

**Programma del Corso : R7975.4**

**COMPORTAMENTI ASSISTENZIALI E COMUNICATIVI IN PRONTO SOCCORSO**

Lecce - D.E.A. - Ospedale V. Fazzi

**Ore Corso**  
(ai fini ECM) 8.00

Cred. ECM 8

Giorno	da ore	a ore	Destinatari n.
1 04/04/2024	8	18	50 TUTTE LE PROFESSIONI ECM;

**Obiettivi formativi ECM e acquisizioni di competenze**

7- (b) La comunicazione efficace interna, esterna, con paziente. La privacy ed il consenso informato

**Obiett Specifici**

A) tecnico-prof.

INTRODURRE ALLA CONOSCENZA DELLE TECNICHE DI COMUNICAZIONE EFFICACE, ALL'APPROCCIO SISTEMICO E NEUROLINGUISTICO NELLA RELAZIONE SANITARIA

B) di processo

INTRODURRE ALLA "COMUNICAZIONE STRATEGICA" QUALE STRUMENTO PER GESTIRE I PROCESSI COMUNICATIVI CON IL PAZIENTE, CON I SUOI FAMILIARI E CON I COLLEGHI

C) di sistema

INTRODURRE ALCUNI MODELLI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ RELAZIONALE E DELLA COMPLIANCE, MA ANCHE DELLA GESTIONE DEI CONFLITTI INTERNI ED ESTERNI

**UU.OO. che organizzano**

**Sponsor o Promotori**

Ufficio Formazione



**Responsabili Scientifici**

- 1 Dott. BRAY ANTONIO;
- 2 Dott. MOSCARA PAOLO ANTONIO;
- 3 Dott.ssa GIAUSA SONIA;

Referente Uff. Formazione per questo Corso: Dott.ssa MIELI KATIA

0832661791

Anno  
2024

Programma Corso

R7975.1: COMPORTAMENTI ASSISTENZIALI E COMUNICATIVI IN PRONTO SOCCORSO

Tot Ore ECM

8.30

R7975

ECM

N.Doc  
presenti:

N. Giorno  
corso

1	8:00	8:15	-Registrazione Partecipanti	1	0.15
<b>Docenti</b>					
0.0 ecm19					
<b>Argomento</b> REGISTRAZIONE PARTECIPANTI					
0.0 T.'19					
1	8:15	8:45	+Presentazione Obiettivi e Contenuti del Corso	1	0.30
<b>Docenti</b> A.Bray / P.Moscara					
0.30 ecm19					
<b>Argomento</b> PRESENTAZIONE OBIETTIVI DEL CORSO					
0.30 T.'19					
1	8:45	9:15	+Relazione	1	0.30
<b>Docenti</b> M. Marrazzi					
0.30 ecm19					
<b>Argomento</b> IL PS DEL P.O. FAZZI - PERSONALE, LOGISTICA, RELAZIONI CON LE ALTRE UU. OO.					
1.0 T.'19					
1	9:15	9:45	+Relazione	1	0.30
<b>Docenti</b> P. Barone					
0.30 ecm19					
<b>Argomento</b> PS E PROTOCOLLI DI INTERVENTO DA PARTE DELLE ALTRE UU.OO. OSPEDALIERE - RUOLO DELLA DIREZIONE SANITARIA					
1.30 T.'19					
1	9:45	10:30	+Relazione	1	0.45
<b>Docenti</b> A. Marzo / M. Pispero					
0.45 ecm19					
<b>Argomento</b> IL TRIAGE TRA LINEE GUIDA E ASPETTATIVE DEGLI UTENTI					
2.15 T.'19					
1	10:30	10:45	-Pausa	1	0.15
<b>Docenti</b>					
0.0 ecm19					
<b>Argomento</b> COFFEE TIME					
2.15 T.'19					

Anno  
2024

Programma Corso

R7975.1: COMPORTAMENTI ASSISTENZIALI E COMUNICATIVI IN PRONTO SOCCORSO

Tot Ore ECM

8.30

R7975

ECM

N.Doc  
presenti:

N. Giorno  
corso

1	10:45	11:15	+Relazione	1	0.30
<b>Docenti</b>			S. Giauxa / Pellizzari S.		
<b>Argomento</b>			COSA DICONO GLI UTENTI, TRA RICONOSCIMENTI E LAMENTELE		
					0.30 ecm19
					2.45 T.'19
1	11:15	13:30	+Relazione	1	2.15
<b>Docenti</b>			P. Moscara		
<b>Argomento</b>			LA COMUNICAZIONE OPERATORE SANITARIO-PAZIENTE/PARENTI. IL CONTESTO DEL PS		
					2.15 ecm19
					5.0 T.'19
1	13:30	14:15	-Pausa	0	0.45
<b>Docenti</b>					
<b>Argomento</b>			PAUSA		
					0.0 ecm19
					5.0 T.'19
1	14:15	14:45	+Relazione	1	0.30
<b>Docenti</b>			P. Moscara		
<b>Argomento</b>			PROIEZIONE FILMATI - DISCUSSIONE		
					0.30 ecm19
					5.30 T.'19
1	14:45	16:15	+Relazione	1	1.30
<b>Docenti</b>			P. Moscara		
<b>Argomento</b>			I CANALI COMUNICATIVI : LE PAROLE, LA VOCE, I GESTI		
					1.30 ecm19
					7.0 T.'19
1	16:15	16:30	-Pausa	1	0.15
<b>Docenti</b>					
<b>Argomento</b>			COFFEE TIME		
					0.0 ecm19
					7.0 T.'19

Anno  
2024

Programma Corso

R7975

ECM

R7975.1: COMPORTAMENTI ASSISTENZIALI E COMUNICATIVI IN PRONTO SOCCORSO

Tot Ore ECM

8.30

N. Giorno  
corso

N.Doc  
presenti:

1 16:30 17:00 +Relazione 1 0.30

Docenti P. Moscara

0.30 ecm19

Argomento LA COMUNICAZIONE: ASPETTI DI CONTENUTO E RELAZIONALI

7.30 T.'19

1 17:00 17:30 +Relazione 1 0.30

Docenti M. Marrazzi

0.30 ecm19

Argomento CONCLUSIONI E PROPOSTE ORGANIZZATIVE E COMPORTAMENTALI

8.0 T.'19

1 17:30 18:00 -Prova Finale: Scritta 1 0.30

Docenti P. Moscara

0.30 ecm19

Argomento QUESTIONARIO FINALE

8.30 T.'19

## Curricula Docenti interni del corso ECM :R7975.4

### COMPORTAMENTI ASSISTENZIALI E COMUNICATIVI IN PRONTO SOCCORSO

---

Dott. BRAY ANTONIO

Medici - Radiodiagnostica;

N.Curr  
3432

Dal 01/01/2023 Direttore Sanitario della ASL di Lecce. Dal 23/04/2008 – alla data attuale, Direttore Unità Operativa Dipartimentale Telemedicina RIS PACS e Conservazione Legale Sostitutiva. Dal 01/10/2019– al 19/04/2021, Direttore Sanitario Aziendale ASP di Reggio Calabria. Dal 11/11/2014–10/11/2017, Direttore Sanitario Aziendale ASL Viterbo . Idoneità Nazionale alla nomina a DIRETTORE GENERALE . Master MAS “Management delle Aziende Sanitarie” Master Universitario di II Livello conseguito il 23/06/2015 LUISS BUSINESS SCHOOL, Roma. 22/10/2015–15/03/2016 Corso Regionale di Formazione Manageriale per Direttori Generali, Sanitari ed Amministrativi , Istituto Regionale di Studi Giuridici del Lazio Arturo Carlo Jemolo, Roma. 08/03/2019 – alla data attuale . Membro del Gruppo di Studio Nazionale per la valutazione economica dei servizi in Telemedicina Istituto Superiore di Sanita', Centro Nazionale per la Telemedicina e la nuove Tecnologie Assistenziali. 30/06/2020 – 10/12/2020 Corso di Formazione Manageriale in Ambito Sanitario, validato da Regione Lazio.

---

Dott. MOSCARA PAOLO ANTONIO

Psicologo - Psicologia;

N.Curr  
718

Dott. Paolo Moscara, Psicologo-Psicoterapeuta. Dipl. di Maturità Classica (1978) e Magistrale (1980); Laurea Psicologia Univ. Roma (1982), con 110 e lode; Scuola Bienn. Univ- Cattolica per “Consulenti Familiari (1985); Corso annuale Gafoanalisi (1987); Corso Quadrienn. Terapia Famil. e Relaz. (Bari1989-92); Master Univ. Teramo “*Metodi e Tecniche della Comunicazione Sociale e Metodologie Formative in ECM con progettazione e docenza di eventi formativi*” con attestato finale di “*Docente in Formazione*” (2003). Master I ° Liv. Univ. Teramo “*Comunicazione e Divulgazione Scientifica*” (2003/2004) con project work sull’ICF. Master II Liv. “Management Sanitario” Lecce LUMAS 2012 con project work sul Marketing Sanitario. Dal 1985 alla data od. psicologo nelle Az. Sanitarie: prima come Psicologo Ambulatoriale (Cons. Familiare, Med. Scolastica, Poliambulatorio, Med. di base della ex AUSL Campi Sal.), poi come Psicologo Dirigente presso Serv. Riabilitativo e dal 2007 Dirigente dell’Uff. Formazione della ASL di Lecce. Autore e coaut di 7 pubblicazioni. Inglese e Francese scolastico; Informatica liv. avanzato, in possesso ECDL for Health. Docente o Relatore in numerosi Corsi e Convegni nel settore sanitario. Percorso formativo Min Salute per Osservatori Qualità ECM ( 2007 e 2011). **COMPETENZE** nel settore della **FORMAZIONE**: Metodologia della ricerca e anal. statistica, Comunic. Sanitaria, Tecniche Comun. interpersonale dell’Analisi Transazionale e della Programmazione Neurolinguistica, Didattica per gli adulti e per il settore sanitario/.

## Curricula Docenti interni del corso ECM :R7975.4

### COMPORTAMENTI ASSISTENZIALI E COMUNICATIVI IN PRONTO SOCCORSO

---

Dott.ssa GIAUSA SONIA

Psicologo - Psicologia;

N.Curr  
2440

Laurea in Psicologia con LODE A/A 1980/81. Università degli studi di Roma "La Sapienza". Specializzazione quadriennale in Psicologia Clinica e Psicoterapia ad Orientamento Psicoanalitico. Dal maggio 2006 Dirigente Psicologa Res. dell'Unità Operativa Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'A.S. L. Lecce/1 (del n. 1180 del 28 aprile 2006) – selezione interna per titoli; Dal 2009 Responsabile dell'U.O. Semplice U. R. P. con deliberazione n. 146 del 15/01/2009; Dal Settembre 2009 Componente Esperto della Commissione medica per gli accertamenti delle invalidità civili ex legge 104/92 di Lecce (delibera n. 3096 del 25/09/2009); Dal 23/06/2010 al 31/12/2012 comando part time di 18 ore settimanali presso ARES Puglia, per attività di Redazione Regionale Progetto Portale Regionale della Salute e Sistema di Informazione e Comunicazione in Sanità; a tutt'oggi Referente Regionale per il Progetto Portale Regionale della Salute e Sistema di Informazione e Comunicazione in Sanità. Dal dicembre 2012, rinnovo incarico di Dirigente Responsabile dell'Unità Operativa semplice "Ufficio Relazioni con il Pubblico" della ASL (deliberazione n. 2037 del 7/12/2012); Dal 26/03/2014, con delibera n. 450 del 17/03/2014 Dirigente f.f. Responsabile dell'Unità Operativa a valenza Dipartimentale Comunicazione e Informazione Istituzionale; Dal settembre 2013 Responsabile per la Trasparenza (delibera n. 1637 del 26/09/13). Dall'Agosto 2014 Dirigente Responsabile dell'Unità Operativa a Valenza Dipartimentale Comunicazione e Informazione Istituzionale" a seguito di selezione interna (delibera n. 1378 del 21/08/2014)

---

Dott. MARZO ANTONIO

Medici - Medicina e chirurgia di accettazione e di urgenza;

N.Curr  
2383

MARZO ANTONIO. 2004 Laurea in Medicina e Chirurgia Univ. Bologna. 2007 Corso perfezionamento in Medicina D'Urgenza Univ. Bari. Master in Medicina d'Urgenza Univ. Foggia. Abilitazione Corso Reg. le Emergenza Territoriale 118 presso ASL Lecce. Dal 2006 a tutt'oggi Dirigente Medico Presso U.O. Pronto Soccorso Ospedale Copertino.

## Curricula Docenti interni del corso ECM :R7975.4

### COMPORTAMENTI ASSISTENZIALI E COMUNICATIVI IN PRONTO SOCCORSO

---

Dott.ssa PISPERO MARINA	Medici - Medicina e chirurgia di accettazione e di urgenza;	N.Curr 3499
-------------------------	---	----------------

**08/04/1997 Laurea in MEDICINA E CHIRURGIA presso l'Università degli Studi di Bari con voto 110/110, Dicembre 1997 consegue l'Abilitazione all'esercizio professionale presso l'Università degli Studi di Bari; Dal giugno 1998 a settembre dello stesso anno presta servizio di Pronto Soccorso estivo presso la sede di Santa Maria di Leuca; Da gennaio 1999 a dicembre 2003 frequenta la Struttura Complessa di Medicina presso l'Azienda Cardinale G. Panico di Tricase svolgendo regolare attività clinica quotidiana e diagnostica ecografica di reparto; Marzo 2002 Corso di Addestramento in ECOGRAFIA della Scuola S.I.U.M.B. presso l'Ospedale "Casa Sollievo della Sofferenza" di San Giovanni Rotondo. Ottobre 2002 consegue Attestato di Competenza del Corso Teorico Pratico di Formazione in Ultrasonografia svoltosi durante il XII Congresso Nazionale S.I.U.M.B. ad Abano Terme (PD). Nel 2003 Servizio di Continuità Assistenziale per un totale di 2500 ore; 11/11/2003 consegue Diploma di Specializzazione in Medicina Interna presso l'Università degli Studi di Bari con voto 48/50. Comunicazione al Congresso Nazionale della Società Italiana di Medicina Interna nel Novembre 2003: UN CASO DI PANCITOPENIA IATROGENA: Dal gennaio 2004 a luglio dello stesso anno incarico a tempo determinato presso il 118 dell'Ospedale di Poggiardo. Dal 1 agosto 2004 al 30 settembre 2006 incarico a tempo determinato presso il Pronto Soccorso dell'Azienda Ospedaliera "Cardinale G. Panico" Tricase. Dal 1 ottobre 2006 a tutt'oggi presta servizio a tempo indeterminato presso il Pronto Soccorso dell'Ospedale F**

---

Dott.ssa MARRAZZI MARINELLA	Medici - Medicina e chirurgia di accettazione e di urgenza;	N.Curr 2437
-----------------------------	---	----------------

Laureata in Medicina e chirurgia presso l'Università di Modena in data 21/7/1989 con voto 110/110 e lode e specializzata in Gastroenterologia ed endoscopia digestiva, sempre a Modena, in data 9/7/1993 con voto 50/50 e lode. Dal 1/9/2004 lavora con incarico a tempo indeterminato presso il rep Medicina e Chirurgia d'accettazione e d'urgenza nell'ospedale V. Fazzi di Lecce

## Curricula Docenti interni del corso ECM :R7975.4

### COMPORTAMENTI ASSISTENZIALI E COMUNICATIVI IN PRONTO SOCCORSO

---

Dott.ssa BARONE ANNA PATRIZIA

Medici - Igiene, epidemiologia e sanità pubblica;

N.Curr  
3421

Laurea in Medicina e Chirurgia c/o l'Università degli Studi di Roma "La Sapienza" in data 07.12.1995, Formazione Specifica in Medicina Generale c/o la Regione Puglia nel 1999, Specializzazione in Igiene e Medicina Preventiva c/o l'Università degli Studi di Roma "Tor Vergata" in data 30.10.2003. Dal 14.06.1999 al 29.02.2000 attività svolta in qualità di Medico ricercatore c/o Università degli Studi di Roma "La Sapienza" - Servizio Speciale di Gestione e Organizzazione Sanitaria – Dipartimento di Medicina Sperimentale e Patologia; dal 01.01.2004 al 31.10.2014 attività svolta in qualità di: Dirigente Medico – Agenzia di Sanità Pubblica della Regione Lazio- Roma - Unità Operativa "Valutazione di esito", Dirigente Medico c/o ASL Roma E - Dipartimento di Epidemiologia -U.O.C. Sistemi Informativi Epidemiologici e successivamente U.O.D. Metodi statistici per l'epidemiologia, vice-Direttore Sanitario c/o la Casa di Cura privata Accreditata Istituto Clinico Città Studi, Milano, Coordinatrice del sottogruppo 1 del Tavolo "Indicatori", Regione Lombardia. Dal 01.11.2014 a 31.07.2020 attività svolta in qualità di Dirigente Medico c/o l'U.O.S.D. Risk Management della ASL Brindisi; dal 01.08.2020 a tutt'oggi Dirigente Medico c/o l'U.O. S.D. Rischio Clinico della ASL di Lecce.

---

Dott. MOSCARA PAOLO ANTONIO

Psicologo - Psicologia;

N.Curr  
718

Dott. Paolo Moscara, Psicologo-Psicoterapeuta. Dipl. di Maturità Classica (1978) e Magistrale (1980); Laurea Psicologia Univ. Roma (1982), con 110 e lode; Scuola Bienn. Univ- Cattolica per "Consulenti Familiari (1985); Corso annuale Gafoanalisi (1987); Corso Quadrienn. Terapia Famil. e Relaz. (Bari1989-92); Master Univ. Teramo "Metodi e Tecniche della Comunicazione Sociale e Metodologie Formative in ECM con progettazione e docenza di eventi formativi" con attestato finale di "Docente in Formazione" (2003). Master I ° Liv. Univ. Teramo "Comunicazione e Divulgazione Scientifica" (2003/2004) con project work sull'ICF. Master II Liv. "Management Sanitario" Lecce LUMAS 2012 con project work sul Marketing Sanitario. Dal 1985 alla data od. psicologo nelle Az. Sanitarie: prima come Psicologo Ambulatoriale (Cons. Familiare, Med. Scolastica, Poliambulatorio, Med. di base della ex AUSL Campi Sal.), poi come Psicologo Dirigente presso Serv. Riabilitativo e dal 2007 Dirigente dell'Uff. Formazione della ASL di Lecce. Autore e coaut di 7 pubblicazioni. Inglese e Francese scolastico; Informatica liv. avanzato, in possesso ECDL for Health. Docente o Relatore in numerosi Corsi e Convegni nel settore sanitario. Percorso formativo Min Salute per Osservatori Qualità ECM ( 2007 e 2011). COMPETENZE nel settore della FORMAZIONE: Metodologia della ricerca e anal. statistica, Comunic. Sanitaria, Tecniche Comun. interpersonale dell'Analisi Transazionale e della Programmazione Neurolinguistica, Didattica per gli adulti e per il settore sanitario/.



## Curricula Docenti interni del corso ECM :R7975.4

### COMPORTAMENTI ASSISTENZIALI E COMUNICATIVI IN PRONTO SOCCORSO

---

Dott.ssa GIAUSA SONIA

Psicologo - Psicologia;

N.Curr  
2440

Laurea in Psicologia con LODE A/A 1980/81. Università degli studi di Roma "La Sapienza". Specializzazione quadriennale in Psicologia Clinica e Psicoterapia ad Orientamento Psicoanalitico. Dal maggio 2006 Dirigente Psicologa Res. dell'Unità Operativa Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'A.S. L. Lecce/1 (del n. 1180 del 28 aprile 2006) – selezione interna per titoli; Dal 2009 Responsabile dell'U.O. Semplice U. R. P. con deliberazione n. 146 del 15/01/2009; Dal Settembre 2009 Componente Esperto della Commissione medica per gli accertamenti delle invalidità civili ex legge 104/92 di Lecce (delibera n. 3096 del 25/09/2009); Dal 23/06/2010 al 31/12/2012 comando part time di 18 ore settimanali presso ARES Puglia, per attività di Redazione Regionale Progetto Portale Regionale della Salute e Sistema di Informazione e Comunicazione in Sanità; a tutt'oggi Referente Regionale per il Progetto Portale Regionale della Salute e Sistema di Informazione e Comunicazione in Sanità. Dal dicembre 2012, rinnovo incarico di Dirigente Responsabile dell'Unità Operativa semplice "Ufficio Relazioni con il Pubblico" della ASL (deliberazione n. 2037 del 7/12/2012); Dal 26/03/2014, con delibera n. 450 del 17/03/2014 Dirigente f.f. Responsabile dell'Unità Operativa a valenza Dipartimentale Comunicazione e Informazione Istituzionale; Dal settembre 2013 Responsabile per la Trasparenza (delibera n. 1637 del 26/09/13). Dall'Agosto 2014 Dirigente Responsabile dell'Unità Operativa a Valenza Dipartimentale Comunicazione e Informazione Istituzionale" a seguito di selezione interna (delibera n. 1378 del 21/08/2014)

---

Dott. BRAY ANTONIO

Medici - Radiodiagnostica;

N.Curr  
3432

Dal 01/01/2023 Direttore Sanitario della ASL di Lecce. Dal 23/04/2008 – alla data attuale, Direttore Unità Operativa Dipartimentale Telemedicina RIS PACS e Conservazione Legale Sostitutiva. Dal 01/10/2019– al 19/04/2021, Direttore Sanitario Aziendale ASP di Reggio Calabria. Dal 11/11/2014–10/11/2017, Direttore Sanitario Aziendale ASL Viterbo . Idoneità Nazionale alla nomina a DIRETTORE GENERALE . Master MAS "Management delle Aziende Sanitarie" Master Universitario di II Livello conseguito il 23/06/2015 LUISS BUSINESS SCHOOL, Roma. 22/10/2015–15/03/2016 Corso Regionale di Formazione Manageriale per Direttori Generali, Sanitari ed Amministrativi , Istituto Regionale di Studi Giuridici del Lazio Arturo Carlo Jemolo, Roma. 08/03/2019 – alla data attuale . Membro del Gruppo di Studio Nazionale per la valutazione economica dei servizi in Telemedicina Istituto Superiore di Sanità', Centro Nazionale per la Telemedicina e la nuove Tecnologie Assistenziali. 30/06/2020 – 10/12/2020 Corso di Formazione Manageriale in Ambito Sanitario, validato da Regione Lazio.

## Curricula Docenti interni del corso ECM :R7975.4

### COMPORTAMENTI ASSISTENZIALI E COMUNICATIVI IN PRONTO SOCCORSO

---

Dott.ssa PELLIZZARI SONIA

Altra Prof - Comparto Professionale;

N.Curr  
3387

Sonia Pellizzari, nata a Bari il 3 giugno 1978, residente in provincia di Lecce, giornalista professionista, laureata in Scienze Politiche e con un dottorato di ricerca in Sociologia all'Università di Bologna.

Dal marzo 2020 lavora in ASL Lecce nella UOSD Comunicazione e Informazione Istituzionale come giornalista pubblico specialista nei rapporti con i media. Cura l'ufficio stampa e i social media dell'Azienda. Ha lavorato nel pubblico e nel privato come giornalista, redattrice di siti internet, social content manager, copywriter e curatrice di campagne di comunicazione istituzionale.

Tra le diverse collaborazioni: il Ministero delle Comunicazioni, la Presidenza e l'Assessorato alla salute della Regione Puglia.

Ha competenza nell'utilizzo dei principali strumenti di Office Automation su piattaforme Windows, Mac Os e Open Source e nell'utilizzo di wordpress. Parla inglese e francese.