



civita

consulenza alle imprese  
valorizzazione degli individui  
assistenza al territorio

## **“Comunicazione efficace in sanità”**

### **PRESENTAZIONE**

Il presente intervento formativo, elaborato da Civita a fronte di un'esperienza pluriennale nell'ambito della formazione di competenze rivolte al settore sanitario e in qualità di provider ECM, consente ai destinatari - medici, infermieri e operatori socio-sanitari - di acquisire le conoscenze necessarie per comprendere le variabili fondamentali del processo comunicativo; imparare a utilizzare le tecniche e gli stili di comunicazione più adatti ai differenti contesti; potenziare la propria capacità di ascoltare attivamente per comprendere e rispondere alle esigenze del paziente; saper gestire comunicazioni delicate e conflittuali. L'organizzazione del corso prevedrà delle sessioni iniziali di docenza in aula, per fornire le basi teoriche degli argomenti che, successivamente, saranno sviluppate con sessioni pratiche, al fine di sviluppare nei partecipanti un saper fare immediatamente spendibile nel contesto lavorativo. L'attività di docenza sarà affidata a docenti esperti nei settori della comunicazione efficace e strategica che accompagneranno i lavoratori in un'esperienza formativa che gli permetterà di espandere la loro professionalità e raggiungere più facilmente e velocemente i risultati che desiderano.

#### **Contenuti:**

Cosa si intende per ascolto attivo e partecipazione

Prendere tempo per ascoltare attentamente le preoccupazioni del paziente, porre domande aperte e dimostrare interesse

Utilizzare tecniche di ascolto attivo, come la riformulazione e il riassunto, per assicurarsi di aver compreso correttamente

Mostrare empatia, riconoscendo le emozioni del paziente e validando le sue esperienze

Utilizzare un linguaggio chiaro, evitando termini medici complessi che il paziente potrebbe non comprendere

Adattare il linguaggio e il tono della comunicazione in base all'età, al livello di istruzione e alla personalità del paziente

## PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE:

10/001/2026 I Sessione (ore 5) (Docente: Dott. DE LISI FEDERICO)

- Ore 08.00 – 09:00  
Saluti, registrazione dei partecipanti e introduzione corso.
- Ore 10:00 – 12:00:
  - Cosa si intende per ascolto attivo e partecipazione
  - **Prendere tempo per ascoltare attentamente le preoccupazioni del paziente, porre domande aperte e dimostrare interesse**
  - Utilizzare tecniche di ascolto attivo, come la riformulazione e il riassunto, per assicurarsi di aver compreso correttamente
- Ore 12:00 – 13:00
  - Mostrare empatia, riconoscendo le emozioni del paziente e validando le sue esperienze

24/01/2026 II Sessione (ore 5) (Docente: Dott DE LISI FEDERICO)

- Ore 08:00 – 09:00  
Saluti, breve riepilogo del giorno precedente.
- Ore 09:00 – 12:00:
  - Utilizzare un linguaggio chiaro, evitando termini medici complessi che il paziente potrebbe non comprendere
- Ore 12:00 – 13:00
  - Adattare il linguaggio e il tono della comunicazione in base all'età, al livello di istruzione e alla personalità del paziente
  - Domande a campione e test di verifica finale

**Sede:** c/o Polidiagnostico Santa Lucia Via Salvatore Monteforte, 2, 96100 Siracusa (SR)



## INFORMAZIONI PERSONALI

Nome	<b>FEDERICO DE LISI</b>
Indirizzo	<b>VIA E. DUSE, 39 – 90146 PALERMO</b>
Telefono	<b>+39. 3207250391</b>
Fax	---
E-mail	<a href="mailto:Federicodelisi.96@gmail.com">Federicodelisi.96@gmail.com</a> – <a href="mailto:federicodelisi.consulente@gmail.com">federicodelisi.consulente@gmail.com</a>

Nazionalità	Italiana
Data di nascita	05/09/1996

### PRESENTAZIONE:

Laureato magistrale in Economia aziendale e Management, indirizzo Marketing, presso la LIUC – Università Carlo Cattaneo. Professionista orientato al marketing strategico e operativo, con esperienza in ambito assicurativo, logistico e consulenziale. Abituato a interpretare e utilizzare i dati per supportare decisioni strategiche, migliorare l'efficienza dei processi e ottimizzare le performance aziendali. Proattivo e orientato all'azione, anticipando le esigenze operative e contribuendo all'innovazione dei processi aziendali. Dotato di eccellenti capacità comunicative e relazionali. Svolgo attività di consulenza in ambito marketing digitale, gestione dei canali social e formazione su temi di innovazione tecnologica e intelligenza artificiale applicata alle imprese. Svolgo attività di docenza in tema di comunicazione e digitalizzazione dei processi.

## ESPERIENZA PROFESSIONALI

• <i>Date (da – a)</i>	Gennaio 2016 – in corso
• <i>Nome e indirizzo del datore di lavoro</i>	<b>Innokea, Palermo</b>
• <i>Tipo di azienda o settore</i>	Formazione in strutture private
• <i>Tipo di impiego</i>	Docente in ambito comunicazione – digitalizzazione

• <i>Date (da – a)</i>	Luglio 2025 – in corso
• <i>Nome e indirizzo del datore di lavoro</i>	Attività libero professionale – Digital Marketing Specialist / Social Media Manager Freelance / Logo Creator
• <i>Tipo di azienda o settore</i>	Consulenza in marketing digitale per PMI
• <i>Tipo di impiego</i>	Consulente freelance <i>Analisi delle esigenze di comunicazione e marketing delle PMI.</i>

	<i>Ideazione e implementazione di strategie di marketing digitale. Creazione di contenuti e gestione professionale dei canali social aziendali. Sviluppo di loghi aziendali e relative applicazioni per l'identità visiva.</i>
--	--

• <i>Date (da – a)</i>	Gennaio 2025 – Gennaio 2026
• <i>Nome e indirizzo del datore di lavoro</i>	FULMINE GROUP – Palermo
• <i>Tipo di azienda o settore</i> • <i>Tipo di impiego</i>	Servizi di postalizzazione – logistica e network di agenzie partner Area Manager – Area Network Gestione e ottimizzazione dei processi operativi delle agenzie partner nell'area Network. Analisi dei dati di performance delle agenzie e identificazione delle criticità operative. Interventi sul campo con azioni correttive mirate per migliorare qualità del servizio, tempistiche e livelli di efficienza. Coordinamento con la sede centrale per l'implementazione delle linee guida operative.

• <i>Date (da – a)</i>	Luglio 2023 – Luglio 2024
• <i>Nome e indirizzo del datore di lavoro</i>	CREDEMVITA – Reggio Emilia
• <i>Tipo di azienda o settore</i>	Compagnia assicurativa – settore bancassurance
• <i>Tipo di impiego</i>	Team Prodotto & Operations Supervisione e gestione della comunicazione con le reti distributive e con la clientela. Controllo e gestione dei contratti assicurativi accompagnati da atti giuridici particolari. Partecipazione a percorsi di formazione su metodologie Agile, Lean e Teal. Partecipazione attiva al progetto “INSURE CARE” per l'innovazione dei processi aziendali di supporto alle reti e ai clienti.

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

• <i>Date</i>	Settembre 2021 – Luglio 2024
• <i>Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</i>	LIUC – Università Carlo Cattaneo, Castellanza (VA) – Corso di laurea magistrale in Economia aziendale e Management, indirizzo Marketing
<i>Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio</i>	Marketing strategico e operativo, gestione d'impresa, innovazione e open innovation nel settore bancassurance. Tesi di laurea: “L'open innovation nel settore bancassurance: Il caso del gruppo Credem”. Project works: – Brand management: brand, sport e SDGs “Pangaia” – Digital marketing: digital marketing plan “EA Sports Fifa” – Retail & sales management: progetto Coop CCNO “carni ready to cook”
• <i>Qualifica conseguita</i>	Laurea magistrale in Economia aziendale e Management (indirizzo Marketing)
• <i>Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)</i>	Voto finale: 98/110

• <i>Date</i>	Settembre 2019 – Luglio 2020
• <i>Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</i>	Università Telematica Pegaso – Corso di laurea in Economia e amministrazione aziendale
<i>Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio</i>	Discipline economiche, aziendali e gestionali.
• <i>Qualifica conseguita</i>	Laurea triennale in Economia e amministrazione aziendale

• <i>Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)</i>	Voto finale: 92/110
--	---------------------

• <i>Date</i>	Settembre 2014 – Luglio 2019
• <i>Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</i>	Università degli Studi di Palermo – Corso di laurea in Economia e amministrazione aziendale
<i>Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio</i>	Discipline economiche e aziendali.

• <i>Date</i>	Settembre 2010 – Luglio 2014
• <i>Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</i>	Liceo Classico “Giovanni Meli” – Palermo
<i>Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio</i>	Studi umanistici.
• <i>Qualifica conseguita</i>	Diploma di maturità classica

• <i>Date</i>	2019 – in corso
• <i>Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</i>	Seminari e workshop di formazione
<i>Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio</i>	Digitalizzazione, tecnologie per business, intelligenza artificiale, le sfide dell’intelligenza artificiale, applicazioni dell’intelligenza artificiale in ambito aziendale. Iscrizione a corso executive “Artificial Intelligence for Leaders - New Challenges” della business school del sole24ore.
• <i>Qualifica conseguita</i>	Formazione continua non formale

• <i>Date</i>	Maggio 2024
• <i>Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</i>	Startup Weekend Techstars – Reggio Emilia (17–19 maggio 2024)
<i>Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio</i>	Sviluppo di idee imprenditoriali in team, validazione del modello di business, presentazione del progetto.
• <i>Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)</i>	Partecipante (Team Leader) – Svolgimento della competizione sviluppando la propria idea, classificato tra i primi 10.

PRIMA LINGUA	ITALIANO
--------------	----------

ALTRE LINGUE	INGLESE
--------------	---------

Capacità di lettura	Livello: fluente (C1)
Capacità di scrittura	Livello: fluente (C1)
Capacità di espressione orale	Livello: fluente (C1)

<p>CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI</p> <p><i>Vivere e lavorare con altre persone, in ambiente multiculturale, occupando posti in cui la comunicazione è importante e in situazioni in cui è essenziale lavorare in squadra (ad es. cultura e sport), ecc.</i></p>	<p>Abitudine a lavorare in gruppo e a contatto con colleghi, clienti e partner, maturata in contesti aziendali strutturati e in ambito consulenziale.</p> <p>Spiccate capacità comunicative e relazionali, con attenzione alla creazione di un clima positivo e collaborativo.</p> <p>Esperienza di gestione d’aula come tutor e docente in contesti formativi, anche in ambito sanitario.</p> <p>Capacità di presentazione di progetti e risultati a interlocutori differenti (manager, reti commerciali, professionisti sanitari).</p>
---	--

<p>CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE</p> <p><i>Ad es. coordinamento e amministrazione di persone, progetti, bilanci; sul posto di lavoro, in attività di volontariato (ad es. cultura e sport), a casa, ecc.</i></p>	<p>Esperienza nel coordinamento di corsi di formazione, calendarizzazione delle attività e gestione di più progetti in parallelo.</p> <p>Capacità di pianificazione e monitoraggio dei processi operativi delle agenzie partner e dei flussi di lavoro interni.</p> <p>Partecipazione a progetti di innovazione dei processi aziendali (metodologie Agile, Lean, Teal) e gestione di attività in team cross-funzionali.</p> <p>Sviluppo di iniziative imprenditoriali e di progetto in qualità di team leader (Startup Weekend).</p>
<p>CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE</p> <p><i>Con computer, attrezzature specifiche, macchinari, ecc.</i></p>	<p>Ottima conoscenza dei principali strumenti di produttività personale: Excel, PowerPoint, Word.</p> <p>Ottima padronanza dei social network (Instagram, Facebook, TikTok, X, LinkedIn) per finalità personali e professionali.</p> <p>Ottimo utilizzo di strumenti per la creazione di contenuti digitali: Canva e Miro.</p> <p>Conoscenza di base di software di grafica: Photoshop e Illustrator.</p> <p>Conoscenza di base di Google Ads.</p> <p>Ottima familiarità con strumenti di intelligenza artificiale generativa (ChatGPT, Claude, Gemini, Perplexity) per analisi, sintesi e supporto alle attività di marketing e business.</p>
<p>CAPACITÀ E COMPETENZE ARTISTICHE</p> <p><i>Musica, scrittura, disegno ecc.</i></p>	<p>Creatività nella progettazione di loghi aziendali e nella realizzazione di contenuti grafici per il branding e la comunicazione digitale.</p>
<p>ALTRE CAPACITÀ E COMPETENZE</p> <p><i>Competenze non precedentemente indicate.</i></p>	<p>Esperienza di docenza in progetti formativi finanziati su tematiche di intelligenza artificiale applicata all'ambito sanitario.</p> <p>Partecipazione attiva a progetti di innovazione dei processi aziendali e dei servizi alla clientela in contesti assicurativi e di servizi.</p> <p>Spiccata curiosità verso le tecnologie digitali e le loro applicazioni nei processi di business.</p>

PATENTE O PATENTI

Patente B

Il sottoscritto Federico De Lisi dichiara, ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000, che le informazioni riportate nel presente curriculum corrispondono al vero.

È consapevole che, ai sensi dell'art. 76 del medesimo decreto, eventuali dichiarazioni mendaci, falsità negli atti o uso di atti falsi sono puniti ai sensi del codice penale e delle leggi vigenti.

Il sottoscritto autorizza inoltre il trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dal Regolamento Europeo (UE) n. 679/2016 (GDPR), art. 13.

Palermo, 01/12/2025

