



Università degli Studi
di Siena

**Centro interdipartimentale di Soddisfazione dell'Utenza e
Qualità Percepita nei Servizi Sanitari
Master per le funzioni di coordinamento nelle professioni
sanitarie**

SCHEDA INSEGNAMENTO

pagina 1 di 2

Master di I livello

- Il master è rivolto alle quattro professioni sanitarie: professioni sanitarie infermieristiche ed ostetriche, professioni sanitarie della riabilitazione, professioni sanitarie tecniche, professioni sanitarie della prevenzione.

Obiettivi formativi:

- Utilizzare le competenze di economia sanitaria e di organizzazione aziendale utili all'organizzazione dei servizi e alla gestione delle risorse umane e tecnologiche;
- Utilizzare i metodi e gli strumenti della ricerca nell'area dell'organizzazione dei servizi sanitari;
- Comunicare con chiarezza su problematiche sia di tipo organizzativo che interpersonale, con gli altri operatori sanitari e con l'utenza;
- Analizzare criticamente gli aspetti normativi, etici, deontologici

Insegnamenti:

- Gli strumenti della qualità: processi, procedure, istruzioni operative, indicatori (S. Peruzzi)
- Dall'analisi dei processi al miglioramento della qualità (S. Peruzzi)
- La gestione del miglioramento (S. Peruzzi)
- La visione del processo come unità minima valutativa dell'erogazione di servizi: tra logica aziendalistica sanitaria e ruolo di coordinamento (A. Pignatto)
- Il problema delle risorse e della misura di processo: come e perché misurare i processi, come e perché usare la razionalità di scelte (A. Pignatto)
- I meccanismi decisionali e il processo di costruzione del consenso ; il rapporto con il team, la qualità del lavoro ed i percorsi di miglioramento (A. Pignatto)
- Il ruolo del coordinatore: dal profilo di competenza ai comportamenti attesi tra conflitti e leadership situazionale (C. Regazzo)
- Argomenti del laboratorio: analisi dei processi, utilizzo degli indicatori, modelli di management nella gestione della qualità del servizio, definizione e monitoraggio dei piani di miglioramento (F. Ferretti, S. Peruzzi, C. Regazzo, P. Tiberi, A. Secco)



Università degli Studi
di Siena

**Centro interdipartimentale di Soddisfazione dell'Utenza e
Qualità Percepita nei Servizi Sanitari
Master per le funzioni di coordinamento nelle professioni
sanitarie**

SCHEDA INSEGNAMENTO

pagina 2 di 2

- La negoziazione di budget in sanità: applicazioni e casi di studio (A. Pignatto)
- Argomenti del laboratorio: individuare il centro di costo, calcolare misure e risorse reali, concepire e redigere una scheda di budget (S. Peruzzi, F. Ferretti, A. Pignatto, A. Giannitrapani)
- La leadership e il problem solving (C. Regazzo)
- Argomenti del laboratorio: gestione del conflitto, empowerment, team building, leadership (C. Regazzo, P. Tiberi, C. Cianelli, A. Giannitrapani)
- L'analisi organizzativa (C. Regazzo)
- Reclutamento e inserimento del nuovo personale (C. Regazzo)
- Percorsi assistenziali (C. Regazzo)
- Argomenti del laboratorio: carico di lavoro analisi organizzativa, scelta organizzativa del team, modelli di integrazione(S. Peruzzi, C. Regazzo, A. Giannitrapani, S. Zottola, P. Tiberi)
- La formazione sul campo (A. Pignatto)
- Argomenti del laboratorio: analisi dei fabbisogni formativi, progettazione eventi formativi, redazione del piano di formazione, misurazione dell'efficacia della formazione (A. Pignatto, F. Ferretti)