

## CORSO B – FRONTLINE LAB & OPERATIONAL SOFT SKILLS

Il Corso B è rivolto agli operatori sanitari e amministrativi di frontline. L'obiettivo strategico è sviluppare competenze operative di comunicazione empatica e prime capacità di Service Design, utilizzo dell'IA sia come supporto relazionale, che come ottimizzazione pratica dei percorsi assistenziali in logica User Experience. Il corso traduce la metodologia Culture-First nel lavoro quotidiano di chi cura e assiste.

### MODULO B1 – Le Basi della Comunicazione: CNV e Relazione Terapeutica

CORSO	B – Frontline Lab & Operational Soft Skills	MODULO	B1
<b>TITOLO</b>	<b>Le Basi della Comunicazione: CNV e Gestione del Paziente Fragile</b>	<b>TARGET</b>	Operatori sanitari (infermieri, OSS, tecnici) e amministrativi di sportello
<b>ORE TOTALI</b>	4 ore docenza frontale + 2 ore esercitazioni di gruppo + 2 ore role play = Tot. 8 ore presenza	<b>MODALITÀ</b>	In presenza – aula interattiva con role play

#### Articolazione delle sessioni in presenza

SESSIONE	TITOLO	CONTENUTI CHIAVE	ORE	FIGURA
1 <sup>a</sup> (4h)	<b>Le basi della comunicazione interpersonale in sanità</b>	La comunicazione come competenza clinica: il potere terapeutico della relazione. Modelli della comunicazione umana. Comunicazione verbale, paraverbale, non verbale. Prossemica e contatto fisico in ambito sanitario. Filtri cognitivi ed emotivi che distorcono la comunicazione. Gestione dell'aggressività e del paziente in stato di stress acuto. Laboratorio: analisi di video-casi di comunicazione efficace e non efficace.	4 h	Docente Fascia A + Tutor d'aula
2 <sup>a</sup> (2h)	<b>Tecniche di comunicazione analogica e non verbale con pazienti fragili</b>	La fragilità come condizione multidimensionale: anziani, disabilità cognitiva, demenza, fine vita. Tecniche di comunicazione analogica: ritmo, tono, contatto oculare, specchio posturale. La Comunicazione Non Violenta (Rosenberg): osservazione, sentimento, bisogno, richiesta. Ascolto attivo ed empatia come competenze allenabili. Gestione del silenzio e dello spazio emotivo.	2 h	Docente Fascia A + Tutor d'aula
3 <sup>a</sup> (2h)	<b>Role Play: Scenari di comunicazione critica</b>	Simulazione di situazioni reali di difficoltà comunicativa: comunicazione di cattive notizie; gestione del familiare in stato di stress; situazione di conflitto allo sportello. I partecipanti recitano scenari e ricevono feedback strutturati dai pari e dal docente. Debriefing guidato: cosa ha funzionato, cosa migliorare, piano personale.	2 h	Docente Fascia A + Tutor d'aula

#### Obiettivi di apprendimento specifici

<b>Al termine del modulo il partecipante sa:</b>	1. Riconoscere i segnali non verbali di disagio nel paziente; 2. Applicare almeno 3 tecniche di comunicazione empatica; 3. Gestire un momento di crisi relazionale senza escalation; 4. Compilare una nota di 'comunicazione critica' nel diario infermieristico
<b>Collegamento al burnout</b>	La comunicazione efficace riduce il senso di impotenza dell'operatore: chi sa 'come stare' con il paziente difficile soffre meno. Collegamento diretto alla riduzione del burnout (Livello 1 della Piramide SSN: BENESSERE)
<b>Valutazione</b>	Osservazione strutturata durante il role play (griglia di valutazione comportamentale); autovalutazione pre/post; badge digitale a completamento del percorso B

## MODULO B2 – FAD Sincrona: IA Dialogica per l'Assistenza e User Experience

CORSO	B – Frontline Lab & Operational Soft Skills	MODULO	B2
TITOLO	<b>FAD Sincrona: Intelligenza Dialogica per Validare Intuizioni e Migliorare l'Assistenza</b>	TARGET	Operatori sanitari – 25 discenti per classe
ORE TOTALI	6 ore FAD sincrona (3 sessioni: 2h + 2h + 2h)	MODALITÀ	Videoconferenza interattiva con breakout room e accesso a strumenti IA

### Articolazione delle sessioni sincrone

SESSIONE	TITOLO	CONTENUTI CHIAVE	ORE	FIGURA
I sessione	<b>La comunicazione</b>	Introduzione pratica all'IA dialogica: cosa può e non può fare. Demo live: inserire un'osservazione clinica informale ('sembra che i pazienti peggiorino dopo le visite notturne') e vedere come l'IA la analizza su dati aggregati. Esercitazione guidata: ogni partecipante formula una propria ipotesi e la verifica con il supporto IA. Discussione: quando fidarsi dell'IA e quando no.	2 h	Docente Fascia B + Tutor d'aula
II sessione	<b>Service Safari ed Empathy map</b>	Preparazione, Esplorazione, Analisi e sistemazione dei dati del Service Safari. Empathy Map nel Service Design e nello Human-Centered Design. Comprendere a fondo l'utente, andando oltre i dati demografici e i comportamenti osservabili.	2 h	Docente Fascia B + Tutor d'aula
III sessione	<b>User Experience e ottimizzazione dei percorsi assistenziali reali</b>	La User Experience (UX) applicata alla sanità: il percorso del paziente come esperienza da progettare. Mappatura del Patient Journey: punti di contatto, momenti critici (pain points), opportunità di miglioramento. Laboratorio: i partecipanti mappano il percorso del paziente nel loro reparto, identificano 2-3 pain points prioritari, propongono soluzioni verificabili. Output: scheda UX del reparto.	2 h	Docente Fascia B + Tutor d'aula

### Note metodologiche e strumenti

<b>Prerequisiti</b>	Aver completato almeno il 60% delle pillole del Modulo B3 (FAD asincrona).
<b>Output documentale</b>	Scheda UX del reparto (pain points + soluzioni + KPI); Scheda dati dell'Empathy map. Scheda del Patient Journey salvato nel sistema per la fase di simulazione B4
<b>Privacy e dati</b>	Tutti i dati utilizzati sono aggregati e anonimizzati. I documenti non contengono dati reali di pazienti identificabili. Compliance GDPR garantita.

## MODULO B3 – FAD Asincrona: Pillole su Resilienza, Stress e IA Relazionale

CORSO	B – Frontline Lab & Operational Soft Skills	MODULO	B3
TITOLO	<b>FAD Asincrona: Gestione dello Stress, Resilienza e Empatia Aumentata con l'IA</b>	TARGET	Tutti gli operatori del Corso B (fruizione individuale)
ORE TOTALI	6 ore totali (3 ore benessere e resilienza + 3 ore empatia e IA)	MODALITÀ	FAD asincrona – videolezioni con quiz di verifica e materiali scaricabili

### Struttura delle pillole – Blocco 1: Benessere, Stress e Resilienza (3 ore)

N°	TITOLO PILLOLA	CONTENUTO	DURATA
1	Stress occupazionale in sanità: cause, sintomi, impatto	<i>Il burnout come fenomeno sistemico. Dati epidemiologici sul personale sanitario italiano. Differenza tra stress positivo (eustress) e distress. Fattori organizzativi che amplificano lo stress.</i>	30 min
2	Tecniche di gestione dello stress: mindfulness e regolazione emotiva	<i>Introduzione alla mindfulness in ambito lavorativo. Tecnica STOP (Stop, Take a breath, Observe, Proceed). Coerenza cardiaca: esercizio pratico guidato. Distanza cognitiva dagli eventi stressanti.</i>	30 min
3	Resilienza organizzativa: da vittima a protagonista	<i>Il concetto di Agency: sentirsi artefici del cambiamento. Locus of control interno vs esterno. Come la formazione al Problem Finding aumenta la resilienza individuale. Storie di operatori che hanno trasformato problemi in progetti.</i>	30 min
4	Musicoterapia e benessere sensoriale in reparto	<i>L'uso della musica come strumento terapeutico e di benessere per operatori e pazienti. Evidenze scientifiche. Applicazioni pratiche in ambito ospedaliero: corridoi, sale d'attesa, fine vita.</i>	30 min
5	La Comunicazione Non Violenta (CNV) come strumento anti-burnout	<i>Approfondimento CNV: come il linguaggio modifica la percezione dello stress. Riconoscere i propri bisogni insoddisfatti. Come dire 'no' in modo professionale. Gestione del conflitto con colleghi.</i>	30 min
6	Il confine professionale: proteggere la relazione senza distanza emotiva	<i>La distanza professionale vs la distanza difensiva. Come mantenersi 'presenti' senza essere travolti. Il concetto di compassion fatigue e come prevenirla. Supervisione tra pari come strumento di supporto.</i>	30 min

## Struttura delle pillole – Blocco 2: Empatia e IA Relazionale (3 ore)

N°	TITOLO PILLOLA	CONTENUTO	DURATA
1	L'empatia come competenza: si può allenare?	<i>Neuroscienze dell'empatia: neuroni specchio e risonanza emotiva. Differenza tra empatia affettiva e cognitiva. Come l'empatia migliora gli esiti clinici e la soddisfazione del paziente.</i>	30 min
2	L'IA può essere empatica? Limiti e opportunità	<i>Cosa sanno fare i chatbot sanitari. Rischi dell'IA che simula empatia (false aspettative). Come l'IA può SUPPORTARE l'empatia umana senza sostituirla. Esempi: reminder automatici, semplificazione del linguaggio clinico.</i>	30 min
3	IA e accessibilità: comunicare con tutti i pazienti	<i>Plain language in sanità: come semplificare le istruzioni mediche. L'IA come traduttore culturale e linguistico. Strumenti di accessibilità per pazienti con disabilità sensoriale. Esempi pratici.</i>	30 min
4	Chatbot di supporto per operatori: gestire il carico informativo	<i>I chatbot interni come strumenti di supporto (protocolli, farmaci, procedure). Come l'IA riduce il carico cognitivo dell'operatore. Rischi: dipendenza, errori di sistema. La responsabilità rimane all'umano.</i>	30 min
5	Feedback dei pazienti nell'era digitale: come usarli	<i>I sistemi di feedback digitale (app, QR code, SMS). Come l'IA analizza i commenti e individua trend. Dal feedback al miglioramento del processo: ciclo PDCA digitale. Esempi da ospedali italiani.</i>	30 min
6	Il futuro dell'operatore sanitario nell'era dell'IA: nuove competenze, nuova identità	<i>Quali competenze rimarranno esclusive dell'umano. Come l'IA cambierà il profilo professionale nei prossimi 5 anni. Il concetto di 'augmented care professional'. Come prepararsi.</i>	30 min

## MODULO B4 – Simulazione: Analisi UX Assistenziale

CORSO	B – Frontline Lab & Operational Soft Skills	MODULO	B4
TITOLO	Simulazione: Ottimizzazione dei Percorsi Reali	TARGET	Operatori sanitari e referenti di processo – 4 gruppi da 25
ORE TOTALI	10 ore standard (= 5 ore reali guidate da Tutor di processo × coeff. 2)	MODALITÀ	Simulazione sul campo con tecnologia Cogi.co – guidata da Tutor di processo

### Articolazione delle sessioni di simulazione

SESSIONE	TITOLO	CONTENUTI CHIAVE	ORE	FIGURA
I sessione (3h reali= 6h std)	<b>Creazione e utilizzo dei Selftwin Statistici (Pazienti Simulati)</b>	Partendo dai Selftwin proposti dalla piattaforma i gruppi testano 2-3 scenari di cambiamento di processo sul paziente simulato. Scenario 1: cosa succede al paziente tipo se cambiamo il momento della somministrazione terapia. Scenario 2: come risponde il paziente fragile a un nuovo modello di comunicazione alla dimissione. Scenario 3: impatto di una nuova procedura di accoglienza sul livello di stress del paziente simulato. Il Tutor di processo facilita l'interpretazione dei risultati e la discussione sulle implicazioni operative. Output: report di simulazione con raccomandazioni.	3 h reali (= 6 h std)	Tutor di processo
II sessione (2h reali= 4h std)	<b>Analisi della User Experience e ottimizzazione dei percorsi reali</b>	Sulla base delle Schede UX prodotte nel Modulo B2 e dei risultati delle simulazioni, i gruppi identificano 1-2 interventi di miglioramento immediatamente implementabili. Tecnica del 'Quick Win': soluzioni a impatto rapido (< 30 giorni) senza costi aggiuntivi. Ogni gruppo definisce: cosa cambia, chi lo fa, come si misura il risultato. Il Tutor di processo verifica la fattibilità e la coerenza con i flussi organizzativi. Output: Piano di Miglioramento Operativo da consegnare al proprio responsabile.	2 h reali (= 4 h std)	Tutor di processo(

### Output e sostenibilità

<b>Prodotti del modulo</b>	Report di simulazione Selftwin; Piano di Miglioramento Operativo per UO; Scheda UX aggiornata con evidenze sperimentali
<b>Alimentazione Community</b>	I Piani di Miglioramento Operativo vengono caricati nel Repository Dinamico aziendale e diventano casi di studio per la Community di Pratica interna
<b>Connessione con Corso A</b>	I risultati del Corso B (prospettiva frontline) si integrano con i prototipi del Corso A (prospettiva gestionale): la Community di Pratica fa incontrare le due visioni
<b>Valutazione finale</b>	Test di verifica apprendimento (ex-post); valutazione del Piano di Miglioramento da parte del tutor; rilascio Certificazione Digitale / Diploma finale del percorso B

## Struttura della Community Interna di Innovatori

Al termine del programma formativo, il progetto prevede la costituzione formale della Community di Pratica «Change Ambassadors». Non si tratta di un comitato aggiuntivo, ma di una rete informale ma strutturata di professionisti che hanno vissuto il percorso formativo e ne incarnano la metodologia.

ELEMENTO	DESCRIZIONE	STRUMENTI / AZIONI
<b>Chi sono i Change Ambassadors</b>	I partecipanti che si sono distinti per motivazione e capacità di applicare la metodologia durante il percorso (5-10 per corso)	Selezione collaborativa: proposta del tutor + autoselezione + validazione del responsabile di UO
<b>Repository Dinamico</b>	Archivio digitale di soluzioni, prototipi, Schede UX e Piani di Miglioramento prodotti durante la formazione	Piattaforma LMS aziendale; accessibile a tutti i dipendenti; aggiornamento continuo post-formazione
<b>Attività ricorrenti</b>	Sessioni mensili di peer learning (1h); facilitazione di nuovi gruppi di lavoro su problemi emergenti; aggiornamento del repository	Agenda definita dal Responsabile di Progetto; supporto del Tutor di processo per i primi 6 mesi
<b>Replicabilità</b>	Il modello e i materiali prodotti sono replicabili in altre AOU/ASL su scala nazionale	Documentazione del framework metodologico; open access per altre PA aderenti a PerForma PA
<b>Networking inter-istituzionale</b>	La Community dell'Azienda partecipa alla rete nazionale delle Communities di Pratica PerForma PA	Possibili visite di studio / benchmarking presso altre strutture sanitarie innovative successivamente al corso del progetto