

Titolo evento		La relazione e la comunicazione efficace in ambito sanitario					
Data inizio	13/05/2024	Data fine	20/05/2024	Durata ORE	6,5	Crediti assegnati	6,5
Regione	Abruzzo	Provincia	Pescara	Città	Città Sant'Angelo	Via	Leonardo Petruzzi 42
Struttura	Casa di Cura Villa Serena		Numero edizione	1	Responsabile scientifico	Massimo Marinelli	
Blended	<input checked="" type="checkbox"/>	Tipologia formativa 1	Residenziale	Area formativa	Processo		
		Tipologia formativa 2	Formazione a Distanza	Obiettivi formativi	Aspetti relazionali (la comunicazione interna, esterna, con paziente) e umanizzazione delle cure (12)		
		Tipologia formativa 3	ND	Verifica apprendimento	Questionario (obbligatoriamente a risposta multipla e a doppia randomizzazione)		
Bisogno/scopo del progetto		Formare il personale all'uso di modalità comunicative chiare, efficaci ed assertive nel rispetto della dignità dell'individuo.					
Professioni		- Tutte le professioni					
Target utenza e modalità di selezione			Tutto il personale sanitario				
Rif ricognizione bisogno			UO Qualità				

**Programma Evento**

**La relazione e la comunicazione efficace in ambito sanitario**

**Formazione a Distanza(FAD)**

Crediti 2,82

Data inizio	13/05/2024	[Data fine	20/05/2024	Impegno previsto minuti	169,194
Razionale scientifico	La comunicazione rappresenta, in qualsiasi contesto, un'importanza decisiva nel realizzare realtà coinvolgenti ed evolutive, tese a realizzare progetti di vita e professionali. Nella realtà sanitaria, una comunicazione efficace, empatica, onesta e trasparente rappresenta per una parte significativa il fondamento per il buon esito dei percorsi assistenziali, le sinergie multidisciplinari tra professionisti e, non ultimo, il dialogo, che semplifica le controversie, chiarisce gli equivoci e i malintesi e contribuisce alla serenità di un ambiente di lavoro e cura.				
Percorso didattico	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introduzione alla comunicazione</li> <li>2. Caratteristiche della comunicazione: comunicazione verbale e para-verbale</li> <li>3. Le abilità relazionali</li> <li>4. Le fasi della comunicazione: i quattro momenti di fondamentali</li> <li>5. Elementi di Analisi Transazionale nella comunicazione</li> </ol>				

**Residenziale(RES) e formazione sul Campo(FS)**

Data lezione	Ora inizio	Ora fine	Metodologia didattica	Titolo Lezione	Docenti/Tutor	Moderatori	Sostituti*	Crediti
20/05/2024	14:15:00	15:15:00	- 1 lezioni magistrali	Analisi delle transazioni e Stati dell'Io secondo il modello transazionale	- Massimo Marinelli		- Alessia Perazza	1
20/05/2024	15:15:00	16:15:00	- 1 lezioni magistrali	Cause della distorsione nella comunicazione: transazioni e giochi	- Massimo Marinelli		- Alessia Perazza	1
20/05/2024	16:30:00	17:30:00	- 7 lavoro a piccoli gruppi su problemi e casi clinici con produzione di rapporto finale da discutere con esperto	Le quattro orecchie della comunicazione	- Massimo Marinelli		- Alessia Perazza	1,3
20/05/2024	17:30:00	18:30:00	- 7 lavoro a piccoli gruppi su problemi e casi clinici con produzione di rapporto finale da discutere con esperto	Emissione e ricezione: è il mondo di mezzo?	- Massimo marinelli		- Alessia Perazza	1,3

Cod. VS717UF REV. 10

Firma del Responsabile scientifico



## Massimo Marinelli

### ESPERIENZA LAVORATIVA

#### **Responsabile URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)**

*Casa di Cura Privata Accreditata con la Regione Abruzzo* [ 2022 – Attuale ]

Città: Città Sant'Angelo (PE)

Paese: Italia

1. Gestione relazioni con gli Utenti
2. Customer Satisfaction
3. Raccolta, analisi e risposta ai reclami

#### **Responsabile Qualità Azienda Sanitaria**

*Casa di Cura Privata Accreditata con la Regione Abruzzo* [ 2015 – Attuale ]

Città: Città Sant'Angelo (PE)

Paese: Italia

1. Mantenimento, controllo e gestione del Sistema Procedurale.
2. Verifica e mantenimento dei requisiti Autorizzativi e di Accreditazione richiesti dalla Regione Abruzzo.
3. Implementazione del sistema per la certificazione ISO9001
4. Supporto ai responsabili di area nella gestione delle Non Conformità
5. Analisi del clima aziendale
  - a. Somministrazione, analisi e report alla Direzione del Questionario Clima Aziendale
  - b. gestione sportello digitale
    - i. Raccolta e analisi segnalazione del personale
    - ii. Sviluppo azioni di miglioramento
6. Supporto per l'attività di auditing delle varie aree aziendali
  - a. Definizione degli indicatori di processo, struttura ed esito
  - b. Raccolta dati
  - c. Analisi dei dati
  - d. Azioni di miglioramento

#### **Formatore aziendale**

*Casa di Cura Privata Accreditata con la Regione Abruzzo* [ 2005 – Attuale ]

Città: Città sant'Angelo (PE)

Paese: Italia

Temi principali sviluppati in ambito formativo:

1. Burnout
2. Disturbi della Personalità
3. Riabilitazione Psichiatrica
4. Competenze Comunicative e Relazionali
5. Qualità nelle Aziende Sanitarie

## **Responsabile Qualità Provider ECM (Educazione Continua in Medicina) e Formazione Provider ECM Regionale [ 2011 – Attuale ]**

Città: Città Sant'Angelo (PE)

Paese: Italia

1. Implementazione Provider ECM
2. Monitoraggio e gestione del Sistema Gestione Qualità Provider ECM Regionale
3. Gestione Dossier Formativo
  - a. Raccolta e analisi del Fabbisogno Formativo
  - b. Monitoraggio del Debito Formativo
4. Pianificazione, implementazione e verifica del PAF (Piano formativo aziendale)
5. Supervisione nella pianificazione, progettazione, realizzazione e rapporto degli eventi formativi
6. Gestione in Staff della Formazione Finanziata (fondo Forte)

## **Membro del gruppo di lavoro per il mantenimento dei requisiti autorizzativi e di accreditamento Istituzionale (Regione Abruzzo)**

***Casa di Cura Privata Accreditata con la Regione Abruzzo [ 2008 – Attuale ]***

Città: Città Sant'Angelo (PE)

Paese: Italia

Esperto in autorizzazione e accreditamento istituzionale

## **Psicologo clinico/psicologa clinica**

***Casa di Cura Privata Accreditata con la Regione Abruzzo [ 2001 – Attuale ]***

Città: Città Sant'Angelo (PE)

Paese: Italia

Riabilitazione Psichiatrica in persone con patologie di gravità alta e/o doppia diagnosi

## **Selezione del personale**

***Casa di Cura Privata Accreditata con la Regione Abruzzo [ 2008 – 2018 ]***

Città: Città Sant'Angelo (PE)

Paese: Italia

Analisi delle qualità temperamentali e caratteriali in relazione alla Job Description

## **Psicologo-Psicoterapeuta**

***Casa di Cura Privata Accreditata con la Regione Abruzzo [ 2001 – 2014 ]***

Città: Città Sant'Angelo (PE)

Paese: Italia

Consulenza psicologica e trattamento psicoterapeutico breve

## **Psicoterapeuta**

***Studio Professionale Privato [ 2001 – 2014 ]***

Città: Montesilvano (PE)

Paese: Italia

Psicoterapia Multimodale Integrata

## **Coordinatore del personale non medico**

***Casa di Cura Privata Accreditata con la Regione Abruzzo [ 2010 – 2013 ]***

Città: Città Sant'Angelo (PE)

Paese: Italia

Responsabile della organizzazione del personale dedicato alla riabilitazione psichiatrica

### **Ricercatore/docente**

**Università De L'Aquila - Cattedra di psicologia clinica (Prof. Alessandro Rossi)** [ 2001 – 2010 ]

Città: Città Sant'Angelo

Paese: Italia

Ricercatore

### **Psicodiagnosi /Psicoterapia breve**

**Casa di Cura Privata Accreditata con la Regione Abruzzo** [ 2001 – 2009 ]

Città: Abruzzo

Paese: Italia

Psicodiagnosi

Psicoterapia Breve

## **ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

### **Perito Industriale Capotecnico**

**Istituto Tecnico Industriale Statale** [ 06/09/1985 – 19/07/1991 ]

Città: Taramo

Paese: Italia

Voto finale: 56/60

Livello NQF: 56/60

Elettrotecnica

### **Psicologo**

**Università Pontificia Salesiana** [ 06/09/1994 – 07/02/2000 ]

Città: Roma

Paese: Italia

Voto finale: 110/110

Livello NQF: 30/30 Summa Cum Lauda

Tesi: La relazione che Cura: il contributo della Logoterapia

Psicologia

Psicopatologia

Educazione

Sviluppo cognitivo ed emotivo

Formazione

### **Psicoterapeuta con approccio Multimodale Integrato**

**Scuola Superiore di Specializzazione in Psicologia Clinica SSSPC-IFREP (Legalmente riconosciuta, De** [ 01/01/2001 – 25/06/2005 ]

Città: Roma

Paese: Italia

Livello NQF: 56/60

Diagnosi e trattamento della psicopatologia attraverso modelli Psicoterapeutici

### **Certified Transactional Analyst**

**The European Association for Transactional bAnalys Commission of Certification** [ 01/01/2001 – 25/06/2005 ]

Città: Roma

Paese: Italia

Specialising in Psychotherapy applications

### **Auditor sistemi di qualità**

**Casa di Cura Privata Accreditata con la Regione Abruzzo** [ 2006 - 2006 ]

Città: Città Sant'Angelo

Metodo di analisi processi qualità;  
Requisiti standard UNI EN ISO 9001;  
Gestione strumenti del miglioramento continuo qualità  
Metodologie e tecniche di audit  
Analisi e valutazione del Sistema Qualità

### **Auditor Sistemi Qualità**

**Agenzia Sanitaria Regione Abruzzo** [ 2017 - 2017 ]

Città: Pescara

Paese: Italia

Competenze nel valutare il Sistema di Qualità nelle Aziende Sanitarie

### **GERA - Esperto Regionale per L'Accreditamento**

**Agenzia Sanitaria Regione Abruzzo** [ 2017 - 2017 ]

Città: Pescara

Paese: Italia

Auditor Accreditamento Istituzionale

### **Master Class in total quality Management. Il ruolo dell'OTA, dei valutatori e degli expertise - 50 crediti formativi**

**Agenzia Sanitaria Regione Abruzzo** [ 11/2021 - 22/12/2021 ]

Indirizzo: 65013 Città Sant'Angelo (PE) (Italia)

## **COMPETENZE LINGUISTICHE**

---

Lingua madre: **italiano**

**Altre lingue:**

**inglese**

**ASCOLTO A1 LETTURA A2 SCRITTURA A1**

**PRODUZIONE ORALE A1 INTERAZIONE ORALE A1**

*Livelli: A1 e A2: Livello elementare B1 e B2: Livello intermedio C1 e C2: Livello avanzato*

## **PUBBLICAZIONI**

---

### **Pubblicazioni**

Marinelli M. L'Irresistibile desiderio di un significato. Attualità in Logoterapia (2002) 1.

G.Lando, E. Daneluzzo, M.Marinelli, D. Gianfelice, C. Petruzzi, A. Rossi. Differenze di seso nel Disturbo Ossessivo Compulsivo in pazienti con trattamento con Fluvoxamina. Giornale Italiano di Psicopatologia (2002), 2:1

M. Marinelli, P. Stratta, G. Lando, A. Di Genova, A. Rossi. Temperamento e carattere in persone con Disturbo ossessivo Compulsivo. Giornale Italiano di Psicopatologia (2003) 9:3

M. Marinelli, R. Piersante, M. Liardi, R. Piovani, T. Tiberti, M. Impallomeni, E. Daneluzzo, A. Rossi. Social Adaptive Functioning Evaluation, SAFE. Giornale Italiano di Psicopatologia (2005) 9:1.

M. Marinelli, F. Palusci, A. Di Genova, M. Aniello, P. Stratta, A. Rossi. Il legame genitoriale nel disturbo di panico e nel disturbo dell'umore in età adulta. Giornale Italiano di Psicopatologia (2005) 11.

D. Mirabilio, S. Di Tommaso, I. Ricciardi, M. Marinelli, E. Daneluzzo, P. Stratta, L. D'Albenzio, A. Rossi. Predictors of social cognition in patients with schizophrenia. Neuropsychiatric Disease and Treatment (2006) 2:4

## **REFERENZE**

Referenze disponibili su richiesta

## **COMPETENZE ORGANIZZATIVE**

### **Competenze organizzative**

- Gestione di diversi progetti aziendali in qualità di project manager

## **COMPETENZE COMUNICATIVE E INTERPERSONALI**

### **Competenze comunicative e interpersonali.**

Spiccate competenze comunicative e relazionali formate attraverso i propri studi curriculari e cristallizzate in diversi anni di esperienza come psicoterapeuta prima e poi affinate nella pratica di formatore responsabile/ coordinatore di diversi professionisti.

## **COMPETENZE PROFESSIONALI**

### **Competenze professionali**

Psicoterapia in persone con gravi patologie psicologiche;

Sviluppo di progetti riabilitativi personalizzati per persone con gravi patologie psicologiche;

Formatore esperto in tema di Comunicazione, Relazione, Intelligenza emotiva; Stress Lavoro Correlato

Gestione Qualità nell'ambito della formazione;

Gestione e Sviluppo di Piani Formativi Aziendali

## **CERTIFICAZIONI**

### **Certificazioni**

In regola con la formazione E.C.M. per la disciplina di appartenenza

## **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

### **Trattamento dei dati personali**

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio curriculum vitae in base all'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 e all'art. 13 del [Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali](#).

*Dichiarazione di esclusione del conflitto di interessi: Il sottoscritto Massimo Marinelli, in qualità di Responsabile Qualità del Provider di Formazione Regionale Villa serena n° 11 dichiara che non ha rapporti ovvero non ha avuto rapporti negli ultimi due anni con soggetti portatori di interessi commerciali in campo sanitario.*

*Città Sant'Angelo, 29/01/2024*

## INFORMAZIONI PERSONALI

Alessia Perazza

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

Gennaio 2021–alla data attuale

**Psicologa Psicoterapeuta**

Libera professione  
65125 Pescara (PE)

- Interventi di prevenzione, riabilitazione, sostegno psicologico e per la diagnosi e la cura di disturbi psicopatologici, rivolti a pazienti in età adolescenziale ed adulta.

Attività o settore Psicologia clinica

16/03/2020–alla data attuale

**Psicologa**

Casa di cura Villa Pini d'Abruzzo  
Via dei Frentani 228, 6610 Chieti (CH)  
[www.villapini.it](http://www.villapini.it)

- Interventi di valutazione e riabilitazione neuropsicologica, supporto psicologico e sostegno familiare per pazienti con disabilità conseguenti a patologie neurologiche, ortopediche e vascolari, presso l'unità di Riabilitazione Residenziale Intensiva.

Attività o settore Psicologia clinica e neuropsicologia

12/04/2018–alla data attuale

**Psicologa**

Casa di cura Villa Serena  
Viale Leonardo Petrucci 42, 65013 Città Sant'Angelo (PE)  
[www.villaserena.it](http://www.villaserena.it)

- Interventi di valutazione e riabilitazione cognitiva, riabilitazione psico-sociale, supporto psicologico e psicoeducazione familiare per pazienti anziani affetti da patologie neurodegenerative e disturbi psichiatrici, presso la Residenza Sanitaria Assistita "Azzurra".

Attività o settore Psicologia clinica

01/08/2017–31/12/2019

**Psicologa**

Associazione C.O.S.M.A. Onlus  
Viale Regina Elena 92, 65100 Pescara (PE)  
[www.cosma-ets.it](http://www.cosma-ets.it)

- Interventi domiciliari di supporto psicologico e di riabilitazione psico-sociale per pazienti psichiatrici nell'ambito del "Progetto ARTIS - Assistenza Riabilitativa Territoriale Integrata Sociosanitaria".

Attività o settore Psicologia clinica

07/04/2017–11/04/2018

**Psicologa**

Casa di cura Villa Serena  
Viale Leonardo Petrucci 42, 65013 Città Sant'Angelo (PE)

[www.villaserena.it](http://www.villaserena.it)

- Interventi di supporto psicologico, di riabilitazione psico-sociale e di valutazione testistica per pazienti psichiatrici presso la Residenza Sanitaria Psicoriabilitativa "Armonia".

Attività o settore Psicologia clinica

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

11/12/2021	<b>Diploma di specialista in psicoterapia cognitivo - neuropsicologica integrata (PCNI).</b> Istituto Santa Chiara, Roma (RM)	Livello 8 QEQ
11/03/2017	<b>Master universitario di II livello in Neuroscienze Cliniche e Neuropsicologia. Diagnosi ed interventi riabilitativi in neuropsicologia e neuropsichiatria (VIII edizione).</b> Università LUMSA con la collaborazione scientifica dell'U.O. di Neurologia cognitiva-comportamentale del Dipartimento di Neuroscienze dell'Azienda Ospedaliera S. Camillo Forlanini, Roma (RM)	Livello 8 QEQ
28/11/2016	<b>Iscrizione all'Albo degli Psicologi della Regione Abruzzo - sezione A, n. 2817</b>	
08/10/2016	<b>Abilitazione all'esercizio della professione di psicologo (sezione A) conseguita nella prima sessione dell'esame di stato dell'anno 2016</b> Università degli studi G. D'Annunzio, Chieti (CH)	
27/11/2014	<b>Laurea magistrale in Psicologia (classe LM-51) Piano di studi in Psicologia dello Sviluppo</b> Università degli studi G. D'Annunzio, Chieti (CH)	Livello 7 QEQ
28/11/2012	<b>Laurea Triennale in Scienze e Tecniche Psicologiche (classe L-24)</b> Università degli studi G. D'Annunzio, Chieti (CH)	Livello 6 QEQ
10/07/2009	<b>Maturità classica</b> Liceo ginnasio statale G. D'Annunzio, Pescara (PE)	Livello 4 QEQ

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre Italiano

Lingue straniere

	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Inglese	B1	B1	A2	A2	B1

Livelli: A1 e A2: Utente base - B1 e B2: Utente autonomo - C1 e C2: Utente avanzato  
Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

Competenze digitali

AUTOVALUTAZIONE



Elaborazione delle informazioni	Comunicazione	Creazione di Contenuti	Sicurezza	Risoluzione di problemi
Utente autonomo	Utente autonomo	Utente autonomo	Utente autonomo	Utente autonomo

Competenze digitali - Scheda per l'autovalutazione

Patente di guida B

## ULTERIORI INFORMAZIONI

**Dati personali** Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

05.02.2024

# Provider Villa Serena 011 - Qualità percepita evento

ID	852	Titolo	La relazione e la comunicazione efficace in ambito sanitario
----	-----	--------	--

Codice ecm 4025 Edizione 1 Data evento 13/05/2024 Schede Raccolte 31 Tasso Occupazione 62,00%

## QUALITA' PERCEPITA BISOGNI PROFESSIONALI

<b>Rilevanza degli Argomenti</b>		4,42		
Non Rilevante	Poco Rilevante	Abbastanza Rilevante	Rilevante	Molto Rilevante
0,00%	0,00%	6,45%	45,16%	48,39%

<b>Qualità degli Argomenti</b>		4,55		
Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono	Eccellente
0,00%	0,00%	0,00%	45,16%	54,84%

<b>Utilità degli Argomenti</b>		4,45		
Insufficiente	Mediocre	Sufficiente	Buono	Eccellente
0,00%	0,00%	9,68%	35,48%	54,84%

### Tempi:

<b>Tempi modulo FAD</b>		3,16		
Poco inferiore	Molto inferiore	Uguale al previsto	Poco superiori	Molto superiore
0,00%	0,00%	90,32%	3,23%	6,45%

### Reclami

Schede con reclamo	0,00%	Schede senza reclamo	100,00%
--------------------	-------	----------------------	---------

### Interessi (Influenza Sponsor )

		1,00		
Assenti	Sporadiche	Poco Rilevanti	Rilevanti	Molto rilevanti
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Schede in cui si rileva uno Sponsor	0,00%	schede in cui non si rileva uno Sponsor	100,00%
-------------------------------------	-------	---	---------

## QUALITA' PERCEPITA BISOGNI NON PROFESSIONALI

Servizio segreteria adeguato	100,00%	Confort e accessibilità adeguato	100,00%
Servizio segreteria non adeguato	0,00%	Confort e accessibilità non adeguato	0,00%
Trattamento dati personali adeguato	100,00%	Informazioni adeguate	100,00%
Trattamento dati personali non adeguato	0,00%	Informazioni non adeguate	0,00%

## DOCENTI

<b>Docente 1</b>	<b>Docente 5</b>	<b>Docente 9</b>	<b>Docente 13</b>	<b>Docente 17</b>
Chiarezza	Chiarezza	Chiarezza	Chiarezza	Chiarezza
Partecipazione	Partecipazione	Partecipazione	Partecipazione	Partecipazione
Disponibilità	Disponibilità	Disponibilità	Disponibilità	Disponibilità
4,84				
4,84				
4,87				
<b>Docente 2</b>	<b>Docente 6</b>	<b>Docente 10</b>	<b>Docente 14</b>	<b>Docente 18</b>
Chiarezza	Chiarezza	Chiarezza	Chiarezza	Chiarezza
Partecipazione	Partecipazione	Partecipazione	Partecipazione	Partecipazione
Disponibilità	Disponibilità	Disponibilità	Disponibilità	Disponibilità
<b>Docente 3</b>	<b>Docente 7</b>	<b>Docente 11</b>	<b>Docente 15</b>	<b>Docente 19</b>
Chiarezza	Chiarezza	Chiarezza	Chiarezza	Chiarezza
Partecipazione	Partecipazione	Partecipazione	Partecipazione	Partecipazione
Disponibilità	Disponibilità	Disponibilità	Disponibilità	Disponibilità
<b>Docente 4</b>	<b>Docente 8</b>	<b>Docente 12</b>	<b>Docente 16</b>	<b>Docente 20</b>
Partecipazione	Chiarezza	Chiarezza	Chiarezza	Chiarezza
Disponibilità	Partecipazione	Partecipazione	Partecipazione	Partecipazione
Chiarezza	Disponibilità	Disponibilità	Disponibilità	Disponibilità

Note: Non sono presenti reclami. Tutti i parametri rientrano negli standard previsti.