

Determinazione Dirigenziale del Responsabile della S.S.D. Formazione

N. 1256

del 27.07.2022

Oggetto: Aggiornamento obbligatorio, Infermiera, Dott.ssa Maria Gabriella Brigas  
PDTD/2022/1300

---

Pubblicata all'Albo Pretorio dell'Azienda a partire da 27.07.2022 per 15 giorni consecutivi e posta a disposizione per la consultazione

S.S.D. Affari Generali Ufficio Delibere

---

La presente Determinazione Dirigenziale prevede un impegno di spesa a carico dell'ARNAS G. Brotzu  
SI  NO

---

Il Responsabile della S.S.D. Formazione

- Visto** il D. Lgs. n. 502/92 e successive modificazioni ed integrazioni;
- Vista** la Legge Regionale n. 24 del 11/09/2020 – Riforma del Sistema Sanitario Regionale e riorganizzazione sistematica delle norme in materia. Abrogazione della Legge Regionale n. 10 del 2006, della Legge Regionale n. 23 del 2014 e della Legge Regionale n. 17 del 2016 e di ulteriori norme di settore;
- Visto** il D. Lgs. 50/2016;
- Vista** la Deliberazione n. 1811 del 07/08/2019, con la quale il Commissario Straordinario ha conferito delega al Responsabile della S.S.D. Formazione alla predisposizione delle Determinazioni Dirigenziali;
- Vista** la comunicazione NP/2022/5574 del 07/07/2022, con la quale il Direttore della S.C. Comunicazione e Relazioni Esterne ha fatto richiesta di comando obbligatorio per aggiornamento in favore della Dott.ssa Maria Gabriella Brigas;
- Visto** il parere favorevole del Direttore Generale;
- Ritenuto** di dover autorizzare la partecipazione della Dott.ssa Maria Gabriella Brigas all'evento formativo dal titolo: "URP: la gestione dei rapporti con l'utenza e la comunicazione interna", che si terrà in modalità Webinar in differita il giorno 05/09/2022, per un importo complessivo presunto di € 340,00 (trecentoquaranta/00 euro) come da documentazione agli atti di questa S.S.D.;
- Considerato** che tale spesa ricadrà sul Fondo Strategico Aziendale per l'aggiornamento obbligatorio 2022, del quale risulta verificata la copertura finanziaria e che la liquidazione dei costi sostenuti dovrà essere effettuata previa trasmissione ai competenti Uffici, a cura della dipendente, di una relazione sull'aggiornamento, dell'attestato di partecipazione all'evento formativo e della documentazione giustificativa;

segue Determinazione n. 1256 del 27.07.2022

## DETERMINA

Per le motivazioni espresse in premessa, di:

1. Autorizzare la partecipazione della Dott.ssa Maria Gabriella Brigas all'evento formativo dal titolo "URP: la gestione dei rapporti con l'utenza e la comunicazione interna", che si terrà in modalità Webinar in differita il giorno 05/09/2022;
2. Dare atto che l'importo complessivo presunto di € 340,00 (trecentoquaranta /00 euro) ricadrà sul Fondo Strategico Aziendale per l'aggiornamento obbligatorio 2022, del quale risulta verificata la copertura finanziaria;
3. Autorizzare la liquidazione della quota di iscrizione previa ricezione della fattura da parte dell'Ente organizzatore;
4. Disporre che la liquidazione dei costi sostenuti dovrà essere effettuata previa trasmissione ai competenti Uffici, a cura della dipendente, di una relazione sull'aggiornamento, dell'attestato di partecipazione all'evento formativo e della documentazione giustificativa;
5. Trasmettere la presente Determinazione al Direttore della S.C. Gestione Sviluppo Risorse Umane.

Il Responsabile della S.S.D. Formazione  
Dott.ssa Carla Ghiani

Estensore

Emissione 28/01/2018  
Revisione 12/04/2022

**Richiesta di Aggiornamento Obbligatorio  
Fuori sede**



LA DOMANDA DEVE ESSERE COMPILATA IN OGNI SUA PARTE E PRESENTATA DAL RICHIEDENTE ALMENO 15 GIORNI PRIMA DELLA DATA D'INIZIO DELL'ATTIVITA' FORMATIVA

N. protocollo \_\_\_\_\_

**1. Si richiede di autorizzare il dipendente**

Dott.ssa/Dott.  Sig.ra/Sig.

Nome e Cognome

MARIA GABRIELLA BRIGAS

Struttura di appartenenza

S.C. COMUNICAZIONE E RELAZIONI ESTERNE - URP.

Dipartimento

Telefono /cellulare

e-mail

maria.g.brigas@aob.it

Qualifica

INFERMIERA

Area contrattuale:

Comparto

Dirigenza Sanitaria

Dirigenza Medica

Dirigenza Tecnica – Amministrativa – Profes.

Contratto  a tempo determinato  a tempo indeterminato

Data (gg/mm/aaaa) 13.06.2022

Nome e cognome del partecipante per assenso

Firma (leggibile)

Maria Gabriella Brigas

**2. Parere del sovraordinato gerarchico per il personale del comparto**

Parere di congruità e compatibilità alle esigenze di servizio:

Favorevole

Non favorevole

Motivazione del parere: \_\_\_\_\_

Firma e Timbro (leggibile) Del Coordinatore per il comparto sanità \_\_\_\_\_

Fondo:

fondo di struttura

fondo strategico Aziendale (vedi punto 5)

fondo vincolato (specificare denominazione del fondo e allegare resoconto fondo a cura del settore economico) \_\_\_\_\_

Data (gg/mm/aaaa): \_\_\_\_\_

Firma e Timbro (leggibile)

Il Direttore di Struttura Roberta Manutza

Firma e Timbro (leggibile) S.C. Comunicazione e Relazioni Esterne

Il Direttore di Dipartimento Roberta Manutza

Emissione 28/01/2018  
Revisione 12/04/2022

Richiesta di Aggiornamento Obbligatorio  
Fuori sede

MO-DG-FOR-017.6  
Pagina 2 di 4

**3. Dati dell'attività formativa**

Titolo: URP: LA GESTIONE DEI RAPPORTI CON L'UTENZA E LA COMUNICAZIONE INTERNA

Sede: CORSO IN MODALITA' WEBINAR IN DIFFERITA

Data:	da (gg/mm/aaaa) <u>05.09.2022</u>	a (gg/mm/aaaa) <u>05.09.2022</u>	Durata dell'attività formativa in ore: N. <u>6</u>
Tipologia evento			
<input checked="" type="checkbox"/> Corso    corso teorico/pratico    Congresso    Convegno    Seminario    frequenza in altra struttura			
Organizzatore: <u>FORMEL S.r.l.</u>			

Se organizzatore esterno, indicare il C.F./P.IVA/n. provider FORMEL - CODICE CORSO 2022 C015/c

Attività ECM?  Si |  No      Se sì, indicare il numero di crediti ECM assegnati: \_\_\_\_\_

Allega\* il programma e le notizie sui contenuti e gli scopi formativi:  Si |  No

\*Diversamente NON SARÀ POSSIBILE AUTORIZZARE E RIMBORSARE L'AGGIORNAMENTO INDIVIDUALE.

**4. Preventivo di spesa**

Ipotesi di spesa totale:

<ul style="list-style-type: none"> <li>Se prevista Iscrizione il dipendente deve informare la segreteria scientifica che la quota deve essere esente IVA:           <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Anticipata dal dipendente (la fattura deve essere intestata al dipendente)</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> A carico e fatturata direttamente all'AOb compilare il campo 7. Esenzione IVA</li> <li><input type="checkbox"/> Non prevista</li> </ul> </li> </ul>	€ 340,00
• Vitto:	€
• Pernottamento:	€
• Viaggio:	€
<ul style="list-style-type: none"> <li>*Partenza giorno prima <input type="checkbox"/></li> <li>*Rientro giorno dopo <input type="checkbox"/></li> </ul>	€
• Altre spese:	€
<b>Totale spesa presunta</b>	€ 340,00

\*il dipendente chiede sotto la propria responsabilità di essere autorizzato, per motivi legati ai trasporti, alla partenza il giorno prima e/o al rientro il giorno dopo l'evento.

Emissione 28/01/2018  
Revisione 12/04/2022

**Richiesta di Aggiornamento Obbligatorio**  
Fuori sede

MO-DG-FOR-017.6  
Pagina 3 di 4

**ATTENZIONE:** non potranno essere rimborsate spese sostenute senza la consegna delle pezze giustificative in originale

**5. Parere del Responsabile della Direzione Aziendale**

(Utilizzare questo campo solo Se richiesto utilizzo del Fondo Strategico Aziendale)

Favorevole

Non favorevole

Motivazione del parere:

---

---

Firma e Timbro (leggibile)  
Il Direttore Generale (o suo delegato)



Luogo: \_\_\_\_\_

Data (gg/mm/aaaa): \_\_\_\_\_

**6. Parere del Responsabile SSD Formazione**

Verifica e Parere di fattibilità per competenze dell'Ufficio:

Favorevole

Non favorevole

Motivazione del parere:

---

---

Data, 08/07/2022

Firma e Timbro (leggibile)  
Il Direttore SSD Formazione

  
Resp.: Dott. ssa Carla Ghiani

Emissione 28/01/2018  
Revisione 12/04/2022

**Richiesta di Aggiornamento Obbligatorio**  
Fuori sede

MO-DG-FOR-017.6  
Pagina 4 di 4

**7. Esenzione IVA**

*(Da inviare alla Segreteria Organizzativa a cura del dipendente)*

**Alla Segreteria Organizzativa**

Oggetto: Partecipazione al corso di aggiornamento obbligatorio

Del dipendente MARIA GABRIELLA BRIGAS

Si comunica che il dipendente di questa Azienda Ospedaliera Brotzu

è stata/o autorizzata/o a partecipare in regime di aggiornamento obbligatorio alla frequenza del:

Corso corso teorico/pratico Congresso Convegno Seminario frequenza in altra struttura

**Titolo:** URP: LA GESTIONE DEI RAPPORTI CON L'UTENZA E LA COMUNICAZIONE INTERNA

**Sede:** CORSO IN MODALITA' WEBINAR IN DIFFERITA

**Data:** da (gg/mm/aaaa) \_\_\_\_\_ a (gg/mm/aaaa) \_\_\_\_\_

Si chiede pertanto che la fatturazione (fattura non quietanzata) della quota d'iscrizione sia intestata all'Azienda di Rilievo Nazionale ed Alta Specializzazione G. Brotzu, P.le Ricchi 1, 09134 Cagliari – P. IVA 02315520920 e sia emessa senza l'imposta sul valore aggiunto in base al DPR 633/72 e alla L. 537/93 art. 14 comma 10.

Codice univoco FIEFE2

Data, 08/04/2022

Firma e Timbro (leggibile)

Il Direttore SSD Formazione

 **AO Brotzu - Cagliari**  
**SSD FORMAZIONE**  
Resp.: Dott.ssa Carla Ghiani



FORMEL®

ca il tuo corso



| HOME | FORMAZIONE | AREE | IN EVIDENZA | SERVIZI | CHI SIAMO

FORMAZIONE ENTI PUBBLICI

Corso di comunicazione efficace dedicato agli operatori URP  
Tecniche per gestire il conflitto con gli utenti e migliorare la collaborazione con i colleghi

## Corso di Formazione

### URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)

La gestione dei rapporti con l'utenza e la comunicazione interna

Corso in modalità webinar DIFFERITA.  
Il corso è stato registrato il 28/01/2022



Corso in Modalità Webinar in differita



Corso Registrato  
il 28 gennaio 2022

CODICE MEPA "FORMAMMINISTRATIVA1"

## — Destinatari

- Dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni (enti locali, università, consorzi socio-assistenziali, aziende sanitarie, società partecipate) a contatto diretto con il pubblico e responsabili URP

## — Obiettivi & Programma

Avere a che fare quotidianamente con il pubblico è un lavoro delicato, logorante, che non si può improvvisare. Anni di studi, esperimenti e pratica sul campo ci offrono strategie di comunicazione e accorgimenti organizzativi e logistici, ormai diventati strumenti professionali indispensabili per migliorare il rapporto con gli utenti.

Noi dell'URP siamo l'approdo principale che i cittadini hanno con il nostro ente e sono sufficienti i cosiddetti "primi venti secondi brucianti" tra noi e loro per determinare sia la qualità del servizio che, sul lungo termine, la qualità della nostra vita.

Saper gestire il pensionato polemico, la giovane mamma che alza la voce, il professionista che mette pressione, lo straniero che fatica a farsi capire, l'automobilista arrabbiato e lo studente saputello non è cosa facile. Senza contare che ultimamente oltre al contatto diretto allo sportello sono aumentate le interazioni al telefono e via posta elettronica, in una modalità nuova che rappresenta un'ulteriore sfida.

Affrontare l'altrui sarcasmo, prepotenza e nervosismo a mani nude dà quasi sempre lo stesso deludente risultato. Ma se ci attrezziamo, beh, allora la musica cambia, perché sappiamo come agire in contesti differenti.

Il corso ha proprio **l'obiettivo di trasferire le abilità necessarie per riconoscere i diversi stili di comunicazione adottati dal nostro variegato pubblico e scegliere la migliore tipologia di relazione per risolvere ogni situazione, criticità comprese.**

Si tratta di tecniche di comunicazione efficace, trucchi linguistici, abilità di intelligenza emotiva e strategie comportamentali. E come la mettiamo, sul fronte interno, con i colleghi del nostro ente (o di enti terzi), cui ci rivolgiamo per chiedere dati,

informazioni e documenti? Spesso sono sordi alle nostre richieste, sfuggenti, lenti nel rispondere e poco inclini alla collaborazione. Sembra cioè non comprendano fino in fondo l'urgenza dei casi di cui ci facciamo portavoce. O siamo forse noi poco persuasivi...? Domanda scomoda, ma necessaria.

Ebbene, anche in questo caso il corso offre gli strumenti utili per essere ancora più chiari e diretti e rendere fluido il gioco di squadra, sia tra noi all'interno dell'URP, che con i colleghi di altri uffici.

## — Argomenti

### **Primo passo: accorgimenti organizzativi e logistici per dare vita a un moderno Ufficio Relazioni con il Pubblico**

- Costituire (o ripensare) l'URP e adeguarlo ai tempi. Da dove cominciare?
- Locali, organigramma, vision. Indagini interne e esterne, analisi dei dati e dei flussi, punti di forza e elementi di miglioramento, la persona giusta al posto giusto.

### **Secondo passo: a tu per tu con l'utente**

- Entrare in empatia con l'utente in pochi istanti: la capacità di osservazione e di ascolto.
- Più dell'empatia: l'orientamento alle soluzioni fa miracoli per rasserenare l'interlocutore.
- Come gestire le obiezioni.
- Come essere persuasivo/a e farti capire al volo.
- Come disinnescare il conflitto sul nascere (anche al telefono).
- Piccoli dettagli, grandi differenze:
  1. Le parole e le sottigliezze comportamentali che hanno il dono di calmare l'utente esagitato;
  2. Oltre la parola, l'asso nella manica: interpretare il linguaggio del corpo.
- Tecniche per gestire i tuoi stati emotivi e farti scivolare di dosso irritazione, frustrazione e rabbia.

### **Terzo passo: il gruppo di lavoro che funziona**

- La fiducia con i colleghi vale oro: come costruirla e alimentarla.
- Trasformare gli errori in occasioni di crescita (e dire definitivamente addio allo “scarica barile”).

### **Imparare facendo**

- Nonostante la modalità webinar, il corso vuole essere il più coinvolgente possibile per i partecipanti, e per questo prevede una serie di esercizi pratici e divertenti.

## — Docente



### **Fossati Paolo**

Responsabile area comunicazione di ente locale. Master in “Programmazione Neuro Linguistica”, “Coaching”, “Leadership and Empowerment” e “Lean organization applicata alla P.A.”. Ha conseguito la laurea in Giurisprudenza e, prima di diventare dipendente pubblico, ha lavorato come giornalista

## — Quota di Iscrizione

Enti Pubblici / Aziende / privati

(L'adesione a questo corso è in offerta speciale ~~400,00€~~)

340,00€

Abbonato attività formativa

(prezzo stabilito in fase di abbonamento)

Sono previsti vantaggi e agevolazioni per adesioni multiple

[Maggiori informazioni >>](#)



I prezzi si intendono + Iva 22%. La quota è esente IVA ai sensi dell'Art. 10 D.P.R. 633/72, se la fattura è intestata ad Ente Pubblico. **Bollo € 2,00** (ex art.1196 c.c.) ed **eventuali spese bancarie per bonifico, a VS carico.**

## — Note organizzative

L'adesione al webinar in differita comprende: accesso tramite piattaforma dedicata, documentazione in formato elettronico, iscrizione Formel club.

Il pagamento della quota avverrà tramite versamento su conto dedicato (L.136/2010 art. 3, commi 1 e 7) Banca **UniCredit** - IBAN **IT39L0200881890000300265862** intestato a FORMEL s.r.l.; e andrà effettuato a 30 giorni data fattura (modalità applicabile per Enti Pubblici e Aziende a partecipazione pubblica) o prima del corso (modalità obbligatoria per Aziende private e per chi partecipa a titolo personale, copia della ricevuta del versamento dovrà essere allegata alla scheda di adesione).

**E' previsto un attestato digitale dopo aver visionato l' 80% della durata totale del corso.**

**Al termine del corso sarà possibile anche ottenere un attestato con profitto che certifichi il processo di apprendimento.**

Codice Corso: 2022C015/C

## VANTAGGI DELLA FORMAZIONE IN MODALITA' WEBINAR

### Sarà possibile rivedere la registrazione più volte

Ogni partecipante, comodamente dalla propria postazione PC (in casa o in ufficio), potrà così fruire di una formazione ugualmente efficace a quella svolta in aula



#### Quesiti e pareri

Sarà possibile porre quesiti e domande al docente tramite il nostro sistema di gestione quesiti all'interno della piattaforma club.formel.it.



#### Documentazione

Tutti i corsi sono correlati di documentazione didattica in formato file. La documentazione sarà condivisibile con i colleghi dello stesso Ente.



#### Attestato con Profitto

Sarà possibile ottenere e stampare l'attestato con profitto, previo superamento di un test di apprendimento (10 domande a risposta multipla) da svolgere direttamente sulla nostra piattaforma.



Al servizio degli Enti Pubblici

## Scheda di adesione

(da compilare ed inviare per email all'indirizzo adesioni@formel.it o per fax al numero 0923 526204)

**TITOLO DEL CORSO:** URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)

**SEDE:** Corso in modalità Webinar in differita, **Codice Corso:** 2022C015/C

### INTESTAZIONE ENTE:

Ente Pubblico  Società/Altro  Privato

### TIPO CLIENTE:

Non abbonato (L'adesione a questo corso è in offerta speciale da ~~400,00€~~ a 340,00€)

Abbonato attività formativa (prezzo stabilito in fase di abbonamento)

La quota di adesione è riferita al singolo partecipante. I prezzi si intendono + Iva 22%. La quota è esente IVA ai sensi dell'Art. 10 D.P.R. 633/72, se la fattura è intestata ad Ente Pubblico. Bollo € 2,00 (ex art.1196 c.c.) ed eventuali spese bancarie per bonifico, a VS carico.

### SCEGLI MODALITA':

Parteciperò in diretta (riceverà email per la partecipazione in diretta e credenziali di accesso alla nostra piattaforma club.formel.it)

Visualizzerò il webinar in differita (riceverà email con le credenziali di accesso alla nostra piattaforma club.formel.it)

### CHIEDE DI FAR PARTECIPARE:

**Partecipante Sig.** \_\_\_\_\_

**Ruolo ricoperto e qualifica** \_\_\_\_\_

**Tel./Cell.** \_\_\_\_\_ **E-mail** \_\_\_\_\_

**Partecipante Sig.** \_\_\_\_\_

**Ruolo ricoperto e qualifica** \_\_\_\_\_

**Tel./Cell.** \_\_\_\_\_ **E-mail** \_\_\_\_\_

**Partecipante Sig.** \_\_\_\_\_

**Ruolo ricoperto e qualifica** \_\_\_\_\_

**Tel./Cell.** \_\_\_\_\_ **E-mail** \_\_\_\_\_

**INTESTARE FATTURA A Ente:** \_\_\_\_\_

**Indirizzo** \_\_\_\_\_

**C.A.P.** \_\_\_\_\_ **Località** \_\_\_\_\_ **Prov** \_\_\_\_\_

**Partita IVA / Codice Fiscale:** \_\_\_\_\_

**Telefono** \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ **E-mail:** \_\_\_\_\_

Determina o buono d'ordine n° \_\_\_\_\_ Importo complessivo € \_\_\_\_\_

Impegno di spesa n° \_\_\_\_\_ Importo complessivo € \_\_\_\_\_

**CIG:** \_\_\_\_\_ **Codice univoco:** \_\_\_\_\_

Si dichiara di aver preso visione dell'informativa disponibile su [www.formel.it](http://www.formel.it) sul trattamento dei dati personali e le informazioni di cui all'art. 13 e 14 del Regolamento UE 679/2016 e dell'art. 15 dello stesso, e in merito al trattamento dei dati personali per le finalità e con le modalità indicate nella informativa stessa e al trattamento dei dati personali inerenti la registrazione di immagini, audio e video durante la formazione in e-learning per le finalità e con le modalità indicate nella informativa stessa:

SI - (si esprime consenso)  NO - (non si esprime consenso)

Si precisa che in caso di diniego del consenso non potrebbero essere erogati, in tutto o in parte, i servizi o i corsi richiesti.

**Codice Promozionale** \_\_\_\_\_ **Note** \_\_\_\_\_

**Data** \_\_\_\_\_ **Firma e Timbro** \_\_\_\_\_