

## Evento formativo

**1. Provider:** INNOGEO Srl – ID 1152

**2. Titolo:** Lo standard ISO 7101 per la gestione delle organizzazioni sanitarie, comunicazione, counseling, umanizzazione e educazione sanitaria

**3. Sede del corso:** Casa Di Cura Cascini - Piazza de Seta, 2 – 87021 Belvedere Marittimo (CS)

**4. Responsabile scientifico:**

- Vittorio Scaffidi Abbate
- Sabrina Bellomo

**5. Destinatari dell'attività formativa:**

- Professioni sanitarie (Medici, Infermieri, Tecnici, etc.)
- Professioni di interesse sanitario (OSS, etc.)
- Professioni non sanitarie ma coinvolte nelle attività della struttura sanitaria coinvolta

**6. Obiettivi formativi:**

- 35 - Argomenti di carattere generale: sanità digitale, informatica di livello avanzato e lingua inglese scientifica. Normativa in materia sanitaria: i principi etici e civili del S.S.N. e normativa su materie oggetto delle singole professioni sanitarie, con acquisizione di nozioni tecnico-professionali

**7. Numero crediti riconosciuti:** 8

**8. Abstract**

Il corso di formazione si ripropone lo scopo di aggiornare i partecipanti sulle seguenti tematiche; in particolare:

- A) Standard ISO 7101 per la gestione delle organizzazioni sanitarie
- B) Comunicazione, Counseling, umanizzazione ed educazione sanitaria

**A) Standard ISO 7101 per la gestione delle organizzazioni sanitarie**

Questa parte del corso si propone di offrire un approfondimento strutturato e operativo sullo standard ISO 7101:2023, la nuova norma internazionale elaborata per guidare le organizzazioni sanitarie verso modelli di gestione più efficaci, sostenibili e orientati al valore. Questa norma, prima nel suo genere a essere interamente focalizzata sul settore salute, definisce i requisiti per un sistema di gestione capace di garantire qualità, sicurezza, equità, efficienza e sostenibilità nell'erogazione dei servizi sanitari.

Rivolto a strutture sia pubbliche sia private, il corso intende supportare l'implementazione di un approccio organizzativo basato sulla centralità del paziente, sul miglioramento continuo delle performance cliniche e gestionali e su una governance partecipativa e responsabile. Lo standard promuove infatti una visione integrata dei processi decisionali e assistenziali, orientata al raggiungimento di esiti di salute migliori, alla riduzione del rischio clinico, alla valorizzazione del personale e alla trasparenza dei risultati.

Un altro elemento di rilievo introdotto dalla ISO 7101 riguarda la sostenibilità dei sistemi

sanitari, intesa non solo in termini ambientali, ma anche economici, sociali ed etici, attraverso l'adozione di criteri di equità, inclusività e responsabilità sociale. La norma si configura quindi come uno strumento strategico per le organizzazioni che intendono allinearsi agli standard internazionali, rispondere con efficacia alle sfide della complessità sanitaria contemporanea e posizionarsi come realtà competitive e affidabili nel panorama dell'erogazione dei servizi di cura.

Attraverso l'analisi approfondita dei requisiti dello standard e la discussione di casi concreti, il corso permetterà ai partecipanti di acquisire strumenti pratici per condurre autovalutazioni, progettare piani di miglioramento e promuovere una cultura organizzativa basata sull'eccellenza e sull'etica dell'assistenza.

## **B) Comunicazione, Counseling, umanizzazione ed educazione sanitaria**

Il ricovero presso una casa di cura o struttura sanitaria, o l'affrontare un percorso di cure specialistico, in generale è un avvenimento stressante che comporta un cambiamento notevole per lo stile di vita. I soggetti colpiti da malattia sono travolti da una forte corrente emotiva che può portare timori per la propria incolumità fisica, perdita di interessi, irritabilità, dipendenza e bisogno di rassicurazione da parte degli altri.

Conoscere la giusta comunicazione con il paziente e sapere come interagire con loro sono delle skills indispensabili per un Operatore Sanitario che necessitano della giusta preparazione e di una conoscenza sempre aggiornata.

La relazione operatore-paziente è un aspetto fondamentale di questo profilo professionale. Capire chi è il soggetto con cui si ha a che fare e generare ciò che viene definito una "comunicazione terapeutica" porta benefici da un punto di vista emotivo per il paziente, migliorando anche l'efficienza lavorativa per l'operatore.

Le strutture sanitarie provocano ansia e paura; ciò non è dovuto solo alla distanza/separazione della famiglia e dalle abitudini quotidiane ma anche alla struttura e organizzazione di quest'ultima. I rumori, le notevoli limitazioni dello spazio personale, la quasi totale scomparsa della propria intimità rendono queste strutture radicalmente diverse dall'ambiente quotidiano/domestico e sono viste come impersonali e fredde. Il paziente reagisce all'ambiente istituzionale con gli stessi comportamenti che è abituato a mettere in atto in qualsiasi altra situazione di ansia e stress. Chi in particolare è molto emotivo ha bisogno di un tempo maggiore perchè il livello dell'ansia diminuisca a livelli accettabili.

L'accoglienza, quindi, è un processo complesso influenzato dai rapporti interpersonali, dalle informazioni, dal comfort ambientale e dall'organizzazione del lavoro.

Gli operatori sanitari sono a contatto costante con le persone che hanno bisogno di assistenza e devono stabilire con loro relazioni di qualità, per consentire all'individuo di esprimersi liberamente, senza il timore di essere giudicato o rifiutato.

La relazione di aiuto, intesa come una maniera per gestire una relazione interpersonale, volta a liberare le capacità dell'assistito a vivere in modo più pieno rispetto al momento del primo contatto comincia sin dal primo momento del contatto con la persona, a partire dalla raccolta dei dati.

Ogni relazione umana, a prescindere dai ruoli degli interlocutori, è caratterizzata da uno scambio comunicativo.

Nel contesto di ricovero, ospedaliero e non, lo scambio paziente/operatore si prefigura come una situazione impari, dove la richiesta di aiuto, anche se non esplicita, è sempre presente, contaminando o vincolando il vissuto di dipendenza nel suo relazionarsi.

Lo scopo del corso è aggiornare tutti gli operatori su temi trasversali e di grande attualità analizzando linee guida, raccomandazioni, etc. e fornendo ai partecipanti esempi pratici di applicazione delle stesse nella quotidiana attività svolta nelle strutture sanitarie.

Inoltre, l'obiettivo dell'attività formativa è accrescere la conoscenza di quelli che sono gli strumenti e le strategie fondamentali prestazioni di e risultati di eccellenza. Per fare in modo che un Team porti risultati eccellenti, è necessario che i componenti desiderino essere parte della stessa squadra, condividendo, obiettivi, decisioni e risultati anche tenendo conto delle differenze di genere.

In estrema sintesi, gestire costruttivamente i conflitti attraverso l'ascolto, la negoziazione e l'assertività per apportare innovazioni gestionali utili a migliorare la qualità della prestazione sanitaria erogata

## **9. Programma**

Di seguito si riporta per giornata formativa il programma che seguiranno le attività didattiche inerenti l'evento formativo.

### **GIORNO 1 - 22/04/26 – Dalle 8.00 alle 12.00 – Docente: ADRIANO ZAPPALA'**

**Possibili docente sostituti:** S. Bellomo, G. De Lisi, P. Di Franco, N. Ajola – G. Giordano

- **Ore 0,5:** *Registrazione dei partecipanti*
- **Ore 2:** Modulo 1 - Introduzione alla ISO 7101, Evoluzione normativa e quadro internazionale di riferimento, Relazioni con altri standard (ISO 9001, 45001, 14001, ecc.), Analisi dei requisiti dello standard, Leadership e governance clinica, Pianificazione strategica e gestione del rischio, Centralità del paziente, accessibilità e continuità assistenziale
- **Ore 2:** Modulo 2 – Misurazione delle performance, audit e miglioramento continuo, La sostenibilità nella gestione sanitaria, Equità, responsabilità sociale, transizione ecologica, Applicazioni pratiche e casi studio

### **GIORNO 2 - 13/05/26 – Dalle 8.00 alle 12.00 – Docente: NICOLA AJOLA**

**Possibili docente sostituti:** S. Bellomo, G. De Lisi, P. Di Franco, A.Zappalà– G. Giordano

- **Ore 0,5:** *Registrazione dei partecipanti*
- **2 ore** – Modulo 3 - Comunicazione in ambito sanitario e Umanizzazione delle Cure
- **1 ora** – Modulo 4 - Presentazione di case history e simulazioni di gestione e applicazione delle tecniche di comunicazione
- **1 ore** –Verifica con prova Orale e CS

NOME COGNOME	PROFESSIONE	DISCIPLINA	ENTE DI APPARTENENZA/LIBERA PROFESSIONE	DESCRIZIONE ATTIVITA' PROFESSIONALE/FORMATIVA
Giancarlo Giordano GRDGCR9621C351J	Ingegnere gestionale	Laurea in Ingegneria	Libero Professionista	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Dal 01/2025 INNOGEA A. Consulente in materia di sistemi di gestione della qualità in ambito sanitario</li> <li>B. Co-Docente e Docente in corsi di formazione ECM in materia di rischio clinic, sistemi di gestione, PNE, infezioni, gestione CTA</li> <li>&gt; Dal 11/2022 al 12/2024 STUDIO DI INGEGNERIA ING.MARIO LITRICO - Attività di consulenza e formazione in ambito sanitario, al fine di assistere strutture residenziali e non nel loro percorso di Accreditemento con l'ASP o nel caso di Certificazioni di Qualità ISO 9001.</li> </ul>
Sabrina Bellomo	Consulente di Direzione	Laurea in Matematica - Dottorato di Ricerca in Fisica Matematica - Master in Business Administration	Casa di Cura Torino	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Dal marzo 2004 a oggi Dirigente Amministrativo della Casa di Cura Torino S.p.A. di Palermo.</li> <li>&gt; Dal novembre 1998 al marzo 2004 Dirigente Amministrativo dell'Ufficio Organizzazione Policlinico "A. Gemelli", Università Cattolica del Sacro Cuore di Roma</li> <li>&gt; Dal novembre 1994 consulente di direzione presso la A.T. Kearney S.p.A. , società di Consulenza di Direzione americana, con la funzione di Associate</li> <li>&gt; Dal 2014 ad oggi, attività di docenza su temi di management sanitario, rischio clinico ed altre tematiche gestionali sanitarie con la Società Innogea di Palermo</li> </ul>
Nicola Ajola	Consulente Senior in ambito organizzativo e	Laurea in Pegagogia	Libero Professionista	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Da Gennaio 2008 ad Consulente Senior Area Health presso INNOGEA per attività quali A. Supporto al Responsabile</li> </ul>

	comunicazione in Sanità			<p>della Divisione Training per le attività di rilevazione dei fabbisogni/selezione dei partecipanti, progettazione, coordinamento per l'erogazione delle attività didattiche</p> <p>B. Responsabile della segreteria ECM</p> <p>C. Consulente in materia di sistemi di gestione della qualità in ambito sanitario</p> <p>D. Docente corsi di formazione ECM in materia di rischio clinic, sistemi di gestione, PNE, infezioni, gestione CTA</p> <p>&gt; Da Gennaio 2019 ad Consulente Area Health presso INNOGEA per attività quali</p> <p>A. Consulente in materia di sistemi di gestione della qualità in ambito sanitario</p> <p>B. Co-Docente e Docente in corsi di formazione ECM in materia di rischio clinic, sistemi di gestione, PNE, infezioni, gestione CTA</p>
Gabriele De Lisi	Consulente Senior in ambito organizzativo e comunicazione in Sanità	Laurea	Libero Professionista	<p>&gt; Dal 30 Aprile 2012 A presente – RSPP, RQ e RPD/DPO - Resp. della Protezione dei Dati PRESSO Casa di Cura "Regina Pacis", San Cataldo (CL);</p> <p>&gt; Da Gennaio 2016 A oggi - Consulente Senior Area Health presso e Docente in corsi di formazione ECM in materia di rischio clinic, sistemi di gestione, PNE, infezioni, gestione CTA per INNOGEA</p>
Paolo Di Franco	Consulente Senior in ambito organizzativo e comunicazione in Sanità	Laurea in Scienze della Comunicazione	Libero Professionista	
Adriano Zappalà		LAUREA TRIENNALE IN SCIENZE BIOLOGICHE - LAUREA MAGISTRALE IN BIOLOGIA DELL'AMBIENTE	Libero Professionista	<p>J&gt; unior Analyst presso Innogea Srl (Feb 2025- Ora)</p> <p>Autorizzazione e accreditamento in ambito Healthcare, Implementazione e mantenimento certificazioni per settori Sanitari.</p> <p>Consulente aziendale sistemi di gestione presso Q &amp; D di</p> <p>&gt; Mazza Gianluca (Lug 2024 - Ora)</p>

				<p>Supporto al team interno per il mantenimento del sistema 9001 in ambito Automotive per clienti di alto profilo.          Consulente aziendale ISO 9001, 14001, 45001 presso Caputo &gt; Consulting Srls (Ott 2023 - Giu 2024)          Gestione di circa 80 clienti di PMI per implementazione e gestione di sistemi ISO 9001, 14001, 45001.          Supporto nella gestione degli audit di sorveglianza e rinnovo con l'ente di certificazione, garantendo la conformità ai requisiti normativi.</p> <p>&gt; Responsabile di sistema di gestione aziendale qualità, sicurezza, ambiente presso Ecorek srl (Dic 2022 - Ott 2023)          Implementazione e gestione del sistema integrato ISO 9001, 14001, 45001.          Coordinamento delle attività di auditing e miglioramento continuo.</p> <p>Supporto nella gestione degli audit di sorveglianza e rinnovo con l'ente di certificazione, garantendo la conformità ai requisiti normativi.</p> <p>&gt; Stage consulente sicurezza e ambiente presso Ergon Ambiente e lavoro (GIU 2022 - DIC 2022)          Affiancamento per l'implementazione di Sistemi 9001.          Partecipazione allo svolgimento della formazione in ambito sicurezza .</p>
--	--	--	--	---

Il provider, ai sensi dall' art. 47 del DPR n.445/2000, consapevole delle conseguenze previste dall'art. 76, dichiara:

- di aver fornito all'interessato l'informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 del Regolamento europeo 2016/679; artt. 68, 70, 76, 96 Accordo Stato-Regioni 2017 "La formazione continua nel settore salute"- Rep. Atti 14/CSR del 2.2.2017 - Par. 4.6, lett. j) Manuale Nazionale di Accreditemento per l'Erogazione di Eventi ECM);
- di aver informato l'interessato che il programma dell'evento ECM, di cui le suddette informazioni contribuiscono a formarne il contenuto minimo, verrà inserito nel catalogo degli eventi E.C.M. tenuto dall'ente accreditante;