



Determinazione n. 705

del 17 LUG 2019

---

**OGGETTO:** Corso di formazione “Comunicare con efficacia e razionarsi positivamente al front office”

---

## **II DIRIGENTE RESPONSABILE U.O.C. Qualità e Risk Management**

### **RICHIAMATE:**

- il D.Lgs. 502/92 come modificato dal D.Lgs. 229/99;
- i CC.CC.NN.LL. del Comparto e della Dirigenza;
- la D.G.R. n. VII/18576 del 5 Agosto 2004 e s.m.i.;
- il Decreto Direzione Generale Salute n.17008 del 28.12.2017;
- la deliberazione n. 1042 del 03.08.2006 “Attribuzione incarichi di docenza” e s.m.i.;
- Delibera di approvazione Piano Formazione anno 2019 n. 185 del 5/3/2019;

### **PREMESSO che:**

- il costo complessivo così come preventivo nel piano di formazione è stato concordato in € 3.600,00;

**DATO ATTO** che il corso è stato organizzato con l’obiettivo di formare il personale di front office con particolare riferimento al quello assegnato alle casse, primo impatto dell’utente nei confronti dell’azienda, acquisendo competenze e strumenti per migliorare il servizio e la relazione con i cittadini, nonché la collaborazione tra colleghi valorizzando l’immagine dell’azienda stessa;

### **CONSIDERATO CHE:**

- il corso è articolato in 4 edizioni di ore otto per ciascuna edizione e che i partecipanti saranno individuati dal Responsabile dell’Organizzazione dei Presidi;
- la formazione si avvarrà del contributo della dr.ssa Silvia Motta docente POLIS Lombardia;
- la spesa prevista non sarà pertanto superiore ad € 3.600,00 complessivi;

**RITENUTO** necessario formare il personale di front office sulla comunicazione interpersonale, sulla consapevolezza del ruolo e sulla prevenzione e gestione dei conflitti nei confronti del cittadino/utente con particolare riferimento alla gestione dello stress garantendo una formazione periodica basata sulle buone tecniche di comunicazione e gestione dello stress;

**DATO ATTO** altresì che la funzione di Responsabile Scientifico sarà svolta dalla Dott.ssa Silvia Motta;



**CONSIDERATO** pertanto di procedere con la progettazione del corso nel rispetto del programma formativo e del budget definito;

**VERIFICATA** la regolarità tecnica e di legittimità del provvedimento;

**VISTA** l'attestazione del Direttore della UOC Economico Finanziaria, in ordine alla regolarità contabile e la copertura finanziaria della spesa complessiva, allegata quale parte integrante del presente atto;

### **DETERMINA**

per tutti i motivi in premessa indicati e che qui si intendono integralmente riportati,

- di autorizzare il Corso di formazione "Comunicare con efficacia e razionarsi positivamente al front office" e di prendere formalmente atto delle modalità di progettazione sopra descritte;
- di dare atto che il costo complessivo non sarà superiore a € 3.600,00 e sarà imputato nel BPE per l'anno 2019;
- di dare atto che le attestazioni richiamate in premessa formano parte integrante del presente atto;
- di disporre la pubblicazione del presente provvedimento all'Albo online dell'Azienda, dando atto che lo stesso è immediatamente esecutivo (art. 17 comma 6, L.R. n.33/2009 così come sostituito dall'art.1 della L.R. n.23/2015);
- di dare mandato al Responsabile del procedimento per la cura dei successivi adempimenti ai sensi del D.Lgs. n. 33/2013;

IL DIRETTORE

UOC Qualità e Risk Management  
(Dott.ssa Curioni Cristina)


**ATTESTAZIONE DI REGOLARITA' CONTABILE E COPERTURA FINANZIARIA**
**UOC ECONOMICO FINANZIARIA**

Si attesta la regolarità contabile e la copertura finanziaria della spesa complessiva scaturente dal presente provvedimento così come segue:

BILANCIO	N. CONTO e DESCRIZIONE	IMPORTO 2019	IMPORTO 2020	IMPORTO 2021	TOTALE
SAN	3E0307	€ 3.600,00			€ 3.600,00
<b>Totale</b>					
TER					
<b>Totale</b>					
<b>TOTALE</b>					<b>€ 3.600,00</b>

Sondrio. \_\_\_\_\_

IL DIRETTORE  
UOC Economico Finanziario  
Dott.ssa *Giuliana Rabbiosi*

Pratica gestita da: Spedicati Barbara