquisizione competenze di sistema processo:

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di applicare strategie di comunicazione empatica e ascolto attivo nella relazione di cura; riconoscere e gestire bisogni emotivi e relazionali del paziente secondo un approccio biopsicosociale; utilizzare tecniche per la gestione dello stress e delle emozioni nei contesti assistenziali; adottare modalità comunicative efficaci nelle situazioni difficili, inclusa la gestione dei conflitti e la comunicazione di cattive notizie; utilizzare strumenti operativi per migliorare la qualità della relazione e dell'esperienza del paziente; collaborare in équipe attraverso processi comunicativi chiari e condivisi; integrare nella pratica quotidiana protocolli e strategie orientate all'umanizzazione delle cure.

Acquisizione competenze di sistema

- Identificare le barriere comunicative e i loro effetti sulla sicurezza.
- Applicare modelli strutturati di comunicazione (SBAR, TeamSTEPPS).
- Gestire briefing, debriefing e handover in modo efficace.
- Comunicare in situazioni di emergenza con chiarezza e rapidità.
- Favorire la collaborazione interdisciplinare e il lavoro in team.
- Integrare le raccomandazioni ministeriali e le best practice nella pratica quotidiana.

PROGRAMMA FORMATIVO**Modulo 1 – Introduzione all'umanizzazione delle cure [Durata: 14' 31"]**

Contenuti chiave:

Evoluzione del concetto di cura: dal paziente alla persona.

Perché l'umanizzazione è oggi una priorità.

Impatti su qualità, sicurezza e soddisfazione del paziente.

Modulo 2 – Fondamenti scientifici e normativi [Durata: 18' 05"]

Contenuti chiave:

Linee guida nazionali e internazionali.

Evidenze scientifiche sull'efficacia dell'approccio centrato sulla persona.

Riferimenti normativi e implicazioni etiche.

Modulo 3 – La relazione di cura come strumento terapeutico [Durata: 23' 22"]

Contenuti chiave:

Comunicazione empatica: principi e tecniche.

Ascolto attivo e validazione emotiva.

Costruire fiducia e alleanza terapeutica.

Modulo 4 – Bisogni e aspettative del paziente [Durata: 23' 56"]

Contenuti chiave:

Comprendere la dimensione biopsicosociale.

Strumenti per rilevare bisogni non clinici.

Personalizzazione del percorso assistenziale.

Modulo 5 – Gestione delle emozioni e dello stress [Durata: 14' 20"]

Contenuti chiave:

Stress del paziente e dell'operatore: riconoscimento e gestione.

Tecniche di coping e resilienza.

Prevenzione del burnout nell'équipe.

Modulo 6 – Comunicazione nelle situazioni difficili [Durata: 14' 41"]

Contenuti chiave:

Dare cattive notizie: protocolli e buone pratiche.

Gestione dei conflitti con pazienti e familiari.

Strategie per mantenere la calma e la professionalità.

Modulo 7 – Cultura della sicurezza e rischio clinico [Durata: 14' 59"]

Contenuti chiave:

Relazione tra umanizzazione e riduzione degli errori.

Errori comunicativi e loro impatto sul rischio clinico.

Strumenti per la segnalazione e prevenzione.

Modulo 8 – Lavoro in équipe e collaborazione interprofessionale [Durata: 16' 33"]

Contenuti chiave:

Dinamiche di gruppo e comunicazione interna.

Coordinamento e continuità assistenziale.

Valorizzare il contributo di ogni professionista.

Modulo 9 – Tecnologie e umanizzazione [Durata: 16' 25"]

Contenuti chiave:

Telemedicina e relazione a distanza.

Come mantenere empatia nell'uso delle tecnologie.

Limiti e opportunità dell'innovazione digitale.

Modulo 10 – Esperienza del paziente e customer care sanitario [Durata: 19' 54"]

Contenuti chiave:

Indicatori di qualità percepita.

Strumenti per misurare la soddisfazione.

Migliorare l'esperienza del paziente in ogni fase.

Modulo 11 – Casi clinici e simulazioni [Durata: 19' 43"]

Contenuti chiave:
Analisi di casi reali.
Discussione guidata e problem solving.
Applicazione pratica delle strategie apprese.

Modulo 12 – Sintesi e piano d'azione [Durata: 16' 25"]

Contenuti chiave:
Riepilogo dei concetti chiave.
Checklist operativa per l'umanizzazione delle cure.
Come integrare le competenze nella pratica quotidiana.

Valutazione degli apprendimenti: Questionario risposta quadrupla, di cui solo 1 corretta

Certificazione:

- Attestato ECM per le professioni previste da accreditamento
- Attestato di frequenza per tutti gli utenti

Responsabile Scientifico e Docente: Dr.ssa Rita Romano

Professionista sanitaria con solida esperienza clinica e accademica, Rita Romano è specializzata in governance del rischio clinico e sicurezza delle cure. Con background in ricerca, formazione universitaria e coordinamento, integra competenze assistenziali e gestionali per migliorare qualità, prevenzione degli eventi avversi e processi organizzativi in ambito sanitario.

Presenza tutor dedicato in piattaforma: SI

Presenza ambiente di collaborazione tra i discenti: SI

Partner: no

Sponsor: no

Numero massimo partecipanti: 10.000

Costo accesso: € 45,00 iva esente art.10

Requisiti informatici: Il corso online è fruibile in qualsiasi momento, entro la data di scadenza, da computer, tablet o mobile, tramite qualsiasi browser. Non sono richiesti plug-in specifici, né software, oltre a un normale lettore PDF per la visualizzazione e la stampa dell'attestato.

È sufficiente una connessione internet stabile e casse audio o cuffie per l'ascolto.



SCHEDA TECNICA FORMAZIONE FAD

Mod. 059

Rev. 2 del 14/01/2026

Disponibili strumenti di supporto, quali forum e chat per assistenza didattica e tecnica.

Assistenza tecnica: Uff. formazione Fipes Group srl – 0543 742565 – fipesfad@fipesgroup.it
(Dal Lun. al Giov. dalle 9.00 alle 15.30 – il Ven. dalle 9.00 alle 12.30)

FIPES GROUP s.r.l.

Sede Legale e Operativa – Via Dell'Artigiano 7 - 47034 Forlimpopoli (FC)
Tel 0543/742565 - www.fipesgroup.it E-mail info@fipesgroup.it - P.IVA CF 04187670403
C.F./P.I. E N. di Iscrizione al Registro delle imprese di Forlì n. 04187670403 R.E.A. N. 333309
Capitale sociale € 10.000,00 di cui € 2.500,00 interamente versato

NOME COGNOME	PROFESSIONE	DISCIPLINA	ENTE DI APPARTENENZA/LIBERA PROFESSIONE	DESCRIZIONE ATTIVITA' PROFESSIONALE/FORMATIVA
Rita Romano		Infermiera professionale	Dipendente dell'Azienda ospedaliera universitaria di Parma	Dal 1° dicembre 2010 ad oggi incarico di Tutor Didattico presso il cds di Infermieristica Università degli Studi di Parma. Dal 2007 Assunta c/o l'Azienda Ospedaliera Universitaria di Parma presso l'U.U.O.O. Clinica Pneumologica Padiglione Rasori Parma. Da giugno 2011 al dicembre 2013 presta servizio presso l'Unità Operativa di Terapia Intensiva Respiratoria Padiglione Rasori Parma; da dicembre 2013 a Novembre 2017 presso Cardiocirurgia degenza; Attività di Ricerca clinica con funzione dirigenziale dall'anno 2009; Assunto c/o la Clinica Bianchi a Portici dal 13/02/2007 al 20/06/2007. Principali titoli di studio: 2016 - Laurea in "Laurea Magistrale in Scienze Infermieristiche ed Ostetriche" Laurea in Infermieristica; 2008 - Master Universitario di I livello in Fisiopatologia e Terapia Riabilitativa delle malattie dell'Apparato Respiratorio; 2019 - Master Universitario di I Livello in "Management e funzioni di coordinamento delle professioni sanitarie".

Il provider, ai sensi dall' art. 47 del DPR n.445/2000, consapevole delle conseguenze previste dall'art. 76, dichiara:

- di aver fornito all'interessato l'informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 del Regolamento europeo 2016/679; artt. 68, 70, 76, 96 Accordo Stato-Regioni 2017 "La formazione continua nel settore salute"- Rep. Atti 14/CSR del 2.2.2017 - Par. 4.6, lett. j) Manuale Nazionale di Accreditamento per l'Erogazione di Eventi ECM);
- di aver informato l'interessato che il programma dell'evento ECM, di cui le suddette informazioni contribuiscono a formarne il contenuto minimo, verrà inserito nel catalogo degli eventi E.C.M. tenuto dall'ente accreditante;