

**Tipologia formativa:**

- Formazione residenziale classica (RES1)** - fino a 100 partecipanti – da 101 a 200 partecipanti
- Convegni, congressi, simposi e conferenze (RES2)** - oltre i 200 partecipanti
- Videoconferenza (RES3)**
- Formazione Blended** - specificare le diverse tipologie formative: _____

ID evento: NO ECM

TITOLO EVENTO: Gestione delle segnalazioni, reclami, encomi, ringraziamenti, suggerimenti in ATS Milano
CALENDARIO DELL'EVENTO:

Edizione n. 1

Data: 10 novembre 2022

SEDE: ATS della Città Metropolitana di Milano – Via Conca del Naviglio, 45 Milano – c/o la sala al 1° piano n. 155**INDIRIZZO COLLEGAMENTO DA REMOTO/STREAMING:** Piattaforma Teams**DESCRIZIONE EVENTO:**

L'evento è pianificato in aggiunta al corso di formazione aziendale obbligatorio organizzato dall'ATS per tutto il comparto "L'evoluzione del rapporto tra Pubblica Amministrazione e cittadino", a fronte di una riorganizzazione aziendale e di revisione di procedure.

All'URP è attribuito, in particolare, il compito di fornire al pubblico adeguate informazioni relative ai servizi, alle strutture, ai compiti, ai procedimenti e al funzionamento dell'Amministrazione, garantendo agli utenti le informazioni attinenti l'attività dell'Amministrazione.

Gli operatori dell'ufficio relazioni con il pubblico svolgono attività di front office (accoglienza, orientamento con prevalenza di attività telefonica) e back office; il rapporto tra queste due parti deve essere caratterizzato da una comunicazione continua che renda back office e front office realmente complementari e allineati, anche nel contesto dell'Agenzia, nonostante la riforma regionale abbia assegnato ad altri enti l'erogazione di prestazioni e l'accesso del pubblico sia limitato.

La formazione ha l'obiettivo di una funzione chiave nel processo di comunicazione con i cittadini, che svolge attraverso un duplice ruolo. Un ruolo relazionale, che comporta la gestione delle relazioni interpersonali, lavorando in gruppo in modo efficace e la capacità di orientamento e di ascolto dell'utente.

Un ruolo operativo, che comporta invece la conoscenza dettagliata del processo e degli strumenti di lavoro e, di conseguenza, capacità di gestire secondo tempi prestabiliti il processo stesso, nonché la conoscenza approfondita della propria organizzazione.

OBIETTIVI SPECIFICI:

I partecipanti devono essere in grado di:

- approfondire le conoscenze in materia di privacy e della gestione del dato;
- approfondire il ruolo del Risk Management: analisi rischi e attività di mediazione;
- conoscere in modo dettagliato la riorganizzazione dell'attività "emergenza sanitaria" in relazione al rapporto con il cittadino;
- migliorare la capacità di gestione del "caso" secondo la nuova procedura.

OBIETTIVI FORMATIVI (selezionare quanto indicato nel Piano Formativo):

- obiettivi formativi **tecnico – professionali** (10, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 34, 35, 36, 37 e 38)
- obiettivi formativi **di processo** (3, 4, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 30 e 32)
- obiettivi formativi **di sistema** (1, 2, 5, 6, 16, 17, 31 e 33)

PROGRAMMA EVENTO RESIDENZIALE

AREA DI RIFERIMENTO (OBIETTIVI ECM NAZIONALI): n. 7. La comunicazione efficace interna, esterna, con paziente.
La privacy ed il consenso informato

TEMATICA REGIONALE: (indicare solo nel caso in cui l'evento rientri in una delle tematiche sotto elencate):

- Nuova modalità di presa in carico dei pazienti cronici e fragili
- Sviluppo del SSL attraverso l'implementazione della telemedicina
- Tutela della salute e sicurezza del lavoratore
- Promozione di stili di vita e ambienti favorevoli alla salute, prevenzione dei fattori di rischio comportamentali delle malattie cronico degenerative, dipendenze
- Strumenti per la sanità digitale
- Applicazione del Decreto del Ministero della Salute 2 aprile 2015, n. 70 "Regolamento recante definizione degli standard qualitativi, strutturali, tecnologici e quantitativi relativi all'assistenza ospedaliera"

TEMATICA NAZIONALE: (indicare solo nel caso in cui l'evento rientri in una delle tematiche sotto elencate):

- Fertilità (associabile obiettivo ECM n. 20)
- Vaccini e strategie vaccinali (associabile obiettivo ECM n. 20)
- Responsabilità professionale (associabile obiettivo ECM n. 6)
- Gestione delle situazioni che generano violenza nei confronti dell'operatore sanitario (associabile obiettivo ECM n. 20 – 32 – 33)
- Antimicrobico-resistenza (associabile obiettivo ECM n. 20 – 32 – 33)
- Utilizzo della cannabis terapeutica nelle pratiche di gestione del dolore (associabile obiettivo ECM n. 21)
- L'infezione da Coronavirus 2019 nCoV (associabile obiettivo ECM n. 20 – 32 – 33)
- La medicina di genere (associabile obiettivo ECM n. 20 – 32 – 33)

METODOLOGIA DIDATTICA (prevalente):

- Lezione / Discussione
- Dimostrazione
- Lavoro in piccolo gruppo
- Analisi di casi
- Role Playing
- Journal club

L'evento è organizzato in collaborazione con _____

EVENTO SPONSORIZZATO: NO SÌ

SPONSOR: _____
(ragione sociale)

DESTINATARI (per singola edizione):

AZIENDA	SERVIZIO DI APPARTENENZA	CATEGORIA PROFESSIONALE	N. PARTECIPANTI
ATS della Città Metropolitana di Milano		Tutte le professioni amministrative e sanitarie	10
		Altre figure	5
TOTALE partecipanti			15

E' prevista una quota di iscrizione: NO SÌ pari a Euro _____

RESPONSABILE SCIENTIFICO (riportare lo stesso nominativo inserito nel Piano Formativo):

Franca Manfredi - Dirigente Responsabile UOS Comunicazione, URP e Ufficio Stampa presso ATS della Città Metropolitana di Milano

DOCENTI/RELATORI:

Franca Manfredi - Dirigente Responsabile UOS Comunicazione, URP e Ufficio Stampa presso ATS della Città Metropolitana di Milano

TUTOR (se previsto): nessuno

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA:

PROGRAMMA EVENTO RESIDENZIALE

Barra Chiara
UOS Comunicazione, URP e Ufficio Stampa
Tel. 02.85782050
comunicazione@ats-milano.it
www.ats-milano.it

PROGRAMMA:

Questionario conoscitivo di ingresso

ORARIO	CONTENUTI	DOCENTI/RELATORI
09.00 -12.30	Tutela della Privacy e gestione del dato Risk management Emergenza sanitaria	Franca Manfredi
13.30 – 15.45	Gestione segnalazioni, reclami, encomi, ringraziamenti e suggerimenti Scheda segnalazioni Analisi Casi	Franca Manfredi
15.45 -16.00	Domande e test finale	Franca Manfredi

	Descrizione Modalità di Valutazione dell'Evento <input checked="" type="checkbox"/> Test a scelta multipla (3 domande per ogni credito, a risposta quadrupla) <input type="checkbox"/> Questionario a risposta aperta <input type="checkbox"/> Colloquio <input type="checkbox"/> Valutazione con pratica <input type="checkbox"/> Produzione di un elaborato/progetto <input type="checkbox"/> Altro (specificare nel dettaglio, come previsto dal manuale di accreditamento R.L. ECM-CPD) <hr/> <input type="checkbox"/> Valutazione non prevista (Convegni, Congressi, Simposi, Conferenze - oltre 200 partecipanti)
--	---

	<input type="checkbox"/> Valutazione ricadute organizzative Specificare indicatore, modalità e tempi: <hr/> <hr/>
--	---

	+ <input checked="" type="checkbox"/> Relazione conclusiva evento del Responsabile Scientifico + <input checked="" type="checkbox"/> Valutazione gradimento
--	--

Durata totale in ore: 6

(Dal conteggio dei crediti è escluso il tempo destinato a: registrazione dei partecipanti, saluti introduttivi, pause/intervalli e valutazione della qualità percepita)

PARTECIPAZIONE E CREDITI ECM:

Soglia minima di partecipazione:

- eventi formativi di durata uguale o inferiore a 6 ore: 100% delle ore totali previste dal programma
- eventi formativi di durata superiori alle 6 ore: 80% delle ore totali previste dal programma
- eventi formativi con vincoli legislativi di durata superiore alle 6 ore, come ad esempio la formazione del D. Lgs. n. 81/2008: 90% delle ore totali previste dal programma

Secondo le indicazioni contenute nel Decreto Direzione Generale Welfare n. 18429 del 23/12/2021, all'evento sono stati preassegnati

PROGRAMMA EVENTO RESIDENZIALE

L'attestato ECM e di partecipazione sarà rilasciato solo ed esclusivamente ai partecipanti che avranno:

- raggiunto la soglia minima di partecipazione;
- compilato il questionario conoscitivo di ingresso (ove previsto);
- superato l'80% del questionario di apprendimento (obbligatorio per i corsi fino a 200 partecipanti);
- compilato e riconsegnato la valutazione di gradimento;
- inviato il modulo A037-MD033 *Fac-simile autocertificazione presenza evento formativo online* per gli eventi svolti in Teams (ove previsto).

MODALITÀ DI ISCRIZIONE ALL'EVENTO: (Specificare modalità e tempi)

ON LINE tramite piattaforma My Aliseo