

Programma Evento FAD

Comunicazione e performance professionale: metodi e strumenti - II modulo - La comunicazione medico-paziente e tra operatori sanitari

(www.fadinmed.it)

Modalità didattica: La formazione è centrata su un dossier costruito ad hoc e su 5 casi che calano l'attività formativa nella pratica quotidiana.

Obiettivo formativo nazionale: Obiettivi formativi di processo/Aspetti relazionali (la comunicazione interna, esterna, con paziente) e umanizzazione delle cure.

Obiettivo specifico: Fornire a medici e odontoiatri gli elementi di base per impostare un corretto rapporto medico-paziente, centrando l'attenzione sulle modalità e i problemi di comunicazione con il paziente stesso e con i colleghi.

Durata: 8 ore

Crediti: 12

DATA INIZIO

30 gennaio 2017

DATA FINE

31 dicembre 2017

Argomenti

Parte prima La comunicazione medico-paziente

Modelli professionali e comunicazione nelle consultazioni cliniche

- La medicina centrata sulla malattia
- La comunicazione e la 'nostra' medicina
- Punti di forza e di debolezza della medicina disease centred
- Verso un nuovo modello e verso un nuovo metodo
- La medicina centrata sul paziente
- Uno sguardo generale
- L'agenda del paziente

Le principali capacità/tecniche di comunicazione in una consultazione clinica

- Raccogliere informazioni
- Capacità di chiedere: domande chiuse, aperte e tecnica di eco
- Quale sequenza per le domande chiuse e le domande aperte?
- Capacità di ascoltare (silenzio e tecniche di continuazione)
- Il controllo della propria comprensione e le reflection skills
- Restituire informazioni
- Tecniche di orientamento: categorizzazioni e 'focusing'
- Comunicazione nelle visite mediche: la struttura

- Una sequenza logica della comunicazione in una visita medica
- La sequenza temporale delle abilità comunicative: il Four Habits Model
- Tecniche di comunicazione e visite empatiche

Applicazione della medicina centrata sul paziente a consultazioni cliniche particolari

- La comunicazione nelle visite pediatriche
- Un'agenda in formazione
- La visita pediatrica come luogo di (possibile) apprendimento
- Qualche conclusione pratica
- L'incontro con il paziente proveniente da altre culture
- Il modello di Teal e Street
- Una conclusione
- Comunicare una cattiva notizia
- Primo stadio: avviare il colloquio
- Secondo stadio: esplorare che cosa sa il paziente
- Terzo stadio: capire quanto il paziente desidera sapere
- Quarto stadio: condividere le informazioni col paziente (allinearsi)
- Quinto stadio: rispondere ai sentimenti del paziente
- Sesto stadio: pianificare e accompagnare

Parte seconda La comunicazione nel gruppo di lavoro nelle unità operative sanitarie

Introduzione alla comunicazione nel gruppo di lavoro

- Perché bisogna sviluppare abilità di comunicazione nel gruppo di lavoro?
- Come possiamo sviluppare le nostre competenze comunicative?

La comunicazione nella organizzazione

- Il sistema per la comunicazione
- Cultura organizzativa e comunicazione
- Comunicazione per la convivenza organizzativa
- Diversità e comunicazione
- Generazioni e comunicazione nella organizzazione
- Gerarchia e comunicazione nella organizzazione
- Sicurezza del paziente e comunicazione nella organizzazione
- Comunicazione e continuità della cura
- Contenuti e modalità
- Strumenti per un'efficace comunicazione nell'affido del paziente
- Strumenti per rendere l'affido più efficace
- Comunicazione e conflitto

Strumenti per la comunicazione nel gruppo di lavoro

- Colloquio
- Riunione
- Le riunioni di aggiornamento
- Strumenti scritti
- Lettera
- Bollettino
- Internet
- Raccolta di pareri e opinioni

- Il focus group
- La metodologia Delphi
- Presentare una relazione durante una riunione, un'assemblea, un forum aziendale
- Aspetti generali
- Testo scritto
- Presentazione orale
- Note organizzative per la preparazione e la presentazione di un poster

Valutare la comunicazione nel gruppo di lavoro

Responsabile scientifico: dott. Luigi Conte, FNOMCeO

Autori del dossier:

Parte prima: professor Egidio Moja, Università degli Studi di Milano

Parte seconda: dottoressa Piera Poletti, CEREF Padova

CURRICULUM SINTETICO

INFORMAZIONI PERSONALI

Nome	Poletti Piera
E-mail	segreteriaaceref@gmail.com
Nazionalità	Italiana

ESPERIENZA LAVORATIVA

Responsabile del CEREF -- Centro Formazione e Ricerca -- Padova

E' membro del Quality Assurance Scheme Development Group - European Commission Initiative on Breast Cancer

Membro del Comitato ordinatore e Docente del Master in Leadership e Patient Safety dell'Università degli Studi di Padova 2014-2015

Membro del Comitato ordinatore e Docente del Master in Clinical risk management dell'Università degli Studi di Padova 2005-2009

Università degli Studi Tor Vergata -- Roma - Docente al Master per formatori al rischio clinico 2009-2010

Docente del Master in Risk management dell'Università degli Studi di Verona 2009-2016

Docente del Master internazionale Qualità dell'Università degli Studi di Udine 2010-2011, 2012-2013, 2013-15

Coordinatore Public Health e docente corso Erasmus Mundus Master of Bioethics organizzato da Catholic University of Leuven, University of Nijmegen, Università di Padova, anni accademici 2006-2007 e 2007-2008 e 2008-2009, 2009/2010, 2010/2011

Docente corso internazionale di Perfezionamento in Bioetica Università di Padova, 22 4 2013; 2014

Docente corso di Perfezionamento in Bioetica Università di Padova, 5 4 2012

Docente a contratto con titolarità corso "Programmazione ed organizzazione aziendale" Corso di laurea in Odontoiatria Università degli Studi di Padova Facoltà di Medicina e Chirurgia 2006-2010

Docente corso Erasmus Mundus Master Sustainable Healthcare Università di Verona dal 2009 al 2014

Docente a contratto con titolarità di "Management della formazione" Corso di laurea magistrale in Scienze infermieristiche e ostetriche Università degli Studi di Padova Facoltà di Medicina e Chirurgia dal 2005 al 2016

Docente a contratto con titolarità di "Qualità organizzativa" Corso di laurea magistrale in Scienze infermieristiche e ostetriche Università degli Studi di Padova Facoltà di Medicina e Chirurgia dal 2005 al 2012

Docente del Master in Coordinamento delle Professioni Sanitarie dell'Università degli Studi di Padova dal 2006 al 2016

PRIMA LINGUA	ITALIANO
• Capacità di lettura	Ottima
• Capacità di scrittura	Ottima
• Capacità di espressione orale	Ottima
ALTRE LINGUE	TEDESCO
• Capacità di lettura	Sufficiente
• Capacità di scrittura	Sufficiente
• Capacità di espressione orale	Sufficiente
ALTRE LINGUE	INGLESE
• Capacità di lettura	Ottimo
• Capacità di scrittura	Buono
• Capacità di espressione orale	Buono
CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE	Gestione di un centro di formazione Progettazione, implementazione e gestione di progetti di formazione, ricerca, consulenza, qualità e sicurezza
CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE	Microsoft office

Docente e RELATORE in CONVEGNI NAZIONALI E INTERNAZIONALI (si riportano alcuni esempi)

SIAPAV - Società Italiana di Angiologia e Patologia Vascolare XXXIII Congresso Nazionale con la relazione "Accreditamento di eccellenza: politiche ed attività", Roma 23-26-nov-11

AIMEF - Associazione Italiana Medici di Famiglia, 18 Congresso Nazionale, "L'ambulatorio del medico di famiglia: nuove prospettive clinico-assistenziali" con la relazione "Gestione del rischio clinico nel Setting della MG: strumenti di prevenzione dell'errore, le diverse realtà in Italia ed all'estero", Chia (CA) 20-22-mag-11

AIOSS - Associazione Italiana Operatori Sanitari di Stomatologia, XXVI Corso di aggiornamento in Stomatologia, Colonproctologia e Riabilitazione del pavimento pelvico, con la relazione "Problemi e soluzioni" Professione stomatologica: Individuazione e gestione del rischio", Montesilvano (PE), 13-16-ott-11
Relatore su "Il sistema del rischio clinico" - Ottobre 2014 Congresso nazionale

CEFPAS - Centro per la formazione permanente e l'aggiornamento del personale sanitario, Percorso formativo avanzato: Risk Manager, giornata sulla Comunicazione e sicurezza del paziente, Caltanissetta, 13-14-set-11

CEFPAS - Centro per la formazione permanente e l'aggiornamento del personale sanitario, Percorso formativo avanzato: Risk Manager, giornata sulle Non technical skill, Caltanissetta, 15-set-11

CEFPAS - Centro per la formazione permanente e l'aggiornamento del personale sanitario Percorso formativo avanzato: Risk Manager, giornata sul coinvolgimento degli stakeholder, Caltanissetta 4-5-ott-11

ACOI - Associazione Chirurghi Ospedalieri Italiani, "30 Anni di ACOI", XXX Congresso Nazionale, con la relazione "Ho bisogno di parlarle..." la comunicazione dell'errore in chirurgia, Colli del Tronto, 25-28-mag-11

Docente corso ACOI FAD "Comunicare l'evento avverso al paziente"

ESQH - European Society for Quality in Healthcare, ESQH ISQua Regional European Conference Development of a quality improvement in Europe, con la relazione "New perspectives and tools for involvement", Kraków, Polonia 18-20-mag-11

ESQH - European Society for Quality in Healthcare, 1st Congress of Croatian Society for quality improvement in healthcare con la relazione "Patient involvement - international state-of-the-art", Opatija, Croatia 9-11-giu-11

AICO Bologna, 11 aprile 2013 Relatore

European Forum on Quality Improvement in Health Care, promossi da Institute for Healthcare improvement e BMJ Publishing Group (18 eventi): Membro del Comitato strategico, Chair in alcuni, Coordinatore di sessione, Docente di minicourse e relatore

Patient empowerment and the discrepancy between patients' rights and reality: people first -- Health & Wealth -- Economic and social dimensions of health -- 1-4 October 2003 in Bad Gastein, Salzburg, Austria

Azienda Ospedaliera Santa Maria della Misericordia, ESQH, EFQM Health Sector Group, SIQuAS, Convegno "Il miglioramento della qualità nell'assistenza sanitaria: una vision europea", 18 settembre 2003, relazione su "Coinvolgimento dei pazienti e della comunità in Europa"

ISQuA, International Conference, Rewarding results. Two decades of continuous improvement, Wyndham Anatole Hotel, Dallas, Texas, 2 - 5 November 2003.

Congresso internazionale "Prospettive europee sui sistemi sanitari che cambiano, relazione" su "Comparing patient satisfaction" Università di Bologna, 2-4 Settembre 2004.

Health systems struggling for integration. Strategic agenda and "new" organizational logics, Osterien, 19 May 2003.

Evaluation meeting and conference Interfaces in health care, relazione su: "Interface management in Italy", in Innsbruck, Austria, 16 -20 June 2004

Servizio Sanitario Emilia Romagna-Azienda USL Bologna, V Convegno nazionale "Star bene in ospedale", Bologna, 26-27 maggio 2006, Relatrice Tavola rotonda "L'accoglienza in ospedale e nel territorio. L'attenzione verso i bambini e gli anziani"

Fondacion Signo, Ponencia VIII Jornadas de Gestión y Evaluación de Costes Sanitarios, Salamanca, Spagna 7-9 giugno 2006, relazione su "Continuity as a pivot for quality healthcare"

Chair del III Forum sulla Qualità nei servizi sanitari (Vienna, 1998) e del IV Forum (Stoccolma, 1999) organizzati dalla British Medical Association e dall'Institute for Health Care Improvement di Boston, membro del comitato scientifico dei forum negli anni successivi, nonché theme manager su "Patient as partner"

ESQH, Atene, 21 giugno 2006

Annual Meeting di Neuroanestesia e Neurorianimazione, Siena 2007

ULSS 15 Veneto II Giornata della qualità e della sicurezza del Paziente, Borgoricco 12 10 2012 Relazione su "Safety Walk Round"

AIOP Veneto, Convegno Coordinamento Relazione su "Dal rischio clinico alla sicurezza in ambito sanitario", Peschiera del Garda 13 10 2013

SIE -- Società Italiana Endocrinologia -- Corso di formazione "Formare i formatori" Relazione su "Working project", Padova, 2 11 2012

SITI Società Italiana di Pediatria, Congresso di Roma 2012 Relatore

Ha pubblicato:

- Poletti P., Vian F., Mambelli P. Gradimento dei servizi sanitari da parte dei cittadini utenti. Indagini promosse dalla Provincia Autonoma di Bolzano -- Ripartizione Sanità, (2002 e 2003)
- Poletti P. "Patient empowerment & the discrepancy between patients' rights and reality", in European Health Forum Gastein 2004; 245-252.
- Poletti P. "Clinical governance e coinvolgimento del paziente", Clinical Governance, Agosto 2005; 36-41
- Poletti P. "Empowerment del cittadino utente", Care 2005; 2: 24-27.
- Poletti P., "Il rapporto medico paziente: dinamiche e prospettive", in Quaderni di etica e medicina, 7, 2000, pp. 11-22.
- Poletti P.; "Questo matrimonio s'ha da fare. Comunicazione e promozione della sicurezza del paziente: un binomio indissolubile", Clinical governance, maggio 2006.
- Poletti, P. "Promozione della sicurezza e Incident reporting", Multidisciplinary Respiratory Medicine 2008; 3(5): 349-355.

- Poletti P, Non Technical skill, Care 3,2008, Il Pensiero Scientifico editore, Roma
- Poletti P, Competenza, Care 3,2008, Il Pensiero Scientifico editore, Roma
- Poletti P, Federici A, Patient Safety, 2007, Care, 1, 32-39, Il Pensiero Scientifico editore, Roma
- Poletti P, Safety walkaround, Care 2, 2009, 27- 33, Il Pensiero Scientifico editore, Roma
- Groene O, Poletti P, Vallajo P, Cucic C, Klazinga N, Sunol R, Quality Requirements for cross-border care in Europe: a qualitative study of patients', professionals', and healthcare financiers' views, QSHC, 2009, 18, supplement 1
- Poletti P, La Partnership, Salute e Territorio, 2010, 183, 375-383
- Poletti P, Cultura per la sicurezza del paziente. Approcci, metodi e strumenti, 2011, Care 4, 16-24, Il Pensiero Scientifico editore, Roma
- Poletti P, Handover. Il passaggio delle consegne chiave della sicurezza, Care 2012, 4, 24-32, Il Pensiero Scientifico editore, Roma

ULTERIORI INFORMAZIONI

- Ha collaborato con l'Agenzia di Sanità Pubblica della Regione Lazio per la Qualità percepita
- Ha collaborato con le Aziende ULSS 7,8,10, 13 del Veneto per lo sviluppo aziendale della qualità sanitaria e la Gestione del rischio clinico
- Ha collaborato e sta collaborando per lo sviluppo del sistema aziendale per la Qualità e il rischio clinico della Azienda ULSS 4 del Veneto
- Ha collaborato e sta collaborando per l'introduzione dei percorsi assistenziali con la Azienda ospedaliera di Cagliari
- Responsabile nell'ambito del Programma di ricerca europeo Marquis della parte relativa alla definizione dei requisiti di qualità dei servizi sanitari relativamente ai pazienti
- Membro gruppo Rischio clinico Ministero della Sanità, Direzione Programmazione sanitaria, Ufficio qualità 2006-2009
- Già Membro del Consiglio Direttivo della ESQH European Society for Quality in Healthcare Direttore dell'Ufficio dedicato agli stakeholder
- Membro del Consiglio Direttivo della Società italiana per la qualità sanitaria SIQuAS VRQ
- Membro dello Strategic Advisory Group dell' International Forum on Quality & Safety in Health Care (BMJ Londra e IHI Boston) 1996-2014
- Membro del gruppo di valutazione dei progetti di qualità del Dipartimento sanità della Repubblica Federale di Germania – 2013
- Ha fatto consulenza per la realizzazione del sistema per la Qualità della Provincia Autonoma di Bolzano
- Ha fatto consulenza per la costruzione del sistema per la formazione permanente de La Nostra Famiglia
- Ha condotto ricerche per la Regione Toscana, la Regione Veneto, la Provincia Autonoma di Bolzano, il Ministero della Salute
- Ha progettato e fatto consulenza per la realizzazione di interventi formativi e trasformazioni organizzative
- Ha condotto i programmi Ministeriale su “Non technical skill in chirurgia”, “Coinvolgimento degli stakeholder in sanità”, “Coinvolgimento degli stakeholder negli screening”
- Ha partecipato al progetto di ricerca della Regione Lombardia su “Safety walkaround”

Ha collaborato con il Ministero alla Salute per le attività connesse ad alcune raccomandazioni^{1, 2} e manuali^{3, 4}, alle Guide “Uniti per la sicurezza”, nonché per altre attività, tra cui la clinical governance⁵, i dipartimenti⁶, la Carta dei Servizi sanitari e le linee guida per la comunicazione dell'evento avverso.

¹ http://www.salute.gov.it/imgs/C_17_pubblicazioni_592_allegato.pdf

² http://www.salute.gov.it/imgs/C_17_pubblicazioni_1563_allegato.pdf

³ http://www.salute.gov.it/imgs/C_17_pubblicazioni_640_allegato.pdf

⁴ http://www.salute.gov.it/imgs/C_17_pubblicazioni_1232_allegato.pdf

⁵ http://www.salute.gov.it/imgs/C_17_pagineAree_232_listaFile_itemName_0_file.pdf

⁶ http://www.salute.gov.it/imgs/C_17_pubblicazioni_751_allegato.pdf

E' stata consulente di RAI Educational

Ha tenuto decine di corsi sulla Qualità e il Rischio clinico in molte aziende sanitarie d'Italia.

Ha tenuto relazioni scientifiche in decine di convegni in Italia e all'estero.

Ha partecipato ad incontri e attività come esperto per l'Organizzazione Mondiale della Sanità nell'ambito della qualità e del rischio clinico

Padova, 25 febbraio 2016

Piera Poletti

**FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE**



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **MOJA EGIDIO ALDO**
Indirizzo **8 PZA G. CESARE, 20145 MILANO**
Telefono **349 612 7351**
E-mail **egidio.moja@unimi.it**

Nazionalità Italiana
Data di nascita 31 OTTOBRE 1944

ESPERIENZA LAVORATIVA

2007 ott – nov 2014 (pensionamento) Professore Ordinario di Psicologia clinica
Facoltà di Medicina e chirurgia, Università degli Studi di Milano

2004 feb – nov 2014 (pensionamento) Direttore Scientifico Centro C.U.R.A.
Università degli Studi di Milano

2008 ott – ott 2013 Direttore Scuola di specializzazione in Psicologia clinica
Facoltà di Medicina e chirurgia, Università degli Studi di Milano

2001 set – lug 2012 Presidente Consiglio di coordinamento didattico
Laurea in Terapia occupazionale, Università degli Studi di Milano

1997 lug – nov 2014 (pensionamento) Responsabile Servizio di Psicologia Ospedale L. Sacco (1997-2000) e
Ospedale S. Paolo (2000-2014) Poli Universitari Università degli Studi di Milano

2002 ott – ott 2007 Professore Straordinario e poi Ordinario di Psicologia generale
Facoltà di Medicina e chirurgia, Università degli Studi di Milano

1990 nov – ott 2002 Professore Associato di Psicologia medica
Facoltà di Medicina e chirurgia, Università degli Studi di Milano

1984 ott – ott 1990 Professore Associato di Psicobiologia
Facoltà di Medicina e chirurgia, Università degli Studi di Modean

1980 sett – ago 1981 In congedo per studio e ricerca presso Istituto di Psicologia
Facoltà di Medicina e chirurgia, Università degli Studi di Milano

1978 nov – ott 1979 Professore Incaricato di Psicologia
Facoltà di Medicina e chirurgia, Università degli Studi di Cagliari

- 1977 mag – ott 1978 Professore Incaricato di Farmacologia molecolare
Facoltà di Farmacia, Università degli Studi di Cagliari
- 1976 nov – ott 1984 Assistente ordinario di Neurologia e poi di Psicologia
Facoltà di Medicina e chirurgia, Università degli Studi di Cagliari
- 1974 ott – set 1976 Visiting associate, Laboratory of clinical ppsychopharmacology
St. Elizabeths Hospital, National Institute of Mental Health (NIMH)
Washington, D.C., U.S.A.
- 1972 apr – lug 1972 Visiting colleague, Biometrics unit
Institute of Psychiatry, University of London, London, U.K.
- 1971 gen – ott 1976 Assistente incaricato e poi ordinario di Psichiatria
Facoltà di Medicina e chirurgia, Università degli Studi di Cagliari

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione
 - Universitaria
 - Specialistico-universitaria
- Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio
 - Psichiatria Psicologia
- Qualifica conseguita
 - Specializzazione in Psichiatria "con lode"
(Milano, a.a. 1973-74)
 - Laurea in Medicina e Chirurgia "con lode"
(Milano, a.a. 1969-70)

ALTRI TITOLI PROFESSIONALI

Abilitazione all'esercizio della professione di Medico Chirurgo
(registrato al numero d'ordine 2720)

Psicologo
(Iscritto all'Albo Professionale degli Psicologi, Ordine degli Psicologi della Lombardia; numero d'ordine 5394)

Psicoterapeuta
(Iscritto all'elenco degli psicoterapeuti, Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Milano; numero d'ordine 585)

CAPACITÀ E COMPETENZE

PERSONALI

Acquisite nel corso della vita e della carriera ma non necessariamente riconosciute da certificati e diplomi ufficiali.

PRIMA LINGUA

ITALIANO

ALTRE LINGUE

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

INGLESE

ECCELLENTE

ECCELLENTE

ECCELLENTE

CAPACITÀ E COMPETENZE

ORGANIZZATIVE

Ad es. coordinamento e amministrazione di persone, progetti, bilanci; sul posto di lavoro, in attività di volontariato (ad es. cultura e sport), a casa, ecc.

DAL 2000 AL 2014 HA DIRETTO LA CATTEDRA DI PSICOLOGIA CLINICA DEL DIPARTIMENTO DI MEDICINA, CHIRURGIA E ODONTOIATRIA DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO (AL MOMENTO DEL PENSIONAMENTO VI AFFERIVANO 1 PROFESSORE ASSOCIATO, 1 RICERCATORE A TEMPO DETERMINATO, 2 ASSEGNISTI DI RICERCA, 1 DOTTORANDO DI RICERCA, 4 BORSISTI).

DAL 2000 AL 2014 E' STATO RESPONSABILE DI UN GRUPPO OSPEDALIERO (SERVIZIO DI PSICOLOGIA DELL'OSPEDALE SAN PAOLO – POLO UNIVERSITARIO – MILANO) CUI AFFERIVANO AL MOMENTO DEL PENSIONAMENTO 9 PSICOLOGI A TEMPO INDETERMINATO, 21 PSICOLOGI CONSULENTI, 1 INFERMIERA ED 1 SEGRETARIA.

HA FONDATAO E DIRETTO DAL 2004 AL 2014 IL CENTRO DI RICERCA CURA DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO E LA RIVISTA LA CURA.

ALTRE ESPERIENZE

ATTIVITÀ ECM

Ha svolto dal 1996 ad oggi attività di formazione permanente per le professioni sanitarie sui temi della comunicazione in medicina con particolare riferimento alla relazione medico-paziente. In tale area ha condotto circa 300 workshop cui hanno partecipato oltre 6000 medici di medicina generale e specialistica.

Il sottoscritto autorizza la pubblicazione del presente CVE ai fini dell'accreditamento ECM,
e autorizza al trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003



Data: 1 febbraio 2016

Firma: Egidio A. Moja