

**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 02.99430.2959 / 005 / 049

fax 02.99430.2507

e-mail: ufp@asst-rhodense.it

**SEGRETARIA DELL'EVENTO:**

Milena De Silvestri

tel. 02.994302.049

mail: mdesilvestri@asst-rhodense.it

**DESTINATARI & DISPONIBILITA' POSTI: 30 per edizione**

Tutte le professioni, in particolare: 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

**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](http://www.asst-rhodense.it)

Accreditamento ECM-CPD 2018: 129736 - crediti preassegnati: 4  
(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**

Ufficio  
Relazioni con il  
Pubblico

1<sup>^</sup> edizione: 15 giugno 2018 - Auditorium PO Garbagnate  
2<sup>^</sup> edizione: 4 ottobre 2018 - Sala Capacchione Aula 'B' - PO Rho  
3<sup>^</sup> edizione: 16 novembre 2018 - Auditorium PO Garbagnate

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 dell'URP.
- 14.30-15.15 Presentazione attività URP.
- 15.15-16.00 Presentazione dei risultati anni 2016 e 2017.  
La mediazione trasformativa dei conflitti.
- 16.00-18.00 Suggerimenti per una comunicazione efficace

docenti: esterni e interni