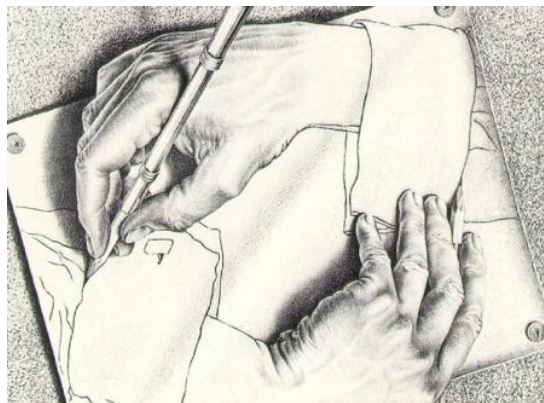


Azienda Ospedaliera Universitaria  
Policlinico "G. Martino"-Messina  
Area Staff della Direzione Generale  
U.O.S. Formazione e Qualità  
Tel. 090 2212985 Fax 090 2217140  
e-mail poliformazione@unime.it

# PIANO FORMATIVO AZIENDALE

## ANNO 2011



**A cura dell' U.O.S della Formazione**

Indice

Premessa ..... pag. 3

**Parte I**

*Le strategie Aziendali in tema di sviluppo organizzativo.*

*Il Piano Didattico – Formativo Anno2011*

Gli obiettivi formativi .....	“	4
1. Analisi dei bisogni formativi – 2. Criticità .....	“	5
3. Metodologia didattica .....	“	6
4. Destinatari delle attività formative.....	“	7

**Parte II**

5. Aree Tematiche.....	”	8
------------------------	---	---

**Parte III**

Risorse a disposizione

6. Risorse Umane ed organizzative –7. Risorse strutturali e tecnologiche .....	”	9
8. Risorse economiche.....	“	10
9. Quadro Sinottico.....	”	

# Premessa

La normativa di riordino del SSN ha assegnato alla Formazione un ruolo strategico per intervenire nel processo di cambiamento oggi in atto; infatti la Bozza del Nuovo Piano Sanitario Nazionale 2010-2012, ha posto come linea prioritaria di sviluppo l'attivazione del Governo clinico; La politica di attuazione del governo clinico richiede un approccio di "sistema" e viene realizzata tramite l'integrazione di numerosi determinanti tra di loro interconnessi e complementari, tra i quali vi è la formazione continua. Essa costituisce, infatti, uno degli strumenti attorno a cui è possibile implementare il miglioramento della qualità e acquista una sua particolare rilevanza nel momento in cui un'Azienda sanitaria investe soprattutto sul miglioramento della qualità dei servizi offerti al cittadino.

L'esperienza formativa svolta negli anni precedenti dalla nostra Azienda e le richieste pervenute da più parti, hanno spinto la Direzione Aziendale ad attribuire ancora più rilevanza a tale attività, infatti, è essenziale consolidare tra gli operatori sanitari la cultura della Formazione continua, intesa come parte integrante della pratica Professionale, e programmare corsi e progetti formativi che, pur rispondendo al programma ECM, siano soprattutto in grado di sostenere e supportare il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo e di miglioramento prefissati a livello aziendale .

Il Piano tiene conto dei contenuti dei **Decreti dell'Assessore della Sanità della Regione Sicilia del 04 settembre 2009 pubblicati sulla GURS n. 44 del 25 settembre 2009** relativi alle Linee generali di indirizzo per la gestione del personale dipendente del Servizio Sanitario Regionale e del **D.A. n.146 del 28 Maggio 2010** relativo alle linee per il riordino del sistema Siciliano di Formazione Continua in Medicina ( ECM) .

## *Le strategie aziendali in tema di sviluppo organizzativo*

Il Piano Didattico Formativo 2011

## **Gli obiettivi formativi**

L'investimento sulla formazione attuato dalla Direzione Aziendale è sostenuto dalla convinzione che essa rappresenta l'elemento cardine per il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate, finalizzato alla customer satisfaction degli utenti e all'attesa dei dipendenti, in grado di contribuire al perseguimento degli obiettivi aziendali. Ogni struttura aziendale concorre a migliorare l'efficienza e, soprattutto, l'efficacia della programmazione.

L'*efficienza* va individuata non solo nell'ottimizzazione della spesa sostenuta per la formazione, ma anche nell'impiego del tempo dedicato all'aggiornamento, in modo da consentire al personale di conseguire la gran parte dei crediti prescritti dal programma ECM senza interferire con l'attività assistenziale.

L'*efficacia* dell'investimento nella formazione riguarda le ricadute che conseguono alle azioni di aggiornamento del personale.

Premesso ciò, in riferimento agli obiettivi individuati in sede Nazionale e Regionale, l'A.O.U. ha individuato, come principale obiettivo strategico **Il Rischio Clinico**, la scelta è dettata dagli ultimi accadimenti avvenuti nell'anno in corso che hanno determinato eventi sentinella ed eventi avversi in diverse aree delle nostre UU.OO.; gli altri obiettivi sono quelli di implementare i processi di formazione ed aggiornamento degli operatori, ai vari livelli, ed in particolare *la comunicazione aziendale, la privacy, la sicurezza sul lavoro*, nel rispetto dell'organizzazione e della turnazione del lavoro e con la massima trasparenza gestionale.

### **1. Analisi dei bisogni formativi**

L'elaborazione del piano della formazione è curata dall'U.O.S. della Formazione e Qualità, questa è preceduta dall'individuazione ed analisi del fabbisogno formativo tenendo conto di quelle che sono le direttive della Direzione Generale, dei bisogni formativi segnalati dai

Direttori di Dipartimento/Struttura, dai Coordinatori Sanitari, dai referenti aziendali per la formazione. Inoltre ci si avvale della collaborazione:

- di tutto il personale dello Staff della Direzione Generale che partecipa alle riunioni tra la Direzione strategica e i responsabili di Struttura per la negoziazione del Budget, dove emergono i bisogni formativi da soddisfare nelle varie UU.OO per il raggiungimento degli obiettivi strategici aziendali.
- dell'URP che è preziosa fonte interpretativa, attraverso le segnalazioni, per la lettura dei fabbisogni dell'utenza e delle criticità su cui agire attraverso opportuni percorsi formativi.

Dall'analisi dei dati raccolti vengono individuate e negoziate le linee principali di intervento e viene formulato lo specifico piano di attività per lo sviluppo del quale ci si può avvalere della collaborazione scientifica e della consulenza tecnica di esperti esterni e interni.

## 2. Criticità

Le criticità rilevate sono principalmente rappresentate:

- Da almeno due anni si lavora per il “ **Riordino del sistema di Formazione Continua**” e nonostante l'impegno profuso dai responsabili della Formazione e da alcuni Funzionari dell'Assessorato della Salute, non si è riusciti a mettersi in linea con le altre Regioni , è da sottolineare che non essendo ancora partito il sistema di accreditamento dei provider Regionale, l'A.O.U. Policlinico non risulta ancora accreditata.
- Essendo la nostra un' Azienda Ospedaliera Universitaria, viene attribuita alla formazione continua in medicina ( ECM) poca rilevanza , da parte dei Responsabili di Struttura e dei Dirigenti Medici, in prevalenza Docenti Universitari, che preferiscono partecipare a corsi di formazione esterni attinenti la loro specialità a discapito dei corsi accreditati ECM da noi programmati in house;

## 3. Metodologie didattiche

I corsi sono rivolti al personale di ruolo della nostra Azienda; in alcuni corsi è prevista anche la partecipazione di personale esterno, in numero prestabilito.

La metodologia didattica utilizzata è di tipo partecipativo, centrata sul coinvolgimento diretto ed attivo dei partecipanti attraverso l'utilizzo di specifiche tecniche formative quali simulate, role-playing, studi di caso, ecc. Particolare rilevanza inoltre assume, in tale modello formativo, il gruppo di lavoro e il lavoro di gruppo .

Particolare rilievo sarà riservato alla **formazione sul campo** che è considerato eccellente sistema per la risoluzione delle criticità rilevate nei vari dipartimenti/unità operative.

Al termine di ciascun corso saranno somministrati dei questionari per la valutazione della customer satisfaction al fine di raccogliere in maniera dettagliata critiche e suggerimenti. Saranno inoltre effettuate specifiche valutazioni d'apprendimento attraverso corretti questionari e tecniche valutative.

Alcuni Corsi saranno proposti con modalità di Formazione a Distanza **FAD**, il progetto sperimentale proposto dall'Assessorato alla Sanità della Regione Sicilia per il 2010 ha dato risultati senz'altro positivi per cui si è pensato di potenziare questo tipo di formazione anche con la sottoscrizione di abbonamenti a piattaforme on line, ciò permetterà di formare un alto numero dipendenti senza influire sull'attività assistenziale infatti questi potranno formarsi nelle ore libere, così facendo soddisferanno da un lato il loro fabbisogno formativo e dall'altro quello dell'Azienda e cioè di avere del personale che si accresce professionalmente; il Direttore Generale ha già autorizzato l'allestimento di un'aula multimediale.

#### *Docenti*

Essendo la nostra un'Azienda Universitaria I docenti saranno selezionati fra il personale dell'A.O.U., solo eccezionalmente ci si potrà affidare a docenti esterni; ad ogni docente, sia interno che esterno, verrà corrisposto un indennizzo come stabilito dall'Assessorato Sanità della Regione Siciliana decreto n. 4798 ;

#### *Materiale didattico e formativo*

A ciascun partecipante verrà fornito:

- Copia del materiale didattico presentato dai docenti nel corso delle lezioni
- Breve guida bibliografica di approfondimento sui temi trattati
- Eventuali linee guida

#### *Orari*

L'orario previsto dei corsi sarà specificato per ciascun evento.

In entrata e in uscita saranno raccolte le firme di presenza ai fini della rilevazione presenze e della consegna dell'attestato.

#### *Sede*

I corsi si svolgeranno presso la nostra Azienda Ospedaliera. Qualunque eventuale cambiamento sarà tempestivamente segnalato ai partecipanti.

### *Attestato*

Ai partecipanti verrà rilasciato un attestato di partecipazione, firmato dal Direttore Generale e dal Responsabile dell'U.O.S. della Formazione, per i corsi Accreditati l'attestato riporterà il numero di crediti ECM acquisiti.

#### **4. Destinatari dell'attività formatrice.**

Per ciò che attiene alle figure professionali su cui intervenire prioritariamente, l'Azienda afferma che l'attività di formazione è trasversale a tutte le professionalità presenti in Azienda e che quindi tutti gli operatori, ai vari livelli e per i rispettivi ambiti di competenza, dovranno essere coinvolti nelle attività di formazione.

#### **5. Aree tematiche**

1. **Area del Management e del Miglioramento della Qualità:** comprende tutte le iniziative formative che hanno l'obiettivo di fornire conoscenze, competenze e metodologie di lavoro per:
  - Migliorare l'organizzazione
  - Gestire la pianificazione strategica
  - Gestire i gruppi di lavoro e l'ottimizzazione delle risorse umane disponibili
  - Implementare l'applicazione di metodi e tecniche orientate al miglioramento continuo della qualità nelle sue diverse dimensioni (relazionale, organizzativa, gestionale, tecnico-scientifica)
  - Rafforzare il processo di accreditamento dell'Azienda.
  - Sviluppare capacità e competenze relative ai vari ruoli professionali
  - Fornire conoscenze, competenze e metodi di lavoro per un'adeguata gestione operativa dell'azienda
2. **Area dell'emergenza-urgenza** comprende tutte le iniziative formative che hanno l'obiettivo di:
  - Fornire conoscenze, competenze, metodi di lavoro che possano migliorare l'attività professionale e gestionale degli operatori dell'area dell'emergenza
  - Fornire procedure e linee guida relative alle principali problematiche affrontate in tale area
3. **Area tecnico-professionale** comprende tutte le iniziative formative che hanno l'obiettivo di:
  - Fornire conoscenze e metodi di lavoro al personale interno ed esterno su nuovi strumenti di diagnosi e di intervento terapeutico

- Rafforzare il rapporto tra le principali aree cliniche specialistiche dell'ospedale e il territorio
4. **Area sicurezza dei lavoratori** comprende tutte le iniziative formative che hanno l'obiettivo di:
- Sensibilizzare gli operatori sulla cultura della sicurezza del lavoro;
  - Fornire le conoscenze necessarie sulla normativa prevenzionistica, nonché principi giuridici comunitari e nazionali, legislazione generale e speciale in materia di salute e sicurezza sul lavoro.
5. **Area comunicazione/relazione** comprende tutte le iniziative formative che hanno l'obiettivo di:
- Sensibilizzare il personale interno sui temi in oggetto
  - Fornire conoscenze, competenze e metodi di lavoro per favorire una relazione comunicativa efficace con i pazienti e i loro familiari, e nel gruppo di lavoro
6. **Area informatica - linguistica**: comprende tutte le iniziative formative che hanno l'obiettivo di:
- Sviluppare capacità e competenze inerenti l'informatizzazione in relazione al proprio ruolo professionale
  - Fornire conoscenze, competenze e metodi di lavoro per un'adeguata gestione dei vari sistemi operativi dell'azienda.
  - Fornire le capacità linguistiche finalizzate all'acquisizione delle conoscenze base di inglese scientifico e il miglioramento del rapporto con i colleghi ed i pazienti stranieri.
7. **Area giuridico – amministrativa**
- Sviluppare le proprie capacità professionali nel dipartimento amministrativo.
  - Fornire conoscenze di base ed approfondimento sulle funzionalità relative alla gestione dello stato giuridico ed economico del personale.
  - Fornire conoscenze di base ed approfondimento in relazione alla gestione delle carriere professionali dei dipendenti, alla luce delle nuove disposizioni previste nella legge 133/2008.

## **Risorse a Disposizione**



## 6. Risorse Umane ed organizzative.

Dagli incontri tenutesi a Palermo presso il DASOE dell'Assessorato della Salute della Regione Sicilia, tra i Dirigenti ,Funzionari dell'area 7 , Responsabili delle U.O. della Formazione delle Aziende Sanitarie Siciliane e i Rappresentanti del Cefpas di Caltanissetta è venuta fuori una proposta per l'assetto organizzativo e funzionale delle U.O. di Formazione, nella quale è illustrata la dotazione organica minima per l'espletamento delle attività formative che di seguito si elenca:

- un Responsabile della U.O. ( Dirigente con competenze andragogistiche ed esperienza nella formazione in Sanità;
- un responsabile della segreteria ( collaboratore professionale amministrativo con esperienza nelle problematiche giuridiche amministrative della formazione);
- tre figure professionali appartenenti a diversi ruoli e qualifiche;
- due assistenti – coadiutori amministrativi;

per le aziende sanitarie il cui numero di dipendenti superi le duemila unità è previsto **una ulteriore unità ogni cinquecento dipendenti eccedenti.**

L'U.O. di formazione e qualità dell'A.O.U. " Policlinico G. Martino" dispone in atto di un organico rappresentato da un Dirigente Medico, un dipendente UNI. LAV. e un collaboratore LSU/ASU;

## 7. Risorse strutturali e tecnologiche

L'U.O. dispone di un Centro Congressi che può utilizzare per la realizzazione di attività formative dotato di un congruo numero di ausili didattici (dalle lavagne a fogli mobili alle attrezzature per la teleconferenza), in particolare sono presenti :

- Un'aula di grandi dimensioni (150- 200 discenti)
- 2 Aule di dimensioni medie ( 30 – 50 discenti )
- Un'aula multimediale ( in allestimento ) per i corsi FAD
- Aule di piccole dimensioni ( 20 – 30 discenti ) dislocate nelle varie Unità Operative per la **Formazione sul Campo ( FSC )**

## 8. Risorse economiche

Per sviluppare l'attività formativa bisogna individuare le possibili fonti di finanziamenti disponibili; pertanto è opportuno richiamare le linee generali dei DD.AA. n.

1791 e 1792 del 04 settembre 2009 dai quali si evince che le Aziende possono mettere a disposizione almeno l'1,0 % del monte salari eventualmente incrementato dallo 0,3%, in ogni caso durante le riunioni, tenutesi a Palermo presso il DASOE dell'Assessorato della Salute della Regione Sicilia, tra i Dirigenti e Funzionari dell'Area 7, i Responsabili delle U.O. della Formazione delle Aziende Sanitarie Siciliane e i Rappresentanti del Cefpas di Caltanissetta per il processo di accreditamento dei provider nell'ambito del programma regionale di Educazione Continua in Medicina ( ECM), è stato proposto un budget di euro 120.000,00, tale somma è stata concordata in fase di contrattazione con la Direzione Aziendale e deliberata ( D.D.G. n°36 del 20/01/2011). Si ritiene in ogni modo necessario proporre un piano di finanziamento "policentrico" che tenga conto dei diversi canali disponibili quali:

- ✓ Assessorato Regionale Sanità;
- ✓ Fondi comunitari;
- ✓ Eventuali sponsor

In ogni caso si ritiene opportuno regolamentare l'utilizzo delle eventuali disponibilità, evitando dispersioni al di fuori di un programma strategico aziendale che, in accordo con le OO.SS. e la RSU, preveda una modalità di distribuzione percentuale tra le quattro modalità di utilizzo previste nei contratti di lavoro. A nostro avviso, il fondo complessivo per la formazione, potrebbe essere così articolato:

- I. Formazione ed aggiornamento obbligatorio in sede aziendale, attivabile su richiesta dei dirigenti di struttura e previa autorizzazione da parte della Direzione. Questa prima area, che la direzione aziendale ritiene prioritaria, assorbe il 70% del totale dei fondi disponibili. *Eventuali iniziative formative urgenti, a carattere obbligatorio, che dovessero necessitare in funzione di modifiche organizzative non programmate ad inizio anno non potranno superare la percentuale complessiva del 15% .*
  
- II. Aggiornamento permanente, fuori sede, anch'esso richiesto dal management aziendale ed accettato dai dipendenti ai fini di sostenerli nel momento in cui si procede alla modifica dell'organizzazione precedente ed alla revisione delle procedure di lavoro. Questa seconda area assorbe il 15% del totale dei fondi disponibili.
  
- III. Formazione ed aggiornamento professionale facoltativo, cioè previsto per acquisire ulteriori titoli, anche per fini di carriera, che assorbe il 15 % di fondi disponibili.

La presente programmazione potrà eventualmente subire variazioni qualora la Direzione Aziendale e l'U.O.S. della Formazione riterranno opportuno introdurre percorsi formativi non previsti al fine di raggiungere gli obiettivi strategici aziendali.

## QUADRO SINOTTICO DEI CORSI

--	--	--	--

<b>N.</b>	<b>TITOLO DEL CORSO</b>	<b>U.O. Proponente</b>	<b>TARGET</b>
<b>Area Management e Miglioramento Qualità</b>			
1	Infezioni Ospedaliere	C.I.O.	Medici, Biologi, Infermieri, Ostetriche, OSA, OTA, OSS
2	Dalla SDO al DRG.	D.S.	Medici, Coordinatori e infermieri
3	Corso per addetti al primo soccorso TRIAGE	M.C.A.U. con O.B., Pediatri Medica d'urgenza con P.S. pediatrico ed O.B.	Medici, Infermieri e Ostetriche
4	Valutazione Performance del personale	Staff della D.G.	Dirigenti e Coordinatori Infermieri
5	Gestione dei processi e delle procedure	Staff della D.G.	Referenti della Qualità: Amministrativi, Medici, Infermieri, Ostetriche, Tecnici, Biologi, Fisioterapisti e Psicologi
6	Competenze e Responsabilità degli Operatori Sanitari nella trasfusione di sangue ed Emocomponenti	Dip. Scienze Cardiovascolari e Toracico	Medici, Infermieri.
7	Prevenzione e gestione delle lesioni da pressione (ulcere da decubito)	Med. Specialistica	Medici, Infermieri.
8	Procedure per la giusta esecuzione dei prelievi di campioni biologici per esami strumentali (microbiologici, citologici)	Med. Specialistica	Medici, Infermieri, Biologi e Tecnici
9	Appropriatezza della prescrizione e della somministrazione dei farmaci	Med. Specialistica-Farmacologia	Medici, Farmacisti
10	Appropriatezza e gestione della ossigeno-terapia	Med. Specialistica	Medici, Infermieri.

11	Project Management	Staff D.G.	Dirigenti
12	Procedure applicate per il buon uso del sangue	Staff D.G.	Medici, Infermieri.
13	Processi e Procedure applicative a tutela del Rischio secondo i parametri della JCI	Staff D.G.	Medici, Infermieri. e Tecnici
14	Appropriatezza dei ricoveri:effetti e benefici	Staff D.G.	Medici e Coordinatori Infermieristici
15	Rischio Clinico:Consenso informato (Atto chirurgico e anestesiologicala)	Staff D.G.	Medici
16	Rischio Clinico:la corretta identificazione del paziente	Staff D.G.	Medici, Infermieri.
17	Rischio Clinico: Lavaggio delle mani	Staff D.G.	Tutto il personale sanitario
18	Rischio Clinico:Sterilizzazione della sala Operatoria	Staff D.G.	Medici, Infermieri.
19	Impatto economico delle prescrizioni dei farmaci e delle reazioni ai farmaci	Farmacologia e Staff D.G.	Medici

<b>N.</b>	<b>TITOLO DEL CORSO</b>	<b>U.O. Proponente</b>	<b>TARGET</b>
<b>Area Emergenza-Urgenza</b>			
1	Emergenza intraospedaliera:Risposta all'arresto Cardio-Respiratorio negli adulti e nell'età pediatrica	Anestesia e Rianimazione - Dipartimento Materno Infantile	Tutto il personale Sanitario e Laici
2	Gestione evento critico in Ospedale	M.C.A.U. con O.B	Tutto il personale Sanitario
3	Corso teorico-pratico sull'esecuzione e interpretazione delle più comuni alterazione Elettrocardiografiche	Dip. Scienze Cardiovascolari e Toracico e DAI Materno Infantile	Medici e infermieri
4	Corso teorico-pratico di Elettrofisiologia ed elettrostimolazione Cardiaca	Dip. Scienze Cardiovascolari e Toracico	Medici e infermieri

	(P.M.T.)		
5	Trattamento delle Emergenze in Terapia Intensiva e Sub-Intensiva	Dip. Scienze Cardiovascolari e Toracico	Medici e infermieri
6	Utilizzo degli ultrasuoni in emergenza	Anestesia e Rianimazione Cardiovascolare e Toracica	Medici

<b>N.</b>	<b>TITOLO DEL CORSO</b>	<b>U.O. Proponente</b>	<b>TARGET</b>
<b>Area tecnico-professionale</b>			
1	Le basi della nutrizione artificiale	Anestesia e Rianimazione ed Emergenze Medico-Chirurgiche	Medici e farmacisti
2	Gestione della nutrizione artificiale nosocomiale e domiciliare	Anestesia e Rianimazione ed Emergenze Medico-Chirurgiche	Medici Dietisti e infermieri
3	Accessi venosi centrali e periferici	Anestesia e Rianimazione ed Emergenze Medico-Chirurgiche	Medici e Infermieri
4	Gestione degli accessori venosi centrali e periferici	Anestesia e Rianimazione ed Emergenze Medico-Chirurgiche	Medici e Infermieri
5	La terapia antalgica nel dolore cronico (assistenza e rete dei servizi)	Anestesia e Rianimazione ed Emergenze Medico-Chirurgiche	Medici, farmacisti e Infermieri
6	Trattamento del Dolore Acuto Postoperatorio	Anestesia e Rianimazione ed Emergenze Medico-Chirurgiche	Medici ed Infermieri

7	Percorso diagnostico, terapeutico e Assistenza Infermieristica alle persone sottoposte a procedure di Emodinamica e Angiografiche	Dip. Scienze Cardiovascolari e Toracico	Medici, Biologi, farmacisti ed Infermieri
8	Piano assistenziale del paziente tracheostomizzato	Dip. Scienze Cardiovascolari e Toracico	Medici ed Infermieri
9	La Cardiotocografia in gravidanza ed in travaglio di parto	Ostetricia e Ginecologia	Medici, Infermieri e Ostetriche
10	La gestione del paziente con grave trauma cranico	Dip. Neuroscienze	Medici, Infermieri e Fioterapisti
11	Gestione del paziente con agitazione psicomotoria	Dip. Neuroscienze	Medici, Infermieri e Psicologi
12	La Casa Maternità: linee Guida Regionali	Staff D.G.	Medici, Infermieri e Ostetriche
13	L'alternativa al Parto tradizionale	Ostetricia e Ginecologia	Medici, Infermieri e Ostetriche

<b>N.</b>	<b>TITOLO DEL CORSO</b>	<b>U.O. Proponente</b>	<b>TARGET</b>
<b>Area sicurezza dei lavoratori</b>			
1	Corso base D.Lgs 81/08	Servizio prevenzione e protezione	Responsabile della sicurezza
2	Corso per addetti alla prevenzione incendi	Servizio prevenzione e protezione	Responsabili servizio antincendio
3	Corso informativo D.Lgs 81/2008	Servizio prevenzione e protezione	Tutti i dipendenti
4	Sicurezza nelle Sale Operatorie	Dip. Scienze Cardiovascolari e Toracico	Medici ed Infermieri
5	Radioprotezione in Sala operatoria	Dip. Scienze Cardiovascolari e Toracico	Medici ed Infermieri e TSRM
6	Rischio Fisico-Chimico e Biologico	Dip. Scienze Cardiovascolari e Toracico	Medici, Biologi, Chimici, Tecnici ed Infermieri

<b>N.</b>	<b>TITOLO DEL CORSO</b>	<b>U.O. Proponente</b>	<b>TARGET</b>
<b>Area Comunicazione-Relazione</b>			
1	Gestioni dei conflitti nei gruppi di lavoro	Staff della D.G.	<b>Dirigenti</b>
2	Comunicazione con l'utenza esterna	Staff della D.G.	Centralinisti, CUP,URP e Personale varie U.O.
3	Clima organizzativo e qualità del lavoro	Staff della D.G.	Tutto il personale aziendale
4	La comunicazione con il paziente	D. A, I. DEI SERVIZI	Tutto il personale aziendale
5	La comunicazione nei gruppi	Staff della D.G.	Tutto il personale aziendale

6	La customer satisfaction	Staff della D.G.	Tutto il personale aziendale
7	La comunicazione con gli utenti provenienti da altri paesi: Elementi di base della Lingua Inglese	Staff della D.G.	Tutto il personale aziendale

<b>N.</b>	<b>TITOLO DEL CORSO</b>	<b>U.O. Proponente</b>	<b>TARGET</b>
<b>Area informatica-linguistica</b>			
1	Istruzioni sulla gestione del Sistema Informativo Aziendale	Staff della D.G.	Medici Infermieri e Segretari
2	Cartella Clinica e Cartella Infermieristica Informatizzate	Staff della D.G.	Medici e Infermieri
3	Corso avanzato di microsoft office	Settore Economico Finanziario	<b>amministrativi</b>
4	Corso alfabetizzazione informatica	STAFF DELLA D.G.	Tutto il personale aziendale



<b>N.</b>	<b>TITOLO DEL CORSO</b>	<b>U.O. Proponente</b>	<b>TARGET</b>
<b>Area giuridico-amministrativa</b>			
1	I contratti di lavoro flessibili nelle Aziende Sanitarie del SSN profili fiscali e previdenziali	Settore Economico Finanziario	Personale amministrativo
2	Aspetti Giuridici – Medico Legali e Assicurativi della responsabilità professionale.	D. S.	Medici – Infermieri – Amministrativi.
3	Privacy in ambito Sanitario e amministrativo	Staff della D.G.	Tutto il Personale Aziendale
4	CSA Base economica	Gestione Risorse Umane	Amministrativi
5	Legge 133/2008	Gestione Risorse Umane	Amministrativi
6	Regolamento di attuazione del codice dei contratti pubblici. ( applicazione nella Regione Sicilia)	Appalti e Contratti – Gestione attività tecniche.	Amministrativi

**- Risorse economiche:** La contabilità economico-patrimoniale e il bilancio nelle Aziende sanitarie alla luce delle recenti normative.