

## OBIETTIVO GENERALE

Il corso si propone di :

- acquisire le conoscenze necessarie per sviluppare, attraverso risorse interne aziendali, misurazioni di Customer satisfaction;
- pianificare e uniformare gli approcci per la costruzione un'indagine di Customer satisfaction: dalla definizione del campione alla presentazione dei risultati emersi;
- verificare gli errori ed individuare i consigli per ottenere informazioni attendibili ed utili alle decisioni in azienda, allineandoli agli obiettivi che ciascuna struttura deve raggiungere.

## DESTINATARI

Operatori dell' URP, comunicazione e operatori sanitari, per un totale di 40 discenti per edizione. Il gruppo di operatori selezionati costituirà il Gruppo di lavoro per le attività di Customer Relationship Management.

## STRUTTURA DEL CORSO

**Durata:** Il Corso ha la durata di 2 giorni per un totale di n. 14 ore e 30 minuti.

La metodologia formativa mira a sviluppare e approfondire la capacità dei partecipanti alla definizione e attuazione di processi di verifica della qualità percepita degli utenti nei servizi aziendali e realizzare la progettazione di piani di miglioramento. Oltre alla presentazione teorica frontale, ci sono momenti riservati alla elaborazione e analisi di indagini di custode.

**Metodologia:** lezioni plenarie, gruppi di lavoro, esercitazioni, role-playing.

La plenaria verrà utilizzata, oltre che per le lezioni teoriche, per il confronto e l'integrazione dei lavori dei diversi gruppi e per la verifica del processo formativo in corso.

## PROGETTAZIONE

Il progetto è ideato dalla dott.ssa Assunta Lombardi e dott.ssa Marialisa Coluzzi.

## DOCENTI

Le lezioni saranno realizzate da docenti esperti sulle tematiche oggetto del corso.

## RESPONSABILE SCIENTIFICO

Assunta Lombardi e Marialisa Coluzzi  
Tel. 0773 - 6553405 -3421

## SEGRETERIA ORGANIZZATIVA ed ECM

Manuel Maggi Tel. 0773 - 6553480  
Germana Macchiarulo Tel. 0773 - 6556495  
Fax 0773 - 6553404  
Viale P.l. Nervi CC Latina Fiori Torre 2G -04100 – Latina  
[formazione@ausl.latina.it](mailto:formazione@ausl.latina.it)  
[www.asllatina.it](http://www.asllatina.it)

Il corso prevede il rilascio dei crediti ECM per tutte le professioni sanitarie

## MODALITA' di PARTECIPAZIONE

Possono partecipare gli operatori sanitari di tutte le professioni, in particolare gli operatori URP.  
La selezione avviene per il tramite dei Direttori di macrostruttura e del Direttore Professioni sanitarie, affinché ci sia una corretta distribuzione nei servizi di operatori con competenze specifiche nelle indagini di customer satisfaction.  
I posti a disposizione sono 40.

## FREQUENZA

La formazione è obbligatoria, pertanto si dovrà giustificare formalmente l'eventuale assenza.  
La metodologia adottata richiede una partecipazione assidua e continuativa.

## ATTESTATO

Alla fine del corso verrà rilasciato un attestato di frequenza a tutti coloro che avranno partecipato alle attività formative per almeno il 90% delle ore totali di lezione.

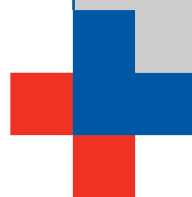
SISTEMA SANITARIO  
REGIONALE

# VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA: METODI E STRUMENTI

**Empowerment del cittadino e ruolo degli URP**



ECM  
17,4



ASL  
LATINA

11 - 25 NOVEMBRE 2019

Ore 08:30 - 18:00

Sala Conferenze Palazzina Direzionale  
Ospedale S.M. Goretti - Latina

A cura della UOC Sviluppo Organizzativo e del patrimonio professionale

**PROGRAMMA I GIORNATA  
11 NOVEMBRE 2019**

<b>8.30 – 9.00</b>	<b>Registrazione partecipanti</b>
<b>9.00 – 9.15</b>	<b>Saluti autorità e presentazione</b> A. Lombardi
<b>9.15 – 9.40</b>	<b>La parola ai discenti: le aspettative rispetto al corso Introduzione ai lavori</b> <i>Lezione frontale</i> A. Lombardi/M. Coluzzi
<b>9.40 – 10.40</b>	<b>La qualità in sanità. Evoluzione e definizione di customer satisfaction</b> <i>Lezione frontale/Didattica interattiva</i> A. Pinter/N. Ventresco
<b>10.40 – 11.15</b>	<b>I diversi metodi di indagine: osservazione, focus group, sondaggio, sperimentale</b> <i>Lezione frontale/Didattica interattiva</i> A. Pinter/N. Ventresco
<b>11.15 – 11.30</b>	<b>Pausa</b>
<b>11.30 – 12.15</b>	<b>Progettare un'indagine di customer: dimensionamento segmentazione e campionamento dell'utenza</b> <i>Lezione frontale/Didattica interattiva</i> A. Pinter/N. Ventresco
<b>12.15 – 13.15</b>	<b>Progettare un'indagine di customer: costruzione di un questionario per fare emergere il livello di soddisfazione individuare le aree di miglioramento e suggerimenti</b> <i>Didattica Interattiva. Role playing</i> A. Pinter/N. Ventresco
<b>13.15 – 14.15</b>	<b>Pausa pranzo</b>
<b>14.15 – 15.30</b>	<b>I metodi di contatto</b> <i>Didattica Interattiva. Role playing</i> N. Ventresco/A. Pinter
<b>15.30 – 16.15</b>	<b>Laboratorio: Simulazioni di somministrazioni indagini ai cittadini utenti. Case study ASL Latina: PS di Latina e Ambulatorio di fisio terapia di Gaeta</b> <i>Lezione frontale/Didattica interattiva</i> N. Ventresco/R. Tozzi
<b>16.15 – 17.15</b>	<b>Laboratorio: Costruiamo un'indagine per gli utenti di 2 UO della ASL Latina</b> <i>Gruppi di lavoro, esercitazioni</i> N. Ventresco/A. Pinter
<b>17.15 – 18.00</b>	<b>Presentazione indagini</b> <i>Gruppi di lavoro, esercitazioni</i> N. Ventresco/A. Pinter

**PROGRAMMA II GIORNATA  
25 NOVEMBRE 2019**

<b>8.30 – 9.00</b>	<b>Registrazione partecipanti</b>
<b>9.00 – 10.00</b>	<b>Elaborazione dei dati</b> <i>Lezione frontale/Didattica interattiva</i> A. Pinter/N. Ventresco
<b>10.00 – 11.00</b>	<b>Interpretazione dei dati</b> <i>Role playing</i> A. Pinter/N. Ventresco
<b>11.00 – 11.15</b>	<b>Pausa</b>
<b>11.15 – 12.00</b>	<b>Progettazione azioni correttive con matrice e mappa delle priorità</b> <i>Role playing</i> A. Pinter/N. Ventresco
<b>12.00 – 12.45</b>	<b>Laboratorio: Facciamo un piano di miglioramento</b> <i>Lezione frontale/Didattica interattiva</i> A. Pinter/N. Ventresco
<b>12.45 – 13.30</b>	<b>Comunicazione interna e esterna dei risultati di customer</b> <i>Lezione frontale/Didattica interattiva</i> A. Pinter/N. Ventresco
<b>13.30 – 14.30</b>	<b>Pausa pranzo</b>
<b>14.30 – 16.30</b>	<b>Laboratorio: Presentazione di un piano di miglioramento</b> <i>Gruppi di lavoro, esercitazioni, Role playing</i> N. Ventresco/A. Pinter
<b>16.30 – 17.15</b>	<b>Discussione e definizione delle indagini da effettuare nel 2020 nella ASL</b> A. Lombardi/M. Coluzzi
<b>17.15 – 17.30</b>	<b>Conclusioni</b> A. Lombardi/M. Coluzzi
<b>17.30 – 18.00</b>	<b>Questionario di apprendimento e questionario di gradimento</b> <i>Lezione frontale/Didattica interattiva</i> N. Ventresco/A. Pinter

**SEGRETERIA ORGANIZZATIVA ed ECM**

Manuel Maggi Tel. 0773 - 6553480

Germana Macchiarulo Tel. 0773 - 6556495

Fax 0773 - 6553404

Viale P.I. Nervi CC Latina Fiori Torre 2G -04100 – Latina

[formazione@ausl.latina.it](mailto:formazione@ausl.latina.it)

[www.asllatina.it](http://www.asllatina.it)

Il corso prevede il rilascio dei crediti ECM per tutte le professioni sanitarie