

## • SCHEDA DI ADESIONE •

Corsi di venerdì 12, sabato 13 novembre 2010 e venerdì 17, sabato 18 dicembre 2010 dei prof. Daniele Rimini e Paolo Santini

Da compilare ed inviare anche via Fax a:

**EDIZIONI MARTINA s.r.l.**

Via P.A. Orlandi, 24 - 40139 BOLOGNA

☎ 051/6241343 - Fax 051/545514

e-mail: [centrocorsi@edizionimartina.com](mailto:centrocorsi@edizionimartina.com) [www.edizionimartina.com](http://www.edizionimartina.com)

Cognome..... Nome.....

Via.....

Cap..... Città..... Prov.....

Tel..... Fax.....

e-mail.....

C.F..... P. Iva.....

Data..... Firma.....

In conformità alla Legge N° 196/03, i dati forniti saranno utilizzati al solo scopo di inviare documentazione e/o campionatura gratuita.

### Quote di partecipazione:

Tutte le Professioni € 750,00 + I.V.A. 20%

Specificare.....

### Numero partecipanti:

**Il corso è a numero chiuso. Prevede un massimo di 20 iscritti per meglio consentire lo svolgimento delle lezioni pratiche.**

La quota di partecipazione comprende: il materiale congressuale, l'attestato di partecipazione, i coffee-break e le colazioni di lavoro.

### Modalità di pagamento:

Assegno bancario o circolare non trasferibile intestato a Edizioni Martina S.r.l.

Bonifico bancario (inviare copia) intestato a Edizioni Martina S.r.l., Unicredit Banca Bologna Aldrovandi BO, codice IBAN: IT 14 R 02008 02457 000002827384

C.C.P. 28354405

### Rinuncia:

Le cancellazioni delle iscrizioni al corso dovranno pervenire per iscritto alla segreteria organizzativa e saranno rimborsate completamente se pervenute 20 gg. prima della data di inizio del corso.

**Dopo tale termine non è previsto alcun rimborso.**

Si ringrazia per la cortese collaborazione:



**EDIZIONI MARTINA**

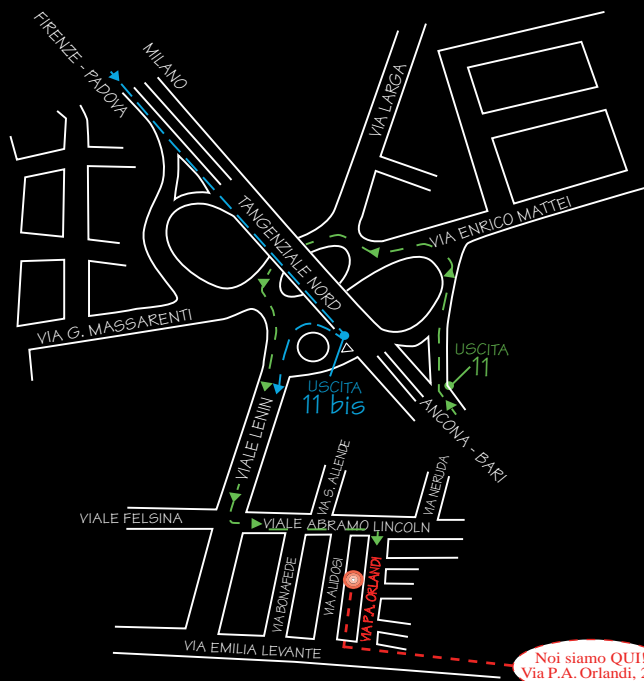
## • COME RAGGIUNGERCI •

Uscita Tangenziale 11 bis per chi arriva da:

- Milano
- Padova
- Firenze

Uscita Tangenziale 11 per chi proviene da:

- Ancona



Noi siamo QUI!  
Via P.A. Orlandi, 24

Per informazioni ed iscrizioni:

Segreteria Organizzativa: Sig.ra Vanessa Cioni - Dr.ssa Nadia Martina

**CENTRO CORSI EDIZIONI MARTINA**

40139 Bologna - Via P.A. Orlandi, 24 - Tel. 051 6241343 - Fax 051 545514

e-mail: [centrocorsi@edizionimartina.com](mailto:centrocorsi@edizionimartina.com) [www.edizionimartina.com](http://www.edizionimartina.com)

I.P.



**CENTRO CORSI**

**di**  
**AGGIORNAMENTO e PERFEZIONAMENTO**



**E.C.M. 31** CREDITI FORMATIVI ASSEGNATI  
per tutte le professioni sanitarie

EVENTO ACCREDITATO E.C.M. 8033877

**SVILUPPO DELLE CAPACITA' MANAGERIALI PER LA GESTIONE DELLO STUDIO (corso teorico-pratico)**

**RELATORI:**

**PROF. DANIELE RIMINI**  
**PROF. PAOLO SANTINI**

*Venerdì 12, Sabato 13 novembre 2010*  
*Venerdì 17, Sabato 18 dicembre 2010*

AZIENDA CON SISTEMA QUALITÀ CERTIFICATO DA DNV  
**UNI EN ISO 9001/2000**



CENTRO CORSI  
EDIZIONI MARTINA  
Via P.A. Orlandi, 24 - 40139 Bologna

## • PROFILO DEI RELATORI •



### **prof. Daniele Rimini**

Esperto nelle attività di pianificazione e sviluppo marketing e commerciale, svolge attività formativa nella faculty di Consorzio Alma, Management School in Bologna, nell'area Marketing e Vendite. Professore nel Corso di Laurea di Economia del Turismo per la materia "Marketing" e nel Corso di Laurea Specialistica in Amministrazione e Revisione Aziendale per la materia "Marketing applicato ai servizi e al turismo", presso l'Università degli Studi di Bologna (sede di Rimini). Già coautore con Paolo Di Marco di "Come redigere un business plan" e "Come sviluppare in azienda la metodologia del project management". Autore di "Fare marketing nelle aziende industriali".

È professore a contratto presso l'Università degli studi di Forlì, facoltà di Economia e Commercio, per l'insegnamento "Economia e gestione delle imprese" nel corso di laurea triennale in Economia e Gestione aziendale. Svolge inoltre attività di formazione, nelle predette aree aziendali, in collaborazione con strutture pubbliche e private tra cui Alma Graduate School, Cofimp, Formaper (Camera di Commercio di Milano). In precedenti esperienze lavorative ha ricoperto incarichi di responsabilità in ambito amministrativo contabile e nella gestione delle risorse umane. Dottore in Economia e Commercio, con indirizzo in ambito economico aziendale, i miei interessi di ricerca riguardano le dinamiche di pianificazione e lo sviluppo delle performance economico-finanziarie in ambito strategico (Balanced Scorecard) orientato alla Creazione di Valore.



### **prof. Paolo Santini**

È professore a contratto presso l'Università degli studi di Forlì, facoltà di Economia e Commercio, per l'insegnamento "Economia e gestione delle imprese" nel corso di laurea triennale in Economia e Gestione aziendale. Svolge inoltre attività di formazione, nelle predette aree aziendali, in collaborazione con strutture pubbliche e private tra cui Alma Graduate School, Cofimp, Formaper (Camera di Commercio di Milano). In precedenti esperienze lavorative ha ricoperto incarichi di responsabilità in ambito amministrativo contabile e nella gestione delle risorse umane. Dottore in Economia e Commercio, con indirizzo in ambito economico aziendale, i miei interessi di ricerca riguardano le dinamiche di pianificazione e lo sviluppo delle performance economico-finanziarie in ambito strategico (Balanced Scorecard) orientato alla Creazione di Valore.

È professore a contratto presso l'Università degli studi di Forlì, facoltà di Economia e Commercio, per l'insegnamento "Economia e gestione delle imprese" nel corso di laurea triennale in Economia e Gestione aziendale. Svolge inoltre attività di formazione, nelle predette aree aziendali, in collaborazione con strutture pubbliche e private tra cui Alma Graduate School, Cofimp, Formaper (Camera di Commercio di Milano). In precedenti esperienze lavorative ha ricoperto incarichi di responsabilità in ambito amministrativo contabile e nella gestione delle risorse umane. Dottore in Economia e Commercio, con indirizzo in ambito economico aziendale, i miei interessi di ricerca riguardano le dinamiche di pianificazione e lo sviluppo delle performance economico-finanziarie in ambito strategico (Balanced Scorecard) orientato alla Creazione di Valore.

## • PROGRAMMA •

# SVILUPPO DELLE CAPACITA' MANAGERIALI PER LA GESTIONE DELLO STUDIO (corso teorico-pratico)

**Venerdì 12 novembre 2010**

- Ore 08.30 - 09.00 - *Registrazione partecipanti*
- Ore 09.00 - 11.00 **Sessione teorica - Peculiarità del servizio in ambito medico**
  - Specificità del servizio - Sistema di erogazione del servizio - La cultura del servizio nei confronti del paziente - Il servizio "globale" - Funzione del personale di assistenza - Conflitti organizzativi e con il cliente - Ergonomia del servizio - Tecnica del blueprinting
- Ore 11.00 - 11.15 - *Break*
- Ore 11.15 - 13.00 **Sessione pratica - Il blueprinting del servizio dello studio**
  - Esercitazione pratica sviluppata dai partecipanti e dibattito sui temi affrontati
- Ore 13.00 - 14.00 - *Pausa Pranzo*
- Ore 14.00 - 16.00 **Sessione teorica - Conoscere il paziente**
  - I pazienti sono tutti uguali? - La segmentazione dei pazienti - I criteri di segmentazione - L'analisi del comportamento del paziente - Il paziente e lo script cognitivo - La gestione della relazione
- Ore 16.00 - 16.15 - *Break*
- Ore 16.15 - 17.30 **Sessione teorica - Immagine e comunicazione**
  - L'immagine nella percezione del cliente - La comunicazione verso il paziente
- Ore 17.30 - 18.30 **Sessione pratica - La segmentazione dei pazienti dello studio**
  - Esercitazione pratica sviluppata dai partecipanti e dibattito sui temi affrontati

**Sabato 13 novembre 2010**

- Ore 09.00 - 11.00 **Sessione teorica - La qualità del servizio in ambito medico**
  - Modello aspettative - percezioni - L'importanza della qualità nel servizio
  - Come misurare la qualità - Ruolo degli standard - Gap model - Progettazione del servizio in funzione della qualità - La gestione del disservizio
- Ore 11.00 - 11.15 - *Break*
- Ore 11.15 - 13.00 **Sessione pratica - La soddisfazione del paziente dello studio**
  - Esercitazione pratica sviluppata dai partecipanti e dibattito sui temi affrontati
- Ore 13.00 - 14.00 - *Pausa Pranzo*
- Ore 14.00 - 16.00 **Sessione teorica - La gestione dei collaboratori**
  - Membership e Groupship - Le determinanti della cultura di gruppo - Le tensioni di ruolo - La comunicazione nel gruppo di lavoro - La leadership situazionale - Gli stili di direzione
- Ore 16.00 - 16.15 - *Break*
- Ore 16.15 - 17.30 **Sessione teorica - Sviluppare la motivazione dei collaboratori**
  - Cosa si aspettano i collaboratori - Cause di insoddisfazione e di soddisfazione - Teoria dei bisogni - Fattori che determinano la motivazione
- Ore 17.30 - 18.00 **Sessione pratica - Questionario sullo stile di leadership**
  - Autovalutazione per prendere coscienza del proprio stile di leadership e dibattito sui temi affrontati
- Ore 18.00 - 18.30 *Conclusioni finali e discussione, elaborazione e consegna dei questionari (primo modulo)*

## • PROGRAMMA •

**Venerdì 17 dicembre 2010**

- Ore 09.00 - 11.00 **Sessione teorica Introduzione al controllo di gestione**
  - Caratteristiche, strumenti e fasi applicative del controllo di gestione - I concetti di efficacia ed efficienza per il controllo di gestione sanitario - La classificazione dei costi - L'impostazione del sistema di contabilità dei costi - I centri di costo
- Ore 11.00 - 11.15 - *Break*
- Ore 11.15 - 13.00 **Sessione teorica - Strumenti per il controllo di gestione**
  - Le configurazioni di costo - Full costing e direct costing - I sistemi della contabilità per centri di costo
- Ore 13.00 - 14.00 - *Pausa Pranzo*
- Ore 14.00 - 16.00 **Sessione pratica - Il Full Cost e Direct cost**
  - Esercitazione pratica sviluppata dai partecipanti e dibattito sui temi affrontati
- Ore 16.00 - 16.15 - *Break*
- Ore 16.15 - 17.30 **Sessione teorica - Le decisioni operative di breve**
  - Il Margine di contribuzione: un valido strumento per le decisioni gestionali - La Break Even Analysis - L'analisi di sensitività - La leva operativa - Le valutazioni di convenienza economica in presenza di fattori scarsi
- Ore 17.30 - 18.30 **Sessione pratica - Il Margine di contribuzione**
  - Esercitazione pratica sviluppata dai partecipanti e dibattito sui temi affrontati

**Sabato 18 dicembre 2010**

- Ore 09.00 - 11.00 **Sessione teorica - Il sistema di pianificazione e controllo**
  - Il processo di pianificazione e controllo - Il sistema di budget: il master budget - I budget operativi - I budget finanziari - I budget degli investimenti
- Ore 11.00 - 11.15 - *Break*
- Ore 11.15 - 13.00 **Sessione pratica - Pianificare il budget di uno studio medico**
  - Esercitazione pratica sviluppata dai partecipanti e dibattito sui temi affrontati
- Ore 13.00 - 14.00 - *Pausa Pranzo*
- Ore 14.00 - 15.00 **Sessione pratica - Pianificare il budget di uno studio medico**
  - Esercitazione pratica sviluppata dai partecipanti e dibattito sui temi affrontati
- Ore 15.00 - 16.30 **Sessione teorica - Il reporting: l'analisi della performance**
  - Valutare i risultati a consuntivo - Il confronto tra il consuntivo e la performance programmata - Come costruire il sistema di analisi - L'analisi degli scostamenti: ricavi e costi
- Ore 16.30 - 16.45 - *Break*
- Ore 16.45 - 18.00 **Sessione pratica - Valutare la performance: gli scostamenti**
  - Esercitazione pratica sviluppata dai partecipanti e dibattito sui temi affrontati
- Ore 18.00 - 18.30 *Conclusioni finali e discussione, elaborazione e consegna dei questionari (secondo modulo) e delle schede di valutazione*

## • OBIETTIVI DEL CORSO •

La prima giornata del modulo 1° del corso è dedicata all'approfondimento delle tematiche relative alla gestione del servizio in ambito medico. Un servizio possiede un valore, sia da parte di chi lo eroga che da parte dei fruitori (soprattutto in ambito sanitario). Ma come si "fabbrica" un servizio di qualità per il paziente all'interno di uno studio? Il termine "produzione" di un servizio è piuttosto ambiguo e non è semplice trovare una parola che esprima il concetto di "processo di fabbricazione" del servizio. In letteratura viene utilizzato il termine "Servuzioni" ad indicare il processo di creazione, o meglio, di erogazione di un servizio. La gestione efficace della relazione con il paziente nasce da un'attenta conoscenza delle caratteristiche di quest'ultimo e le varie forme che può assumere dipendono in gran parte dalla sua percezione del rischio. Vengono analizzati i diversi segmenti di pazienti che utilizzano i servizi dello studio e il loro comportamento per comprendere meglio le diverse esigenze e ottenere la fidelizzazione. Nella seconda giornata invece si affronteranno le tematiche relative alla qualità del servizio dello studio. La problematica della qualità, in ambito sanitario, è da tempo al centro dell'attenzione pubblica. Bisogna anzitutto comprendere quali siano le modalità per erogare un servizio di qualità all'interno dello studio ed impostare delle misurazioni attraverso una serie di indicatori quantitativi e qualitativi che permettano di avere una visione maggiormente obiettiva della qualità della prestazione. Ovviamente la capacità di attrarre e trattenere persone competenti e motivate è da considerarsi una leva fondamentale la qualità del servizio erogato dallo studio. I collaboratori costituiscono un elemento fondamentale del sistema di erogazione e occupano una posizione critica dal punto di vista del servizio: "personificano" lo studio agli occhi del paziente. Un'organizzazione nella maggior parte dei casi viene considerata come qualcosa di astratto e allo stesso modo il servizio che viene erogato; una delle cose tangibili sempre riscontrabili (oltre all'allestimento della prestazione) sono le relazioni che il paziente sperimenta con il supporto fisico e soprattutto con il personale medico-infermieristico. Sviluppare la capacità di coinvolgere i collaboratori sugli obiettivi da raggiungere e consolidare la propria influenza e capacità di guida è un requisito fondamentale per chi deve gestire lo studio.

La prima giornata del modulo 2° si propone di definire le caratteristiche fondamentali del controllo di gestione in una logica di analisi specifica per studi e strutture sanitarie analizzando gli strumenti del controllo di gestione. Ci si propone infatti di fornire una conoscenza delle tecniche più classiche per il monitoraggio analitico dei livelli di complessità e di costo dei prodotti sanitari: le configurazioni di costo diretto e pieno. Lo scopo sarà quello di illustrare e far riflettere i partecipanti sulle principali tipologie di costo, sulle relative modalità di analisi e, quindi, sulle informazioni acquisite attraverso gli strumenti di analisi e management dei costi. Particolare attenzione sarà inoltre dedicata agli strumenti di supporto per le decisioni di breve periodo; sarà infatti approfondito il concetto di margine di contribuzione attraverso le sue differenti applicazioni. La seconda giornata sarà invece dedicata all'approfondimento del processo di programmazione e controllo attraverso l'analisi degli strumenti operativi utilizzabili per la definizione preventiva degli obiettivi e per il controllo a consuntivo delle performance realizzate. Con riferimento al processo di programmazione verrà evidenziata la sostanziale differenza esistente fra il sistema di budget per le aziende di produzione ed il budget per una struttura sanitaria, attraverso la presentazione dei differenti approcci al sistema di budget ed ai differenti processi di budget. Con riferimento invece al processo di analisi della performance verranno descritte le logiche di base di un sistema di reporting aziendale focalizzando l'attenzione sulle modalità operative per l'analisi degli scostamenti tra obiettivi programmati e risultati effettivamente conseguiti.