



UNIONE EUROPEA
Fondo sociale europeo



**Regione
Lombardia**



CATALOGO CORSI AREA SANITÀ 2021

Avviso Regione Lombardia
Fase VI Formazione Continua



ÉCOLE
ENTI CONFINDUSTRIALI LOMBARDI
PER L'EDUCATION

INDICE

CARATTERISTICHE DELL'AVVISO	3
CORSI FINANZIATI	4
CONTATTI	26

CARATTERISTICHE DELL'AVVISO

Con questo Avviso Regione Lombardia mette a disposizione un **voucher aziendale a fondo perduto per l'acquisto di percorsi formativi**. I voucher sono destinati a dipendenti, soci e titolari di aziende con sede operativa in Lombardia inclusi lavoratori autonomi e liberi professionisti con domicilio fiscale in Lombardia.

Alle imprese in possesso dei requisiti è messo a disposizione un **contributo massimo di € 50.000,00** su base annua, che può essere fruito dai destinatari per partecipare ai corsi di formazione presenti nel Catalogo approvato da Regione Lombardia attraverso uno o più voucher formativi aziendali. I costi dei voucher dipendono dalla durata del corso e dalle competenze sviluppate.



I percorsi formativi sono **gratuiti**: l'azienda anticipa il costo del voucher, che verrà **rimborsato** direttamente da Regione Lombardia.

La liquidazione del finanziamento viene disposta entro **60 giorni solari** dalla data della richiesta, previa verifica della documentazione presentata.



Tutti i corsi potranno essere svolti anche con **classi interaziendali**.



I corsi sono compatibili con l'erogazione delle lezioni in **presenza** e con formazione a **distanza sincrona**.

CORSI FINANZIATI

1. **AVVICINARSI ALLA TELEMEDICINA: COSA SAPERE, COME COMPORTARSI E CHE RISCHI PREVENIRE**
2. **CUP/Front Office: Relazione e aspetti tecnici nella gestione del paziente**
3. **Gestire lo stress generato dalla relazione con pazienti in situazione di emergenza e post emergenza**
4. **Gestire/prevenire atti di aggressione nelle strutture sanitarie**
5. **La valutazione e la gestione del feedback ai collaboratori**
6. **Elementi di contabilità e finanza**
7. **La digitalizzazione dei dati aziendali**
8. **Migliorare la comunicazione con il paziente: aspetti clinici e prevenzione del contenzioso ai tempi del COVID-19**
9. **La gestione di team multidisciplinari: gli insegnamenti della crisi**
10. **Project Management in sanità**
11. **Migliorare le strategie commerciali di business**
12. **Come prevenire e gestire i conflitti nel proprio staff**

AVVICINARSI ALLA TELEMEDICINA: COSA SAPERE, COME COMPORTARSI E CHE RISCHI PREVENIRE

PREMESSA

L'attuazione di alcune prestazioni sanitarie attraverso strumenti di telemedicina, realizzata in numerose realtà su tutto il territorio nazionale, ha dimostrato di poter offrire importanti vantaggi nella direzione di una maggior efficienza e qualità in diversi servizi sanitari. Nonostante l'emergenza COVID-19 abbia accelerato l'utilizzo di strumenti offerti dalla sanità digitale e dalla telemedicina, persistono tuttora barriere infrastrutturali, normative, organizzative e deontologiche che hanno sinora rallentato lo sviluppo della telemedicina in Italia. In particolare, prima di attivare qualsiasi servizio di prestazione assistenziale a distanza, è necessario che il professionista sanitario acquisisca una serie di nozioni tecniche e competenze trasversali, indispensabili per una piena consapevolezza di tutte le implicazioni dovute al cambio di paradigma assistenziale.

OBIETTIVI FORMATIVI

- Avere i riferimenti normativi che regolano, nel nostro ordinamento, l'erogazione di prestazioni sanitarie con l'ausilio degli strumenti messi a disposizione dalla telemedicina
- Avere un quadro di riferimento sulla medicina digitale e i suoi strumenti comprendendo il ruolo e i possibili utilizzi delle misurazioni digitali, le possibili applicazioni per la propria attività professionale dei Digital Support, della Digital Rehabilitation e dei Digital Therapeutics
- Promuovere una completa identificazione e valutazione dei rischi correlati alla implementazione dei servizi di telemedicina in una logica di prevenzione e di sicurezza
- Fornire ai partecipanti alcuni punti di attenzione da considerare nel momento in cui si chiede al paziente e/o al caregiver di co-produrre una parte del processo di diagnosi o di cura avvalendosi della telemedicina. Saranno inoltre forniti alcuni strumenti utili al fine della valutazione degli impatti psicosociali sul paziente e il caregiver
- Favorire l'implementazione di un processo di "Cybersecurity by design" nelle organizzazioni del settore sanitario promuovendo, da un lato la consapevolezza dell'importanza di adottare comportamenti sicuri e strutturando, dall'altro, un percorso per la definizione di processi organizzativi funzionali al presidio delle aree di rischio nel campo della sicurezza informatica

METODOLOGIA FORMATIVA

La metodologia didattica prevede l'alternarsi di momenti di docenza frontale con diverse esercitazioni al fine di offrire i contenuti con il massimo coinvolgimento dei partecipanti e lo sviluppo delle abilità proposte per il ruolo. Ampio spazio sarà dato all'analisi e alla simulazione di situazioni reali.

CONTENUTI FORMATIVI

IL CONTESTO GENERALE: LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO E LA NUOVA ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

- Il quadro normativo nazionale e lombardo, gli ultimi atti della conferenza Stato Regioni e il sistema di tariffazione
- Come cambia la modalità di organizzazione del lavoro nelle strutture sanitarie con la telemedicina
- Case studies

COME CAMBIANO LE TECNOLOGIE, LE RESPONSABILITÀ PROFESSIONALI E LA GESTIONE DEI RISCHI

- Digital Health: tassonomia della Digital Medicine Society: Digital Supports, Digital Rehabilitation e Digital Pills
- Terapie Digitali
- Gestione del rischio clinico (infrastruttura tecnologica, appropriatezza delle prestazioni, tracciabilità)
- Gestione del rischio assicurativo (responsabilità dell'organizzazione, responsabilità degli operatori, informazione del paziente)

COME CAMBIA LA RELAZIONE CON IL PAZIENTE E IL SUO CAREGIVER ATTRAVERSO LA TELEMEDICINA

- Coinvolgimento, engagement, activation del paziente e co-produzione con il paziente e il suo caregiver
- Antecedenti, fattori di processo ed esiti del co-produrre attraverso la telemedicina
- Case studies e simulazioni

CYBERSECURITY

- Introduzione all'Information Security
- Deep e Dark Web
- Introduzione alla Cyber Security (Phishing, Malware)
- Detection dei tentativi di phishing (messaggi e-mail, web sites & motori di ricerca, skype e instant messaging, telefonate e SMS)



800 € + IVA a partecipante



16 ORE

CUP/FRONT OFFICE: RELAZIONE E ASPETTI TECNICI NELLA GESTIONE DEL PAZIENTE

PREMESSA

È necessario che nel personale di un'organizzazione si sviluppi un atteggiamento diffuso di orientamento al cliente, in cui le persone siano attente allo sviluppo delle iniziative necessarie per rafforzare il rapporto cliente/servizio e capaci di comportamenti professionali e qualificati, specie nelle situazioni critiche. Contemporaneamente è essenziale che nel CUP/front office delle strutture – oltre ad una piena presa di coscienza di tutti i servizi offerti dall'azienda - emerga una spiccata sensibilità allo sviluppo commerciale, interpretato come attenzione alla sostenibilità organizzativa del servizio e quale potente leva di soddisfazione delle esigenze del cliente. Alla base della formazione di primo contatto deve esserci anche il saper riconoscere e gestire i diversi tipi di prestazioni e clienti, con particolare riferimento alla sanità integrativa, che prevede una serie di articolazioni specifiche che seguono canali di finanziamento differenti. Infine va valorizzata la capacità di comunicazione scritta, in tutte le circostanze e con diversi interlocutori.

OBIETTIVI FORMATIVI

- Aumentare nei partecipanti la consapevolezza del loro ruolo strategico nel raggiungimento della soddisfazione del cliente e quindi nell'orientamento delle sue scelte/comportamenti futuri
- Sensibilizzare i corsisti ad un atteggiamento attento e proattivo verso la clientela, orientato non solamente all'efficienza e alla qualità "tecnica del servizio", ma alla costruzione di una relazione soddisfacente di fiducia reciproca e alla preoccupazione della sostenibilità aziendale
- Rinforzare nei partecipanti alcune competenze chiave per una gestione efficace delle relazioni con il cliente in una logica continua di customer relationship management
- Sviluppare nel personale un'attitudine commerciale, capace di cogliere i bisogni della clientela e di tradurli in opportunità negoziali reciproche
- Affinare alcune tecniche di gestione delle situazioni delicate per un servizio alla clientela più efficace
- Conoscere il settore sanitario e le sue tipologie di prestazioni e approfondire i dettagli della sanità integrativa
- Definire metodi organizzativi per accettazione/prenotazione
- Ampliare la consapevolezza del proprio ruolo organizzativo come funzione di servizio e veicolo dell'immagine del Centro Ospedaliero
- Sviluppare le competenze di relazione con l'utente/paziente, con particolare riferimento alla comunicazione orientata all'interlocutore e alla gestione delle problematiche emergenti nell'ottica di fornire un servizio di qualità
- Migliorare la capacità di utilizzare professionalmente strumenti di comunicazione

METODOLOGIA FORMATIVA

La metodologia didattica prevede l'alternarsi di momenti di docenza con diverse esercitazioni al fine di offrire i contenuti con il massimo coinvolgimento dei partecipanti. Si alterneranno diverse tecniche didattiche (esercitazioni, filmati, ecc...) al fine di garantire la massima trasferibilità dei contenuti appresi. Ampio spazio sarà dato all'analisi e alla simulazione di situazioni reali con la clientela di riferimento.

CONTENUTI FORMATIVI

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

- Il cambio di scenario e gli impatti nell'interpretazione di ruolo quotidiana: sviluppare sensibilità differenti e rinnovare continuamente le proprie competenze
- La soddisfazione del cliente come obiettivo strategico: il customer relationship management
- L'identità di ruolo: consapevolezza e valorizzazione del proprio spazio di influenza nella fase di presa in carico e di prenotazione
- I diversi servizi a disposizione del cliente all'interno del gruppo aziendale: conoscenza e integrazione reciproca
- Le responsabilità professionali nell'orientamento al cliente: attenzione al servizio, cura della relazione e creazione di opportunità commerciali
- L'ascolto del cliente e dei suoi bisogni
- La capacità di guidare la clientela: affidabilità, responsabilità e comunicazione persuasiva
- L'atteggiamento commerciale: cogliere i bisogni del cliente e formulare soluzioni coerenti
- Tecniche di vendita dei servizi privati del gruppo
- La costruzione di una relazione soddisfacente con il cliente: azioni a valore ed errori da evitare
- La comunicazione al telefono: specificità e peculiarità
- L'efficacia della comunicazione telefonica: attenzioni nella gestione del cliente
- La gestione della clientela difficile: la comunicazione diplomatica ed il comportamento positivo

SAPER RICONOSCERE E GESTIRE I DIVERSI TIPI DI PRESTAZIONI E CLIENTI

- Differenze tra SSN, solvenza, sanità integrativa
- Differenze nella Sanità Integrativa (es. sanità diretta ed indiretta, welfare aziendale, "Enti, Casse e Società di Mutuo Soccorso)
- Come impostare un efficiente sistema organizzativo di accettazione/prenotazione
- Definire l'operatività in base al tipo di paziente e al tipo di provider

LABORATORIO DI COMUNICAZIONE SCRITTA VIA E-MAIL

- Ruolo e competenze di comunicazione
- «Totò, Peppino e la malafemmina...»: i principi della comunicazione scritta
- Pro e contro della comunicazione via mail
- Partiamo da principio: quali sono gli obiettivi?
- Paradossi della comunicazione scritta
- Quantità, qualità, modalità e relazione
- Nella mente del ricevente: le valutazioni automatiche
- «Ufficio traduzioni»: le possibili distorsioni
- Migliorare l'impatto sul destinatario
- La forma è sostanza: le dieci regole per scrivere mail



1.500 € + IVA a partecipante



30 ORE

GESTIRE LO STRESS GENERATO DALLA RELAZIONE CON PAZIENTI IN SITUAZIONE DI EMERGENZA E POST EMERGENZA

PREMESSA

L'effetto traumatico della situazione di emergenza che si è creata in relazione al COVID-19 può avere ripercussioni sia sull'individuo, sia sul gruppo di lavoro/équipe, sia sul contesto organizzativo allargato: esso ha la potenzialità di disintegrare non solo la stabilità del personale ma anche la stabilità del gruppo di lavoro. L'intervento si focalizza sul ripercorrere/esplorare quindi alcune variabili implicate, utili sia in termini di efficienza che di efficacia: umane, relazionali, di contesto e tecnico/professionali. È importante che l'esperienza appena trascorsa venga ripercorsa e rielaborata dai professionisti che hanno dovuto fronteggiarla. Individuiamo nella dimensione del gruppo aula un "potenziale terapeutico" che può emergere all'interno di un percorso di ricerca comune di nuove possibilità di benessere al lavoro. Il progetto proposto nasce da un'analisi degli esiti delle prime ricerche svolte in Cina e ampliate dalle recenti ricerche specifiche in contesto nazionale e internazionale, sugli effetti dello stress acuto nella gestione dell'emergenza COVID-19 sul personale sanitario. Il coinvolgimento dei committenti, prima dell'avvio del percorso formativo è, dal nostro punto di vista, utile per raccogliere informazioni di contesto e bisogni specifici che l'organizzazione sta rilevando rispetto ai propri operatori e rispetto all'esperienza vissuta. In questo modo è possibile costruire un intervento formativo personalizzato e maggiormente efficace, proprio perché progettato a partire dall'esperienza diretta delle persone che l'hanno vissuta.

OBIETTIVI FORMATIVI

- Sostenere individui, professionisti, équipe, a ritrovare le risorse per superare il "trauma vicario", legato alle attività di affiancamento di individui "fragili e/o a rischio di vita"
- Fornire strategie per aiutare il personale a elaborare e gestire l'esperienza vissuta di fronteggiamento dell'emergenza, prima che si trasformi in stress cronico
- Riflettere insieme sul paradigma originario delle professioni di aiuto: stare bene, fare bene, fare stare bene

METODOLOGIA FORMATIVA

Strumento privilegiato del lavoro sarà la dimensione del gruppo che consente di far rivivere gli aspetti traumatici, di metabolizzarli e rielaborarli in un dialogo in comune con esperienze altrui. Le attività proposte si fondano sulla "danza" tra distanziamento e riavvicinamento tra coloro che hanno condiviso l'esperienza, accompagnati da persone che sono lì per essere di aiuto a cercare un'uscita dall'ingorgo dei vissuti e dal trauma conseguente, attraverso un lavoro guidato di ricerca di senso all'apparente insensatezza della situazione. L'esperienza laboratoriale ad approccio esperienziale facilita l'interazione attiva e la mobilitazione delle risorse individuali e del gruppo, in situazione di sperimentazione protetta. Si fa leva sia sugli aspetti cognitivi e razionali, quanto su quelli emotivi, attraverso diverse modalità: analisi di caso portati dai partecipanti, narrazione autobiografica, linguaggio filmico, linguaggio corporeo, role-playing, costellazione integrali, strumenti di attivazione analogici, in rapporto alla specificità dei temi trattati.

CONTENUTI FORMATIVI

RICONOSCIMENTO E INTEGRAZIONE DELLE TENSIONI: STRESS ACUTO, TRAUMA E TRAUMA VICARIO

- Riconoscere l'impatto dell'esperienza vissuta: segnali e sintomi
- Le tensioni del professionista tra vita personale e professionale, tra paura e senso del dovere (es. senso di fatica nella presa di decisioni, senso di impotenza, paura per sé e per la propria famiglia, per gli altri, senso di distacco o di iper-coinvolgimento emotivo, ...)
- Come accogliere e integrare le tensioni per evitare che si attivino processi disgregativi e di scissione
- Come trovare le energie per sostenere le relazioni

RINFORZO E RISORSE INDIVIDUALI

- Riprendere contatto con le emozioni legate a situazioni di stress
- Il riconoscimento e l'accoglimento di tutte le emozioni
- La forza del pensiero "trasformativo": allenare la mente per allargare lo sguardo
- Resilienza: connettersi con le proprie risorse interiori
- Attivare la propria energia vitale, personale e professionale

IL SENSO DELL'ALLEANZA PROFESSIONALE

- Riconoscimento del ruolo di ogni professionalità rispetto al paziente e al suo percorso e le credenze collettive al lavoro
- Il valore aggiunto di ogni professione nel lavoro di équipe
- Riacquistare il senso di fiducia nell'operato del collega, nell'ottica di costruire alleanze professionali e fare fronte al senso di solitudine
- La relazione bruciata: costruire relazioni di "giusta vicinanza" con pazienti e colleghi

RIPENSARE L'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

- Ripercorrere il senso del lavoro della propria équipe: punti di forza dell'azione collettiva
- Riconoscere le opportunità svelate dagli errori
- La cura della comunicazione come strumento di relazione



600 € + IVA a partecipante



16 ORE

GESTIRE/PREVENIRE ATTI DI AGGRESSIONE NELLE STRUTTURE SANITARIE

PREMESSA

Numerosi studi hanno dimostrato che l'esposizione a eventi aggressivi da parte dei pazienti/utenti e accompagnatori comporta effetti rilevanti sia per il benessere dei lavoratori (per esempio ansia, depressione, sintomi di stress post-traumatico, riduzioni dell'autostima), sia per la qualità del lavoro (per esempio, aumento di assenteismo e turnover). Tali effetti non riguardano solo il personale di aree cliniche e servizi tradizionalmente più esposti (PS, psichiatria o CUP), ma sta interessando in maniera non trascurabile anche il personale di reparti e servizi dove il legame di fiducia tra pazienti/familiari e sanitari era considerato esente da tensioni violente, quali l'area materno-infantile, gli ambulatori e tutti i servizi amministrativi con diretto contatto con i pazienti/familiari. Risulta pertanto particolarmente sentito il bisogno di un percorso formativo e di addestramento con professionisti di comprovata esperienza in tecniche di contenimento della violenza e delle aggressioni per il personale delle strutture sanitarie che normalmente è esposto a relazioni con clienti/pazienti che possono diventare critiche. Nel 2020 è entrata in vigore la Legge Nazionale n. 113/2020 *"Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni"* dove viene rafforzato il concetto che le strutture presso le quali opera il personale sanitario o socio-sanitario devono prevenire episodi di aggressione o violenza verso gli operatori. In Regione Lombardia, in seguito alla Guida Operativa del 2019, che definiva nel dettaglio anche gli aspetti legati alle azioni di prevenzione e formazione, è stata approvata la L.R. n. 15/2020 *"Sicurezza del personale sanitario e sociosanitario"*, che esplicita i futuri controlli della sua applicabilità da parte dell'Agenzia di controllo del servizio sociosanitario lombardo.

OBIETTIVI FORMATIVI

- Analizzare i principali fattori di rischio individuali provenienti dalla relazione con il paziente per il personale sanitario soprattutto nelle fasi iniziali di analisi dei bisogni
- Individuare i fattori di rischio legati all'ambiente e agli aspetti organizzativi
- Apprendere tecniche per prevenire e gestire le aggressioni verbali e fisiche durante le situazioni critiche che possono generarsi nella relazione con il cliente/paziente
- Sapere gestire situazioni particolarmente critiche che prevedono talvolta l'utilizzo di armi improprie trovate in loco da soggetti aggressivi e apprendere tecniche per prevenire e gestire la paura
- Acquisire metodologie e strumenti di evacuazione in presenza di soggetti ostili per proteggere sé e gli altri clienti/pazienti presenti nelle strutture
- Acquisire strumenti per prevenire situazioni critiche di gestione della folla

METODOLOGIA FORMATIVA

Durante il percorso formativo si farà leva sia sugli aspetti cognitivi e razionali, quanto su quelli emotivi, attraverso diverse modalità: analisi di caso portati dai partecipanti e dai docenti, narrazione autobiografica, linguaggio filmico, linguaggio corporeo e role playing.

CONTENUTI FORMATIVI

1° MODULO

- Descrizione del fenomeno e la legislazione a tutela dei lavoratori sanitari e sociosanitari
- La cultura della sicurezza nelle strutture sanitarie
- Il rischio criminoso nel contesto sanitario, la workspace violence, la consapevolezza del rischio
- La prevenzione del rischio criminoso e analisi delle situazioni critiche

2° MODULO

- Fattori di rischio individuali del paziente e degli accompagnatori, individuali dell'operatore sanitario, ambientali e organizzativi: definizione e analisi
- Protocollo RUN-HIDE-TELL adattato alle strutture sanitarie
- Soluzioni organizzative e tecniche per diminuire la vulnerabilità
- Le emozioni in situazioni critiche: rabbia, aggressività, violenza
- La rabbia e il ciclo dell'aggressività: prevenzione

3° MODULO

- Consapevolezza delle proprie emozioni, reazione e tecniche di gestione del cliente/paziente/accompagnatore in situazioni di forte stress emotivo
- Tecniche di prevenzione e gestione delle aggressioni fisiche: il linguaggio del corpo e delle parole (i segnali indicatori di una minaccia)
- I segnali non verbali di una persona agitata, aggressiva, violenta. I segnali non verbali che precedono un'aggressione fisica
- Tecniche di prevenzione e gestione delle aggressioni verbali (de-escalation)
- Il controllo dell'ambiente
- L'ascolto attivo e l'empatia
- La gestione di situazioni difficili. La gestione di soggetti armati
- Tecniche di prevenzione e gestione delle aggressioni con armi proprie e improprie

4° MODULO

- Simulazioni e role-playing
- Strumenti e tecniche per gestire la prevenzione e gestione della ressa
- Role-playing game sulla comunicazione (ostacoli e verbal de-escalation)
- Role-playing sulle strategie in caso di minaccia, aggressione verbale e fisica
- Tecniche pratiche di divincolamento da un'aggressione fisica
- Chiusura e valutazione finale



600 € + IVA a partecipante



16 ORE

LA VALUTAZIONE E LA GESTIONE DEL FEEDBACK AI COLLABORATORI

PREMESSA

Tra i molti compiti che i manager (ma non solo) vengono chiamati a svolgere all'interno dell'organizzazione, il ruolo di tutore della crescita dei collaboratori è spesso uno dei più sottovalutati. In realtà è un'attività importantissima che talvolta viene sacrificata a favore del compito di "raggiungere gli obiettivi economici assegnati" che il manager vive come prioritario. La valutazione della performance dei collaboratori è in realtà un compito strategico di medio termine. È quella funzione che assicura il futuro dell'organizzazione attraverso la crescita e la maturazione dei collaboratori che permettono così all'organizzazione di dare risultati di maggiore qualità oltre che favorire i percorsi di crescita più adatti ai singoli lavoratori. Lavorare perciò sulla creazione di una cultura del feedback che riduca l'atteggiamento giudicante e critico a favore di una concezione positiva è fondamentale e di sicuro interesse per capi e gestori di risorse.

OBIETTIVI FORMATIVI

- Fornire strumenti per migliorare la cultura della valutazione dei collaboratori in azienda
- Creare consapevolezza sull'importanza del colloquio di feedback per il miglioramento delle performance dei team aziendali
- Ottimizzare il momento della gestione del feedback per favorire il percorso di crescita e sviluppo dei collaboratori ma anche il miglioramento della loro motivazione
- Rafforzare la relazione capo-collaboratore
- Fornire l'opportunità di "allenarsi" attraverso role-play e simulazioni per evidenziare gli errori e i punti di forza nella gestione del colloquio

METODOLOGIA FORMATIVA

Il corso si prefigge di utilizzare metodologie didattiche di tipo attivo lavorando su situazioni concrete e casi pratici e vicini alla realtà aziendale.

CONTENUTI FORMATIVI

- L'importanza della valutazione aziendale: strumento strategico di sviluppo e crescita del personale
- Le fasi del processo di valutazione aziendale
- La differenza tra competenza, comportamento, conoscenza
- Fattori preliminari per una buona valutazione del personale
- La determinazione dei comportamenti
- Cosa non è la valutazione e come distinguerla da "giudizio"
- Cosa è una valutazione motivante
- Come osservare i comportamenti e come valutare i collaboratori: l'utilizzo degli strumenti che il capo ha a disposizione
- Gli stereotipi e i pregiudizi come effetti falsificanti la valutazione e altri eventuali errori di comunicazione che potrebbero rendere inefficace il colloquio e la valutazione complessiva del collaboratore
- Come raccogliere le informazioni per una valutazione efficace
- Come dare feedback motivanti e gestire messaggi scomodi
- L'uso positivo dei feedback
- Alcune regole per definire come darlo, come richiederlo e come riceverlo
- Ascoltare in modo attivo e aprirsi al confronto pur mantenendo le redini dello stesso
- Questionario di auto-profilazione degli stili comunicativo
- Lo stile relazionale da tenere durante il colloquio e i diversi momenti di comunicazione con i collaboratori.
- La gestione dei momenti di empassa: dal gestire una critica al saper dire di no
- Come mettere in pratica i feedback motivanti attraverso la creazione di auto-casi e la simulazione di casi reali
- Individuare adeguate leve motivazionali
- Ingaggiare il proprio collaboratore in azioni di miglioramento
- Considerazioni pratiche e suggerimenti per una buona valutazione



800 € + IVA a partecipante



16 ORE

ELEMENTI DI CONTABILITÀ E FINANZA

PREMESSA

Oggi più che mai, nell'attuale fase congiunturale, i temi economici, patrimoniali e finanziari pongono una serie di riflessioni in azienda. Le scelte operative e di gestione devono sempre più raggiungere un difficile equilibrio, tra obiettivi di mercato e vincoli finanziari - reddituali (fatturato, quote di mercato, liquidità ecc...). Operatori e manager di tutte le funzioni aziendali si trovano continuamente a contatto con un linguaggio tecnico di natura amministrativo-contabile che spesso comprendono e gestiscono in maniera parziale e inappropriata. L'incapacità di comprendere appieno tale linguaggio può influire negativamente sull'efficacia dell'azione e dell'interazione tra colleghi. Più in generale, tutti gli operatori amministrativo-contabili, nell'ottica di creare valore per l'azienda, devono avere consapevolezza di come le decisioni quotidiane influiscano sul patrimonio, il reddito e i flussi finanziari dell'organizzazione. Ecco, quindi, che una maggiore comprensione a livello trasversale e interfunzionali e delle logiche economico-finanziarie d'azienda può essere utile per tutte le risorse aziendali affinché, il raggiungimento degli obiettivi di mercato possa avvenire senza generare tensioni finanziarie o margini non sufficienti.

OBIETTIVI FORMATIVI

Obiettivo principale del corso è dunque supportare tutti gli operatori coinvolti nel trattamento contabile delle transazioni economiche patrimoniali e finanziarie dell'impresa, accrescendone conoscenze e competenze in base alle normative vigenti.

METODOLOGIA FORMATIVA

La metodologia didattica prevede l'alternarsi di momenti di docenza frontale con diverse esercitazioni al fine di offrire i contenuti con il massimo coinvolgimento dei partecipanti e lo sviluppo delle abilità proposte per il ruolo. Ampio spazio sarà dato all'analisi ed alla simulazione di situazioni reali.

CONTENUTI FORMATIVI

- Elementi e relazioni di contabilità generale e contabilità gestionale
- Eseguire il trattamento di documenti amministrativo-contabili e la loro lettura e interpretazione
- Concetto di Impresa e sua gestione (gli equilibri che la stessa deve perseguire)
- Principi di analisi economico-finanziaria d'impresa
- Applicare tecniche di archiviazione dati aziendali
- Principali software di contabilità e gestione amministrativa
- Gli equilibri nella gestione aziendale: l'equilibrio reddituale, patrimoniale e finanziario
- Introduzione alla lettura e interpretazione dei più importanti aggregati e indici di bilancio



800 € + IVA a partecipante



16 ORE

LA DIGITALIZZAZIONE DEI DATI AZIENDALI

PREMESSA

Le tecnologie digitali stanno cambiando i modi di progettare, realizzare e distribuire prodotti e/o servizi contribuendo a creare una sorta di "filo digitale" che collega tutti gli attori coinvolti nel processo di creazione del valore e che permette di organizzare e gestire in modo automatico grandi quantità di informazioni.

Convertire i dati in informazioni risolutive per compiere le migliori scelte strategiche per le imprese è la sfida che sempre più determina il livello competitivo delle aziende nel mercato locale/globale. I dati rappresentano un bene prezioso per qualsiasi impresa, tanto da influenzare le più importanti strategie di management che sono sempre più data driven decision, vale a dire basate sui dati.

Per questo motivo l'utilizzo intelligente e consapevole di Sistemi Informativi a supporto dell'elaborazione dei dati, tra i quali i fogli di calcolo ed i software per l'elaborazione dei Big Data, sono elementi chiave per poter generare valore per le aziende.

OBIETTIVI FORMATIVI

Il corso si pone dunque l'obiettivo di fornire ai partecipanti la conoscenza degli strumenti avanzati di elaborazione dei dati al fine di conoscerli e comprenderne il potenziale. Si tratta quindi di un apporto di natura esecutiva all'informatizzazione dei processi organizzativi, tendenza ormai tipica della maggior parte delle organizzazioni, indipendentemente dalle dimensioni e dal settore di appartenenza.

METODOLOGIA FORMATIVA

Il corso si prefigge di utilizzare metodologie didattiche di tipo attivo lavorando su situazioni concrete e casi pratici e vicini alla realtà aziendale.

CONTENUTI FORMATIVI

- Utilizzo software archiviazione dati
- Utilizzo software foglio elettronico
- Utilizzo software gestioni di database
- Funzionalità dei principali programmi operativi
- Funzionalità di Internet e della posta elettronica
- Procedure di archiviazione dati
- Mantenere in efficienza la propria postazione digitale di lavoro
- Raccolta e archiviazione di documenti attraverso risorse digitali
- Elaborazione e gestione di documenti testuali digitali



16 800 € + IVA a partecipante



16 ORE

MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE CON IL PAZIENTE: ASPETTI CLINICI E PREVENZIONE DEL CONTENZIOSO AI TEMPI DEL COVID-19

PREMESSA

Il funzionale rapporto fra personale medico e paziente si basa sulla comunicazione chiara, efficace ed empatica. Alla luce dei cambiamenti provocati dalle nuove modalità informative (internet, i processi telematici, la telemedicina, l'e-health...) e da una medicina stretta fra burocrazia ed esigenze di business, la comunicazione troppo spesso non riceve lo spazio e il tempo che merita con la conseguenza di assistere al minor investimento del rapporto fra il sanitario e il paziente.

C'è necessità di trovare formule moderne ed efficaci di comunicazione che possano generare modelli virtuosi sia nell'attinenza sia nell'aderenza alle cure (ovvero le famose adherence e compliance terapeutiche) e orientare anche il positivo esito della terapia, nonché accrescere la fedeltà del paziente verso la struttura. Il corso intende analizzare le diverse fasi della comunicazione col paziente: dal primo approccio a come interfacciarsi durante la degenza, esaminando e individuando gli strumenti da usare per prevenire e riconoscere le implicazioni tra il processo comunicativo col paziente e la sicurezza del paziente, nonché con la prevenzione del contenzioso.

OBIETTIVI FORMATIVI

- Fornire ai partecipanti strumenti di conoscenza e gestione dei fenomeni comunicativo-relazionali, al fine di metterli in grado di ottimizzare il processo di comunicazione con l'utente
- Offrire un'occasione di "autodiagnosi" dei propri punti di forza e delle aree di possibile miglioramento nella comunicazione con il paziente
- Sviluppare la capacità di riconoscere e scegliere consapevolmente la comunicazione più adatta a ogni interlocutore, al fine di gestire le situazioni critiche più frequenti ed evitare futuri equivoci
- Rinforzare le skills base per stabilire un'alleanza terapeutica con il paziente e aumentare la compliance
- Saper utilizzare modalità efficaci di comunicazione col paziente e i caregivers in tutte le fasi del percorso clinico (dal colloquio anamnestico al follow up), anche avvalendosi di strumenti appropriati, finalizzata ad una corretta comprensione da parte del paziente del trattamento proposto, dei benefici attesi e dei potenziali rischi
- Promuovere comportamenti per migliorare la tracciabilità della comunicazione con il paziente all'interno della documentazione sanitaria
- Acquisire competenze per la gestione delle volontà del paziente alla luce della Legge 219/2017 "Norme in materia di consenso informato e di disposizioni anticipate di trattamento"

METODOLOGIA FORMATIVA

La metodologia formativa, centrata sullo sviluppo teorico-pratico dei contenuti, privilegia l'interazione di gruppo e si focalizza sull'analisi e sperimentazione delle competenze e delle situazioni operative a esse connesse. L'articolazione delle sessioni comprende così momenti didattici diversificati (lezioni frontali, analisi di casi, esercitazioni individuali e in sottogruppo, role playing, analisi di audiovisivi, questionari di autovalutazione), volti a favorire il coinvolgimento e la partecipazione attiva.

CONTENUTI FORMATIVI

- Alleanza terapeutica e compliance con il paziente
- La presa in carico del paziente
- La fiducia del paziente: azioni a valore ed errori da evitare
- Esercitazione pratica: l'importanza di ricercare codici comuni
- Le leve a disposizione del personale amministrativo e di back office: comportamento professionale, comunicazione efficace, attenzione ai dettagli, orientamento al paziente
- Tipologie di pazienti difficili da gestire
- La capacità di gestire situazioni difficili
- La gestione dell'aggressività: focus di approfondimento
- Scegliere il modello comunicativo più funzionale
- Approfondimento dei tre modelli: lineare, dialogica, interattiva
- Le tre posizioni possibili in una relazione con il paziente
- Esercitazione pratica: scegliere la giusta distanza
- La "spinta gentile" come strumento per contenere le "distorsioni cognitive" del paziente
- Analisi di un caso comparativo: cosa ha funzionato e cosa andrebbe evitato
- Implicazioni tra il processo comunicativo col paziente e la sicurezza del paziente nonché con la prevenzione del contenzioso



800 € + IVA a partecipante



16 ORE

LA GESTIONE DI TEAM MULTIDISCIPLINARI: GLI INSEGNAMENTI DELLA CRISI

PREMESSA

Sempre più spesso nelle organizzazioni è necessario lavorare in gruppo per affrontare situazioni nuove e complesse. Il gruppo di lavoro può essere fonte di grande ricchezza ed efficacia, ma, se non gestito adeguatamente, anche di insuccessi, errori e contrasti; infatti lavorare in gruppo non è facile, in quanto richiede metodo e capacità specifiche sia per chi guida il team sia per chi vi partecipa. La mancanza di potere gerarchico del "coordinatore" sui membri del team, tipica dei gruppi di lavoro interfunzionali, aggiunge difficoltà e richiede una maggiore capacità di leadership per acquisire autorevolezza non solo sul contenuto dell'operazione, ma, soprattutto, nel guidare il gruppo al successo.

Nel tempo il concetto di leadership ha subito profonde trasformazioni ed è oggetto di studio e attenzione organizzativa sempre maggiore, anche in ambito sanitario. Evidenze sempre più numerose dimostrano che la buona leadership è condizione indispensabile per raggiungere nelle organizzazioni sanitarie risultati in termini di performance, sicurezza, aggregazione, integrazione, collaborazione, umanizzazione, benessere individuale e collettivo.

OBIETTIVI FORMATIVI

- Apprendere tecniche per la gestione del processo comunicativo all'interno della struttura organizzata e del team di lavoro
- Approfondire i modelli per una leadership interfunzionale efficace nel mondo sanitario
- Conoscere e sapere attivare le principali tecniche per la costituzione, gestione e valutazione di una squadra di lavoro e conoscere il ruolo della leadership nelle organizzazioni a elevata performance
- Acquisire le skill per una buona conduzione di equipe multidisciplinari o squadre interfunzionali

METODOLOGIA FORMATIVA

Durante il percorso formativo si farà leva sia sugli aspetti cognitivi e razionali, quanto su quelli emotivi, attraverso diverse modalità: analisi di caso portati dai partecipanti e dai docenti, simulazioni e role playing.

CONTENUTI FORMATIVI

- Clinical governance e leadership: un approccio sistemico di lettura del contesto sanitario
- I cinque cerchi della leadership: dalla self leadership all'eccellenza esterna
- I gruppi di lavoro nel contesto sanitario: schemi e peculiarità
- La conduzione dei gruppi interfunzionali: leadership autorevole e membri affidabili
- La leadership comunicativa: 5 tappe fondamentali
- Diversity management: ruoli, modelli mentali, competenze e obiettivi che hanno i comportamenti della squadra
- La gestione delle criticità nei gruppi di lavoro



800 € + IVA a partecipante



16 ORE

PROJECT MANAGEMENT IN SANITÀ

PREMESSA

Il percorso di formazione ipotizza uno sviluppo su quattro macro aree tematiche:

- Le metodologie di pianificazione e controllo progetti: verranno esaminate e sperimentate le metodologie di base di Project Management per la pianificazione e il controllo del progetto
- La gestione dei rischi di progetto: partendo dall'assunto che il rischio è una componente ineludibile del progetto, ne deriva l'adozione di un approccio, di una metodologia e di apposite tecniche di gestione dei rischi di progetto
- La gestione delle comunicazioni e degli stakeholder di progetto: il Project Manager si trova al centro di un sistema complesso di relazioni, tra i diversi attori interessati al progetto (stakeholder). La sistematica gestione delle comunicazioni con e tra i diversi attori è fondamentale per il successo del progetto
- Il tool MS Project, istruzioni per l'uso: il corso mette il partecipante incaricato di coordinare un progetto, o una parte significativa di esso, nella condizione di comprendere e sfruttare al meglio le potenzialità che il tool offre come prezioso supporto alla gestione del progetto.

OBIETTIVI FORMATIVI

- Sistematizzare i principi chiave e le metodologie base di gestione progetti, il glossario e i principi chiave che stanno alla base di una gestione proattiva dei rischi di progetto
- Sperimentare le principali tecniche di pianificazione e gestione dei rischi di progetto e controllo progetti
- Adattare l'applicazione di tali tecniche alle specificità dei propri progetti
- Analizzare fattori critici nella gestione delle comunicazioni in ambito di progetto
- Sperimentare le principali tecniche di gestione delle comunicazioni di progetto e le funzionalità di base del tool MS Project
- Inquadrare le caratteristiche del tool MS Project e le sue modalità di applicazione nei passaggi chiave della gestione del progetto
- Valutare le modalità più efficaci di applicazione del tool MS Project nei passi chiave della gestione di un progetto aziendale

METODOLOGIA FORMATIVA

La metodologia didattica sarà principalmente interattiva con ampio spazio ad analisi guidate, discussioni in plenaria, esame e rilettura di situazioni progettuali riferite alle realtà dei partecipanti. Didattica di tipo induttivo-esperienziale, basata sul seguente processo ricorrente per ogni unità didattica:

- Illustrazione e discussione degli aspetti teorici e metodologici
- Esercitazione in sottogruppi di applicazione delle teorie e delle metodologie a situazioni di progetto ricavate dalla realtà aziendale
- Presentazione dei lavori prodotti dai sottogruppi e discussione sugli aspetti metodologici da rinforzare

CONTENUTI FORMATIVI

LE METODOLOGIE DI PIANIFICAZIONE E CONTROLLO PROGETTI

- Avvio del progetto: project charter e kick-off meeting
- La pianificazione del progetto: passi e tecniche
- Dalla definizione dell'ambito (matrice di tracciabilità dei requisiti, WBS – Work Breakdown Structure, matrice delle responsabilità) alla tempistica di progetto (Gantt)
- Tecniche di stima dei costi e dei tempi di progetto
- La gestione delle richieste di modifica e delle questioni critiche rispetto al piano iniziale
- Il controllo dell'avanzamento lavori attraverso la metodologia dell'Earned Value

LA GESTIONE DEI RISCHI DI PROGETTO

- Elementi base di Project Risk Management: significato e componenti del rischio, sintassi del rischio, processi di gestione dei rischi di progetto
- Il registro dei rischi come fulcro di tutta la gestione dei rischi di progetto
- Le tecniche di identificazione dei rischi di progetto: teoria e pratica
- La matrice PXL (probabilità x impatto) per l'analisi dei rischi prioritari
- Le diverse strategie di risposta ai rischi di progetto: rimozione, trasferimento, mitigazione, accettazione attiva e passiva
- Il controllo dei rischi durante lo svolgimento del progetto: approccio e strumenti
- Il Project Manager come catalizzatore di competenze ed energie per la gestione dei rischi di progetto

LA GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI E DEGLI STAKEHOLDER DI PROGETTO

- Il registro degli stakeholder e la classificazione degli stakeholder di progetto (matrice potere/interesse)
- Le strategie di gestione e di ingaggio di ciascuna tipologia di stakeholder
- Il monitoraggio dell'evoluzione del rapporto con lo stakeholder
- Il piano di comunicazione di progetto
- La circolarità delle comunicazioni nell'ambiente di progetto
- I sistemi di diffusione e monitoraggio della comunicazione nel progetto
- Tecniche di reporting di progetto
- Il Project Manager come motore delle comunicazioni di progetto

IL TOOL MS PROJECT, ISTRUZIONI PER L'USO

- Panoramica sulle funzionalità di MS Project
- Inserimento e gestione attività
- Gestione delle risorse
- Strategia di allocazione delle risorse
- Il monitoraggio e controllo del progetto
- Analisi Earned Value
- Laboratorio: esercitazioni a puntate e lavori in sottogruppi su un progetto aziendale



800 € + IVA a partecipante



32 ORE

MIGLIORARE LE STRATEGIE COMMERCIALI DI BUSINESS

PREMESSA

Nel nuovo contesto di instabilità e cambiamento, il successo competitivo di un'azienda è legato alla sua effettiva capacità di rinnovarsi e di ripensarsi al fine di creare proposte riconosciute come di valore da tutti i suoi stakeholder di riferimento. Un'innovazione continua generata sul campo da un Management portatore di modelli e metodi gestionali indispensabili per la crescita dei risultati aziendali.

In questo contesto si inserisce il corso "Migliorare le strategie commerciali e di business", che permette di acquisire strumenti per leggere il proprio ambiente di business e formulare strategie sostenute da solidi progetti tecnici-operativi e accurate valutazioni di fattibilità economica/finanziaria.

OBIETTIVI FORMATIVI

- Condividere una sequenza logica e coerente di attività per affrontare in maniera organica la stesura o l'analisi di un business plan
- Fornire strumenti tecnici e logiche per migliorare gli obiettivi di vendita
- Introdurre modelli di gestione operativa delle attività commerciali per migliorare i risultati di vendita

METODOLOGIA FORMATIVA

Il corso si prefigge di utilizzare metodologie didattiche di tipo attivo lavorando su progetti e casi pratici e vicini alla realtà aziendale al fine di permettere la condivisione di un approccio mentale allargato a tutte le funzioni aziendali.

CONTENUTI FORMATIVI

INTRODUZIONE E AMBITI DI BUSINESS

- Il Business Plan come moderno strumento per determinare le strategie ed evidenziare eventuali problemi/criticità
- I futuri alternativi: possibili, probabili e preferibili
- Cigni neri: eventi rari ad alto impatto
- Scanning, futuring, focusing
- Il sistema attuale: numeri, attività, progetti, ambiti, attori, stakeholders, network, fattori di successo, criticità, opportunità, prospettive
- Futuro prossimo: impatti diretti
- Backcasting: le pre-condizioni
- Sperimentazione attiva

IDEA E PROGETTO TECNICO OPERATIVO

- Il Business Plan come strumento di simulazione della dinamica aziendale
- La struttura del Business Plan

QUANTIFICARE L'IDEA DI BUSINESS: OBIETTIVI DI VENDITA, ANALISI DI MERCATO, RISULTATI DI VENDITA

- Parte tecnico operativa: la definizione degli obiettivi di vendita; obiettivi, strategie e azioni di marketing operativo; il framework delle 4 azioni; dalle azioni ai piani operativi; approvvigionamenti; tecnologia; offerta (prodotti e servizi); percorsi e processi; l'assetto organizzativo
- Sperimentazione attiva

FATTIBILITA' ECONOMICO FINANZIARIA

- Elementi di Budgeting
- Parte quantitativa monetaria: il servizio da implementare o la nuova offerta di prodotti; PEF e fattibilità economica finanziaria; BREAK -EVEN - ABALYSIS
- Strategia e obiettivi generali di budget
- Budget operativi
- Il budget dei ricavi del servizio: eccessivo ottimismo o eccessiva prudenza
- Volumi e budget dei ricavi differenziali
- Volumi di produzione e dimensionamento dei servizi
- Piano di investimenti
- Budget finanziario e budget di cassa
- Sperimentazione attiva e verifica della fattibilità economica

MONITORAGGIO E GESTIONE OPERATIVA DELLE ATTIVITA' COMMERCIALI

- Le variabili di presidio manageriale: obiettivi, qualità, costi, ricavi, rischi e imprevisti, personale, rapporto con gli utenti, relazioni con gli enti, processi e progetti
- Monitoraggio Progetto Tecnico-operativo e prospetto Quantitativo Monetario
- Analisi degli scostamenti
- Analisi risultati
- Azioni correttive da intraprendere
- Sistematizzazione del monitoraggio



1.500 € + IVA a partecipante



30 ORE

COME PREVENIRE E GESTIRE I CONFLITTI NEL PROPRIO STAFF

PREMESSA

Affrontare il tema della gestione del conflitto e del miglioramento del comportamento negoziale ha lo scopo di rinforzare e affinare comportamenti funzionali, recuperando dall'esperienza dei partecipanti quanto già è "competenza implicita", individuando e rinforzando le attenzioni, gli accorgimenti e le competenze che sono individuate come aree di miglioramento. I partecipanti saranno portati a riflettere e progettare collettivamente per capire ed approfondire sempre più efficaci modalità di gestione dei conflitti. I momenti di interazione attiva saranno privilegiati e seguiti da sistematizzazione teorica del docente.

Verranno proposti anche momenti esercitativi e di simulazione di colloquio di chiarimento per la soluzione delle relazioni critiche. Utilizzando anche riferimenti dell'Analisi Transazionale, viene approfondito il tema della gestione costruttiva dei conflitti, a partire dalla corretta diagnosi fino alla individuazione di modalità efficaci di soluzione degli stessi.

OBIETTIVI FORMATIVI

- Affrontare il tema della gestione costruttiva dei conflitti per migliorare la propria efficacia manageriale
- Acquisire e/o rinforzare la consapevolezza dei propri modi di affrontare le situazioni conflittuali e valutarne l'efficacia
- Acquisire un metodo per diagnosticare correttamente e tempestivamente la tipologia di conflitto e le sue componenti
- Conoscere, valutare e scegliere le opzioni possibili per affrontare il conflitto e agevolarne la soluzione
- Rinforzare comportamenti negoziali che favoriscano una mediazione efficace dei conflitti

METODOLOGIA FORMATIVA

La metodologia didattica, centrata sullo sviluppo teorico-pratico dei contenuti, privilegia l'interazione di gruppo e si focalizza sull'analisi e sperimentazione delle competenze e delle situazioni operative a esse connesse. L'articolazione delle sessioni comprende così momenti didattici diversificati (lezioni frontali, analisi di casi, esercitazioni individuali e in sottogruppo, role playing, analisi di audiovisivi, questionari di autovalutazione), volti a favorire il coinvolgimento e la partecipazione attiva.

CONTENUTI FORMATIVI

- Il clima organizzativo e la prevenzione della cristallizzazione dei conflitti: possibili cause e individuazione dei fattori facilitanti da rinforzare
- Dimensioni del conflitto: fraintendimenti, screzi, conflitto relazionale e aspetti comunicativi che concorrono al fraintendimento e alla sua possibile escalation
- Come individuare segni ed effetti del conflitto e come intervenire sulle diverse tipologie
- Le preferenze "caratteriali" e il comportamento che può innescare tensioni
- La differenza e la divergenza: una possibile chiave di lettura dei conflitti in ambito lavorativo
- La capacità di monitorare le abitudini comunicative-relazionali che possono generare o amplificare conflittualità: dal non detto alla esplicitazione assertiva
- I giochi psicologici e il triangolo drammatico di Karpman
- La gestione del colloquio di chiarimento
- La capacità di negoziazione e mediazione

2 su 10

PERSONE CHE RICEVONO UN
TRATTAMENTO ADEGUATO



800 € + IVA a partecipante



16 ORE

CONTATTI

Per informazioni e
attivazione dei corsi



formazione sanitaria@myecole.it

02 26255391

342.5180089 | 02 26255338

329.3551350 | 02 26255361