



ASCLEPIO

AGGIORNAMENTO IN SANITÀ DELLE COMPETENZE DEI LAVORATORI E DEL PERSONALE INFERMIERISTICO E OSPEDALIERO

NEWSLETTER DI Co.S.Mo. SERVIZI SRL

OTTOBRE 2013

CORSO DI FORMAZIONE "COMUNICAZIONE PER ADDETTI AL FRONT OFFICE"

AL 30 settembre 2013 sono state concluse 8 azioni formative del corso "Comunicazione per addetti al Front Office", per un totale di **128 ore**, coinvolgendo le **7** aziende beneficiarie. Le 8 azioni formative chiuse (esecutive da progetto) hanno coinvolto 71 lavoratori con un avanzamento pari al **22%**; delle ore di formazione totali.

RIEPILOGO AZIONE FORMATIVA

TERRITORIO	TITOLO AZIONE	ED	ORE EFFETTIVE	ORE EROGATE
CB	COMUNICAZIONE PER ADDETTI AL FRONT OFFICE	1	16	14
CB	COMUNICAZIONE PER ADDETTI AL FRONT OFFICE	2	16	14
CB	COMUNICAZIONE PER ADDETTI AL FRONT OFFICE	3	16	16
IS	COMUNICAZIONE PER ADDETTI AL FRONT OFFICE	4	16	16
IS	COMUNICAZIONE PER ADDETTI AL FRONT OFFICE	5	16	16
IS	COMUNICAZIONE PER ADDETTI AL FRONT OFFICE	6	16	16
IS	COMUNICAZIONE PER ADDETTI AL FRONT OFFICE	7	16	16
IS	COMUNICAZIONE PER ADDETTI AL FRONT OFFICE	8	16	16

LE AZIENDE BENEFICIARIE

- Istituto neurologico Mediterraneo Neuromed srl
- Centro di Chirurgia Ambulatoriale Oculare dr. Laurelli
- INNOMED SRL
- TECNOCOOP
- SESAG
- Domenico e Francesco Potito srl
- Potito Medica srl



LE AZIONI FORMATIVE DI "ASCLEPIO"

- Comunicazione per addetti al front-office
- Comunicazione efficace e team building
- La comunicazione efficace al paziente
- Controllo di gestione
- Altri corsi da programmare

Contenuti del corso "Comunicazione per addetti al front-office"

Ore di corso 16

Tipologia partecipanti:

Receptionists, centralinisti, operatori di numero verde o front office, addetti al servizio clienti, URP e, più in generale, tutte le figure professionali che hanno mansioni di relazione con il pubblico e/o solitamente gestiscono il primo contatto con l'utenza.

Obiettivi dell'azione:

Incrementare il senso dell'accoglienza, sviluppando la professionalità e l'efficienza. Un buon front office sarà infatti in grado di trasmettere un'eccellente immagine dell'organizzazione gettando così le basi per un rapporto di stima e di fiducia.

256 ore
di formazione realizzate
al 30 settembre 2013

AVANZAMENTO PROGETTO "A.S.C.L.E.P.I.O."



ASCLEPIO

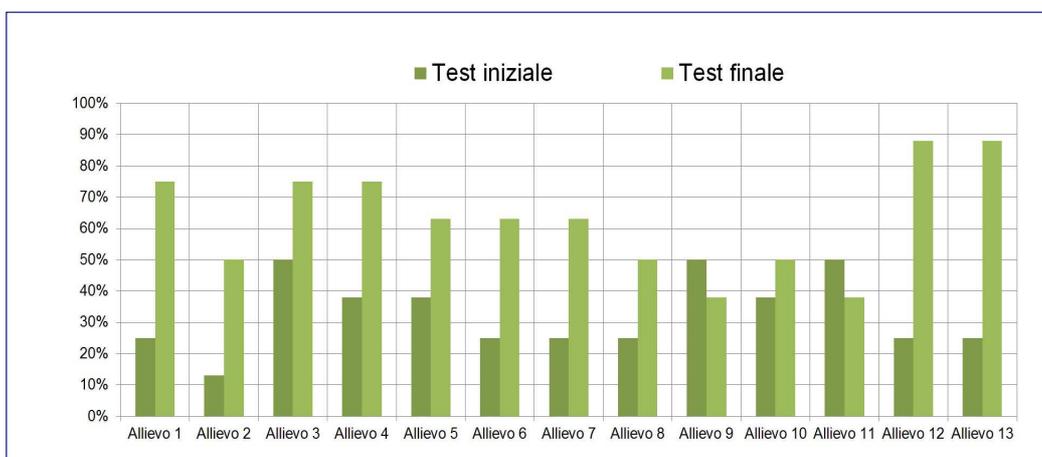
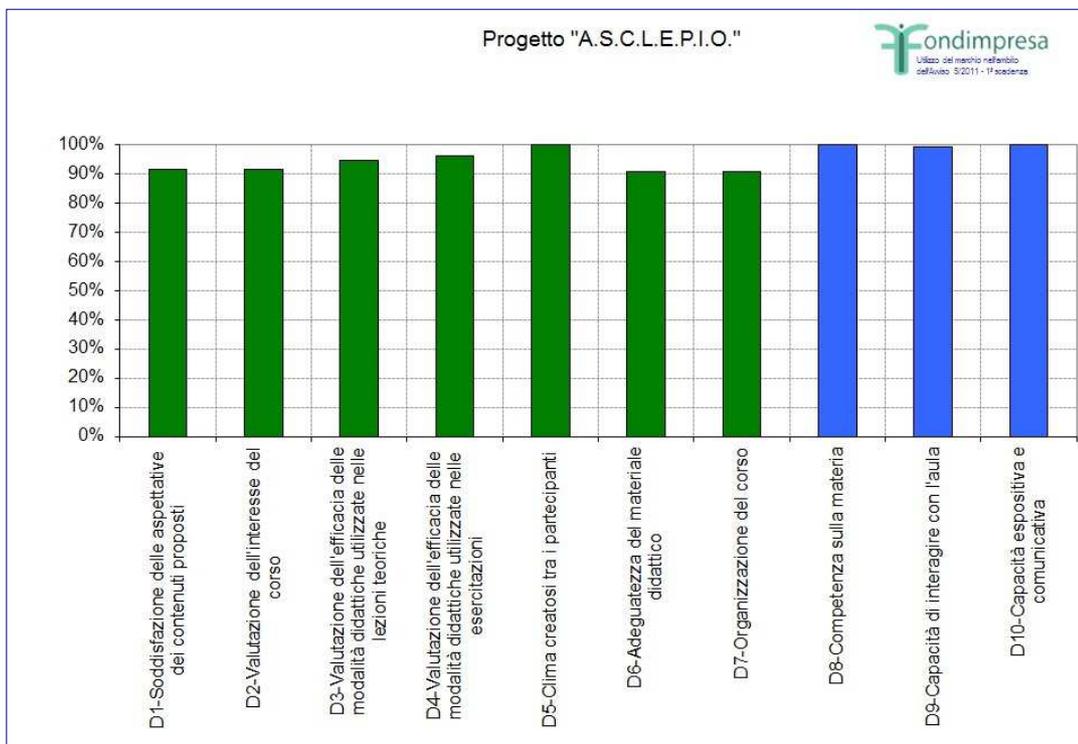
AGGIORNAMENTO IN SANITÀ DELLE COMPETENZE DEI LAVORATORI E DEL PERSONALE INFERMIERISTICO E OSPEDALIERO

Tutte le azioni formative del Progetto “ASCLEPIO” sono monitorate al fine di verificare se i risultati raggiunti possano ritenersi soddisfacenti e, nel caso sia necessario, apportare modifiche e perfezionamenti. Sono stati adottati strumenti specifici per valutare:

- l'apprendimento dei partecipanti (*Test di apprendimento all'avvio e alla conclusione dell'azione formativa*);
- il gradimento dei partecipanti relativo al corso nel suo insieme e al docente (*Questionario di gradimento*).

Al termine di ogni azione formativa viene sottoposto agli allievi e al referente aziendale il questionario di gradimento aziendale che ha l'utilità di valutare in forma anonima il livello di soddisfazione del corso.

Il grafico riportato di fianco evidenzia che il livello di soddisfazione medio relativo all'azione formativa (*Comunicazione per addetti al front office*) è maggiore del **90%**.



Il grafico riportato di fianco evidenzia come a seguito della partecipazione all'azione formativa monitorata (*Comunicazione per addetti al front office*) i partecipanti hanno incrementato le loro competenze acquisite.



ASCLEPIO

AGGIORNAMENTO IN SANITÀ DELLE COMPETENZE DEI LAVORATORI E DEL PERSONALE INFERMIERISTICO E OSPEDALIERO

FONDIMPRESA è il più importante tra i Fondi interprofessionali per la formazione continua. Un sistema efficiente e innovativo, che finanzia la formazione secondo le esigenze di ogni singola azienda.

Con il **Conto Formazione** ogni impresa può avviare in qualsiasi momento azioni formative su misura. Con il **Conto Sistema** la piccola impresa trova risorse, partner, assistenza.



In cifre

159.918 aziende di ogni settore e dimensione, che occupano oltre 4 milioni di lavoratori, hanno già aderito a Fondimpresa.

Con i finanziamenti de Fondo sono stati formati **2,5 milioni di lavoratori** dal 2007.

Il **98,50% delle aziende** che hanno fatto formazione appartiene alla PMI.

PER REGIONE				
(Posizioni contributive Inps)				
REGIONE	AZIENDE		LAVORATORI	
	N°	%	N°	%
Abruzzo	5.610	3,51%	113.187	2,57%
Alto Adige	1.047	0,65%	33.062	0,75%
Basilicata	1.550	0,97%	24.693	0,56%
Calabria	4.235	2,65%	42.951	0,98%
Campania	15.589	9,75%	219.718	4,99%
Emilia Romagna	10.051	6,29%	357.586	8,13%
Friuli Venezia Giulia	3.043	1,90%	99.502	2,26%
Lazio	9.936	6,21%	653.807	14,86%
Liguria	2.973	1,86%	79.031	1,80%
Lombardia	25.213	15,77%	1.011.444	22,99%
Marche	4.490	2,81%	112.504	2,56%
Molise	926	0,58%	10.317	0,23%
Piemonte	12.489	7,81%	472.527	10,74%
Puglia	9.430	5,90%	145.436	3,31%
Sardegna	5.809	3,63%	65.244	1,48%
Sicilia	11.750	7,35%	137.115	3,12%
Toscana	7.965	4,98%	203.442	4,62%
Trentino	1.546	0,97%	38.763	0,88%
Umbria	2.134	1,33%	48.196	1,10%
Valle d'Aosta	975	0,61%	12.256	0,28%
Veneto	23.157	14,48%	518.828	11,79%
TOTALI	159.918	100,00%	4.399.609	100,00%

Fonte: Dati Inps adesioni aggiornati al 06.09.2013.

Le aziende aderenti sono rilevate per posizione contributiva Inps, al netto di quelle indicate dall'Inps come cessate definitivamente.

AVANZAMENTO PROGETTO "A.S.C.L.E.P.I.O."





ASCLEPIO

AGGIORNAMENTO IN SANITÀ DELLE COMPETENZE DEI LAVORATORI E DEL PERSONALE
INFERMIERISTICO E OSPEDALIERO

L'azienda

La **Co.S.Mo. Servizi srl**, diretta emanazione dell'*Associazione Industriali del Molise*, opera dal 1992 a favore delle imprese e delle pubbliche amministrazioni regionali ed extraregionali.

Nel corso degli anni la società ha raggiunto posizioni di leadership nel campo della *Programmazione Economica e nell'Attivazione e Gestione di Progetti Formativi* finanziati a valere su fondi regionali, FSE e Fondi interprofessionali **FONDIMPRESA**.

La **Co.S.Mo. Servizi Srl** è accreditata presso la Regione Molise per le attività di formazione continua e di formazione professionale.

E' inoltre certificata secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2008 per le *attività di progettazione ed erogazione di attività di formazione e servizi di consulenza attinenti alla pianificazione e programmazione aziendale*.

Ha aderito recentemente a due Contratti di Rete finalizzati alla fornitura di servizi connessi all'Internazionalizzazione, alla formazione e alla programmazione economica.

Attività e servizi

- Assistenza a comuni ed Enti locali per lo sviluppo di progetti a scala locale, nazionale e comunitaria
- Consulenza aziendale per: accesso a finanziamenti nazionali ed europei; studi di fattibilità, programmi di internazionalizzazione, consulenza direzionale, analisi di mercato, sistemi di qualità e di gestione aziendale
- Start-up per la creazione di nuove imprese
- Formazione continua per i lavoratori di imprese di ogni settore anche a valere sulle risorse dei fondi interprofessionali (**FONDIMPRESA**) in particolare su tematiche attinenti alla salute e sicurezza dei lavoratori
- Formazione per disoccupati ed inoccupati
- Analisi e ricerche economiche, sportelli informativi
- Realizzazione corsi ECDL (Patente europea computer)



Contattaci

Per altre informazioni sui nostri servizi, non esitare a contattarci

Co.S.Mo Servizi srl
Via Cardarelli, 19

86100 Campobasso

0874.481205

0874.481323 (fax)

info@cosmoservizi.it

Visita il nostro sito Web:
www.cosmoservizi.it

Co.S.Mo. Servizi srl