

## Titolo

# **Gestione corretta della comunicazione con il paziente, familiari e caregivers, gestione dei consensi e del conflitto**

29 giugno 2026 – 31 dicembre 2026

FAD Asincrona Piattaforma Nautilus Global Academy

## Edizione

Prima edizione

## **Razionale**

Molto spesso nelle organizzazioni prevale un ambiente caratterizzato da processi informativi, nelle organizzazioni complesse come quelle sanitarie e sociosanitarie occorre riorientarsi verso una prevalenza di processi comunicativi.

Per far ciò possono venire in supporto in supporto modalità strutturate ed omogenee che con idonei strumenti che consentono lo sviluppo di processi che siano focalizzati sulla certezza della comprensione delle necessità di cura all'interno del team, alla condivisione delle decisioni ed alla trasparenza di rapporto con paziente a caregiver.

La letteratura, inoltre, dimostra come il contenzioso con paziente familiari è legato ad aspetti relazionali più che tecnici, e quindi aumentare l'attenzione sulle modalità di rapporto con i pazienti stessi può anche assumere un ruolo decisivo nel contenimento del contenzioso.

## **ARGOMENTI CORSO DI FORMAZIONE**

Il passaggio di informazioni

La comunicazione dell'evento sfavorevole

Il conflitto

Cenni su comunicazione in sanità

La comunicazione asincrona

Da informazione a consenso a consenso informato

Le DAT

Elementi di medicina narrativa

## Responsabile Scientifico

**Domenico Tangolo**

Direttore sanitario, laurea in medicina, specialista in igiene

## Docenti

**Domenico Tangolo** - Direttore sanitario, laurea in medicina, specialista in igiene

**Francesco Venneri** – Risk manager AUSL Toscana Centro

## Acquisizione competenze per area

### Gli obiettivi formativi di processo

Al termine del corso i discenti saranno in grado di determinare l'importanza del lavoro in equipe con i rispettivi ruoli e responsabilità e sapranno descrivere il processo del consenso informato e contestualizzarlo alla loro realtà operativa.

### Gli obiettivi formativi tecnico-professionali

I discenti al termine del corso sapranno distinguere canali informativi e comunicativi e sapranno individuare e contestualizzare strumenti e metodi di comunicazione.

### Gli obiettivi formativi di sistema

I discenti al termine del processo formativo saranno nelle condizioni di rilevare possibili momenti di conflittualità ed affrontarli nel modo migliore

### Obiettivo di riferimento nazionale

La comunicazione efficace interna, esterna, con paziente. La privacy ed il consenso informato (7)

### Ore formative

4 ore di formazione FAD comprensive di visione materiali didattici e test di apprendimento

### Metodologia

Videolezione con possibilità di richiesta interazione con il docente

### Destinatari

Medici tutte le discipline, psicologi, infermieri, OSS, educatori, personale amministrativo

Barbara Ansaloni  
Nautilus Global Academy



Domenico Tangolo