

LA QUALITA' CONTINUA IN SANITA' E LA CUSTOMER SATISFACTION

OLBIA 17-18 OTTOBRE 2013

Obiettivi

Fornire le conoscenze delle logiche, dei principi, delle motivazioni alla qualità

- Approfondire le conoscenze dei sistemi di certificazione dei sistemi di gestione della qualità
- Trasferire i modelli di gestione, le tecniche e gli strumenti della qualità.
- Fornire indicazioni concrete sull'impiego corretto delle rilevazioni sui bisogni e sulle attese dei cittadini nei nuovi sistemi di gestione della qualità.

Competenze sviluppate

L'intervento è finalizzato a generare le seguenti competenze prioritarie:

- Sviluppare le capacità di utilizzare gli strumenti della qualità.
- Fornire le conoscenze delle dinamiche dei bisogni dei cittadini (impliciti, espliciti, latenti)
- Fare conoscere i meccanismi che regolano la customer satisfaction.
- Trasferire le metodologie e le tecniche di ascolto e rilevazione dei bisogni dei cittadini
- Sviluppare le capacità di impostare e realizzare progetti di misurazione della qualità e della customer satisfaction.

Contenuti

- Il Sistema Qualità: qualità professionale e gestionale (principi ed evoluzione)
- Le "carte dei servizi" in sanità: contenuti e finalità
- Le motivazioni alla qualità nei servizi (soddisfare i cittadini e rafforzare il rapporto di fiducia, recuperare efficienza interna e di sistema, motivare e valorizzare le persone)
- Le logiche, i principi ed i valori della qualità
- I paradigmi organizzativi base del Total Quality Management (il paziente al centro, lavorare per processi, miglioramento continuo, coinvolgimento delle persone, ...)
- Il sistema di programmazione e controllo della qualità (introduzione agli strumenti del problem solving, indicatori, ...)
- Le peculiarità del servizio sanitario e delle sue organizzazioni
- Il comportamento del paziente/cliente:
 - la strategia della qualità totale
 - come si soddisfa il cittadino
 - le dimensioni della qualità
 - dai bisogni espliciti ai bisogni latenti;
 - psicologia e atteggiamenti del paziente/cliente.
- Che cos'è la customer satisfaction:
 - ambiti di applicazione
 - i falsi miti della rilevazione della qualità
 - la creazione di un sistema di ascolto applicato al pre-servizio, al servizio e al post-servizio.
- Le fasi dell'indagine di customer la scelta del modello (analisi del sistema Servqual per lo studio dei gap tra qualità attesa e percepita):
 - modello a 3 colonne
 - modello a 2 colonne
 - modello con manifestazione della preferenza singola
 - modello con manifestazione della preferenza multipla (o accorpata)

- La ricerca qualitativa, la ricerca dei bisogni del cittadino/cliente tramite la metodologia del focus group:
 - L'individuazione dei partecipanti al focus group (matrice degli stakeholders e analisi dei fattori di stratificazione)
 - Come organizzare la riunione del focus group
 - Tecniche di registrazione e di debriefing
- La progettazione del questionario:
 - costruzione del modello di questionario
 - vantaggi e svantaggi delle tre principali tipologie di somministrazione (intervista personale, telefonica, auto compilazione)
 - la costruzione delle domande (esempi di tipologie di casi)
 - analisi di casi reali applicati a contesti Pubblici
 - gli errori da evitare
- L'indagine quantitativa:
 - la costruzione di un questionario di test
 - le tecniche statistiche di campionamento
 - l'importanza della deviazione standard
 - la costruzione delle liste di campionamento
- L'elaborazione dei dati tramite applicativo informatico (utilizzo di fogli elettronici Excel o Open Office per la raccolta e l'elaborazione)
 - impostazione del foglio di raccolta dati
 - utilizzo delle funzioni per l'elaborazione (es. conta se, celle vuote, trasponi,...)
 - ristrutturazione del dato per la rendicontazione
- La presentazione dei dati (tecniche grafiche di presentazione dei dati)
 - costruzione di tabelle e grafici a linea per la rappresentazione delle attese del cittadino
 - costruzione della matrice soddisfazione/importanza
- Esercitazioni:
 - simulazione e conduzione di focus group e rilevazione dei bisogni
 - costruzione di domande tipo sulla base di discussioni in aula
 - costruzione di modelli tipo di questionario sulla base di discussioni in aula
 - progettazione di percorsi tipo per la rilevazione della customer satisfaction (suggerimenti e consigli per la buona riuscita di una customer satisfaction).

Orario di svolgimento

1^ e 2^ giornata: ore 9.00 – 13.00 e 14.00 – 17.00

Docente

Domenico Vernucci

Consulente esperto del Gruppo Maggioli in particolare per le tematiche di organizzazione, management pubblico e customer satisfction.

Destinatari

Il corso è rivolto a tutte le professioni sanitarie

Quota di partecipazione

Partecipazione gratuita

Sede di svolgimento

HOTEL MERCURE HERMAEA - Via Puglie snc

**FORMATO EUROPEO
PER IL CURRICULUM
VITAE**



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome **DOMENICO VERNUCCI**
Indirizzo **09, CORSO LAMARMORA, I-15121, ALESSANDRIA, ITALIA**
Telefono **01 31 18 52 17 2** Cellulare: **392 90 24 481 – 335 1708317**
Fax **01 31 03 97 24**
E-mail **domenico.vernucci@maggioli.it**
domenico.vernucci@playsky.it

Nazionalità **ITALIANA**
Data di nascita **14 MARZO 1976**

ESPERIENZA LAVORATIVA

Dal 2003 ad oggi

Collaborazione con primarie società di consulenza di direzione tra cui Gaigano, Negro&Partners, e Gruppo Maggioli (assunto attualmente da quest'ultima con contratto a tempo indeterminato).

PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI (principali referenze)

2013

DIPARTIMENTO POLITICHE COMUNITARIE E COMMISSIONE EUROPEA

Supporto organizzativo al progetto Citizens' Dialogue per analisi bisogni cittadini italiani per le politiche comunitarie al 2020 (50.000 euro, 50 giornate)

REGIONE UMBRIA

Analisi dei processi interni di erogazione contributi e iter della liquidazione (105.000 euro, 100 giornate)

ARTEA

Analisi dei processi di erogazione, analisi sistema informativo e analisi dei bisogni dell'utenza (65.000 euro, 60 giornate)

PROVINCIA DI FIRENZE

Revisione struttura organizzativa e ridisegno dei processi nel settore lavoro e formazione (60.000 euro, 60 giornate)

2012

SCUOLA DI FORMAZIONE DELLA REGIONE UMBRIA

Realizzazione miglioramento rapido in 6 pronti soccorsi regionali (60.000 euro, 50 giornate)

COMUNE DI VICENZA

Definizione processi in logica lean per Suap

PROVINCIA DI SASSARI

Revisione struttura organizzativa e ridisegno dei processi nel settore finanziario (25.000 euro, 25 giornate)

COMUNE DI RECANATI

Definizione processi in logica lean per Suap (30.000 euro, 30 giornate)

COMUNE DI OLBIA

creazione di un sistema di ascolto volto alla rilevazione delle attese/bisogni del territorio (120.000 euro, 100 giornate)

COMUNE DI CERVIA

Formazione e supporto alla rilevazione di customer satisfaction per il settore sociale (15.000 euro)

euro)

PROVINCIA DI CARBONIA IGLESIAS

Revisione struttura organizzativa e ridisegno dei processi nel settore lavoro e formazione e realizzazione carta dei servizi (80.000 euro, 80 giornate)

AVEPA

Corso di formazione sugli strumenti della gestione efficace (100.000 euro, 80 giornate)

COMUNE DI FIUMICINO

Intervento di organizzazione snella nel settore edilizia privata

2011

COMUNE DI ASTI

rilevazione del livello di qualità dei servizi offerti dalla Polizia Locale sul territorio del Comune e people satisfaction interna (25.000 euro, 25 giornate).

COMUNE DI SANREMO

Rilevazione del benessere organizzativo e della people satisfactrion per l'impostazione di un progetto di riorganizzazione dell'Ente volto a migliorare l'impatto delle decisioni politiche sul territorio.(35.000 euro, 35 giornate)

PROVINCIA DI CUNEO

Revisione struttura organizzativa e ridisegno dei processi (autorizzazioni edilizie e commerciali, manutenzione, sportello unico polivalente) e rilevazione people satisfaction (70.000 euro, 70 giornate).

COMUNE DI MILANO

Semplificazione processi autorizzativi nell'ambito dello sportello unico per i servizi alle imprese (30.000 euro, 30 giornate)

COMUNE DI AOSTA

Formazione del personale di front office (10.000 euro, 6 giornate)

COMUNE DI SASSARI

Intervento di formazione in materia di strumenti organizzativi e sviluppo progetto di customer satisfaction nel settore socio-assistenziale (15.000 euro, 15 giornate)

COMUNE DI FIUMICINO

Intervento di organizzazione snella nel settore tributi

COMUNE DI MONCALIERI

Intervento di organizzazione snella nel settore edilizia privata (18.000 euro, 15 giornate)

COMUNE DI MARIANO COMENSE

Implementazione sistema gestione Qualità (20.000 euro, 20 giornate)

COMUNE DI SCHIO

Implementazione sistema gestione Qualità (10.000 euro, 10 giornate)

Altre referenze

COMUNE DI RIVOLI

Revisione struttura organizzativa e ridisegno dei processi (autorizzazioni edilizie e commerciali, manutenzione, sportello unico polivalente) e rilevazione people satisfaction.

ASL OZIERI (PRESIDIO DI ASL SASSARI)

Costruzione percorso frattura di femore in paziente ultra sessantacinquenne

ASL CITTA' DI CASTELLO

Riduzione tempi di attesa al Pronto Soccorso con analisi dei bisogni personale medico e del paziente tramite metodologia di lean organization

ASL TERNI

Riduzione tempi di attesa al Pronto Soccorso con analisi dei bisogni personale medico e del paziente tramite metodologia di lean organization

ASL SASSARI

Riduzione dei ricoveri impropri della Medicina di Urgenza con analisi dei bisogni personale medico e del paziente tramite metodologia di lean organization

ASL SASSARI

Creazione percorsi terapeutici tramite metodologia di lean organization

ASL PERUGIA

Riduzione tempi di attesa al Pronto Soccorso con analisi dei bisogni personale medico e del paziente tramite metodologia di lean organization

ASL TO1

Riorganizzazione del dipartimento di salute mentale tramite metodologia di lean organization

ASL ROVIGO

Formazione del personale di front office

ASL FOLIGNO

Riduzione tempi di attesa al Pronto Soccorso con analisi dei bisogni personale medico e del paziente tramite metodologia di lean organization

ASL ORVIETO

Riduzione tempi di attesa al Pronto Soccorso con analisi dei bisogni personale medico e del paziente tramite metodologia di lean organization

ASL PANTALLA

Riduzione tempi di attesa al Pronto Soccorso con analisi dei bisogni personale medico e del paziente tramite metodologia di lean organization

ASP DI IMOLA

Razionalizzazione attività sociali e accorciamento tempi di incasso

AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA

Realizzazione delle settimane di miglioramento rapido nei servizi all'utenza

COMUNE DI MORI

Realizzazione sportello unico polivalente e polifunzionale

PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Semplificazione dei procedimenti nell'ambito del piano anticrisi

PROVINCIA DI FIRENZE E GROSSETO

Formatore al percorso di formazione manageriale per dirigenti e P.O.

PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Razionalizzazione della spesa nel sociale

PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Razionalizzazione dei processi e revisione organizzativa

COMUNE DI MIRANO

Sviluppo locale

PROVINCIA DI VERONA

Implementazione sistema gestione Qualità

ACCADEMIA DEL TURISMO DI TRENTO

Piani di sviluppo in tre aree del Trentino

COMUNE DI AREZZO

Analisi e revisione organizzativa

PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI

Realizzazione di settimane di miglioramento rapido

CONSORZIO COMUNI TARENTINI

Formazione sullo Sviluppo Organizzativo

MINISTERO DELLA GIUSTIZIA

Realizzazione della settimana di miglioramento rapido

ITEA

Revisione della struttura organizzativa

COMUNE DI TRENTO

Progetto benessere organizzativo

COMUNE DI BOLOGNA

Organizzazione servizi sociali

COMUNE DI CORREGGIO

Ricerca e analisi dei fattori di successo

COMUNE DI PERGINE VALSUGANA

Organizzazione sportello polivalente e polifunzionale; customer satisfaction

COMUNE DI ROVERETO

Organizzazione del sistema di gestione reclami

COMUNE DI MONDOVI'

Revisione organizzativa in logica "Pensiero snello"

COMUNE DI SETTIMO TORINESE

Impostazione del sistema qualità secondo le norme ISO 9000:2000

INPS

Applicazione dell'organizzazione snella

ISTITUTO ROSMINI DI ROVERETO

Progetto di Qualità Totale

MINISTERO DELLA GIUSTIZIA

Docenza in aula

UNIVERSITA' ROMA 3

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Date (da - a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione
 - Qualifica conseguita
 - Date (da-a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione
 - Qualifica conseguita
 - Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)
- Date (da-a)
- Nome e tipo di istituto di istruzione
 - Qualifica conseguita
 - Livello nella classificazione nazionale (se pertinente)

2001 -2003

Politecnico di Torino
Master di II Livello in "Nuove tecnologie e gestione di impresa"
1996 - 2001

Università Amedeo Avogadro (Alessandria)
Laurea in Scienze politiche indirizzo Politico Amministrativo
Votazione di laurea 108/110

1990 -1996

Istituto di ragioneria G. Marconi
Diploma in ragioneria e perito commerciale
Votazione 55/60

MADRELINGUA
ALTRE LINGUE

ITALIANO

INGLESE

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

C1
C1
C1

FRANCESE

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

C1
C1
C1

CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI

L'attività è molto focalizzata sulla Pubblica Amministrazione, rispetto agli interventi nel settore privato, nella P.A. si presta molta attenzione alla coerenza di quanto proposto per il sistema organizzativo-manageriale con le esigenze della componente politica e con la dimensione giuridica. All'interno del gruppo Maggioli seguo regolarmente corsi di aggiornamento sulla normativa specifica con particolare attenzione alle materie legate alla digitalizzazione e dematerializzazione.

CAPACITÀ E COMPETENZE ORGANIZZATIVE

Nei progetti di semplificazione ho ricoperto il ruolo di analista di organizzazione a diretto contatto con il responsabile di progetto, con ampia libertà nella organizzazione del lavoro.

Seguo in autonomia la realizzazione degli interventi di semplificazione effettuati con le settimane di miglioramento rapido..

Ho iniziato a svolgere attività di coordinamento, sotto le linee guida del capo progetto, delle altre risorse coinvolte. Seguo in piena autonomia alcuni progetti organizzativi con ruolo di capo progetto. Partecipo agli incontri della Cabina di regia e curo i rapporti con il committente.

Complessivamente ho dedicato alla formazione e alla consulenza di direzione 2000 giornate circa. Complessivamente ad oggi ho seguito circa 100 progetti.

CAPACITÀ E COMPETENZE TECNICHE

Buona conoscenza del sistema windows 7/8 e del pacchetto Office Professional (comprensivo di Visio e Project) – sono in possesso della Patente Europea del Computer ECDL. Conoscenza di programmi di elaborazioni statistiche (Stata, Minitab) e di controllo di gestione (Hyperion). Conoscenza del Pacchetto Adobe (creative suite).

ULTERIORI INFORMAZIONI

"Una storia di cambiamento di successo" con Giuseppe Negro, "Il Sole 24 Ore" – 2004
Autore di numerosi articoli sulle riviste del Gruppo Maggioli