



CORSO DI PERFEZIONAMENTO LA COMUNICAZIONE MEDICO-PAZIENTE NELL'ERA DIGITALE

Direttore Prof. Riccardo Ruffoli








Si rivolge a coloro che sono in possesso della Laurea in Medicina e Chirurgia o Odontoiatria, della Laurea triennale delle Professioni sanitarie infermieristiche e ostetriche, delle Professioni sanitarie della riabilitazione, sanitarie tecniche o della prevenzione, o in Scienze e tecniche di Psicologia clinica

E' comunque aperto anche a persone che abbiano conseguito titolo di laurea di primo o secondo livello in altre discipline

E' suddiviso in sette moduli e ha l'obiettivo di fornire strumenti teorici e pratici per migliorare l'efficacia della comunicazione digitale in ambito sanitario, affrontando temi come le barriere comunicative, il contesto interculturale, il consenso informato, l'uso della paralinguistica e le strategie per comunicare cattive notizie



-  silvia.manca@unipi.it
-  da ottobre '24 a gennaio '25, 50 ore e 6 CFU
-  Polo didattico Porta Nuova - Pisa
-  <https://www.unipi.it/index.php/corsi-di-perfezionamento>
-  scadenza iscrizioni **16 settembre 2024**

Corso di Perfezionamento: LA COMUNICAZIONE MEDICO-PAZIENTE NELL'ERA DIGITALE

Introduzione - Nell'attuale panorama sanitario, la comunicazione tra medico e paziente non è soltanto un mezzo per trasmettere informazioni mediche, ma costituisce il cuore della qualità dell'assistenza e dell'esito delle cure. In un'epoca in cui la digitalizzazione permea ogni aspetto della vita, l'adozione consapevole di strumenti di comunicazione digitale è divenuta cruciale per arricchire e ottimizzare questo rapporto fondamentale.

Finalità e organizzazione del corso - Il corso di perfezionamento sulla Comunicazione Medico-Paziente in Era Digitale si propone di offrire un'analisi approfondita delle dinamiche comunicative nel contesto medico-paziente, mettendo in luce le sfide e le opportunità che la digitalizzazione presenta. Attraverso una serie di moduli articolati, verranno esplorate le competenze essenziali per navigare con successo in questo scenario sempre più digitale, dove la tecnologia si integra sempre di più nella pratica clinica.

Partendo dalla comprensione dei concetti fondamentali e delle dinamiche che caratterizzano la comunicazione digitale nel settore sanitario, sarà esaminata in dettaglio l'importanza storica e attuale della comunicazione medico-paziente, con particolare enfasi sull'evoluzione nel tempo e sull'impatto sulle pratiche mediche moderne.

Inoltre, saranno analizzati approfonditamente i principi della psicologia della comunicazione, compresi i modelli e i processi che ne regolano il funzionamento, al fine di migliorare l'empatia e la comprensione reciproca tra medico e paziente.

Sarà dedicata particolare attenzione all'acquisizione di competenze pratiche nell'utilizzo degli strumenti di comunicazione digitale disponibili nel settore sanitario, attraverso la valutazione critica dei vantaggi e delle limitazioni di tali strumenti e l'adattamento alle diverse esigenze e contesti comunicativi, anche in un'ottica di inclusività.

Oltre alla comunicazione verbale, si approfondirà l'importanza della comunicazione paraverbale, non verbale e scritta, nonché l'uso consapevole della voce e della paralinguistica per migliorare la chiarezza e l'efficacia del messaggio comunicato.

Si presterà particolare attenzione anche alla comunicazione con persone con disabilità, con l'obiettivo di garantire un'interazione inclusiva e rispettosa, mediante l'adattamento della comunicazione digitale alle loro specifiche esigenze e modalità di comprensione.

Infine, sarà esaminata l'importanza dell'etica e della privacy nella comunicazione digitale medico-paziente, inclusi i principi etici fondamentali e le normative relative alla protezione dei dati e della privacy dei pazienti durante l'utilizzo degli strumenti digitali.

Destinatari del Corso - Il corso si rivolge a una vasta gamma di professionisti sanitari, inclusi medici, infermieri, psicologi, terapisti, farmacisti e altri operatori del settore. L'obiettivo principale è offrire loro un'opportunità di miglioramento delle competenze comunicative nell'ambito della pratica clinica, tenendo conto dell'importanza della digitalizzazione nella comunicazione contemporanea.

Modalità di Svolgimento del Corso - Il programma formativo si sviluppa in un totale di 50 ore di attività didattica, distribuite su sette giornate di sabato. Le sessioni sono programmate sia al mattino che al pomeriggio, permettendo ai partecipanti di approfondire i contenuti in modo esaustivo. Le lezioni saranno tenute nel periodo che va da ottobre a gennaio.

Profilo professionale finale - Coloro che parteciperanno a questo corso di perfezionamento acquisiranno un solido profilo professionale caratterizzato da una conoscenza approfondita della comunicazione digitale medico-paziente, competenze avanzate nella gestione delle cattive notizie e nell'utilizzo degli strumenti digitali in ambito sanitario, nonché una sensibilità etica e una consapevolezza della privacy indispensabili per una pratica clinica rispettosa e centrata sul paziente.

1. OBIETTIVI DEL CORSO E CONTENUTI FORMATIVI

2. Gli obiettivi formativi che i/le partecipanti avranno acquisito al termine del Corso di perfezionamento "La Comunicazione Medico-Paziente nell'Era Digitale" includeranno:

3. **Conoscenza approfondita della comunicazione digitale medico-paziente:**
 - a. Comprensione dettagliata dei concetti fondamentali e delle dinamiche che caratterizzano la comunicazione digitale nel contesto medico-paziente.
 - b. Abilità nel mettere in pratica tali conoscenze per migliorare la propria pratica professionale, oltre a riconoscere l'importanza cruciale della comunicazione digitale nell'attuale scenario della pratica medica.
4. **Conoscenza della storia, importanza e ruolo della comunicazione medico-paziente:**
 - a. Comprensione della fondamentale importanza della comunicazione efficace nel migliorare sia l'esito clinico che la soddisfazione del paziente.
 - b. Capacità di analizzare l'evoluzione storica della comunicazione tra medico e paziente, evidenziando i significativi cambiamenti nel corso del tempo e comprendendo il loro impatto sulle pratiche mediche moderne.
5. **Conoscenza della psicologia della comunicazione:**
 - a. Comprensione dell'architettura cognitiva della comunicazione, compresi i modelli e i processi che ne regolano il funzionamento, nonché della dinamica delle relazioni interpersonali.
 - b. Capacità di applicare le teorie psicologiche alla comunicazione medico-paziente al fine di migliorare la comprensione reciproca e l'empatia tra il medico e il paziente.
6. **Conoscenza degli strumenti di comunicazione digitale in sanità:**
 - a. Conoscere i diversi strumenti di comunicazione digitale disponibili nel settore sanitario ed avere capacità di analizzare il loro uso in modo critico, valutandone vantaggi e limitazioni.
 - b. Competenza nell'utilizzare in modo efficace e-mail, messaggistica istantanea, telefonia e videoconferenze, con la capacità di selezionare gli strumenti più adatti a ogni specifica situazione comunicativa.
7. **Competenze nella comunicazione verbale, paraverbale, non verbale e scritta:**
 - a. Consapevolezza dell'importanza cruciale di ciascun tipo di comunicazione e del loro impatto sulla pratica professionale.
 - b. Capacità di migliorare in modo appropriato la propria abilità nell'utilizzare la comunicazione verbale, paraverbale, non verbale e scritta, adattando lo stile comunicativo alle varie esigenze e contesti.
8. **Abilità nell'uso della voce e della paralinguistica:**
 - a. Capacità di modulare la voce e utilizzare la paralinguistica per migliorare la comunicazione, aumentando la chiarezza e l'efficacia del messaggio.
9. **Comunicazione medico-paziente inclusiva in era digitale:**
 - a. conoscenza delle peculiarità della comunicazione con persone con disabilità;
 - b. comprensione delle diverse modalità di comunicazione accessibili per le persone con disabilità, garantendo un'interazione inclusiva.
 - c. Capacità di adattare la comunicazione digitale per rispondere in modo adeguato alle esigenze delle persone con disabilità, assicurando un accesso equo alle informazioni.
 - d. Utilizzo consapevole di strumenti e tecnologie assistive per migliorare la comunicazione con persone con disabilità, facilitando la comprensione e la partecipazione.
 - e. Sensibilità e rispetto nei confronti delle necessità e dei diritti delle persone con disabilità durante la comunicazione digitale, promuovendo un'interazione rispettosa e inclusiva.
10. **Consapevolezza etica e della privacy nella comunicazione digitale medico-paziente:**
 - a. Comprensione dei principi etici fondamentali nella comunicazione digitale, inclusi l'etica professionale e la responsabilità nel trattamento delle informazioni sensibili.

- b. Riconoscimento dell'importanza della protezione dei dati e della privacy della persona in conformità alle normative relative, garantendo la riservatezza e la sicurezza delle informazioni dei pazienti durante la comunicazione digitale.

11. La comunicazione delle cattive notizie:

- a. Conoscenza delle tecniche per comunicare notizie difficili in modo autentico ed empatico, comprendendo l'importanza di una comunicazione sensibile e rispettosa.
- b. Capacità di applicare queste tecniche nella pratica clinica, garantendo una comunicazione efficace e compassionevole durante situazioni delicate.

12. Conoscenza delle strategie e dei metodi per migliorare e ottimizzare la comunicazione digitale:

- a. Acquisizione di conoscenze approfondite sulle strategie e i metodi per superare gli ostacoli tipici della comunicazione digitale nel contesto professionale.
- b. Sviluppo delle competenze necessarie per garantire un'interazione ottimale e efficace con colleghi e pazienti attraverso strumenti digitali, migliorando così la qualità della comunicazione professionale.

13. Esperienza pratica tramite simulazioni e esperienze di comunicazione:

- a. Partecipazione attiva a simulazioni di comunicazione digitale volte a sviluppare competenze pratiche nell'utilizzo di strumenti digitali e nell'affrontare situazioni comunicative complesse.
- b. Utilizzo delle riflessioni emerse dalle esperienze di comunicazione delle cattive notizie per migliorare le proprie abilità comunicative, promuovendo un apprendimento continuo e un percorso di crescita professionale.

COORDINATORE SCIENTIFICO	Prof. Riccardo Ruffoli
DIRETTORE DEL CORSO Recapito telefonico: 0502218609	Prof. Riccardo Ruffoli
Per informazioni sull'ordinamento degli studi, l'articolazione e la programmazione delle attività didattiche, gli interessati possono scrivere a:	Dr.ssa Silvia Manca (silvia.manca@unipi.it) Tel: 0502211802
COMPONENTI DEL CONSIGLIO DEL CORSO scelti tra i docenti della programmazione didattica (almeno la metà, arrotondata all'intero superiore, deve essere comunque costituita da docenti universitari in ruolo presso l'Università di Pisa)	Prof. Riccardo Ruffoli, Prof. Ciro Conversano, Prof. Giuseppe Campanelli, Prof. Luca Fanucci, Prof. Stefano Masi, Dott.ssa Joanne Spataro, Dott.ssa Ilaria Vaglini, Mario Moroni
LUOGO DI SVOLGIMENTO DELLE ORE DI DIDATTICA FRONTALE	Aula Polo Porta nuova - Università di Pisa Sala Convegni Polo Piagge – Università di Pisa
OBIETTIVI DEL CORSO E CONTENUTI FORMATIVI	Il Corso intende fornire una visione aggiornata delle dinamiche comunicative nel panorama della sanità digitale, mediante l'esplorazione di concetti fondamentali e l'introduzione di approcci teorico-pratici volti a migliorare l'interazione tra professionisti sanitari e pazienti. Gli obiettivi formativi includono un'analisi approfondita della psicologia della comunicazione, la comprensione e l'ottimizzazione della comunicazione verbale, paraverbale, non verbale e scritta, nonché una

	<p>valutazione critica degli strumenti digitali presenti nel settore sanitario. Viene data enfasi all'importanza della comunicazione inclusiva, che considera le diverse necessità e modalità di comprensione dei pazienti. Infine, viene sottolineato il rispetto dei principi etici e della privacy, al fine di promuovere una pratica clinica che salvaguardi i diritti e la riservatezza dei pazienti nell'ambiente digitale.</p>
MODALITA' DI EROGAZIONE DEL CORSO	Didattica in presenza
OBBLIGO DI FREQUENZA	È richiesta la frequenza minima del 70% alle attività formative per ottenere la certificazione dopo la conclusione della prova finale
DATA DI INIZIO ATTIVITA'	5 ottobre 2024
DATA DI FINE ATTIVITA'	25 gennaio 2025
MONTE ORE COMPLESSIVO	50
CFU (se previsti)	6
NUMERO MINIMO DI ISCRIVIBILI	15
NUMERO MASSIMO DI ISCRIVIBILI	60
NUMERO DI UDITORI AMMISSIBILI (con rilascio del solo attestato di frequenza)	3
TITOLO DI STUDIO DI LIVELLO UNIVERSITARIO RICHIESTO PER L'AMMISSIONE	<p>Il corso è destinato a coloro che sono in possesso dei seguenti titoli di studio: Laurea in Medicina e Chirurgia, Odontoiatria, Laurea triennale delle Professioni sanitarie infermieristiche e ostetriche (L/SNT1), sanitarie della riabilitazione (L/SNT2), sanitarie tecniche (L/SNT3), sanitarie della prevenzione (L/SNT4), Scienze e tecniche di Psicologia clinica.</p> <p>Il corso è aperto anche a persone che abbiano conseguito titolo di laurea di primo o secondo livello in altre discipline</p>
ALTRI TITOLI VALUTABILI	nessuno
QUOTA PRO-CAPITE PER L'ISCRIZIONE	<ul style="list-style-type: none"> € 570 (quota ridotta a € 370 per dipendenti UNIPI, dipendenti AOUP, dipendenti o convenzionati ATNO)
QUOTA PRO-CAPITE PER L'ISCRIZIONE DELL'UDITORE	<ul style="list-style-type: none"> € 250

DATA DI SCADENZA PER LA PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI AMMISSIONE	16 settembre 2024
MODALITA' DELLA PROVA SELETTIVA (da effettuarsi nel caso in cui le domande di ammissione fossero in numero superiore a quello massimo previsto entro i termini di scadenza del bando)	Valutazione del curriculum formativo
VALUTAZIONE FINALE DEL CORSO	La valutazione finale del corso terrà conto (1) del rispetto dell'obbligo di frequenza richiesto dal corso, (2) consegna e presentazione del project work finale ¹

¹ **Esempi di project work finali** che potrebbero essere richiesti ai partecipanti:

1. **Sviluppo di un Manuale Pratico di Comunicazione Digitale:** I partecipanti potrebbero essere incaricati di creare un manuale pratico che fornisca linee guida e suggerimenti per una comunicazione efficace tra medico e paziente attraverso strumenti digitali. Questo manuale potrebbe includere esempi di messaggi di posta elettronica, modelli di comunicazione per situazioni delicate e suggerimenti per l'utilizzo di piattaforme digitali.
2. **Studio di Caso e Analisi Critica:** I partecipanti potrebbero essere invitati a condurre uno studio di caso su una situazione reale in cui la comunicazione medico-paziente è stata gestita attraverso strumenti digitali. Dovrebbero analizzare criticamente la comunicazione utilizzata, identificare punti di forza e aree di miglioramento, e proporre soluzioni e strategie alternative.
3. **Creazione di Risorse Multimediali Educativi:** I partecipanti potrebbero essere sfidati a creare risorse multimediali educative, come video, podcast o infografiche, che illustrino concetti chiave della comunicazione medico-paziente in era digitale. Queste risorse potrebbero essere destinate a colleghi sanitari, pazienti o pubblico generale.
4. **Progettazione di un Workshop Interattivo:** I partecipanti potrebbero essere richiesti di progettare e condurre un workshop interattivo sulla comunicazione medico-paziente in era digitale. Questo workshop potrebbe includere esercizi pratici, simulazioni di casi clinici e discussioni di gruppo.
5. **Valutazione di Strumenti Digitali Esistenti:** I partecipanti potrebbero essere incaricati di valutare criticamente diversi strumenti digitali utilizzati nella pratica clinica, come piattaforme di telemedicina o software di gestione dei pazienti. Dovrebbero esaminare l'usabilità, l'efficacia e l'accessibilità di questi strumenti e proporre raccomandazioni per il miglioramento.

PROGRAMMAZIONE DIDATTICA

SEDI

- **moduli 1-3:** Aula 3 del Polo Didattico Porta Nuova. Via Padre B. Fedi, Pisa
- **modulo 4:** Sala Convegni Polo Piagge, Via Giacomo Matteotti, Pisa
- **moduli 5-7:** Aula 3 del Polo Didattico Porta Nuova. Via Padre B. Fedi, Pisa

DATE		ORE	TIPOLOGIA
5 ottobre	1. Introduzione alla Comunicazione Digitale Medico-Paziente Parte I		teorico
11:00-13:00	Introduzione al corso La comunicazione tra medico e paziente: storia, importanza e ruolo nella pratica medica Riccardo Ruffoli	2	
14:00-18:00	Lineamenti di filosofia morale nella relazione interpersonale: la responsabilità per l'altro nella relazione medico paziente Ilaria Vaglini	4	

19 ottobre	2. Introduzione alla Comunicazione Digitale Medico-Paziente Parte II		teorico
9:00-11:00	La comunicazione digitale in sanità: come la comunicazione digitale sta cambiando l'assistenza sanitaria Riccardo Ruffoli	2	
11:00-13:00	Le barriere della comunicazione; come migliorare l'efficacia e la soddisfazione di pazienti e operatori Ciro Conversano	2	
14:00-18:00	Il sistema sanitario come contesto di comunicazione interculturale Joanne Spataro	4	

16 novembre	3. Strumenti di Comunicazione Digitale in Sanità I		teorico
9:00-13:00	Gli strumenti della comunicazione; verbali, paraverbali, non verbali e scritti L'uso della voce e la paralinguistica Riccardo Ruffoli – Mario Moroni	4	
14:00-18:00	E-mail, messaggistica istantanea e telefonia: come utilizzare questi strumenti in modo efficace Riccardo Ruffoli – Mario Moroni	4	

30 novembre	4. Strumenti di Comunicazione Digitale in Sanità II		teorico/ pratico
9:00-13:00	L'impatto della digitalizzazione nell'educazione del paziente nel rapporto con il medico: opportunità e rischi Stefano Masi	4	
14:00-18:00	Simulazioni di comunicazione digitale con i pazienti Mario Moroni	4	

21 dicembre	5. Strategie per la comunicazione delle cattive notizie e gestione della relazione medico-paziente con un focus sulla disabilità nell'era digitale		teorico/ pratico
9:00-13:00	Panoramica dei modelli per la comunicazione delle cattive notizie (ore e.g., SPIKES) e loro utilizzo Esperienze di comunicazione delle cattive notizie Ciro Conversano	4	
14:00-18:00	Comunicazione medico-paziente con disabilità in era digitale Luca Fanucci	4	

11 gennaio	6. Strategie per la comunicazione delle cattive notizie e Comunicazione e consenso Informato nell'Era Sanitaria Digitale		teorico/ pratico
9:00-13:00	Comunicare le cattive notizie; l'autenticità, il mindset, l'empatia, i tempi e gli spazi Ciro Conversano	4	
14:00-18:00	Comunicazione e consenso informato: analisi della normativa e studio di casi concreti Giuseppe Campanelli	4	

25 gennaio	7. Migliorare la Comunicazione Digitale Medico-Paziente		teorico/ pratico
9:00-13:00	Tecniche di comunicazione e utilizzo efficace delle piattaforme di comunicazione digitale Gestione delle sfide nella comunicazione digitale Workshop di miglioramento delle competenze di comunicazione digitale Ciro Conversano – Riccardo Ruffoli – Mario Moroni	4	