

Milano, 13/07/2026

OGGETTO: Programma dell'evento formativo "Gestione avanzata delle chiamate al 116-117 in Lombardia: protocolli, soft skill e attenzione alla gestione del dolore"

Data: 24/10/2026

Tipologia: ECM RES

Modalità di erogazione: in presenza

Sede: Hilton Hotel, Via Borgo Vico 241, Como, 22100

Durata complessiva: 6h

ID Provider: 596

Accreditamento ECM: 492416

Edizione: 1

RAZIONALE DELL'EVENTO:

Il numero unico europeo 116-117 rappresenta il punto di accesso per le **urgenze sanitarie non emergenziali**. Il Servizio nasce per garantire **continuità assistenziale** e ridurre il ricorso improprio al 118 e al Pronto Soccorso. In Lombardia, la sua attivazione capillare costituisce una leva strategica per una sanità di prossimità, in grado di intercettare precocemente i bisogni clinici e sociali della popolazione. La sua efficacia dipende non solo dalla rapidità della risposta, ma dalla qualità complessiva della gestione delle chiamate.

Il turno pediatrico del sabato costituisce uno dei contesti operativi più complessi: in assenza del pediatra di famiglia, il 116-117 diviene spesso il primo punto di riferimento per famiglie che gestiscono sintomi acuti in bambini e adolescenti. Particolare attenzione va riservata alle chiamate in cui il bambino accusa dolore: un sintomo soggettivo, difficile da quantificare a distanza e spesso mediato dal racconto del genitore.

I pediatri in servizio si trovano a gestire chiamate eterogenee e ad alta complessità, che richiedono competenze tecniche di triage, prontezza decisionale e capacità comunicative calibrate sull'utenza pediatrica e familiare

OBIETTIVI DEL CORSO:

- **Preparare gli operatori a rispondere in modo completo ed efficace**, fornendo strumenti pratici e conoscenze teoriche per ottimizzare la gestione di ogni chiamata, dalle richieste sanitarie a quelle socio-assistenziali, con attenzione alle specificità dell'utenza pediatrica
- **Rafforzare le soft skill** — ascolto attivo, empatia, gestione dello stress e delle situazioni critiche — promuovendo un approccio professionale e umano, capace di contenere l'ansia del caregiver e sostenere una comunicazione efficace anche nelle chiamate più complesse.

PROGRAMMA:

I Incontro ECM RES – 24/10/2026 – 08:30 – 14:45

08:30-09:00	Apertura e inquadramento istituzionale - Presentazione delle finalità del corso, del quadro normativo di riferimento e degli obiettivi regionali del Servizio 116-117, con particolare attenzione al turno pediatrico del sabato	Dott. Massimo Branca Dott.ssa Mafalda Camposarcone Dott. Adib Salim
09:00-09:45	Tavola Rotonda di discussione — Confronto tra i differenti modelli di gestione del 116-117 nelle diverse province lombarde	Dott. Massimo Branca Dott.ssa Mafalda Camposarcone Dott. Adib Salim



		Dott. Alessandro Schivalocchi
09:45-10:20	Protocolli e checklist di triage telefonico – Conoscere e applicare le procedure operative standard nel contesto pediatrico: scale di valutazione del dolore adattate all'età, distinzione tra urgenze e casi emergenziali, domande guida, red flag su cui attivare l'escalation al 118 o alla guardia medica (<i>Lezione interattiva con esempi pratici e discussione plenaria</i>)	Dott. Massimo Branca Dott.ssa Mafalda Camposarcone Dott. Adib Salim
10:20-10:40	La gestione della febbre nel triage telefonico pediatrico – Criteri per la valutazione dello stato febbrile nel triage telefonico, identificazione delle red flag e la gestione del trattamento sintomatico	Dott.ssa Chiara Ghizzi
10:40-11:00	Il trattamento del dolore in appropriatezza – Criteri clinici e per la valutazione e la gestione del dolore nel contesto del triage telefonico e linee guida di riferimento	Dott.ssa Chiara Ghizzi
11:00-11:15	La telemedicina come opportunità – Strumenti digitali a supporto della gestione da remoto: potenzialità e limiti nell'ambito delle urgenze non emergenziali in età pediatrica	Dott. Adib Salim
11:15-11:30	<i>Coffee break</i>	
11:30-12:00	Soft skill e comunicazione efficace con famiglie e caregiver – Rafforzamento delle competenze relazionali nell'interazione con genitori e caregiver: ascolto attivo, gestione dell'ansia, empatia, chiarezza comunicativa e conduzione delle situazioni emotivamente critiche, riconoscendo gli elementi di rumore che rendono le comunicazioni difficili o facilmente fraintendibili	Dott. Andrea Mancini
12:00-14:00	Esercitazione pratica: gestione di chiamate complesse - Simulazioni e analisi dei principali profili di interlocutori nel contesto del Servizio 116-117 pediatrico con approfondimento delle strategie comunicative e relazionali più efficaci per ciascun caso, attraverso role play e strumenti dedicati	Dott. Andrea Mancini
14:00-14:30	Debriefing – Gli esperti restituiscono un'analisi strutturata dell'esercitazione: elementi di efficacia, aree di miglioramento e pattern ricorrenti tra i gruppi	Dott. Andrea Mancini
14:30-14:45	Conclusioni e take-home messages	Dott. Massimo Branca Dott.ssa Mafalda Camposarcone Dott. Adib Salim
14:45	Compilazione del questionario di apprendimento ECM	

Responsabili Scientifici: Dott. Massimo Branca; Dott.ssa Mafalda Camposarcone; Dott. Adib Salim

I DESTINATARI:



Il corso è rivolto un **max di 50 HCP** partecipanti.

L'Accreditamento prevede l'attribuzione di crediti ECM per tutte le Professioni Sanitarie:

La partecipazione all'evento potrà avvenire tramite reclutamento diretto e indiretto, secondo quanto previsto dalla normativa ECM vigente

QUALIFICHE PROFESSIONALI E SCIENTIFICHE DEL RESPONSABILE SCIENTIFICO E DEI RELATORI/TUTOR:

NOME COGNOME	PROFESSIONE	DISCIPLINA	ENTE DI APPARTENENZA/LIBERA PROFESSIONE	DESCRIZIONE ATTIVITA' PROFESSIONALE/FORMATIVA ;
Massimo Branca	Medico Chirurgo	Pediatria	ASST Lariana	Pediatra di libera scelta, ASST Lariana
Mafalda Camposarcone	Medico Chirurgo	Pediatria	ASST Spedali Civili	Pediatra di libera scelta, ASST Spedali Civili
Adib Salim	Medico Chirurgo	Pediatria	ATS Bergamo	Pediatra di libera scelta, ATS Bergamo
Chiara Ghizzi	Medico Chirurgo	Pediatria	AUSL Bologna	Direttrice Dipartimento Materno Infantile, AUSL Bologna
Alessandro Schivalocchi	Medico Chirurgo	Igiene e Medicina preventiva	ASST Lariana	Direttore struttura semplice, Coordinamento delle Attività Assistenziali - Sanitarie al Cittadino
Andrea Mancini	Psicologo	Psicologia del lavoro	LaborPlay S.r.l.	Managing Partner Laborplay S.r.l.

Le copie originali dei CV sono presenti e conservati nella sede legale del Provider e risultano sempre a disposizione della Commissione

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;

