



Codice Provider R.L. 7139

**Tipologia formativa**

- Training individualizzato (FSC1)** - durata minima: 1 h
- Gruppi di miglioramento (FSC2)** – durata minima: 3 incontri, per un totale di almeno 6 h
- Attività di ricerca (FSC3)** - durata minima: 6 mesi
- Formazione Blended** (specificare le diverse tipologie formative): \_\_\_\_\_

ID evento: **\_191584**

**TITOLO EVENTO: Analisi dei bisogni, formazione e sviluppo del Personale che gestisce i numeri verdi dedicati agli screening oncologici.**

**CALENDARIO DELL'EVENTO:**

|               |                             |   |
|---------------|-----------------------------|---|
| Edizione n° 1 | ID Edizione <b>191584.1</b> | Date: 11/04/24; 23/05/24; 26/09/24 Dalle 13.30 alle 16.00 |
| Edizione n° 2 | ID Edizione <b>191584.2</b> | Date: 12/04/24; 24/05/24; 27/09/24 Dalle 10.00 alle 12.30 |
| Edizione n° 3 | ID edizione <b>191584.3</b> | Date: 12/04/24; 24/05/24; 27/09/24 Dalle 13.30 alle 16.00 |

**SEDE:** ATS Città Metropolitana di Milano - SC MPC Screening - Via Conca Del Naviglio 45 Milano Stanza P2 - 02

**INDIRIZZO COLLEGAMENTO DA REMOTO/STREAMING:**  Piattaforma Teams

**DESCRIZIONE EVENTO:**

La SC Medicina Preventiva nelle Comunità – Screening ha al suo interno Personale che gestisce i numeri verdi relativi al Servizio di Screening oncologici previsti dai Livelli Essenziali di Assistenza all'interno di tre programmi: gli screening dei tumori del collo dell'utero, del colonretto e della mammella. L'attività – comune ai gruppi dislocati nelle sedi di Milano, Rho e Lodi per un totale di circa 35 Operatori, quasi tutti assistenti sanitari e infermieri, che gestiscono circa 380.000 telefonate l'anno – prevede tre tipologie di contatti telefonici: a) gestione delle telefonate inbound dei Cittadini che chiedono informazioni, cambi di appuntamenti, risoluzione di dubbi legati allo screening, etc.; b) gestione delle telefonate outbound, che vengono effettuate in vista di approfondimenti che al/alla Cittadino/a si consiglia di fare a seguito di un esito che lo richiede; c) gestione di contatti telefonici con Tecnici ospedalieri che chiamano in caso di problematiche per le quali si richiede lo spostamento di appuntamenti. Le comunicazioni sono delicate e richiedono una capacità di gestione di interlocutori cui si deve dare tutte le informazioni necessarie per compiere una scelta informata e anche, di conseguenza, di gestione del proprio stress. In generale, anche in inbound, c'è sempre un elemento di incertezza per l'eterogeneità degli utenti e la varietà possibile di richieste e di reazioni. L'attuale team è il risultato di quattro gruppi diversi che ora costituiscono un servizio unico: si considera che la transizione, non semplice, abbia avuto successo e il gruppo sia oggi consolidato. Permangono alcune caratteristiche all'interno che fanno riferimento a: - età: metà del gruppo è caratterizzato da seniority, mentre l'altra metà da personale di più recente ingresso; - stili diversi di socializzazione al ruolo e di relazione con il gruppo che possono causare episodi di conflittualità; - diversa percezione dell'organizzazione tra il gruppo che di Milano e gli altri gruppi. Il gruppo di Milano ha fruito in passato di una formazione mirata alla gestione delle telefonate che ha incluso anche elementi di teambuilding. Si ritiene che ora sia opportuna una analisi in profondità che coinvolga tutti, e dalla quale possano scaturire azioni formative e/o di miglioramento.

## PROGETTO FORMAZIONE SUL CAMPO

### OBIETTIVI SPECIFICI:

- Effettuare una mappa dei bisogni nascosti a partire dal coinvolgimento degli operatori e dalle potenzialità dei gruppi
- Individuare aree di miglioramento nella relazione con gli interlocutori telefonici esterni e nelle strutture accreditate e lavorare su casistiche per lo sviluppo delle competenze di gestione della relazione telefonica e delle problematiche -chiave
- Individuare possibili aree di intervento a livello del gruppo (coesione, dinamiche interne..) e/o a livello di procedure operative, con prime azioni di miglioramento
- mettere a fuoco un action plan individuale per personalizzare le azioni di sviluppo
- 

### OBIETTIVI FORMATIVI (selezionare quanto indicato nel Piano Formativo):

- obiettivi formativi **tecnico – professionali** (10, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 34, 35, 36, 37 e 38)
- obiettivi formativi **di processo** (3, 4, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 30 e 32)
- obiettivi formativi **di sistema** (1, 2, 5, 6, 16, 17, 31 e 33)

AREA DI RIFERIMENTO (OBIETTIVI ECM NAZIONALI): n. 7 denominazione: La comunicazione efficace interna, esterna, con paziente. La privacy ed il consenso informato

### TEMATICA REGIONALE: (indicare solo nel caso in cui l'evento rientri in una delle tematiche sotto elencate):

- Reti di prossimità: nuove modalità di presa in carico dei pazienti cronici e fragili e azioni a potenziamento della medicina generale.
- Tutela della salute e sicurezza del lavoratore
- Approccio one health: promozione di stili di vita e ambienti favorevoli alla salute, prevenzione dei fattori di rischio comportamentali delle malattie cronico degenerative e delle dipendenze.
- Azioni formative a sostegno delle capacità relazionali.
- Applicazione ai percorsi formativi ECM-CPD di metodologie per la misurazione delle ricadute organizzative
- Nuovi paradigmi dell'area emergenza urgenza per Regione Lombardia.

### TEMATICA NAZIONALE: (indicare solo nel caso in cui l'evento rientri in una delle tematiche sotto elencate):

- Fertilità (associabile obiettivo ECM n. 20)
- Vaccini e strategie vaccinali (associabile obiettivo ECM n. 20)
- Responsabilità professionale (associabile obiettivo ECM n. 6)
- Gestione delle situazioni che generano violenza nei confronti dell'operatore sanitario (associabile obiettivo ECM n. 20 – 32 – 33)
- Antimicrobico-resistenza (associabile obiettivo ECM n. 20 – 32 – 33)
- L'infezione da Coronavirus 2019 nCoV (associabile obiettivo ECM n. 20 – 32 – 33)
- La medicina di genere (associabile obiettivo ECM n. 20 – 32 – 33)
- Sanità digitale. (associabile obiettivo ECM n. 20 – 32 – 33)
- Piano strategico operativo nazionale di preparazione e risposta a una pandemia influenzale (PanFlu 2021 – 2023). Aspetti scientifici, tecnico-operativi, giuridiconormativi e di gestione delle emergenze (associabile obiettivo ECM n. 20)
- Regolamento recante la definizione di modelli e standard per lo sviluppo dell'assistenza territoriale nel Servizio sanitario nazionale. (associabile obiettivo ECM n. 20 – 32 – 33)
- Formazione in infezioni ospedaliere. (associabile obiettivo ECM n. 20 – 32 – 33)

### METODOLOGIA DIDATTICA:

- Lezione / Discussione
- Dimostrazione
- Lavoro in piccolo gruppo
- Analisi di casi
- Role Playing
- Journal club

L'evento è organizzato in collaborazione con \_\_\_\_\_

EVENTO SPONSORIZZATO: NO  sì

SPONSOR: \_\_\_\_\_

### DESTINATARI (per singola edizione):

| AZIENDA                           | SERVIZIO DI APPARTENENZA | CATEGORIA PROFESSIONALE | N. PARTECIPANTI |
|-----------------------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------|
| ATS Città Metropolitana di Milano | Servizio Screening       | Tutte le professioni    | 15              |
| <b>TOTALE partecipanti</b>        |                          |                         | <b>15</b>       |

## PROGETTO FORMAZIONE SUL CAMPO

### RESPONSABILE SCIENTIFICO (riportare lo stesso nominativo inserito nel Piano Formativo):

Silvestri Anna ATS Città Metropolitana di Milano – Direttore SC MPC Screening

Partecipazione di un docente/tutor esperto, esterno al gruppo di miglioramento, che validi l'elaborato del gruppo

### TUTOR (figura obbligatoria):

Bastiampillai Anan Judina ATS Città Metropolitana di Milano SC MPC Screening

### DOCENTE/TUTOR ESPERTO ESTERNO AL GRUPPO (se previsto):

Elena Sarati Formatore

### SEGRETERIA ORGANIZZATIVA:

Cecile Danila – ATS Città Metropolitana di Milano SC MPC Screening

02.85789016 dcecile@ats-milano.it

[www.ats-milano.it](http://www.ats-milano.it)

### PROGRAMMA:

Questionario conoscitivo di ingresso

#### **Prima giornata 1^ gruppo data: 11/04/24**

| ORARIO                 | CONTENUTI   | MATERIALE DIDATTICO UTILIZZATO |
|------------------------|---|--------------------------------|
| Dalle 13.30 alle 16.00 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Presentazione del percorso e obiettivi.</li><li>- Raccolta delle percezioni su punti di forza del servizio.</li><li>- Raccolta delle percezioni su aree di miglioramento.</li><li>- Principali criticità emerse nella relazione con gli interlocutori (Cittadini e Tecnici delle strutture accreditate).</li><li>- Difficoltà a livello di processo/ procedure/ organizzazione del lavoro</li></ul> |                                |

#### **Prima giornata 2^e 3^ gruppo data: 12/04/24**

| ORARIO                                       | CONTENUTI  | MATERIALE DIDATTICO UTILIZZATO |
|--|--|--------------------------------|
| Dalle 10.00 alle 12.30<br>(seconda edizione) | <ul style="list-style-type: none"><li>- Presentazione del percorso e obiettivi.</li><li>- Raccolta delle percezioni su punti di forza del servizio.</li></ul>  |                                |
| Dalle 13.30 alle 16.00<br>(terza edizione)   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Raccolta delle percezioni su aree di miglioramento.</li><li>- Principali criticità emerse nella relazione con gli interlocutori (Cittadini e Tecnici delle strutture accreditate).</li><li>- Difficoltà a livello di processo/ procedure/ organizzazione del lavoro.</li></ul> |                                |

#### **Seconda giornata: 1^ gruppo data 23/05/24**

| ORARIO                   | CONTENUTI   | MATERIALE DIDATTICO UTILIZZATO |
|--------------------------|---|--------------------------------|
| Dalle 13.30 alle 16.00__ | <ul style="list-style-type: none"><li>- Prime evidenze emerse e raccolta feedback.</li><li>- Il gruppo come risorsa: cosa ricevo dai colleghi e cosa fornisco in termini di supporto, competenze, risoluzione di problemi, etc.</li><li>- Cosa si può concretamente migliorare (a partire dalle evidenze emerse).</li><li>- Raccolta di casi (incidenti critici).</li></ul> |                                |

**PROGETTO FORMAZIONE SUL CAMPO**

**Seconda giornata 2<sup>^</sup>e 3<sup>^</sup>a gruppo** data: 24/05/24

| ORARIO                                       | CONTENUTI  | MATERIALE DIDATTICO UTILIZZATO |
|--|--|--------------------------------|
| Dalle 10.00 alle 12.30<br>(seconda edizione) | - Prime evidenze emerse e raccolta feedback.<br>- Il gruppo come risorsa: cosa ricevo dai colleghi e cosa fornisco in termini di supporto, competenze, risoluzione di problemi, etc. |                                |
| Dalle 13.30 alle 16.00<br>(terza edizione)   | - Cosa si può concretamente migliorare (a partire dalle evidenze emerse).<br>- Raccolta di casi (incidenti critici).   |                                |

**Terza giornata 1<sup>^</sup> gruppo** data: 26/09/24

| ORARIO                  | CONTENUTI   | MATERIALE DIDATTICO UTILIZZATO |
|-------------------------|---|--------------------------------|
| Dalle 13.30 alle 16.00_ | - Presentazione rielaborata degli elementi-chiave emersi<br>- Prime azioni formative (che potranno essere differenziate tra i tre sottogruppi a seconda di quanto emerso)<br>- A titolo esemplificativo:<br>• relazione con gli interlocutori: partiche diffuse e aree di miglioramento;<br>• problematiche frequenti nell'interazione con Cittadini e Personale tecnico e condivisioni di azioni per la risoluzione dei problemi secondo criteri di gestione dei tempi e qualità dell'informazione;<br>• simulazioni di casi;<br>- Individuazione di miglioramenti possibili (fermi restando i vincoli) nell'operatività del servizio.<br>- Action plan individuali. |                                |

**Terza giornata 2<sup>^</sup>e 3<sup>^</sup>a gruppo** data: 27/09/24

| ORARIO                                       | CONTENUTI  | MATERIALE DIDATTICO UTILIZZATO |
|--|--|--------------------------------|
| Dalle 10.00 alle 12.30<br>(seconda edizione) | - Presentazione rielaborata degli elementi-chiave emersi<br>- Prime azioni formative (che potranno essere differenziate tra i tre sottogruppi a seconda di quanto emerso)<br>- A titolo esemplificativo:<br>• relazione con gli interlocutori: partiche diffuse e aree di miglioramento;<br>• problematiche frequenti nell'interazione con Cittadini e Personale tecnico e condivisioni di azioni per la risoluzione dei problemi secondo criteri di gestione dei tempi e qualità dell'informazione;<br>• simulazioni di casi; |                                |
| Dalle 13.30 alle 16.00 (terza edizione)      | - Individuazione di miglioramenti possibili (fermi restando i vincoli) nell'operatività del servizio.<br>- Action plan individuali.  |                                |

**N. INCONTRI** (per ciascuna edizione): 3

**N. ORE per INCONTRO:** 2,5 per un totale di 7,5 ore

**MATERIALE DIDATTICO UTILIZZATO:** \_\_\_\_\_

**MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'EVENTO:**

- Test a scelta multipla (3 domande per ogni credito, a risposta quadrupla)
- Questionario a risposta aperta
- Colloquio
- Produzione di un elaborato individuale
- Valutazione con pratica
- Rapporto conclusivo a cura del tutor/Responsabile Scientifico basato sulla redazione di un documento conclusivo (linee guida, procedure, protocolli, indicazioni operative)
- Rapporto conclusivo a cura del tutor/Responsabile Scientifico basato sulla valutazione dell'apprendimento dei singoli partecipanti al lavoro del gruppo
- + Elaborazione di Relazioni intermedie (verbali)
- + Relazione conclusiva evento del Responsabile Scientifico
- + Valutazione gradimento

**PARTECIPAZIONE E CREDITI ECM:**

La soglia di partecipazione richiesta è del 100% delle ore totali previste dal programma per eventi formativi di durata uguale o inferiore a 6 ore; la soglia minima dell'80% è, invece, prevista per eventi formativi superiori alle 6 ore, fatta eccezione per l'attività di ricerca, che ha una durata minima di 6 mesi.

Secondo le indicazioni contenute nel Decreto Direzione Generale Welfare n.19280 del 29/12/2022, all'evento sono stati preassegnati n. 9,1 crediti ECM.

L'attestato ECM e di partecipazione sarà rilasciato solo ed esclusivamente ai partecipanti che avranno:

- raggiunto la soglia minima di partecipazione;
- compilato il questionario conoscitivo di ingresso (ove previsto);
- superato l'80% del questionario di apprendimento;
- compilato e riconsegnato il questionario di gradimento;
- inviato il modulo A037-MD033 *Fac-simile autocertificazione presenza evento formativo online* per gli eventi svolti in Teams (ove previsto).

È stato richiesto il riconoscimento dei crediti formativi validi ai fini della formazione continua degli assistenti sociali  
NO  SÌ

**(La richiesta di accreditamento al CROAS Lombardia va presentata almeno 30 giorni prima della realizzazione dell'iniziativa formativa)**

**MODALITÀ DI ISCRIZIONE ALL'EVENTO:** (Specificare modalità e tempi)

- ON LINE Portale MyAliseo – partecipanti individuati dal Responsabile Scientifico
-