



Regione Puglia
Organismo Regionale per la Formazione in Sanità

ComunIcare
***Sviluppo della dimensione comunicativo-
relazionale nelle professioni sanitarie***

**PROGETTO / EVENTO FORMATIVO
COPIA DRAFT
PROGETTO IN VIA DI IMPLEMENTAZIONE**

PROPONENTE (Consulta Regionale): prof. Augusto Garuccio - Università degli Studi di Bari

CITTA': BARI

INDIRIZZO ABITAZIONE: via Laterza, 38

CITTA': BARI CAP: 70124

N. TELEFONO: 0805714008 fax 080 5714843

EMAIL: prorettore@uniba.it

ENTE PROMOTORE: Università degli Studi di Bari

ENTI ATTUATORI: Università del Salento – Università di Bari – Università di Foggia

COORDINATORE SCIENTIFICO: prof. Giuseppe Elia– Università degli Studi di Bari

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA: Dipartimento di Scienze Pedagogiche e Didattiche dell'Università degli Studi di Bari

INDIRIZZO: Piazza Umberto I, 1 – 3° piano (ingresso via Crisanzio)

CITTA: BARI CAP: 70124

N. TELEFONO: 080 5714507 – 080 5714628 FAX: 080 5714638

EMAIL: m.guerrieri@formazione.uniba.it

DESCRIZIONE DEL PROGETTO

(Descrivere i contenuti, l'offerta formativa e le finalità)

Anche in sanità il tema della comunicazione sta assumendo la centralità che i tempi gli affidano in ogni ambito della nostra società. La comunicazione in sanità viene tradizionalmente intesa come quella interpersonale del sanitario con il paziente. In realtà essa include anche quella pubblica con la popolazione nel suo complesso (es. attraverso i media) o con i suoi rappresentanti, nonché con gli utenti del servizio sanitario (es. gestione dei reclami). In relazione alle ampie aree di saperi e al grande e specifico peso operativo che sempre più va rivestendo, la **health communication** acquista la dignità teorica e operativa di una nuova disciplina. Tale nuova disciplina, di ambito specificamente sanitario, ha alla base una visione e una pratica della comunicazione come apertura di canali relazionali bidirezionali tra gli operatori sanitari, tra operatori e pazienti/utenti, tra l'organizzazione sanitaria e il suo territorio. La specificità sanitaria della health communication - la comunicazione *della salute e in sanità* - è rappresentata dallo sviluppo di una metodologia di intervento che ne privilegia la funzione di strumento di produzione di salute piuttosto che di pura e semplice "buona attitudine comunicativa". Il corso si pone come principale obiettivo didattico quello di far acquisire ai partecipanti la capacità di utilizzare le conoscenze in health communication per analizzare la realtà comunicazionale di un professionista e/o di una organizzazione sanitaria, individuarne le criticità, e produrre e valutare in relazione a esse progetti di potenziamento dei punti forti e di eliminazione dei punti deboli finalizzati a un aumento di efficacia e di efficienza degli interventi. Il corso si propone pertanto di trasferire ai partecipanti teorie, strumenti, e prassi comunicative a carattere anche innovativo, basate sul corretto uso di metodologie tradizionali e non, che nell'insieme costituiscono strumenti indispensabili per migliorare gli standard di qualità della comunicazione nelle organizzazioni sanitarie.

OBIETTIVI IN LINEA CON IL PIANO REGIONALE DELLA SALUTE 2008 – 2010

(Indicare gli obiettivi coerenti con le priorità e gli obiettivi del Piano della Salute 2008-2010)

Gli obiettivi del progetto hanno una connessione che potremmo definire "trasversale" con la quasi totalità delle priorità e degli obiettivi del Piano Regionale della Salute 2008-2010. Le azioni formative previste consentono di supportare la realizzazione di tutte le azioni previste nel Piano della Salute che richiedono agli operatori sanitari interessati a svolgere attività di comunicazione intesa come quella interpersonale del sanitario con il paziente oltre che quella pubblica con la popolazione nel suo complesso (es. attraverso i media) o con i suoi rappresentanti, nonché con gli utenti del servizio sanitario.

OBIETTIVI SPECIFICI

Gli obiettivi specifici che il corso di formazione intende far acquisire ai partecipanti sono i seguenti:

- Conoscere le principali teorie concernenti:
 - a. la cultura della salute
 - b. i sistemi e i modelli di diffusione dell'informazione nel campo della promozione della salute
 - c. gli approcci più aggiornati alla Comunicazione e alla prevenzione
 - d. gli approcci e i modelli della Comunicazione interpersonale
- Acquisire un approccio articolato e complesso alla competenza comunicativa interpersonale

- Acquisire le metodologie di sviluppo della dimensione relazionale
- Conoscere, acquisire, e padroneggiare i principali strumenti metodologici dello sviluppo personale
- Conoscere, acquisire, e padroneggiare i principali modelli e strumenti propri della Comunicazione interpersonale nelle professioni sanitarie
- Acquisire e padroneggiare tecniche e strumenti di negoziazione
- Acquisire e padroneggiare le fondamentali tecniche di Comunicazione pubblica
- Conoscere, acquisire, e padroneggiare tecniche e strumenti di valutazione della soddisfazione degli utenti dei servizi

DESTINATARI DEL PROGETTO

(Indicare il numero di destinatari previsti per ogni figura professionale a cui il progetto/evento è destinato, specificare se la figura professionale è dipendente aziendale o libera professionista e se è soggetta ad obbligo ECM o esente)

Figure professionali ECM e NON ECM individuate da ciascuna ASL, che svolgono attività di comunicazione in contesti sanitari; professionisti che hanno perciò necessità di acquisire competenze pedagogiche, psicologiche e di comunicazione, concernenti la facilitazione dei processi comunicativi negli ambiti professionali specifici delle professioni sanitarie.

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE NEL PROGETTO	FIGURE PROFESSIONALI ECM / NON ECM
Medici	ECM
Infermieri	ECM
Educatori professionali/Assistenti sociali	ECM
Fisioterapisti	ECM
Tecnici di laboratorio/di radiologia	ECM
Ostetrici	ECM
Dietisti	ECM
Radiologi	ECM
Logopedisti	ECM

Articolazione dell'offerta formativa sul territorio regionale:

ASL Regione Puglia	Numero edizioni	Partecipanti
ASL BAT	2	60
ASL BA	2	60
ASL BR	2	60
ASL FG	2	60
ASL LE	2	60
ASL TA	2	60
AOU POLICLINICO	2	60
AOU OO.RR.	2	60

TOTALE DESTINARI: n. 480

CRONOGRAMMA

Durata della formazione: **100 ore/edizione**

Numero di edizioni: **16**

Data inizio attività formativa: **marzo 2010**

Data conclusione: **novembre 2010**

TIPOLOGIE FORMATIVE PREVISTE

1. Formazione blended
2. Altro: Project work individuale consistente in uno studio sul campo, in ambito aziendale, che dovrà approfondire in modo analitico aspetti rilevanti per la formazione aziendale in ambito socio-sanitario sul piano della progettazione, attuazione, valutazione e accreditamento dell'intervento formativo.
3. Role playing e simulazione situazioni effettive. Il coinvolgimento nella situazione creata dal Role playing serve a destrutturare stereotipie comportamentali e resistenze al mutamento.

METODOLOGIE FORMATIVE PREVISTE

Nella formazione in presenza saranno privilegiate metodologie didattiche "attive", per stimolare il coinvolgimento dei partecipanti sui contenuti trattati.

I moduli didattici prevedono l'alternanza di metodologie didattiche tradizionali e altre che favoriscono la sperimentazione pratica delle cognizioni apprese ("laboratori esperienziali").

Accanto a lezioni espositive saranno svolte esercitazioni sulle tematiche relative alla comunicazione ed alle dinamiche dei gruppi in apprendimento, simulazioni con l'uso di telecamera e TV, discussioni in plenaria e dibattiti anche in presenza di testimoni.

La formazione a distanza avverrà attraverso una piattaforma tecnologica dedicata, animata da uno o più tutor. Essa sarà provvista degli strumenti di apprendimento utilizzati in ambiente costruttivista (video, mail, forum e chat) nella prospettiva di favorire la socializzazione delle conoscenze e la costruzione di una *community* professionale.

ARTICOLAZIONE DIDATTICA DELLE ATTIVITA' FORMATIVE (PER OGNI EDIZIONE)

- Lezioni frontali: n. 14 ore
- Attività pratica in aula: n. 14 ore
- Formazione a Distanza (FaD): n. 27 ore
- Attività pratica in Unità Operativa/Azienda Sanitaria: n. 20 ore
- Elaborazione di un Project work individuale: n. 25 ore

N.B. Ore totali di formazione in presenza: **448**

PROGRAMMA DIDATTICO

Modulo I

La cultura della salute

- Significato della cultura della salute
- Essere sano ed essere malato nelle diverse culture
- Essere sano ed essere malato nel tempo attuale
- Le rappresentazioni sociali della malattia
- Significato del sentirsi e riconoscersi sano
- Significato del sentirsi e riconoscersi malato
- Significato di guarigione
- Significato di cura

Modulo II

L'informazione nel campo della salute

- Funzioni dell'informazione
- Significato di informazione efficace
- Tecniche e strumenti
- La salute nei mass-media
- Le reti multimediali
- Quando l'informazione è credibile

Modulo III

Comunicazione e salute

- Comunicazione e prevenzione
- Approcci tradizionali e loro limiti
- Educazione come promozione della salute:
 - o Famiglia
 - o Scuola
 - o E-learning

Modulo IV

Dimensione comunicativa nelle relazioni di aiuto

- Le scienze della comunicazione oggi
- Modelli e paradigmi della interazione comunicativa
- La competenza relazionale
- Comunicazione e aspetti relazionali nelle strutture organizzative
- L'empatia e l'approccio rogersiano "centrati sulla persona"
- Gli strumenti di applicazione dell'empatia
- La competenza comunicativa nelle organizzazioni che apprendono
- La competenza comunicativa nei contesti relazionali
- I disturbi della comunicazione e i processi di negoziazione

Modulo V

Metodologie di sviluppo della dimensione relazionale per professionisti della salute e soggetti di cura

- Le metodologie e il loro uso
- Comunicazione e sviluppo personale
- I modelli:
 1. Modelli tecnici o centrati sulla conoscenza, sull'abilità e sull'apprendimento
 2. I modelli che si ispirano alle nuove concezioni dello sviluppo
 3. Modelli ispirati all'apprendimento organizzativo
 4. Modelli ispirati alle storie di vita.
- La dimensione relazionale come specchio dell'identità professionale

Modulo VI

Istituzioni sanitarie e comunicazione pubblica

La comunicazione della qualità dei servizi.

Sviluppo dei concetti e delle pratiche fondate su:

1. Trasparenza
 2. Ascolto
 3. Partecipazione
 4. Valutare e correggere l'efficacia;
 5. La semplificazione e l'efficienza dei servizi
 6. Conoscere e valutare la soddisfazione espressa degli utenti
- Struttura di dialogo tra enti e le organizzazioni sanitarie e i cittadini/utenti
 - Funzioni e buone pratiche degli uffici relazioni con il pubblico
 - Concetti e buone pratiche di domiciliazione dei servizi.

SEDI DI SVOLGIMENTO

Bari, Foggia, Lecce, Taranto, Brindisi e Andria. Le aule residenziali saranno attrezzate per un massimo di trenta persone, con videoproiettore, pc, lavagna luminosa e lavagna a fogli mobili.

FACULTY

Comitato Scientifico e Direzione dei Corsi

Nome Docente	Ruolo
Prof. Giuseppe Elia Università di Bari	Ordinario di Pedagogia Generale e Pedagogia della Comunicazione. Direttore del Dipartimento di Scienze Pedagogiche e Didattiche dell'Università di Bari
Prof. Salvatore Colazzo Università del Salento	Associato di Pedagogia Sperimentale nell'Università del Salento.
Prof. Franca Pinto Minerva Università di Foggia	Ordinario di Pedagogia Generale e Sociale, Direttore del Dipartimento di Scienze Umane dell'Università di Foggia.

I docenti del Corso saranno selezionati dal Comitato tecnico-scientifico privilegiando le professionalità presenti nelle Università pugliesi e sul territorio regionale.

RISULTATI ATTESI

Al termine del corso i partecipanti dovranno dimostrare di:

- Conoscere le principali teorie concernenti
 - a. la cultura della salute
 - b. i sistemi e i modelli di diffusione dell'informazione nel campo della promozione della salute
 - c. gli approcci più aggiornati alla Comunicazione e alla prevenzione
 - d. gli approcci e i modelli della Comunicazione interpersonale
- Aver acquisito un approccio articolato e complesso alla competenza comunicativa interpersonale
- Aver acquisito le metodologie di sviluppo della dimensione relazionale
- Conoscere, aver acquisito e padroneggiare i principali strumenti metodologici dello sviluppo personale
- Conoscere, aver acquisito e padroneggiare i principali modelli e strumenti propri della Comunicazione interpersonale nelle professioni sanitarie
- Aver acquisito e padroneggiare tecniche e strumenti di negoziazione
- Aver acquisito e padroneggiare le fondamentali tecniche di Comunicazione pubblica
- Conoscere, aver acquisito e padroneggiare tecniche e strumenti di valutazione della soddisfazione degli utenti dei servizi

VALUTAZIONE

La valutazione delle competenze acquisite è a carattere individuale e sarà svolta da una Commissione esaminatrice nominata dal Direttore del Corso e composta da rappresentanti delle Università di Bari, Lecce e Foggia. La prova consisterà nella dissertazione del Project work realizzato da ogni candidato al termine dell'attività didattica. I parametri utilizzati dalla Commissione per la valutazione saranno: la qualità progettuale in termini di completezza, chiarezza, pertinenza e trasferibilità in ambito sanitario.

Per accedere alla valutazione è indispensabile aver frequentato non meno dell'90% delle ore previste dal Corso.

Al termine del Corso sarà rilasciato un attestato ai sensi della normativa vigente. In caso di assenze superiori al 10% delle ore totali l'attestato non verrà rilasciato.

Per il conseguimento di crediti formativi ECM i candidati dovranno ottenere una valutazione positiva dell'apprendimento.

RICADUTE DEL PROGETTO

Esperienze di altri Paesi hanno dimostrato che la comunicazione può essere considerata come una risorsa, e non una spesa, per contribuire a migliorare la salute. La comunicazione pubblica nelle Aziende Sanitarie assume infatti un ruolo strategico nel favorire l'accesso e l'utilizzo appropriato dei servizi, nonché l'adozione di comportamenti volti alla tutela ed al miglioramento della salute individuale e collettiva. In questo processo, la comunicazione pubblica deve prestare particolare attenzione alle fasce di popolazione più vulnerabili ed agli effetti sulla salute generati dalle disuguaglianze socioeconomiche.

Per citare alcuni esempi, attività volte a favorire un consumo appropriato di prestazioni sanitarie possono contribuire ad una gestione più efficiente delle risorse; gestire i siti Internet secondo i criteri dell'accessibilità e dell'usabilità, consentendo agli utenti di acquisire autonomamente

informazioni o di effettuare prenotazioni direttamente online, può favorire una migliore allocazione delle risorse. Progettare e realizzare campagne istituzionali su temi di salute (ad esempio, per la lotta al fumo ed all'obesità) rivolte a tutti i potenziali destinatari, senza tener conto del criterio della segmentazione oppure senza effettuare le dovute verifiche e valutazioni dei risultati, può contribuire ad aumentare le diseguaglianze socioeconomiche tra chi ha accesso a corrette informazioni e servizi appropriati e chi, invece, continua a rimanerne escluso. Attraverso un'attenta definizione dei destinatari, un adeguato posizionamento e l'utilizzo di strategie integrate, è possibile professionalizzare e trasformare queste attività in un reale servizio ai cittadini, sfruttando a pieno tutte le potenzialità della comunicazione.