

**Tipologia formativa:**

- Formazione residenziale classica (RES1)** - fino a 100 partecipanti – da 101 a 200 partecipanti
- Convegni, congressi, simposi e conferenze (RES2)** - oltre i 200 partecipanti
- Videoconferenza (RES3)**
- Formazione Blended** - specificare le diverse tipologie formative: _____

ID evento: 179527

TITOLO EVENTO: Gestione dei conflitti, negoziazione e mediazione
CALENDARIO DELL'EVENTO:

Edizione n° 1	ID 179527.1	Date: 15/12/2023
Edizione n° 2	ID 179527.2	Date: 18/12/2023

SEDE: Palazzo Pirelli –1° Piano Grattacielo Pirelli Via Fabio Filzi, 22 20124 Milano- Sala Pirelli**INDIRIZZO COLLEGAMENTO DA REMOTO/STREAMING:** //**DESCRIZIONE EVENTO:**

L'evento dipartimentale è stato programmato con la finalità di condividere la procedura di gestione delle segnalazioni che verrà presentata dal direttore del Dipartimento PAAPSS dott.ssa Nadia Rossella Da Re. Tale procedura è stata elaborata in seguito agli incontri di supervisione condotti dalla dott.ssa Raffaella Visini (Psicoterapeuta) e rivolti a tutti gli operatori delle SC Vigilanza e Controllo Strutture Rete Territoriale, SC Vigilanza Strutture Sanitarie e SC Vigilanza Strutture Sociali. Inoltre durante questi incontri è emersa la necessità di approfondimenti, richiesti dagli operatori, delle tematiche relative alla gestione dei conflitti e alle tecniche di comunicazione necessarie in situazioni che richiedono competenze di mediazione e di negoziazione.

OBIETTIVI SPECIFICI:

Condividere la procedura relativa alla presa in carico e alla gestione delle segnalazioni e approfondire le modalità con le quali gli operatori possono approcciare l'attività e i contatti con gestori e segnalanti acquisendo competenze specifiche sulla comunicazione, la negoziazione e la mediazione dei conflitti.

OBIETTIVI FORMATIVI (selezionare quanto indicato nel Piano Formativo):

- obiettivi formativi **tecnico – professionali** (10, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 34, 35, 36, 37 e 38)
- obiettivi formativi **di processo** (3, 4, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 30 e 32)
- obiettivi formativi **di sistema** (1, 2, 5, 6, 16, 17, 31 e 33)

AREA DI RIFERIMENTO (OBIETTIVI ECM NAZIONALI): n 7 **denominazione:** La comunicazione efficace interna, esterna, con paziente. La privacy ed il consenso informato

TEMATICA REGIONALE: (indicare solo nel caso in cui l'evento rientri in una delle tematiche sotto elencate):

- Nuova modalità di presa in carico dei pazienti cronici e fragili
- Sviluppo del SSL attraverso l'implementazione della telemedicina
- Tutela della salute e sicurezza del lavoratore

PROGRAMMA EVENTO RESIDENZIALE

- Promozione di stili di vita e ambienti favorevoli alla salute, prevenzione dei fattori di rischio comportamentali delle malattie cronico degenerative, dipendenze
- Strumenti per la sanità digitale
- Applicazione del Decreto del Ministero della Salute 2 aprile 2015, n. 70 "Regolamento recante definizione degli standard qualitativi, strutturali, tecnologici e quantitativi relativi all'assistenza ospedaliera"

TEMATICA NAZIONALE: (indicare solo nel caso in cui l'evento rientri in una delle tematiche sotto elencate):

- Fertilità (associabile obiettivo ECM n. 20)
- Vaccini e strategie vaccinali (associabile obiettivo ECM n. 20)
- Responsabilità professionale (associabile obiettivo ECM n. 6)
- Gestione delle situazioni che generano violenza nei confronti dell'operatore sanitario (associabile obiettivo ECM n. 20 – 32 – 33)
- Antimicrobico-resistenza (associabile obiettivo ECM n. 20 – 32 – 33)
- Utilizzo della cannabis terapeutica nelle pratiche di gestione del dolore (associabile obiettivo ECM n. 21)
- L'infezione da Coronavirus 2019 nCoV (associabile obiettivo ECM n. 20 – 32 – 33)
- La medicina di genere (associabile obiettivo ECM n. 20 – 32 – 33)

METODOLOGIA DIDATTICA (prevalente):

- Lezione / Discussione
- Dimostrazione
- Lavoro in piccolo gruppo
- Analisi di casi
- Role Playing
- Journal club

L'evento è organizzato in collaborazione con _____ //

EVENTO SPONSORIZZATO: NO SÌ

SPONSOR: _____ //
(ragione sociale)

DESTINATARI (per singola edizione):

AZIENDA	SERVIZIO DI APPARTENENZA	CATEGORIA PROFESSIONALE	N. PARTECIPANTI
ATS Città Metropolitana di Milano	Strutture afferenti al Dipartimento PAAPSS	Tutte le professioni	80
TOTALE partecipanti			80

E' prevista una quota di iscrizione: NO SÌ pari a Euro _____

RESPONSABILE SCIENTIFICO (riportare lo stesso nominativo inserito nel Piano Formativo):

Nadia Rossella Da Re – ATS Città Metropolitana di Milano- Dirigente Biologo- Direttore del Dipartimento PAAPSS

DOCENTI/RELATORI:

Nadia Rossella Da Re – Direttore del Dipartimento PAAPSS ATS Città Metropolitana di Milano
Raffaella Visini – Libera Professionista – Psicologa

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA:

Rosanna Cofano– ATS Città Metropolitana di Milano Referente Formazione Dipartimento PAAPS - SC Autorizzazione e Accreditamento Strutture Rete Territoriale
02.8578.9502 – rcofano@ats-milano.it
www.ats-milano.it

PROGRAMMA EVENTO RESIDENZIALE

PROGRAMMA:

Questionario conoscitivo di ingresso

Prima giornata: date 15/12/2023 e 18/12/2023

ORARIO	CONTENUTI	DOCENTI/RELATORI
Dalle 8.50 alle 9.00	Registrazione partecipanti	
Dalle 9.00 alle 10.00	Presentazione della Procedura Dipartimentale per la gestione delle segnalazioni	Nadia Rossella Da Re
Dalle 10.00 alle 13.00	Ripasso della cornice teorica e dei principi psicologici di base del funzionamento umano nelle relazioni sociali: modelli operativi interni; sistemi motivazionali interpersonali; teoria del cervello tripartito, assertività, metacomunicazione e doppio legame ed impotenza appresa	Raffaella Visini
Dalle 13.00 alle 13.45	Pausa Pranzo	
Dalle 13.45 alle 16.45	Approfondimenti su burn out e gestione del lutto, comunicazione telefonica. Discussione e supervisione su casi reali di contatti con il cittadino che segnala un disservizio.	Raffaella Visini

Dalle 16.45 alle 17.00	<p>Descrizione Modalità di Valutazione dell'Evento</p> <input checked="" type="checkbox"/> Test a scelta multipla (3 domande per ogni credito, a risposta quadrupla) <input type="checkbox"/> Questionario a risposta aperta <input type="checkbox"/> Colloquio <input type="checkbox"/> Valutazione con pratica <input type="checkbox"/> Produzione di un elaborato/progetto <input type="checkbox"/> Altro (specificare nel dettaglio, come previsto dal manuale di accreditamento R.L. ECM-CPD) <input type="checkbox"/> Valutazione non prevista (Convegni, Congressi, Simposi, Conferenze - oltre 200 partecipanti)
------------------------	---

	<input type="checkbox"/> Valutazione ricadute organizzative Specificare indicatore, modalità e tempi: _____ _____
--	--

	<input checked="" type="checkbox"/> Relazione conclusiva evento del Responsabile Scientifico <input checked="" type="checkbox"/> Valutazione gradimento
--	--

Durata totale in ore: 7

(Dal conteggio dei crediti è escluso il tempo destinato a: registrazione dei partecipanti, saluti introduttivi, pause/intervalli e valutazione della qualità percepita)

PROGRAMMA EVENTO RESIDENZIALE

PARTECIPAZIONE E CREDITI ECM:

Soglia minima di partecipazione:

- eventi formativi di durata uguale o inferiore a 6 ore: 100% delle ore totali previste dal programma
- eventi formativi di durata superiori alle 6 ore: 80% delle ore totali previste dal programma
- eventi formativi con vincoli legislativi di durata superiore alle 6 ore, come ad esempio la formazione del D. Lgs. n. 81/2008: 90% delle ore totali previste dal programma

Secondo le indicazioni contenute nel Decreto Direzione Generale Welfare n. 19280 del 29/12/2022 all'evento sono stati preassegnati **n. 7 crediti ECM**.

L'attestato ECM e di partecipazione sarà rilasciato solo ed esclusivamente ai partecipanti che avranno:

- raggiunto la soglia minima di partecipazione;
- compilato il questionario conoscitivo di ingresso (ove previsto);
- superato l'80% del questionario di apprendimento (obbligatorio per i corsi fino a 200 partecipanti);
- compilato e riconsegnato la valutazione di gradimento;
- inviato il modulo *A037-MD033 Fac-simile autocertificazione presenza evento formativo online* per gli eventi svolti in Teams (ove previsto).

È stato richiesto il riconoscimento dei crediti formativi validi ai fini della formazione continua degli assistenti sociali

NO SÌ

(La richiesta di accreditamento al CROAS Lombardia va presentata almeno 30 giorni prima della realizzazione dell'iniziativa formativa)

MODALITÀ DI ISCRIZIONE ALL'EVENTO: *(Specificare modalità e tempi)*

ON LINE su MyAliseo