

PROMOTORI DELL' INIZIATIVA:

DIREZIONE GENERALE ASST RHODENSE

UFFICIO FORMAZIONE PERMANENTE

RESPONSABILE SCIENTIFICO:

Ettore Presutto – Responsabile UOC Marketing dei Servizi

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA:

Ufficio Formazione Permanente

ASST Rhodense

v.le Forlanini 95, 20020, Garbagnate M.se (MI)

tel 02.99430.2005

SEGRETERIA DELL'EVENTO:

Milena De Silvestri

tel. 02.994302.049

mail: mdesilvestri@asst-rhodense.it

DESTINATARI & DISPONIBILITA' POSTI: 70 per edizione

Tutte le professioni (Addetti front- office/Accoglienza/CUP; Personale sanitario afferente ai Poliambulatori e servizi a contatto con l'utenza; Operatori P.S.; Operatori Scelta e revoca e operatori uffici protesica e ausili; Assistenti sociali; Educatori; Associazioni di volontariato)

ISCRIZIONI:

Accesso diretto mediante compilazione di scheda on line, previa autorizzazione del Responsabile

CONFERMA ISCRIZIONE (per interni):

E' possibile controllarne l'avvenuta registrazione sul portale 'My Aliseo', collegandosi alla pagina personale, menù Consultazioni/Visualizzazioni corsi seguiti/selezione anno.

L'iscrizione si intende accettata quando compare il titolo dell'evento e la dicitura "partecipante".

www.asst-rhodense.it

Accreditamento CROAS Lombardia: in accreditamento

Accreditamento ECM-CPD 2019: in accreditamento

(il provider declina qualsiasi responsabilità per l'eventuale cancellazione dell'evento)

La soglia minima di presenza richiesta è del 90% del monte ore previsto

**RUOLO DELL'URP
NELLA COMUNICAZIONE INTERNA
COME LEVA PER IL MIGLIORAMENTO
DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI**

URP

**1^a edizione: 19 giugno 2019
Auditorium PO Garbagnate**

**2^a edizione: 21 novembre 2019
Sala Capacchione Aula 'A' - PO Rho**

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia
ASST Rhodense

PREMESSA

Considerato il crescente numero di reclami e di richieste di assistenza, che hanno spesso come criticità comune l'aspetto relazionale, si ritiene utile il coinvolgimento del personale interno per uniformare la comunicazione sulla presa in carico degli utenti e migliorare l'approccio all'utenza.

OBIETTIVI FORMATIVI

Coinvolgimento del personale interno per uniformare la comunicazione sulla presa in carico degli utenti.

- | | |
|-------------|---|
| 14.00-14.30 | Presentazione obiettivi del corso e introduzione delle funzioni e dell'attività dell'URP
Ettore Presutto |
| 14.30-15.00 | L'URP: presentazione di una segnalazione
Angela Colonnello – Elena Molteni |
| 15.00-16.00 | Suggerimenti per una comunicazione efficace
Simone Rasetti |
| 16.00-16.45 | Le buone relazioni professionali come strumento di benessere individuale e organizzativo
Barbara Perfetti |
| 16.45-17.30 | La mediazione trasformativa dei conflitti: conflitti interni e conflitti con l'utenza
Annamaria Martini |
| 17.30-18.00 | Il volontariato: una risorsa che può fare la differenza
Salute Donna |