

## DESTINATARI

Il corso è rivolto ai Direttori di UU.OO.CC. sanitarie ed amministrative e alle figure di coordinamento delle stesse UU.OO.CC. per un totale di n. 20 partecipanti ad evento

## CREDITI ECM

La frequenza al 100% delle ore di attività formativa darà diritto all'acquisizione di 45 crediti ECM

## OBIETTIVI

- *Acquisire conoscenze e competenze sulla comunicazione efficace per la gestione del cambiamento organizzativo*
- *Migliorare l'organizzazione e la gestione del gruppo di lavoro*
- *Migliorare la qualità organizzativa delle UU.OO.CC.*

Segreteria Organizzativa  
U.O.S. Formazione e Sviluppo Organizzativo  
E-mail: [ecm@villasofia.it](mailto:ecm@villasofia.it)  
Tel. 0916802029  
Fax: 091 6802041



Progetto Formativo Aziendale

## Change Management in Sanità



Presidio V. Cervello  
Biblioteca  
Ore 8,00-14,30

1° Evento  
4-6-11-18 Giugno – 1 Luglio

2° Evento  
3-5-10-12-17 Settembre

3° Evento  
15-23-25-31 Ottobre – 5 Novembre

## PROGRAMMA

### 1ª Giornata

#### **“Change Management” per una sanità evoluta**

Empowerment – psicologico, organizzativo, di comunità

Caratteristiche e competenze dell’empowerment

Empowerment e *auto-efficacia*

Empowerment e valutazione (empowerment evaluation)

Dimensione *Change Management*

Il concetto di “Orientamento” al cittadino-paziente

La cultura del servizio e la gestione delle relazioni con il cittadino-paziente (persona)

Attività interattive

Analisi e discussione in plenaria dei processi di comunicazione

Role play, circle time, brainstorming

“Debriefing”

### 2ª Giornata

#### **La comunicazione organizzativa in Sanità**

L’arte di comunicare con la comunità scientifica

Criticità/disturbi della Comunicazione

La comunicazione efficace

*Cenni* ascolto attivo ed empatico

La comunicazione medico-paziente

Cos’è e qual è l’obiettivo del change management

Attività interattive

Analisi e discussione in plenaria dei processi di comunicazione

Role play, circle time, brainstorming

“Debriefing”

### 3ª Giornata

#### **“Leadership e cambiamento”**

Leadership e gestione del potere in Sanità

Gli stili di leadership: motivazionale, situazionale/trasformatore

Rapporti interpersonali e stili di leadership

Modalità di coinvolgimento dei collaboratori

La gestione del gruppo di lavoro in una dimensione motivante e partecipativa

Problem solving e decision making

Il conflitto: cause e tipologie

Teorie e tecniche di negoziazione per il management sanitario

Attività interattive

Analisi e discussione in plenaria dei processi di comunicazione

Test: *conflict resolution*

Role play, circle time, brainstorming

“Debriefing”

### 4ª Giornata

#### **“Change Management” flessibilità e gestione del cambiamento**

“Personal Change”

La costruzione del cambiamento: modello ADKAR

Classificazione del cambiamento

“Leadership e Performance”

Il cambiamento: costruire un SGQ (imparando a gestirlo)

*Cenni* su Lean Six Sigma (performance and patient centric)

Attività interattive

Analisi e discussione in plenaria dei processi di comunicazione

Focus group/esercitazione “Leadership e Performance”

Role play, circle time, brainstorming

“Debriefing”

### 5ª Giornata

Attività di follow up

Testimonial

“Debriefing”

DOCENTI

*Dott. Fabio Crapitti,*

*Formatore professionista certificato AIF (Associazione Italiana Formatori), Trainer e Coach*