



Servizio Sanitario Nazionale
Regione Siciliana

VIA MAZZINI, 1 – 91100 TRAPANI
TEL.(0923) 805111 - FAX (0923) 873745
Codice Fiscale – P. IVA 02363280815

**U.O.S. FORMAZIONE ED
AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE ED ECM**
Tel. 0923 472 267/268/278 - Fax 0923 472 277
e-mail: formazione@asptrapani.it
www.asptrapani.it

Corso di formazione

“ CHANGE MANAGEMENT IN SANITA’ ”

Erice (TP) Cittadella della Salute, 6, 13, 20 maggio 2013

Responsabile Scientifico e Organizzativo:

Dott.ssa Antonina La Commare

Resp. UOS Formazione ed Aggiornamento del personale ed ECM

Obiettivo generale del corso

Acquisizione di conoscenze sulle principali prospettive di interpretazione del fenomeno organizzativo, le dinamiche di gruppo, la leadership, gli stili di direzione ed il problemsolving.

Implementazione delle capacità di riprogettazione di sé e del proprio lavoro attraverso un approccio strutturato (change management) che permetta di abbandonare il vecchio modello burocratico a favore di un modello manageriale che ha alla base l'individuo, la competenza, gli obiettivi e i risultati.

Destinatari :

Direttori di UU.OO.CC. e Responsabili UU.OO.SS. dell'Area Sanitaria. Saranno ammessi 50 partecipanti.

Accreditamento :

Per questo corso è stata avanzata richiesta di accreditamento ECM per tutte le figure professionali – 17,6 Crediti Formativi.

Programma didattico

Docente : Dott. Fabio Crapitti

6 maggio 2013 ore 9.00-14.00

“*Change Management*” per una Sanità evoluta
L’*arte* di comunicare con la comunità scientifica
La comunicazione interpersonale
Il ciclo comunicativo : il *feedback*
Comunicazione e Relazione
L’approccio individuale e di gruppo
Il messaggio e il suo significato
La comunicazione verbale, non verbale e paraverbale
Disturbi nella Comunicazione
Tono di voce e postura corporea ovvero la *prosodica* e la *prossemica*
Principi guida per la comunicazione interpersonale
Gli stili di comunicazione : la comunicazione *inibita, aggressiva, assertiva*
La comunicazione efficace
Come assumere un atteggiamento aperto e amichevole
Come sviluppare un rapporto empatico
L’ascolto attivo e la gestione del conflitto
Come rispondere a domande o interventi critici
La gestione del reclamo
Il concetto di “Orientamento” al cittadino-paziente
La cultura del servizio e la gestione delle relazioni con il cittadino-paziente

13 maggio 2013 ore 9.00-14.00

La comunicazione organizzativa, modalità e strumenti
La comunicazione medico-paziente
L’autostima, la consapevolezza, la responsabilità, il rispetto
Leadership e gestione del potere in Sanità
Leadership e cambiamento
La leadership motivazionale
La leadership situazionale/trasformativa
Rapporti interpersonali e stili di leadership
Management autoritario e management partecipativo
Modalità di coinvolgimento dei collaboratori
Capacità e competenze nel ruolo del responsabile : competenze manageriali e umane

Problemsolving e decisionmaking come modello di lavoro in condizioni di stress

Tipologie del conflitto e cause : sul problema e sulla relazione

La gestione del conflitto

Teorie e tecniche comunicative e di negoziazione per il management sanitario

Change, flessibilità e gestione del cambiamento

“ Personal Change”

La costruzione del cambiamento

Modello ADKAR

Dimensione *Change Management*

Il processo di cambiamento

“Leadership e Performance”

Coaching – Counseling – Mentoring (innovation culture)

Lean Six Sigma (Performance and Patient Centric)

SESSIONE LABORATORIALE

20 maggio 2013 ore 9.00-14.00

Le esercitazioni di tipo analogico intendono focalizzare l'attenzione dei partecipanti sulle dinamiche interpersonali/relazionali con particolare attenzione alla predisposizione al *“Change Management”*.

Verranno svolte anche analisi e discussioni in plenaria, focus group e attività di brainstorming.

Somministrazione Questionario di apprendimento

Valutazione del corso e chiusura