

Deliberazione n° <u>1353</u>

adottata dal Direttore Generale in data 2 6 SET. 2012

Oggetto: attivazione corso residenziale di formazione sulla comunicazione interna ed esterna.

Su proposta del Dirigente Responsabile dell'Ufficio Formazione e Qualità, il quale:

Premesso che il Piano di Formazione Aziendale 2011 – 2013, approvato con deliberazione n°

684/2011 integrata con deliberazione n° 1034/2011, prevede, nel punto 125 dell'allegato elenco delle iniziative formative, l'attivazione di un corso avente quale

argomento la "comunicazione";

Acquisita la proposta formativa presentata dal dr. Cristian Livolsi e dal dr. Sergio Murgia,

allegata alla presente deliberazione, avente ad oggetto quattro edizioni del corso sulla

comunicazione interna ed esterna rivolto a medici ed infermieri dell'Azienda:

Rilevato che il percorso formativo proposto rientra nelle linee strategiche definite a livello

regionale per l'avvio delle procedure di riorganizzazione della rete ospedaliera, territoriale e di emergenza inerente attività di comunicazione con l'utenza e tra gli

operatori sanitari (delibera GR 31/2 del 20 luglio 2011);

Esaminati i curricula del dr. Cristian Livolsi e del dr. Sergio Murgia, che si allegano, dai quali si

evince oltre che una formazione universitaria e post universitaria (attraverso la frequenza ad importanti master) anche un'intensa attività di consulenza e di

formazione presso Enti Pubblici e Società private;

Considerato che per ciascuna edizione del corso, costituita da due giornate di otto ore, è previsto

un importo lordo di € 1.800,00 comprensivo di tutte le spese di viaggio, vitto ed

alloggio, da suddividere tra i due professionisti;

Preso atto del parere favorevole del Comitato tecnico Scientifico;

Ritenuto di dovere attivare quattro edizioni dell'evento formativo in argomento per un importo

lordo complessivo di € 7.200,00 affidando al dr. Cristian Livolsi e dal dr. Sergio

Murgia il relativo incarico di progettazione e docenza;

Ritenuto di dovere assegnare alla Sig.ra Elena Caria, dipendente regolarmente iscritta all'albo

dei tutors della formazione approvato con deliberazione n° 960/2012, l'incarico di tutoraggio nel corso in argomento per un importo lordo di € 50,00 per giornata

formativa da svolgere al di fuori dall'orario di lavoro;

IL DIRETTORE GENERALE

Preso atto dell'istruttoria svolta dal Dirigente Responsabile dell'Ufficio Formazione e Qualità,

che ha istruito ed espletato la pratica in ogni sua parte;

Sentiti i pareri favorevoli del Direttore amministrativo e del Direttore sanitario



DELIBERA

per i motivi esposti in premessa:

- 1. di attivare quattro edizioni del corso sulla comunicazione interna ed esterna, obbligatorio in orario di lavoro, affidando al dr. Cristian Livolsi e dal dr. Sergio Murgia il relativo incarico di progettazione e docenza, per un importo lordo complessivo di € 7.200,00 (comprensivo delle spese di viaggio vitto e alloggio) da suddividere tra i due docenti;
- 2. di dare atto che gli incarichi suddetti, in quanto rientrano nella disciplina di cui all'art. 7, comma 6, del D. Lgs 165/2001, sono esenti dagli adempimenti di cui alla normativa sulla tracciabilità dei flussi finanziari (L. n° 136/2010);
- 3. di nominare quale Direttore del progetto formativo il dr. Gianfranco Desogus, Responsabile dell'Ufficio Formazione e Qualità, al quale vengono delegati tutti gli adempimenti successivi all'adozione del presente atto deliberativo ivi compresa la firma degli attestati di frequenza;
- 4. di nominare quale tutor del corso in argomento la Sig.ra Elena Caria per un importo lordo per giornata formativa di € 50,00 da svolgere al di fuori dall'orario di lavoro;
- 5. di demandare al Servizio Bilancio e Personale, per quanto di rispettiva competenza, i pagamenti degli importi sopra citati a seguito di liquidazione da parte dell'Ufficio Formazione;
- 6. di imputare il costo di € 7.200,00 sul codice n° 0506030201 (compensi docenti esterni) e di € 400,00 sul codice n° 0510010501 (compensi docenti interni) del piano dei conti aziendale;
- 7. di imputare la spesa complessiva di € 7.600,00 sul codice n° 10110117 (Costi Comuni Direzione Generale) del piano dei centri di rilevazione aziendale.

Il Direttore Generale Dott. Maurizio Calamida

Il Direttore Amministrativo

Dott. Claudio Ferri

Resp. Ufficio Formazione e Qualità

Dott. Gianfranco Desogus

Il Direttore Sanitario

Dott/Franco Trincas

Attesta che la deliberazione

n. [202] del 26 SET. 2012

è stata pubblicata

dell'albo pretorio dell'Azienda USL n. 7

a partire dal ___ 2 8 SET. 2012 al ___ 1 2 0TT. 2012

Resterà in pubblicazione per 15 giorni consecutivi ed è stata posta a disposizione per la consultazione.

Il Responsabile Servizio Affari Generali

DESTINATAR

- Collegio sindacale;
- Ufficio Formazione e Qualità
- Servizio Bilancio

.

Alla cortese attenzione del Dott. Gianfranco Desogus Resp.le del Servizio Formazione e Qualità della Asl 7 di Carbonia-Iglesias Località Canonica 09016 Iglesias

Domusnovas, 26 giugno 2012

FORMAZIONE ALLA COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA

Rivolto al personale Medico e infermieristico

Descrizione del progetto

Il ruolo strategico delle ASL, richiede alle stesse un maggior rendimento e quindi l'acquisizione di nuove competenze trasversali. La richiesta principale è data dall'acquisizione/aggiornamento di nuove e migliori competenze non solo specifiche per ogni settore, ma soprattutto sul piano motivazionale e comportamentale. Responsabilità e competenze di questo genere non possono essere affrontate solamente ricorrendo a interventi strutturali o meccanici o introducendo automatismi normativi; queste, trovano soluzione anche nello sviluppo di qualità personali, sia da parte dei dirigenti che dei collaboratori, i quali contribuiscono notevolmente nel favorire lo sviluppo di comportamenti coordinati consapevolmente quindi, di una cultura più adatta ad affrontare e gestire i cambiamenti richiesti dagli utenti e promossi dalla legislazione degli ultimi anni. Questo cambiamento, apparentemente coerente e semplice, presenta in realtà forti elementi di resistenza e di difficoltà, perché implica lo spostamento della risoluzione di molti problemi organizzativi da un qualche meccanismo impersonale alla diretta responsabilità delle persone. La difficoltà di espletare le mansioni rispetto al ruolo di riferimento, viene spesso ricondotta alla complessità del sistema; spesso questa è attribuibile almeno in parte al cambiamento della "natura" dell'organizzazione, che richiede non soltanto una strumentazione più



Studio di Psicologia del Lavoro e dell'Organizzazione

Consulenze in gestione delle risorse umane e sicurezza sul lavoro

qualificata ma soprattutto, un cambiamento qualitativo nella modalità di dirigere le risorse, in considerazione della cultura e del clima aziendale esistente. Il cambiamento qualitativo passa attraverso un miglioramento delle competenze personali di comunicazione, negoziazione, leadership e gestione delle dinamiche di gruppo.

Il corso ha la finalità di formare i dipendenti delle Aziende Sanitarie al fine di gestire e guidare le proprie risorse personali, per migliorare la qualità delle relazioni con l'utenza e le modalità di erogare informazioni adeguate alle richieste del paziente. L'acquisizione del proprio stile di relazione permetterà ai discenti di migliorare la loro professionalità nel rispetto dei ruoli e le relazioni con il cliente interno (colleghi) e il cliente esterno (i pazienti). La focalizzazione sull'apprendimento esperienziale permetterà al gruppo dei discenti di aumentare la competenze sulla comunicazione nella ASL 7 di Carbonia-Iglesias e di gestire in maniera ottimale la relazione, anche in presenza di forti criticità.



Promotore

Ufficio Formazione ASL 7 di Carbonia-Iglesias

Docenti

Dr. Cristian Livolsi

Laureato in Psicologia con indirizzo lavoro e delle Organizzazione, svolge un master in Management sviluppo e orientamento delle Risorse Umane e inizia a lavorare in attività di selezione del personale e gestione delle risorse umane per la Praxi SpA. Nel 2007 diventa consulente per l'area comunicazione della Regione Autonoma della Sardegna e parallelamente comincia a lavorare nel campo della sicurezza come consulente per RSPP e medici del lavoro per i quali offre supporto in materia di valutazione del rischio stress lavoro correlato, formazione, bilancio delle competenze e management delle risorse umane. Attualmente collabora come formatore presso Irfoa, Confindustria di Cagliari, Evolvere e API Sarda. Formatore certificato EBIT – scuola superiore di formazione per la Pubblica Amministrazione. Psicoterapeuta in formazione.

Dr. Sergio Murgia

Si laurea in Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni, svolge un Master in Comunicazione Aziendale e Gestione delle Risorse Umane con diversi docenti afferenti dall'Università Cattolica di Milano e Studi Superiori di Perfezionamento S. Anna di Pisa. Inizia la sua esperienza di lavoro come formatore per numerose realtà organizzative. E' socio AIF e svolge attività di formazione e consulenza per numerose pubbliche amministrazioni e aziende del contesto regionale e nazionale. Si specializza nel campo della sicurezza, svolgendo attività di formatore per gli RLS e consulenza in materia di Stress Lavoro Correlato. Attualmente collabora come formatore presso Galgano & Associati, Anap, Evolvere, Irfoa, Assfo. E' formatore certificato EBIT – scuola superiore di formazione per la Pubblica Amministrazione. Psicoterapeuta in formazione.

La ASL 7 di Carbonia-Iglesias, può valutare la richiesta di crediti ECM per la frequenza al corso di formazione.

Descrizione progetto	Surgicial Transport	,
	Titolo	La formazione sulla comunicazione interna ed esterna
	Gruppo	Il corso è aperto a tutti i "dipendenti" e sarà cura dell'ufficio formazione, individuare le risorse a cui indirizzare la formazione, anche e soprattutto in relazione alle specifiche criticità di clima e cultura organizzativa.
	partecipanti	
	Numero	Il corso di formazione è rivolto a tutti i medici e infermieri che
	partecipanti	prestano attività lavorativa presso l'ASL 7 di Carbonia-Iglesias. Per garantire un'elevata qualità dell'Intervento, il numero dei partecipanti al corso non potrà superare le 18/20 unità per ciascuna edizione. Sarà compito della committenza suddividere i gruppi, l'organizzazione e la logistica dell'attività formativa quindi, la comunicazione a tutti i partecipanti. Al fine di garantire un'elevata efficienza, nei limiti del possibile, la suddivisione dei gruppi dovrà rispettare il principio di omogeneità secondo cui ciascun gruppo dovrà essere composto da risorse che afferiscono nello stesso reparto/piano.
	Numero edizioni	n. 4 edizioni
	Durata	Da un minimo necessario per l'efficienza/efficacia del corso di 16 ore (due giornate da 8 ore).
S 440 August Parkers	Obiettivi di	Conoscenze: acquisizione di ulteriori e più approfonditi saperi tecnico operativi nell'ambito delle relazioni col paziente e relazioni interne fra colleghi e superiori. Capacità: acquisire corretti ed omogenei atteggiamenti rispetto al ruolo di riferimento. Comprendere le potenzialità del proprio ruolo nella relazione con gli altri. Comportamenti: attivare comportamenti osservabili volti al cambiamento di se stessi all'interno del gruppo di lavoro e verso il paziente.
	apprendimento	
	(conoscenze,	
	capacità, comportamenti)	
	Metodologia e	Lezioni frontali; analisi dei casi portati dai discenti; esercitazioni pratiche; role playing in situazione acquario e Focus group. Lavagna a fogli mobili e fissa; videoproiettore e slides ppt.
	strumenti	
	Periodo svolgimento	SETTEMBRE: 18-19; OTTOBRE: 16-17-23-24; NOVEMBRE: 6-7;
	Location	ASL 7 – locali a disposizione del servizio formazione
	Orario	Da concordare con la ASL 7
	Attestato	Al termine del percerce formativo petrà essere rilasciate un

Attestato

Al termine del percorso formativo potrà essere rilasciato un attestato di partecipazione

Costo

Il pacchetto formativo ha un costo di € 1800,00 ed è comprensivo di tutte le spese.

Tipologia contrattuale Attività di libera consulenza con emissione di 2 distinte fatture (una per ciascun professionista) pari a € 900,00 a professionista per edizione.

Docenti

Dr. Sergio Murgia – Psicologo del Lavoro p.iva 03164730925

Codice fiscale: MRGSGG69E19E281F

Dr. Cristian Livolsi – Psicologo del Lavoro p.iva 03261250926

Codice fiscale: LVLCST81R31L219B

Programma formativo

- Prendere consapevolezza della capacità di empatia e gestione delle emozioni;
- Apprendere le tecniche relazionali volte a migliorare il rapporto coi colleghi/pazienti:
 - i principi della comunicazione verbale, non verbale, paraverbale;
- Percezione (esterna) e rappresentazione (interna) come elemento critico;
- Cogliere il momento per ac-Cogliere l'utente;
- Umanizzazione in campo sanitario e risvolti socio-psico-educativi nella relazione d'aiuto;
- V-A-K come elementi base della comunicazione interpersonale;
- Modalità di gestione del conflitto (dalla logica indagativi a quella causale);
- Apprendere le tecniche di gestione delle operazioni di rilievo del sinistro stradale, attività di indagine, redazione degli atti (rivolto ai vigili urbani);
- Prendere consapevolezza del proprio stile comunicazionale;
- La gestione delle relazioni con colleghi/superiori;
- Gestione dei reclami col cittadino:
- Dalla cultura del malessere alla cultura del benessere;
- Comunicazione col paziente (cosa faccio e qual è il mio compito);
- L'assunzione di responsabilità secondo il modello G-A-B;
- Imparare a lavorare in coppia/gruppo.
- La comunicazione in urgenza (pronto soccorso)
- La gestione dello stress nell'ambito della clinica d'urgenza
- Burnout degli operatori sanitari
- La gestione dell'aggressività dell'utenza e il controllo con la PNL

Dottor Cristian Livolsi Psicologo del Lavoro e Rspp

Dottor Sergio Murgia Psicologo del Lavoro e Rspp

Jugo Murg

