


Denominazione Corso	Segreteria di studio medico
Sezione	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRF
Figura	377 - operatore/operatrice per l'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, l'accoglienza e le informazioni

Denominazione Corso	Segreteria di studio medico
Sezione	Sezione 3 - Offerta Formativa su Competenze Tecnico Professionali correlate al RRF
Figura di Riferimento	377 - operatore/operatrice per l'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, l'accoglienza e le informazioni 
Durata (in ore)	200
N.ro Ore Aula	200
N.ro Ore Laboratorio	0
Tipologia Laboratorio	-
Prerequisiti di ingresso	Aver adempiuto al diritto-dovere o esserne prosciolti
Struttura del Percorso e Contenuti Formativi	<p>1 - Accoglienza e front office (UC 1638) - 36 ore</p> <p>Gestione del front office: prima informazione e filtro Accoglienza fisica e telefonica del paziente (reception e centralino) Gestione dell'attesa, delle urgenze e dei conflitti Gestione dell'agenda appuntamenti Gestione prima informazione</p> <p>2 - Gestione dei clienti / pazienti e della loro documentazione (UC 1639 - UC 1640) - 42 ore</p> <p>Preparazione ricette mediche Gestione cartelle cliniche e schede pazienti Gestire gli archivi Caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.) Procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento Processi e cicli di lavoro del servizio</p> <p>3 - Informatica di base e professionale per le attività di segreteria (UC 1639 - UC 1640) - 44 ore</p> <p>Conoscenze di base e concetti chiave nell'utilizzo del pc Funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.) Principali strumenti informatici e applicativi Strumenti per l'utilizzo della rete, del web e dei social network Utilizzo di internet e della telematica per la gestione delle prenotazioni;</p>

	<p>Tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati Conoscenza e utilizzo dei principali software utilizzati nell'ambito della medicina generale Software per la compilazione delle ricette mediche e la tenuta della scheda del paziente Software tecnici: PROFIM; INFANTIA; VENERE, ecc.</p> <p>4 - Terminologia medica legislazione sanitaria (UC 1638 - UC 1639) - 42 ore</p> <p>Cultura medica di base Termini medici, sigle e abbreviazioni Terminologia delle patologie più comuni e specialità mediche Terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria Lettura referti e impegnative Normativa sanitaria e adempimenti formali Il Sistema Sanitario Nazionale Rapporti con ASL e CUP Convenzioni con enti privati Normativa sulla privacy e segreto professionale Normativa di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore Modalità di gestione e archiviazione in sicurezza di dati sensibili Deontologia professionale</p> <p>5 - lavorare in team comunicare efficacemente (UC 1638) - 36 ore</p> <p>Dinamiche di gruppo e relazioni interpersonali Il conflitto e le modalità di gestione; Potenzialità del lavoro di gruppo Teorie della comunicazione e regole generali; La comunicazione al front office, gestione del reclamo. La comunicazione telefonica Assertività e negoziazione Principi di organizzazione e comunicazione aziendale Tecniche di time management Tecniche di comunicazione</p>
<p>Modalità di Valutazione Finale degli Apprendimenti</p>	<p>Si prevedono verifiche a seguito del completamento di ciascuna unità formativa. Gli strumenti previsti sono a discrezione del docente: l'osservazione, questionari di verifica a risposta multipla e/o aperta. La valutazione degli apprendimenti prevede il collegamento tra i singoli percorsi e le competenze standardizzate nel Repertorio delle Figure Professionali della Regione Puglia, pertanto l'attestazione finale sarà una DICHIARAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI. La dichiarazione degli apprendimenti viene rilasciata dall'Organismo di Formazione e riporta le abilità e conoscenze acquisite attraverso la realizzazione del percorso formativo e il superamento delle prove di verifica erogate dall'Organismo stesso.</p>
<p>Attestazione Finale</p>	<p>Dichiarazione degli apprendimenti</p>
<p>Fabbisogno Occupazionale (solo se nuovo YG)</p>	<p>Le prospettive occupazionali e le possibilità di carriera orizzontali e verticali dipendono dalle condizioni del mercato del lavoro locale relative al settore di riferimento della figura professionale. Si sottolinea comunque che, proprio per il carattere di trasversalità che la caratterizza, la figura professionale presenta buone opportunità di trasferibilità da un settore economico ad un altro. Nel periodo 2015-2019 per la classe professionale "Impiegati addetti alla segreteria e agli affari generali" si è realizzata una variazione degli occupati pari ad un 2,6%, un valore al di sopra della crescita media nel periodo (2,5%). La base occupazionale dovrebbe essere aumentata di 32.300 unità. La domanda totale di lavoro ammonta a 545.510 assunzioni, di cui 513.210 per sostituzione dei lavoratori in uscita e 32.300 per aumento dello stock occupazionale. (ISFOL</p>

Figura di Riferimento: 377 - operatore/operatrice per l'organizzazione e gestione delle attività di segreteria, l'accoglienza e le informazioni

Denominazione AdA	accoglienza
Descrizione della performance	assicurare una adeguata accoglienza agli ospiti e visitatori dell'azienda (o del settore) presso cui si opera, identificando l'interlocutore ed il motivo della sua visita, fornendo informazioni sulle modalità di accesso, informando i settori/reparti aziendali coinvolti
Unità di competenza correlata	1638
Capacità	<p>applicare criteri di organizzazione del proprio lavoro nel rispetto delle norme di sicurezza, igiene e salvaguardia ambientale e delle tecniche di riordino degli spazi di lavoro</p> <p>consultare e gestire l'agenda appuntamenti risolvendo o prevenendo non conformità</p> <p>fornire chiare informazioni sulle modalità di accesso all'azienda (o reparto o settore aziendale) coerenti con le indicazioni della direzione aziendale</p> <p>ricevere una persona comunicando cordialità</p>
Conoscenze	<p>normativa di sicurezza, igiene, salvaguardia ambientale di settore</p> <p>normativa sulla privacy al fine di garantire la riservatezza delle informazioni</p> <p>principi di organizzazione e comunicazione aziendale per fornire informazioni sulle modalità di accesso ai reparti aziendali</p> <p>tecniche di comunicazione per assicurare un'adeguata accoglienza ai visitatori dell'azienda</p> <p>tecniche di time management per una gestione adeguata dei tempi e delle priorità</p> <p>terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria</p>
UC Primaria	Sì

Denominazione AdA	gestione dei flussi informativi
Descrizione della performance	acquisire e registrare la corrispondenza in entrata ed in uscita; gestire la comunicazione telefonica in entrata ed in uscita
Unità di competenza correlata	1639

Capacità	<p>adottare procedure di monitoraggio e verifica della conformità delle attività a supporto del miglioramento continuo degli standard di risultato</p> <p>distinguere gli elementi identificativi delle comunicazioni in entrata per lo smistamento ed applicarli a quelle in uscita</p> <p>individuare ed applicare modalità manuali ed informatiche di protocollo, classificazione ed archiviazione dei documenti d'ufficio</p> <p>utilizzare i mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne all'ufficio: telefono, fax, e-mail</p>
Conoscenze	<p>caratteristiche delle attrezzature d'ufficio (fax, fotocopiatrice, scanner, ecc.)</p> <p>funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)</p> <p>normativa sulla privacy al fine di garantire la riservatezza delle informazioni</p> <p>principi di organizzazione e comunicazione aziendale per trattare e trasmettere le informazioni in modo efficace rispetto alle diverse posizioni organizzative</p> <p>procedure e tecniche di monitoraggio e di individuazione e valutazione del malfunzionamento</p> <p>processi e cicli di lavoro del servizio</p> <p>terminologia tecnica specifica del settore in una lingua comunitaria</p>
UC Primaria	Sì

Denominazione AdA	registrazione ed archiviazione documenti
Descrizione della performance	acquisire e registrare in prima nota i documenti contabili e provvedere all'archiviazione; aggiornare schede e tabelle relative a clienti e fornitori; compilare documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture), gestire l'accesso all'archivio dei documenti
Unità di competenza correlata	1640
Capacità	<p>adottare procedure per la redazione ed emissione dei documenti di vendita ed acquisto (ordini, bolle, ricevute, fatture)</p> <p>applicare tecniche di archiviazione e registrazione di prima nota di documenti contabili anche con l'ausilio di software applicativi specifici</p> <p>distinguere gli elementi costitutivi di un documento contabile per le operazioni di archiviazione e registrazione</p> <p>rintracciare documenti archiviati</p>
Conoscenze	funzionalità dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di videoscrittura, database relazionali, ecc.)

	tecniche di archiviazione e classificazione manuali e digitali di documenti e dati
	tipologia dei documenti contabili, loro caratteristiche e procedure per l'elaborazione e la registrazione
UC Primaria	no