

CORSO DI FORMAZIONE

ORGANIZZARE E GESTIRE LA PIATTAFORMA AMBULATORIALE DELLE AZIENDE SANITARIE

Il presente progetto formativo si pone l'obiettivo di trasmettere ai partecipanti approcci, logiche e strumenti di Operations Management specifici per la gestione delle attività ambulatoriali, attraverso 4 giornate di formazione che vedranno i partecipanti coinvolti in una sequenza di attività: lezioni frontali, attività individuali, attività di gruppo e socializzazione plenaria dei risultati. Lo scopo è favorire un learning in action che sviluppi la capacità dei partecipanti di portare avanti i progetti di innovazione sulle operations della piattaforma ambulatoriale. Il corso di formazione ruota attorno a tre parti:

1. Approfondimento delle tecniche per progettare il servizio, le prestazioni ambulatoriale, e per trasformarla in una patient experience di qualità rispetto alle attese del paziente-cliente;
2. Inquadramento generale sulla gestione delle operations nelle aziende sanitarie e presentazione di una metodologia di analisi per la diagnosi dei problemi legati alla gestione delle attività ambulatoriali.
3. Approfondimento degli strumenti e tecniche per fare gestione operativa delle attività ambulatoriali e per costruire progetti di innovazione e trasformazione "su misura" per la azienda associate a Federsanità Anci Lazio.

PROGRAMMA

29 marzo dalle 14 alle 18 – docente Federico Lega

Introduzione e struttura del corso. Fondamenta per progettare il servizio. La formula di servizio e gli strumenti tecnici per progettare la prestazione secondo la prospettiva della patient experience e quella del patient journey. Come analizzare e progettare l'esperienza, le opportunità che sono insite nella tecnologia, lo skill mix e task shifting, il disegno del portafoglio dei contenuti del servizio;

6 aprile dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18- docente Matilde Rosso

Progettare, organizzare e gestire l'attività ambulatoriale. Le leve del service management. Il "prodotto", gli elementi core e peripherals: i professionisti, i regimi di erogazione e le tariffe, la comunicazione e il marketing, i canali di accesso, le modalità di prenotazione, l'accoglienza e il percorso del paziente. I fattori di successo e casi studio;

7 aprile dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18- docente Matilde Rosso

La gestione operativa della piattaforma ambulatoriale. Definizione e possibili declinazioni organizzative. Modello logistico e gestione degli spazi. Brevi cenni sui requisiti di accreditamento. La gestione dei tempi di attesa: piano di governo dei tempi di attesa, gestione delle agende e analisi domanda-offerta, leve gestionali. Strumenti di rendicontazione e monitoraggio;

27 aprile dalle 9 alle 13 - docente Matilde Rosso

Libera professione & area a pagamento, e la rivoluzione tecnologica. Logiche buone pratiche per organizzare "l'area commerciale" dell'azienda sanitaria. Questioni organizzative e contrattuali. E la rivoluzione tecnologica: opportunità e possibilità per migliorare l'accessibilità, la fruibilità del servizio ed il customer relationship management;

27 aprile dalle 14 alle 18 - docente Federico Lega

Il collegamento con la gestione operativa aziendale. L'operations management nelle aziende sanitarie, e la gestione della piattaforma ambulatoriale nel quadro più ampio degli sviluppi organizzativi aziendali



35,2 crediti ECM (provider A. O. San Giovanni Addolorata)

Il corso, che si svolgerà in presenza presso la Sala Folchi dell'Azienda Ospedaliera San Giovanni Addolorata, è riservato alle aziende sanitarie e ospedaliere associate a Federsanità ANCI Lazio che potranno partecipare con un numero massimo di 3 unità.

A CURA DI



IN COLLABORAZIONE CON



29 MARZO 2022

dalle **14:00** alle **18.00**

6 APRILE 2022

dalle **09:00** alle **13.00**
dalle **14:00** alle **18.00**

7 APRILE 2022

dalle **09:00** alle **13.00**
dalle **14:00** alle **18.00**

27 APRILE 2022

dalle **09:00** alle **13.00**
dalle **14:00** alle **18.00**

INDIRIZZO

Sala Folchi
P.za San Giovanni in Laterano 76
00184 Roma

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA

Federsanità ANCI Lazio
Sara Calvani
Contatti: 3388964422
0669924419
calvani@federsanita.it