

Evento formativo

1. Provider: INNOGEA Srl – ID 1152

2. Titolo: La comunicazione con pazienti e familiari, la gestione dei conflitti e tecniche di negoziazione per il miglioramento dell'alleanza terapeutica

3. Sede del corso: CASA DI CURE ORESTANO – VIA D'ASARO PIETRO, 48 – 90100 Palermo (PA)

4. Responsabile scientifico:

- Vittorio Scaffidi Abbate
- Sabrina Bellomo

5. Destinatari dell'attività formativa:

- Professioni sanitarie (Medici, Infermieri, Tecnici, etc.)
- Professioni di interesse sanitario (OSS, etc.)
- Professioni non sanitarie ma coinvolte nelle attività della struttura sanitaria coinvolta

6. Obiettivi formativi:

> 7 - La comunicazione efficace interna, esterna, con paziente. La privacy ed il consenso informato

7. Numero crediti riconosciuti: 20

8. Abstract

Il corso "La comunicazione con pazienti e familiari, la gestione dei conflitti e tecniche di negoziazione per il miglioramento dell'alleanza terapeutica" è finalizzato a sviluppare nei professionisti sanitari competenze comunicative, relazionali e negoziali indispensabili per instaurare relazioni efficaci con pazienti, familiari e caregiver, favorendo la costruzione di un'alleanza terapeutica solida, la partecipazione attiva ai percorsi di cura e il miglioramento degli esiti assistenziali.

L'attività formativa approfondisce il ruolo strategico della comunicazione nei processi clinico-assistenziali, analizzando le dinamiche relazionali che si instaurano tra professionisti sanitari, pazienti e familiari nei diversi contesti di cura. Il corso intende fornire strumenti pratici per gestire in modo efficace situazioni complesse, conflitti, incomprensioni, resistenze al trattamento e momenti di particolare fragilità emotiva, promuovendo un approccio centrato sulla persona, sull'ascolto attivo e sulla valorizzazione della relazione di cura.

Particolare attenzione sarà dedicata alle tecniche di comunicazione efficace, alla gestione delle emozioni, alla comunicazione di informazioni cliniche delicate, alle strategie di negoziazione e mediazione e alla gestione dei comportamenti oppositivi o conflittuali. Saranno inoltre approfonditi gli aspetti legati alla comunicazione interculturale, alla relazione con i caregiver, alla prevenzione del contenzioso e alla costruzione di percorsi assistenziali condivisi, orientati alla fiducia reciproca e alla corresponsabilità nel processo di cura.

Il corso mira a rafforzare le capacità relazionali dei partecipanti, migliorando la qualità delle interazioni con utenti e familiari, riducendo le criticità comunicative e favorendo un clima di collaborazione che contribuisca alla sicurezza, all'aderenza terapeutica e alla qualità percepita dei servizi sanitari.

Attraverso un approccio teorico-pratico, i partecipanti acquisiranno competenze utili per:

- applicare tecniche di comunicazione efficace e ascolto attivo nella relazione di cura;
- gestire conflitti, reclami e situazioni relazionali complesse;
- utilizzare strumenti di negoziazione e mediazione nei rapporti con pazienti e familiari;
- comunicare informazioni cliniche in modo chiaro, empatico e appropriato;
- favorire l'adesione ai percorsi terapeutici e la partecipazione attiva della persona assistita;
- promuovere un'alleanza terapeutica basata sulla fiducia, sul rispetto reciproco e sulla collaborazione.

Il percorso formativo si rivolge a medici, infermieri, psicologi, fisioterapisti, ostetriche, operatori socio-sanitari, coordinatori sanitari e a tutte le figure professionali coinvolte nella relazione di cura e nella gestione dei rapporti con pazienti, familiari e caregiver nei contesti sanitari, socio-sanitari e assistenziali.

> Competenze in ingresso

Conoscenze di base relative ai processi assistenziali e alla relazione con pazienti, familiari e caregiver.

> Competenze in uscita

Capacità di utilizzare tecniche di comunicazione efficace, ascolto attivo, gestione dei conflitti e negoziazione per instaurare relazioni professionali positive con pazienti e familiari, favorire l'alleanza terapeutica, migliorare l'aderenza ai percorsi di cura e gestire in modo costruttivo situazioni relazionali complesse o conflittuali.

9. Programma

Di seguito si riporta per giornata formativa il programma che seguiranno le attività didattiche inerenti all'evento formativo che sarà realizzato.

EDIZIONE 1

> Giorno 1 – 16/07/26 - Dalle 9.00 alle 18.00 – Docente: NICOLA AJOLA

Possibili docenti sostituiti: N. AJOLA, S. BELLOMO, G. DE LISI, P. DI FRANCO – L. DI LORENZO – F. DE LISI

- **Ore 2:** La comunicazione come strumento strategico nei processi di cura, Principi e modelli della comunicazione in ambito sanitario, Comunicazione efficace e centralità della persona assistita, Elementi di comunicazione verbale, non verbale e paraverbale
- **Ore 2:** Ascolto attivo e tecniche di ascolto empatico, Costruzione della relazione terapeutica e dell'alleanza di cura, Bisogni informativi ed emotivi di pazienti e familiari, Tecniche di comunicazione nelle diverse fasi del percorso assistenziale
- **1 ore:** Pausa
- **Ore 2:** Comunicazione in situazioni di fragilità, sofferenza e vulnerabilità, Gestione delle emozioni nella relazione con pazienti e caregiver, Comunicazione di notizie difficili e gestione delle reazioni emotive, Relazione con i familiari nei percorsi di cura complessi
- **Ore 2:** Coinvolgimento del caregiver e promozione della partecipazione attiva, Comunicazione interculturale e gestione delle differenze culturali, Dinamiche relazionali nei contesti sanitari e socio-sanitari, Origine e sviluppo dei conflitti nei percorsi assistenziali

> Giorno 2 - 03/09/26 - Dalle 9.00 alle 13.00 – Docente: NICOLA AJOLA – Dalle 14.00 alle 18.00 – Docente: FEDERICO DE LISI

Possibili docenti sostituti: N. AJOLA, S. BELLOMO, G. DE LISI, P. DI FRANCO – L. DI LORENZO – F. DE LISI

- **Ore 2:** Tecniche di gestione dei conflitti con pazienti e familiari, Strategie di prevenzione delle tensioni e delle escalation relazionali, Mediazione e gestione delle situazioni ad alta conflittualità, Tecniche di negoziazione applicate ai contesti sanitari
- **Ore 2:** Negoziazione collaborativa e ricerca di soluzioni condivise, Gestione delle resistenze al trattamento e all'adesione terapeutica, Comunicazione orientata all'aderenza ai percorsi di cura, Reclami, contestazioni e gestione delle criticità relazionali
- **1 ore:** Pausa
- **Ore 2:** Comunicazione e prevenzione del contenzioso sanitario, Team working e coerenza comunicativa dell'équipe assistenziale, Handover communication e continuità delle informazioni tra professionisti
- **Ore 2:** Umanizzazione delle cure e patient-centered care, Aspetti etici e deontologici della comunicazione sanitaria, Tecniche di counseling breve nella pratica assistenziale, Gestione dello stress relazionale e delle situazioni emotivamente impegnative

> Giorno 3 – 23/09/26 - Dalle 14.00 alle 18.00 – Docente: NICOLA AJOLA

Possibili docenti sostituti: N. AJOLA, S. BELLOMO, G. DE LISI, P. DI FRANCO – L. DI LORENZO – F. DE LISI

- **Ore 2:** Analisi di casi reali e simulazioni di colloqui con pazienti e familiari, Role playing e applicazione pratica delle tecniche di comunicazione e negoziazione, Strategie per il rafforzamento della fiducia e dell'alleanza terapeutica
- **Ore 2:** Verifica dell'apprendimento con prova orale e CS

EDIZIONE 2**> Giorno 1 – 17/07/26 - Dalle 9.00 alle 18.00 – Docente: NICOLA AJOLA**

Possibili docenti sostituti: N. AJOLA, S. BELLOMO, G. DE LISI, P. DI FRANCO – L. DI LORENZO – F. DE LISI

- **Ore 2:** La comunicazione come strumento strategico nei processi di cura, Principi e modelli della comunicazione in ambito sanitario, Comunicazione efficace e centralità della persona assistita, Elementi di comunicazione verbale, non verbale e paraverbale
- **Ore 2:** Ascolto attivo e tecniche di ascolto empatico, Costruzione della relazione terapeutica e dell'alleanza di cura, Bisogni informativi ed emotivi di pazienti e familiari, Tecniche di comunicazione nelle diverse fasi del percorso assistenziale
- **1 ore:** Pausa
- **Ore 2:** Comunicazione in situazioni di fragilità, sofferenza e vulnerabilità, Gestione delle emozioni nella relazione con pazienti e caregiver, Comunicazione di notizie difficili e gestione delle reazioni emotive, Relazione con i familiari nei percorsi di cura complessi
- **Ore 2:** Coinvolgimento del caregiver e promozione della partecipazione attiva, Comunicazione interculturale e gestione delle differenze culturali, Dinamiche relazionali nei contesti sanitari e socio-sanitari, Origine e sviluppo dei conflitti nei percorsi assistenziali

> Giorno 2 - 04/09/26 - Dalle 9.00 alle 13.00 – Docente: NICOLA AJOLA – Dalle 14.00 alle 18.00 – Docente: FEDERICO DE LISI

Possibili docenti sostituti: N. AJOLA, S. BELLOMO, G. DE LISI, P. DI FRANCO – L. DI LORENZO – F. DE LISI

- **Ore 2:** Tecniche di gestione dei conflitti con pazienti e familiari, Strategie di prevenzione delle tensioni e delle escalation relazionali, Mediazione e gestione delle situazioni ad alta conflittualità, Tecniche di negoziazione applicate ai contesti sanitari
- **Ore 2:** Negoziazione collaborativa e ricerca di soluzioni condivise, Gestione delle resistenze al trattamento e all'adesione terapeutica, Comunicazione orientata all'aderenza ai percorsi di cura, Reclami, contestazioni e gestione delle criticità relazionali
- **1 ore:** Pausa
- **Ore 2:** Comunicazione e prevenzione del contenzioso sanitario, Team working e coerenza comunicativa dell'équipe assistenziale, Handover communication e continuità delle informazioni tra professionisti
- **Ore 2:** Umanizzazione delle cure e patient-centered care, Aspetti etici e deontologici della comunicazione sanitaria, Tecniche di counseling breve nella pratica assistenziale, Gestione dello stress relazionale e delle situazioni emotivamente impegnative

> Giorno 3 – 24/09/26 - Dalle 14.00 alle 18.00 – Docente: NICOLA AJOLA

Possibili docenti sostituti: N. AJOLA, S. BELLOMO, G. DE LISI, P. DI FRANCO – L. DI LORENZO
– F. DE LISI

- **Ore 2:** Analisi di casi reali e simulazioni di colloqui con pazienti e familiari, Role playing e applicazione pratica delle tecniche di comunicazione e negoziazione, Strategie per il rafforzamento della fiducia e dell'alleanza terapeutica
-
- **Ore 2:** Verifica dell'apprendimento con prova orale e CS

NOME COGNOME	PROFESSIONE	DISCIPLINA	ENTE DI APPARTENENZA/LIBERA PROFESSIONE	DESCRIZIONE ATTIVITA' PROFESSIONALE/FORMATIVA
Sabrina Bellomo	Consulente di Direzione	Laurea in Matematica - Dottorato di Ricerca in Fisica Matematica - Master in Business Administration	Casa di Cura Orestano	> Dal marzo 2004 a oggi Dirigente Amministrativo della Casa di Cura Torina S.p.A. di Palermo. > Dal novembre 1998 al marzo 2004 Dirigente Amministrativo dell'Ufficio Organizzazione Policlinico "A. Gemelli", Università Cattolica del Sacro Cuore di Roma > Dal novembre 1994 consulente di direzione presso la A.T. Kearney S.p.A. , società di Consulenza di Direzione americana, con la funzione di Associate > Dal 2014 ad oggi, attività di docenza su temi di management sanitario, rischio clinico ed altre tematiche gestionali sanitarie con la Società Innogea di Palermo
Lidia Di Lorenzo	Consulente di Direzione	Laurea - Master in Gestione dei Servizi Sanitari	Casa di Cura Villa Santa Teresa	> Da Gennaio 2024 ad oggi - Villa Santa Teresa Diagnostica per Immagini e Radioterapia – Responsabile Qualità e Rischio Clinico, Coordinatore attività di formazione > Da novembre 2016 al 2023 - Consulente Senior Area Health presso INNOGEA per la creazione e implementazione di sistemi di gestione per il rischio clinico e la qualità - Docente corsi di formazione ECM in materia di rischio clinic, sistemi di gestione, PNE, infezioni, gestione CTA > Da Febbraio 2012 a novembre 2016 - Responsabile Servizio Accoglienza e Tutela del Paziente e Responsabile Comunicazione, Qualità e Accreditamento

				presso Villa Santa Teresa Diagnostica per Immagini e Radioterapia
Paolo Di Franco	Consulente Senior in ambito organizzativo e comunicazione in Sanità	Laurea in Scienze della Comunicazione	Libero Professionista	> Dal 30 Aprile 2012 A presente – RSPP, RQ e RPD/DPO - Resp. della Protezione dei Dati PRESSO Casa di Cura "Regina Pacis", San Cataldo (CL); > Da Gennaio 2016 A oggi - Consulente Senior Area Health presso e Docente in corsi di formazione ECM in materia di rischio clinic, sistemi di gestione, PNE, infezioni, gestione CTA per INNOGEA
Federico De Lisi	Consulente in ambito digitalizzazione – IA- Controllo dei processi	Laurea magistrale in Economia aziendale e Management, indirizzo Marketing	Libero Professionista	> Da gennaio 2020 ad oggi – INNOGEA: Attività di co docenza e ocenza in ambito digitalizzazione – IA- Controllo dei processi – applicazione delle tecnologie ali processi aziendali per la riduzione del e la sicurezza del paziente > Luglio 2025 – in corso - Attività libero professionale – Digital Marketing Specialist / Social Media Manager Freelance / Logo Creator > Gennaio 2025-Dicembre 2025 – Fulmine Group - Gestione e ottimizzazione dei processi operativi delle agenzie partner nell'area Network. Analisi dei dati di performance delle agenzie e identificazione delle criticità operative > Luglio 2023 – Luglio 2024 - CREDEMVITA – Reggio Emilia - Supervisione e gestione della comunicazione con le reti distributive e con la clientela. Controllo e gestione dei contratti assicurativi accompagnati da atti giuridici particolari. Partecipazione a percorsi di formazione su metodologie Agile, Lean e Teal. > Dal 2020 – INNOGEA – Attività di Co-Docenza e Tutoraggio in attività formative inerenti comunicazione e informatizzazione dei processi.

Nicola Ajola	Consulente Senior in ambito organizzativo e comunicazione in Sanità	Laurea in Pegagogia	Libero Professionista	> Da Gennaio 2008 ad Consulente Senior Area Health presso INNOGEA per attività quali A. Supporto al Responsabile della Divisione Training per le attività di rilevazione dei fabbisogni/selezione dei partecipanti, progettazione, coordinamento per l'erogazione delle attività didattiche B. Responsabile della segreteria ECM C. Consulente in materia di sistemi di gestione della qualità in ambito sanitario D. Docente corsi di formazione ECM in materia di rischio clinic, sistemi di gestione, PNE, infezioni, gestione CTA
Gabriele De Lisi	Consulente Senior in ambito organizzativo e comunicazione in Sanità	Laurea	Libero Professionista	> Da Gennaio 2019 ad Consulente Area Health presso INNOGEA per attività quali A. Consulente in materia di sistemi di gestione della qualità in ambito sanitario B. Co-Docente e Docente in corsi di formazione ECM in materia di rischio clinic, sistemi di gestione, PNE, infezioni, gestione CTA

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 Accreditemento 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;