



***"Il rischio clinico non è un fallimento da temere, ma una realtà da gestire: riconoscerlo, prevenirlo e affrontarlo con trasparenza ed una comunicazione strategica è il primo passo verso una sanità più sicura e centrata sul paziente."***

## **Premessa:**

La gestione del rischio clinico rappresenta un elemento cruciale per garantire la sicurezza dei pazienti e la qualità delle cure all'interno del sistema sanitario. Errori e criticità possono avere conseguenze significative non solo sulla salute dei pazienti, ma anche sull'efficienza delle strutture sanitarie, sull'immagine degli operatori e sulla sostenibilità economica dell'intero sistema.

In questo contesto, un percorso formativo specifico sul rischio clinico diventa fondamentale per sviluppare competenze che permettano di identificare, valutare e mitigare i fattori di rischio.

Tuttavia, per tradurre queste competenze in pratica efficace, risulta essenziale integrare il percorso con una solida formazione sulla comunicazione strategica.

La comunicazione, infatti, non è solo un mezzo per condividere informazioni, ma un vero e proprio strumento per costruire fiducia, promuovere la collaborazione interdisciplinare e prevenire fraintendimenti e conflitti. La comunicazione in ambito sanitario è un vero e proprio strumento di lavoro.

Una comunicazione strategica consente di affrontare situazioni critiche, migliorare il rapporto con i pazienti e i loro familiari, e facilitare l'adozione di strategie preventive da parte dei team sanitari.

Unendo la formazione tecnica sulla gestione del rischio con competenze comunicative avanzate, è possibile creare professionisti capaci di agire con abilità, preparazione, empatia e perizia, contribuendo così a un sistema sanitario più sicuro ed efficiente.

**Progetto Formativo:** Comunicazione Strategica e Gestione del Rischio Clinico  
Nardone Model

### ***Titolo del progetto***

***"Comunicare per Prevenire: Strategie di Gestione del Rischio Clinico"***

### **"IMPROVVISARE LA COMUNICAZIONE È GIA' DI PER SÉ UN RISCHIO".**

Si parla tantissimo di comunicazione, anche il nostro Ministero della Salute analizza il ruolo della comunicazione nei processi di prevenzione degli errori.

La comunicazione è un processo complesso e fondamentale per la vita umana, permeando ogni aspetto delle nostre relazioni e interazioni.

Tuttavia, non tutte le forme di comunicazione sono uguali, tanto che spesso si tende a confondere la comunicazione Efficace con la comunicazione Strategica, due modalità distinte con obiettivi e approcci differenti.

In questo percorso apprenderai le differenze tra: comunicare, comunicare in maniera efficace vs comunicare in modo strategico, potrai comprendere come la differenza si riscontra negli effetti che noi produrremo.

La Comunicazione Strategica è l'arte pragmatica dell'uso del linguaggio verbale, para verbale e non verbale come strumento per rendere la nostra comunicazione capace non solo di far "capire razionalmente" ma soprattutto di far "sentire suggestivamente" ciò che si vuol indurre nei nostri interlocutori; parafrasando le parole di Austin, un linguaggio performativo che si sostituisce a quello ordinario indicativo, ovvero, il passaggio da una comunicazione che spiega a una che induce a fare.

Apprenderai in maniera "ESCLUSIVA" LA TECNICA DEL DIALOGO STRATEGICO PERFORMATIVO che rappresenta il punto di arrivo di un percorso di ricerca realizzato in oltre 20 anni, prima all'interno della Terapia breve strategica (TBS) dalla metà degli anni '90 da Giorgio Nardone e, successivamente validata in altri contesti grazie all'uso della tecnica in interventi di consulenze aziendali seguiti da M. Cristina Nardone e dal gruppo di collaboratori ufficiali.

Apprenderai inoltre una tecnica del Problem Solving Strategico® utile alla risoluzione di qualsiasi problema.

**“Ogni teoria razionale, non importa se scientifica o filosofica,  
è tale nella misura in cui cerca di risolvere determinati problemi.”**

**K. Popper**

## Destinatari

- Professionisti sanitari (medici, infermieri, tecnici sanitari).
- Manager e responsabili della qualità e sicurezza nelle strutture sanitarie.
- Specializzandi e personale amministrativo coinvolto nei processi di comunicazione e gestione del rischio.



## Durata

12 ore (suddivise in 4 sessioni da 3 ore).



## Obiettivi Formativi

### 1. Conoscenze

- Comprendere i principi fondamentali del rischio clinico. Classificazione e identificazione di near miss, eventi avversi e eventi sentinella.
- Apprendere tecniche di comunicazione strategica nelle situazioni critiche. Modello di Counsel Coaching Strategico. Nardone Model
- Analizzare il ruolo della comunicazione nei processi di prevenzione degli errori. Il punto di vista del Ministero della Salute
- Sicurezza delle cure e responsabilità sanitaria. Legge 8 marzo 2017, n 24. "Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie".

### 2. Abilità

- Saper gestire la comunicazione interna ed esterna in caso di eventi avversi. Comunicazione strategica VS comunicazione efficace: oltre la semplice trasmissione di informazioni
- Gestione dell'audit, gestione emotiva
- Promuovere una cultura della sicurezza all'interno del team sanitario.
- Applicare tecniche di Problem-Solving Strategico® per ridurre gli errori.

### 3. Competenze

- Sviluppare una leadership orientata alla gestione del rischio. Cambio di paradigma.
- Implementare una nuova abilità di analisi del rischio, che non andrà a sostituire la Root Cause Analysis e la Failure Mode and Effect Analysis, ma potrà aprire a nuove prospettive. Quando si presenta un problema all'interno di un determinato contesto, nel nostro caso quello delle realtà organizzative complesse, si ha la tendenza a far ricorso all'esperienza sotto forma di riproposizione di interventi risolutivi che in passato hanno funzionato per problemi analoghi. Di fronte all'insuccesso di tali strategie, poi, piuttosto che ricorrere a modalità di soluzione alternative, si ha la tendenza ad applicare con maggior vigore la strategia iniziale, nell'illusione che fare «più di prima» la renderà efficace. Questi tentativi di reiterare una stessa soluzione che non funziona finiscono per dar vita a un complesso processo di retroazioni in cui sono proprio gli sforzi in direzione del cambiamento a mantenere la situazione problematica immutata. Da questo punto di vista, possiamo affermare che le «tentate soluzioni» diventano il problema (Watzlawick et al., 1974).

**“La medicina è la scienza dell'incertezza e l'arte della probabilità”.**  
**William Osler**

## **PROGRAMMA**

### Sessione 1: Introduzione al Rischio Clinico e alla Comunicazione Strategica

#### Obiettivi:

Comprendere i principi fondamentali del rischio clinico.

Distinguere tra comunicazione efficace e comunicazione strategica.

#### Contenuti:

1. Rischio clinico: definizione e importanza.

- Classificazione di near miss, eventi avversi ed eventi sentinella.

2. Introduzione alla comunicazione strategica.

- Differenze tra comunicazione efficace e strategica.
- Elementi di comunicazione verbale, paraverbale e non verbale.

### Sessione 2: Tecniche di Comunicazione Strategica

#### Obiettivi:

Apprendere la tecnica del dialogo strategico performativo.

Analizzare il ruolo della comunicazione nella prevenzione degli errori.

#### Contenuti:

1. Il dialogo strategico performativo.

- Principi base e applicazioni.

2. Ruolo della comunicazione nella gestione del rischio clinico.

- Visione del Ministero della Salute.
- Comunicazione con il paziente e i familiari in situazioni critiche

### Sessione 3: Problem Solving Strategico®

#### Obiettivi:

Applicare tecniche di Problem Solving Strategico®.

Promuovere una cultura della sicurezza nel team sanitario.

#### Contenuti:

1. Introduzione al Problem Solving Strategico®.

- Analisi delle tentate soluzioni che mantengono il problema.
- Applicazioni pratiche nel contesto sanitario.

2. Cultura della sicurezza.

- Strumenti per l'audit e gestione emotiva.

### Sessione 4: Leadership e Innovazione nella Gestione del Rischio

#### Obiettivi:

Sviluppare una leadership orientata al rischio.

Integrare nuove prospettive di analisi del rischio.

#### Contenuti:

1. Leadership nella gestione del rischio clinico.

- Cambiamento di paradigma: dal controllo alla prevenzione.

2. Integrazione di nuove abilità di analisi del rischio.

- Complementarità con Root Cause Analysis e Failure Mode and Effect Analysis.

### **Metodologia:**

Corso on line modalità sincrona: lezioni frontali interattive, discussioni di filmati, dimostrazioni tecniche

## **Docenti:**

### **Raffaella Martini**

*Infermiere Legale Forense CTU e Perito presso il Tribunale di Novara  
Supervisor Counsel Coach di ICCF (codice CC-0008-S)  
Direttore della Formazione in Professioni Sanitarie Strategiche Nardone  
Model  
Docente Scuola Triennale Counsel Coaching Strategico*

### **Patrizia Lino**

*Infermiere Specializzato in Rischio Infettivo  
Professional Counsel Coach di ICCF (codice CC-0017-P)  
Direttore Progettazione Didattica Scuola Triennale Counsel Coaching  
Strategico Professionale  
Referente Customer Satisfaction*

**SUPERVISIONE DIDATTICA SCIENTIFICA  
MARIA CRISTINA NARDONE  
IDEATRICE DEL MODELLO DI COUNSEL COACHING STRATEGICO**

## **CONTATTI**

e-mail [professionisanitarie@nardonegroup.org](mailto:professionisanitarie@nardonegroup.org)

e-mail [r.martini@nardonegroup.org](mailto:r.martini@nardonegroup.org)

e-mail [p.lino@nardonegroup.org](mailto:p.lino@nardonegroup.org)

mobile +393477730730

mobile +393477175129



## Nardone Model

*the evolution of Palo Alto School*

*Specialisti in Comunicazione Problem Solving  
Counsel Coaching Strategico®*

**Da oltre 20 anni guidiamo persone e aziende a trasformarsi in  
«protagonisti del cambiamento»  
insegnando loro a passare da una realtà *che si subisce*  
ad una realtà *che si costruisce e gestisce***

### CON 4 DIVERSE MODALITÀ OPERATIVE

- ❖ **Corsi e Master delle nostre Scuole di formazione** ➤ - **SCUOLA DI COUNSEL COACHING STRATEGICO®**
- ❖ **Formazione su misura** ➤ - **ACCADEMIA DI LEADERSHIP STRATEGICA FEMMINILE**
- ❖ **Consulenza a privati** ➤ - **SCUOLA DI SPECIALIZZAZIONE MANAGERIALE IN COMUNICAZIONE PROBLEM SOLVING COACHING STRATEGICO**
- ❖ **Counsel Coaching per aziende** ➤ - **MASTER IN PROFESSIONI SANITARIE STRATEGICHE**



[professionisanitarie@nardonegroup.org](mailto:professionisanitarie@nardonegroup.org)



[www.facebook.com/nardonegroup/](https://www.facebook.com/nardonegroup/)



[www.nardonegroup.org](http://www.nardonegroup.org)