



PROVIDER N. 2224

CORSO FAD
L'INTERVENTO TELEFONICO IN SANITÀ PUBBLICA STRUTTURATO SECONDO LE
COMPETENZE DI BASE DEL COUNSELLING

16 marzo – 16 giugno 2021

organizzato da
ISTITUTO SUPERIORE DI SANITÀ
Dipartimento Malattie Infettive
Unità Operativa Ricerca psico-socio-comportamentale, Comunicazione, Formazione – UO RCF
e
Servizio Formazione - Presidenza

N° ID: 170F20

Descrizione

Un efficace intervento telefonico in sanità pubblica, strutturato secondo le competenze di base del counselling si configura come una vera e propria relazione professionale. Tale approccio consente alla persona-utente di esprimere dubbi, perplessità paure, di ricevere informazioni personalizzate conformi alle sue reali necessità e di attivare processi di cambiamento. per fronteggiare il problema emergente e individuare in sé stessa, nel suo contesto relazionale e sociale le risorse necessarie per trovare, tra le tante possibili soluzioni, quella che meglio si adatta alla situazione che sta vivendo.

L'Istituto Superiore di Sanità è stato il primo Ente pubblico in Italia, in collaborazione con il Ministero della Salute, a sperimentare l'intervento telefonico, basato sulle competenze di base del counselling, attivando nel 1987, il Servizio Nazionale Telefono Verde AIDS e Infezioni Sessualmente Trasmesse, struttura presente all'interno dell'Area comunicazione dell'Unità Operativa Ricerca psico-socio-comportamentale, Comunicazione, Formazione (UO RCF) del Dipartimento Malattie Infettive (DMI).

La professionalità e l'esperienza acquisita nel tempo dagli esperti del Telefono Verde AIDS e IST hanno consentito la messa a punto di un Modello Operativo comunicativo-relazionale condiviso anche dagli altri Telefoni Verde dell'Istituto Superiore Sanità (Telefono Verde Malattie Rare e Telefoni Verde Dipendenze) nonché da Servizi telefonici nazionali e regionali, governativi e non.

Nell'attuale emergenza da COVID-19 tale Modello Operativo è stato proposto per la gestione di Servizi Telefonici di primo livello dislocati sul territorio nazionale.

Scopo e obiettivi generali

Il presente Corso FAD ha lo scopo prioritario di favorire l'apprendimento/perfezionamento di alcune competenze di base del counselling per un intervento telefonico efficace del professionista sanitario della salute e sociale, impegnati nei diversi ambiti della salute.

Al termine del Corso i partecipanti saranno in grado di:

1. Individuare lo scopo e le fasi dell'intervento telefonico modulato sulle competenze di base del counselling, nonché identificare le abilità da utilizzare in tale intervento.
2. Acquisire attraverso il Modello Operativo comunicativo-relazionale, un protocollo di riferimento per strutturare in maniera professionale il colloquio telefonico e fornire risposte appropriate e personalizzate ai bisogni di salute espressi dalla persona-utente.

Obiettivo formativo ECM

Epidemiologia - prevenzione e promozione della salute – diagnostica – tossicologia con acquisizione di nozioni tecnico-professionali.

Metodologia didattica e modalità di erogazione

Il metodo didattico è ispirato ai principali modelli della formazione andragogica (Problem-based Learning) e prevede lo sviluppo delle seguenti risorse: problema, presentazioni dei docenti, materiali di lettura e di approfondimento, soluzione del problema. Erogazione tramite piattaforma <https://www.eduiss.it>.

Struttura del Corso

Il Corso contiene:

- Introduzione che ne spiega la rilevanza, le finalità generali e la struttura
- Obiettivi generali unità di apprendimento

L'unità di apprendimento contiene:

- Obiettivi specifici di apprendimento
- Problema, basato su uno scenario realistico in relazione ai temi del Corso o unità, utile per l'attivazione del processo di apprendimento e l'applicazione delle conoscenze acquisite
- Materiale di supporto, che il partecipante può utilizzare per approfondimenti e per ricerche di ulteriore materiale di studio, contenente riferimenti bibliografici e indirizzi web specifici dell'argomento trattato
- Materiale di lettura (articoli scientifici, rapporti e relazioni tecnico-scientifiche, riferimenti legislativi, ecc.) che ha come obiettivo quello di fornire strumenti utili ai fini della risoluzione del problema proposto
- Tutorial, che rappresentano la sintesi dei principali elementi di discussione e di studio del Corso o unità
- Proposta di un'ipotesi risolutiva del problema.

Tra le risorse a disposizione del partecipante:

- Bacheca news per fornire ai partecipanti aggiornamenti su eventuali comunicazioni generali relative all'erogazione del Corso
- Guida al partecipante
- FAQ (Frequently Asked Questions).
- Video-interviste

Durata e svolgimento del Corso

Per la fruizione del Corso sono previste 16 ore. Il Corso sarà disponibile dal 16 marzo al 16 giugno 2021.

Modalità di valutazione

Il test certificativo finale prevede risposte a scelta multipla (4 opzioni di risposta, di cui una sola è corretta) e sarà superato con il raggiungimento del 75% di risposte corrette. Il partecipante avrà a disposizione tre tentativi per il superamento del test di valutazione finale.

I partecipanti devono obbligatoriamente aver svolto anche le prove formative previste nel Corso, che sono:

- **Test di ingresso (pre-test)** da compilare all'inizio del Corso che consente al partecipante di valutare le proprie conoscenze pregresse sugli argomenti trattati. È obbligatorio, ma non costituisce un test di sbarramento.
- **Post-test autovalutativo** (post-test) del livello di conoscenze acquisite, inserito alla fine del Corso. È obbligatorio e svolge una funzione formativa perché permette di valutare autonomamente la necessità o meno di approfondire lo studio dei temi trattati.

E' previsto inoltre un **questionario di gradimento** del Corso e un **questionario ECM** di valutazione della qualità percepita, la cui compilazione, insieme al superamento del test di valutazione finale, consentirà il conseguimento dei crediti ECM.

ESPERTI che hanno preparato i contenuti

Anna Colucci, Unità Operativa Ricerca psico-socio-comportamentale, Comunicazione, Formazione, Dipartimento Malattie Infettive (DMI), Istituto Superiore di Sanità, Roma

Barbara De Mei, Centro Nazionale per la Prevenzione delle Malattie e la Promozione della Salute, Istituto Superiore di Sanità, Roma

Marta De Santis, Centro Nazionale Malattie Rare, Istituto Superiore di Sanità, Roma

Pietro Gallo, Unità Operativa Ricerca psico-socio-comportamentale, Comunicazione, Formazione, Dipartimento Malattie Infettive (DMI), Istituto Superiore di Sanità, Roma

Anna Maria Luzi, Unità Operativa Ricerca psico-socio-comportamentale, Comunicazione, Formazione, Dipartimento Malattie Infettive (DMI), Istituto Superiore di Sanità, Roma

Luisa Mastrobattista, Centro Nazionale Dipendenze e Doping, Istituto Superiore di Sanità, Roma



PROVIDER N. 2224

Responsabili Scientifici dell'evento

Anna Maria Luzi, Unità Operativa Ricerca psico-socio-comportamentale, Comunicazione, Formazione, Dipartimento Malattie Infettive (DMI), Istituto Superiore di Sanità, Roma
Alfonso Mazzaccara, Servizio Formazione – Presidenza, Istituto Superiore di Sanità, Roma

Segreteria Scientifica

Anna Colucci, Rosa Dalla Torre, Pietro Gallo
Unità Operativa Ricerca psico-socio-comportamentale, Comunicazione, Formazione, Dipartimento Malattie Infettive (DMI), Istituto Superiore di Sanità, Roma

Segreteria Scientifica, metodi e tecnologie per la FAD

Donatella Barbina, Pietro Carbone, Debora Guerrera
Servizio Formazione - Presidenza, Istituto Superiore di Sanità

Segreteria Organizzativa

Alessia Caratelli, Valentina Cecchetti, Anna D'Agostini
Dipartimento Malattie Infettive (DMI), Istituto Superiore di Sanità, Roma

Federica Maria Regini, Stefania Bocci
Servizio Formazione - Presidenza, Istituto Superiore di Sanità, Roma

Destinatari e numero massimo di partecipanti

Il Corso è riservato alle professioni sanitarie ECM e agli assistenti sociali. Numero massimo di partecipanti 12.000, così suddivisi: 3.000 medici 3.000 psicologi; 3.000 infermieri, 1.000 assistenti sociali e 2.000 altri professionisti sanitari per i quali sono previsti gli ECM.

Accreditamento ECM previsto per le seguenti figure professionali: tutte le professioni.
Accreditamento CNOAS: è stato richiesto l'accREDITAMENTO anche per gli assistenti sociali.

Modalità di iscrizione

Il partecipante deve iscriversi autonomamente online all'indirizzo <https://www.eduiss.it>
L'iscrizione avviene attraverso le seguenti fasi:

- 1) Creazione del proprio account in piattaforma all'indirizzo <https://www.eduiss.it>
ATTENZIONE: la creazione del proprio account NON equivale all'iscrizione al Corso.
- 2) Iscrizione al Corso selezionando tra i corsi disponibili il titolo del Corso "L'intervento telefonico in sanità pubblica strutturato secondo le competenze di base del counselling".

All'indirizzo <http://www.eduiss.it/mod/page/view.php?id=557> è presente il dettaglio su "Come iscriversi".
Le iscrizioni sono aperte dal 16 marzo al 10 giugno 2021 e si chiuderanno al completamento delle quote previste per ciascun profilo professionale.

La partecipazione all'evento è gratuita.

Attestati

A procedure di accreditamento ECM espletate, ai partecipanti che ne avranno diritto (vedere criteri per l'assegnazione dei crediti – AGENAS), sarà rilasciato direttamente in piattaforma l'attestato con i crediti ECM.

Per ogni informazione attinente al Corso si prega contattare

La Segreteria Scientifica del Corso dell'Unità Operativa Ricerca psico-socio-comportamentale, Comunicazione, Formazione, Dipartimento Malattie Infettive: formazione.uorcf@iss.it

Per ogni informazione metodologica e tecnologica attinente al Corso si prega di contattare

Il Gruppo di lavoro FAD del Servizio Formazione: formazione.fad@iss.it.