

SANITASERVICE - 20 COADIUTORI AMMINISTRATIVI
(OPERATORI CONTACT CENTER)
- ACCOGLIENZA E FRONT OFFICE -

1. Il candidato declini gli obiettivi di fondo del progetto “Hospitality” di cui alla Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19.
2. Il candidato descriva le finalità connesse all’obiettivo della “buona accoglienza” di cui al progetto “Hospitality” (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19).
3. Il candidato descriva le funzioni del Team di Accoglienza nell’ambito del progetto “Hospitality” (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19).
4. Il candidato descriva i requisiti di un’adeguata e corretta informazione nell’ambito del progetto “Hospitality” (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19).
5. Il candidato declini il requisito della “chiarezza” nell’ambito della corretta comunicazione di cui al modello di *governance* del progetto “Hospitality” (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19).
6. A chi è affidata l’attuazione del Protocollo di Accoglienza nell’ambito del modello di *governance* di cui al progetto “Hospitality” (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19).
7. Quali figure/ruoli deve prevedere una struttura sanitaria che voglia implementare il modello di *governance* di cui al progetto “Hospitality” (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19).
8. Cosa prevede il Protocollo di Accoglienza di cui al progetto “Hospitality” (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19).
9. Quali studi hanno condizionato la scelta del “colore dell’accoglienza” nell’ambito del progetto “Hospitality” (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19)?
10. Il candidato declini il requisito della “completezza” nell’ambito della corretta comunicazione di cui al modello di *governance* del progetto “Hospitality” (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19).
11. Il candidato descriva i vantaggi potenziali associati all’implementazione del modello “Hospitality”, di cui alla Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19, con riferimento alla categoria dei “pazienti e familiari”.
12. Quali sono gli attori coinvolti dal modello generale di *governance* di cui al progetto “Hospitality” (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19)?
13. Quali azioni e/o processi deve attuare una struttura sanitaria al fine di implementare un modello di *governance* orientato al progetto “Hospitality” (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19)?
14. Il candidato descriva il ruolo del “Responsabile del coordinamento dell’Accoglienza” nell’ambito del modello di *governance* del progetto “Hospitality” (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19).
15. Il candidato descriva il colore proposto nell’ambito dell’accoglienza di cui al progetto “Hospitality” (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19) e ne chiarisca le motivazioni.
16. Quali sono le finalità del Protocollo di Accoglienza di cui al progetto “Hospitality” (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19).
17. Il candidato descriva le figure coinvolte con mansioni dirette nelle attività di accoglienza di cui al progetto “Hospitality” (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19).
18. Il candidato descriva gli strumenti di feedback nell’ambito del modello di *governance* di cui al progetto “Hospitality” (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19).
19. Il candidato definisca, ai sensi della legge n. 104/92, art. 3, la “persona handicappata”.
20. Il candidato descriva gli obiettivi del Team di Accoglienza nell’ambito del progetto “Hospitality” (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19).
21. Il candidato declini il requisito dell’“efficacia” nell’ambito della corretta comunicazione di cui al modello di *governance* del progetto “Hospitality” (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19).
22. Il candidato descriva i vantaggi potenziali per la struttura sanitaria associati all’implementazione del modello “Hospitality”, di cui alla Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19.

23. Il candidato descriva, con riferimento al progetto "Hospitality" (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19), l'approccio alla persona e ai familiari/accompagnatori nel caso di accoglienza di soggetto disabile.
24. Il candidato descriva, con riferimento al progetto "Hospitality" (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19), il concetto di "colore dell'accoglienza".
25. Il candidato declini il concetto di "sistema identitario comune per l'accoglienza" nell'ambito del progetto "Hospitality" (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19).
26. Il candidato sintetizzi i vantaggi potenziali associati all'implementazione del modello "Hospitality", di cui alla Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19.
27. Il candidato declini, con riferimento al progetto "Hospitality" (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19), i possibili effetti sulla persona associati al "colore dell'accoglienza".
28. Il candidato sintetizzi la teoria della comunicazione umana secondo Paul Watzlawick.
29. Il candidato descriva i contenuti delle attività formative nell'ambito del progetto "Hospitality" (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19).
30. Il candidato descriva le specificità dell'accoglienza del disabile nell'ambito del progetto "Hospitality" (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19).
31. Il candidato declini, con riferimento al progetto "Hospitality" (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19), i possibili campi d'impiego del "colore dell'accoglienza".
32. Nell'ambito del progetto "Hospitality" (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19), quali strumenti può adottare una Struttura sanitaria per raccogliere i risultati relativi a feedback esterni?
33. Il candidato descriva il livello di contenuto e il livello di relazione nell'ambito della teoria della comunicazione umana sviluppata da Paul Watzlawick.
34. Nell'ambito del progetto "Hospitality" (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19), attraverso quali strumenti è possibile rendere riconoscibile al pubblico il Team Accoglienza?
35. Il candidato declini il requisito della "corretta argomentazione" nell'ambito della corretta comunicazione di cui al modello di *governance* del progetto "Hospitality" (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19).
36. Il candidato descriva i vantaggi potenziali associati all'implementazione del modello "Hospitality", di cui alla Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19, con riferimento alla categoria del "personale".
37. Il candidato declini la differenza tra strumenti di feedback esterno e strumenti di feedback interno nell'ambito del modello di governance di cui al progetto "Hospitality" (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19).
38. Sulla base delle Linee guida "Hospitality" di cui alla Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19 qual è il colore che produce un effetto calmante e quali sono le motivazioni alla base di tale effetto?
39. Il candidato descriva la relazione tra comportamento e comunicazione nell'ambito della teoria della comunicazione umana sviluppata da Paul Watzlawick.
40. Nell'ambito del progetto "Hospitality" (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19), quali strumenti può adottare una Struttura sanitaria per raccogliere i risultati relativi a feedback interni?