



Master Universitario in Management delle Residenze Sanitarie Assistenziali

Corso di

PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE DEI SERVIZI E DEI PROCESSI SOCIO- SANITARI

16-18 maggio 2017

16 maggio 2017

9.30 – 13.30

14.30 – 18.30

La programmazione dei servizi: la turnistica.

Aspetti legati al contesto e analisi delle variabili.

La cronobiologia.

Le matrici di turno.

La progettazione e la gestione dei turni.

La determinazione del fabbisogno (cenni).

Presentazioni di strumenti deputati all'analisi del processo.

La direzione per processi.

La complessità assistenziale.

Strumenti di governance delle professioni sanitarie.

Dott. **Bruno Cavaliere**, Dirigente UOC Direzione Professioni Sanitarie
IRCSS Azienda Ospedaliera Universitaria San Martino di Genova Docente
del Centro sull'Economia e il Management nella Sanità e nel Sociale, LIUC
Università Cattaneo

17 maggio 2017

9.30 – 13.30

La customer satisfaction: dalla definizione del concetto alle sue componenti.

Gli elementi normativi di riferimento.

Metodi e tecniche di rilevazione della soddisfazione.

Il modello di rilevazione della soddisfazione dei familiari sviluppato nell'ambito di SENIORnet: strumenti e risultati.

Dott. Romano Astolfo, Esperto di ricerca, consulenza, monitoraggio e valutazione nell'ambito delle politiche sociali e socio-sanitarie. Coordinatore di "SENIORnet – Il network dei servizi rivolti agli anziani".

14.30 – 18.30

Il PAI come:

- struttura ed evoluzione specifica nelle diverse realtà;
- strumento strategico per i percorsi di salute;
- strumento strategico per la gestione delle risorse;
- spazio multi-professionale;
- strumento di verifica individuale e di gruppo;
- elemento funzionale all'alleanza terapeutica con le famiglie.

Il PAI dall'adempimento all'incarnazione della cura, la centralità del gruppo operativo.

Dall'analisi dei bisogni all'integrazione della risposta.

Il processo di verifica dei risultati.

Acquisizione della conoscenza sugli effetti del ruolo attribuito e dello shaping di gruppo.

Elementi di gestione dei processi decisionali nelle U.O.I..

Ruolo/Responsabilità/Orocessi.

Cura diretta e cura indiretta.

Dott.ssa Laura Galantin, Psicologa-Psicoterapeuta, consulente e formatrice per Strutture Residenziali per Anziani

18 maggio 2017

9.30 – 13.30

14.30 – 18.30

Presentazioni e focus della giornata.

Le competenze manageriali.

L'intelligenza emotiva come elemento base dello sviluppo delle competenze relazionali.

Sviluppo e formazione delle competenze relazionali.

La formazione esperienziale e l'apprendimento dall'esperienza: storia, meccanismi e modalità.

Fare laboratorio: esperienze pratiche su alcuni temi specifici e su alcune competenze basilari.

Dott. **Francesco D'Alessio**, Formatore Aziendale e Docente del Centro sull'Economia e il Management nella Sanità e nel Sociale, LIUC Università Cattaneo

Dott.ssa **Francesca Chierichetti**, Esperta nei processi formativi aziendali