

OBIETTIVO GENERALE

Formare e aggiornare figure addette all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico all'interno di enti sanitari e della pubblica amministrazione in generale. Aggiornare gli operatori attualmente in servizio presso tali uffici e verificarne le competenze specifiche.

OBIETTIVI SPECIFICI

Alla fine del corso i partecipanti saranno in grado di:

1. Fornire elementi sul contesto normativo e sui cambiamenti in atto nella P.A;
2. Sensibilizzare al tema della qualità del servizio e dell'orientamento al cliente interno ed esterno;
3. Focalizzare l'attenzione sulla comunicazione interna per il miglioramento del servizio e per aumentare la capacità di risposta;
4. Comprendere il collegamento tra aspettative del cliente/cittadino, valutazione dei risultati ed individuazione di punti di miglioramento dei processi;
5. Sperimentare un approccio per la definizione di azioni di miglioramento;
6. Sviluppare capacità di gestire la relazione con il cittadino dall'accoglienza alla soddisfazione delle sue richieste e in ottica di tutela della privacy;
7. Fornire elementi per migliorare la comunicazione con il pubblico e promuovere l'immagine dell'Ente;
8. Aiutare la definizione e la stesura di un piano di Comunicazione per l'Ente;
9. Conoscere l'evoluzione degli strumenti per la comunicazione con il cittadino e la loro integrazione.

INFORMAZIONI GENERALI

DESTINATARI

N. 2 operatori U.R.P. in servizio presso l'Arnas Garibaldi.

N.6 operatori sanitari servizio presso l'Arnas Garibaldi.

N.6 operatori amministrativi in servizio presso l'Arnas Garibaldi.

Modalità di partecipazione

Per partecipare al corso compilare la scheda di iscrizione e trasmetterla alla mail formazione@arnasgaribaldi.it
Le iscrizioni saranno accolte fino al raggiungimento del numero previsto di partecipanti.

Direttore del corso
Dr. Francesco Santocono

UNITA' OPERATIVA FORMAZIONE
Resp.le Dr.ssa Giusy Russo

Segreteria Organizzativa
Dr. Adriana Tamburino
095 7594166

Dr. Carlo Cristofaro
0957594854

Staff Direzione Generale

U.O.S. Comunicazione Istituzionale
Resp.le Dr. Francesco Santocono

**FORMAZIONE PER
OPERATORI U.R.P.**
(L. n. 150/2000 e D.P.R. n. 422/2001)



19-26- Settembre

03-10-17-24-31 Ottobre

ANNO 2023

P.O. GARIBALDI CENTRO
Ex Banca
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - CT

19 settembre 2023 - 14.30

Registrazione dei partecipanti
Introduzione e Presentazione del corso
Francesco Santocono
Metodologia e organizzazione U.O. Formazione

MODULO 1

LO SCENARIO NORMATIVO

Francesco Santocono - Resp.le U.O.S. Comunicazione Istituzionale Arnas Garibaldi

19 Settembre 2023 (15.00-20.00)

Il contesto normativo.

Dall'organizzazione per adempimenti all'organizzazione per processi.

La L. 150/2000 e la comunicazione negli enti pubblici. La comunicazione sanitaria. Prova scritta e colloquio. Modalità Multimediale. ore 5

MODULO 2

LA COMUNICAZIONE ESTERNA CON I MASS MEDIA

Massimo Cappellano
Giornalista e Addetto Stampa enti pubblici

26 Settembre 2023 (15.00-20.00)

La comunicazione scritta. Gli strumenti per la comunicazione con i mass media. Nuove tecnologie. Il ruolo, le responsabilità, le competenze e l'attività dell'Ufficio stampa. Modalità Multimediale ore 5

MODULO 3

IL MARKETING DEI SERVIZI

Orazio vecchio
Responsabile Ufficio Stampa A.O. Cannizzaro.

03 ottobre 2023 (15.00-20.00)

Principali elementi di marketing dei servizi. Le leve di marketing strategico e operativo.

Costruire un piano di marketing territoriale.

Modalità Multimediale. ore 5

MODULO 4

IL RAPPORTO CON L'UTENTE

Salvo Cacciola
Responsabile - unità operativa educazione alla salute aziendale – ASP Catania

10 Ottobre 2023 (15.00-20.00)

La gestione della relazione con l'utente.

Il ruolo, le responsabilità, le competenze e l'attività dell'URP.

L'influenza della privacy (d.lgs 196/03) nel rapporto con l'utente.

Modalità Multimediale. ore 5

MODULO 5

QUALITA' DEL SERVIZIO E CUSTOMER SATISFACTION
Adriana Cuspilici - Resp.Igiene e Organ. Servizi sanitari Arnas Garibaldi

17 Ottobre 2023 (15.00-20.00)

Gli elementi che contribuiscono a definire la qualità del servizio. Lavoro di gruppo.

Qualità attesa-progettata-erogata-paragonata.

Sistemi per il monitoraggio della qualità del servizio.

MODULO 6

LA GESTIONE DEI COLLABORATORI

Mivi Tavormina – Psicologa Arnas Garibaldi

24 Ottobre 2023 (15.00-20.00)

Il clima nel gruppo. Lavoro di gruppo.

MODULO 7

IL PROCESSO COMUNICATIVO NEGLI ENTI PUBBLICI

Francesco Santocono - Resp.le U.O.S.
Comunicazione Istituzionale Arnas Garibaldi

31 ottobre 2023 (15.00-20.00)

Dall'assegnazione degli obiettivi alla valutazione delle prestazioni. La motivazione del personale. Il piano di sviluppo.

La comunicazione per l'utente interno ed esterno: elementi distintivi, modalità di sviluppo e funzionamento.

Il processo comunicativo negli enti pubblici.

Elementi di base della comunicazione

La persona assertiva. L'ascolto attivo.

Modalità Multimediale. ore 5

Prova scritta e colloquio.