

La soddisfazione del paziente, caregiver, personale sanitario come misura della qualità



Provider:
Formamentis S.P.A.



ID Provider:
154



N. Crediti formativi:
15.6



Numero evento:
RES ID 476890



Durata:
12 h



Professioni sanitarie:
Tutte

Data inizio corso: 09/04/2026

Data fine corso: 10/04/2026

Sede di svolgimento: Via Enrico Percesepe, 2 – 83100 - Avellino

Sede Aziendale: NUOVA EMODIALISI CAMPANA SRL

OBIETTIVI FORMATIVI:

Il corso verrà svolto interamente in Aula, e mira a rispondere al fabbisogno formativo rilevato nelle aziende di rafforzare le competenze dei dipendenti in materia di capacità di analizzare la domanda d'intervento e rispondervi in maniera adeguata, utilizzare strumenti e metodologie per la misurazione della customer satisfaction, capacità di analizzare e interpretare i dati raccolti e costruire proposte prestazionali e di servizio appropriate alle reali necessità dei clienti. Le metodologie scelte sono altamente interattive, prevedendo continui momenti di confronto docente/discenti, active learning, simulazioni ed esercitazioni al fine di agevolare il rafforzamento delle competenze dei partecipanti grazie ad attività pratiche e di favorirne il passaggio diretto alla realtà lavorativa di riferimento.

Acquisizione di competenze tecnico-professionali:

Capacità di utilizzare adeguatamente gli strumenti per la misurazione della customer satisfaction: i partecipanti saranno in grado di utilizzare correttamente metodologie e strumenti per la raccolta di

FORMAMENTIS S.p.A. Società Benefit

Società soggetta a direzione e coordinamento da parte di HQF S.r.l.

fmsgroup.it

Sede legale Roma – Via Barberini, 67

Tel. +39 0828 370305 | **PEC** formamentis@arubapec.it | **Mail** info@fmsgroup.it

Sede amministrativa Pontecagnano Faiano (SA) – Via Leonardo da Vinci, 15

Cod.fiscale e P.Iva 04009110653 | **Capitale sociale** € 837.045,00

dati relativi alla soddisfazione di paziente e caregiver, con l'obiettivo di misurare la qualità percepita dei servizi offerti

Acquisizione di competenze di processo:

Capacità di analizzare e interpretare i dati raccolti: i discenti saranno in grado di analizzare e interpretare con precisione e puntualità i dati raccolti in materia di customer satisfaction, traducendo i risultati in azioni e proposte migliorative dei servizi e delle prestazioni erogate

Acquisizione di competenze di sistema:

Capacità di personalizzare cure e servizi: i partecipanti saranno in grado di adattare i servizi sanitari alle specifiche necessità di pazienti e caregiver, impattando positivamente sulla qualità percepita del servizio

PROGRAMMA DEL CORSO

Giovedì 09/04/2026 ore 8.30 – 14.30

Introduzione alla Qualità nelle Strutture Sanitarie; Definizione di qualità in sanità; Importanza della soddisfazione del cliente; Panoramica sui modelli di qualità; Stakeholder nella Sanità; Identificazione degli stakeholder (pazienti, caregiver, personale); Ruolo e aspettative di ciascun stakeholder

Venerdì 10/04/2026 ore 8.30 – 14.30

Indicatori chiave di performance (KPI); Metodi di raccolta dati e valutazione della soddisfazione; Analisi di casi reali di strutture sanitarie; Discussione di successi e fallimenti; Questionari e interviste Focus group e feedback continuo; Progettazione di un Piano di Miglioramento; Sviluppo di un piano d'azione per migliorare la qualità; Coinvolgimento degli stakeholder; Test di 48 domande Feedback e valutazione del corso

DOCENTE E RESPONSABILE SCIENTIFICO

Dott.ssa Tiziana Pallotta

VALUTAZIONE FINALE

La valutazione finale verrà effettuata mediante la somministrazione di un test di verifica dell'apprendimento composto da quesiti con risposta a scelta multipla. Il corso viene considerato superato al raggiungimento della soglia minima del 75% di risposte esatte, completata la scheda di valutazione dei fabbisogni e di gradimento.

ASSEGNAZIONE DEI CREDITI ECM

Per conseguire i Crediti ECM è necessario:

Garantire la propria presenza in aula per almeno il 90% della durata dei lavori

Aver risposto correttamente ad almeno il 75% dei quesiti del Questionario di apprendimento

Aver compilato il Questionario di Valutazione e la Scheda sui Fabbisogni Formativi in ogni sua parte

Aver compilato la Scheda di iscrizione in ogni sua parte in modo leggibile

Dopo la valutazione di tutto il materiale ECM da parte del Provider, a tutti gli aventi diritto* verrà inviato attraverso Posta Elettronica, l'attestato con la Certificazione dei crediti ottenuti entro 90 giorni dalla fine dell'evento formativo.

**per "aventi diritto" si intendono tutti i partecipanti la cui professione/disciplina risulti tra quelle espressamente dichiarate come destinatarie del presente programma*