

PROGRAMMA CORSO

Gestione e tecniche per la rilevazione della soddisfazione dei pazienti

Requisiti accesso al corso

Nessuno

Obiettivi

Il corso intende fornire tutte le informazioni necessarie per poter implementare il processo di Patient Satisfaction e Patient Experience utilizzando pratiche di rilevazione dei dati finalizzate all'implementazione di strategie migliorative dei processi di gestione del paziente nelle organizzazioni sanitarie.

Obiettivi specifici

Gli obiettivi del corso possono essere articolati in diversi punti chiave.

Il primo obiettivo specifico riguarda la conoscenza e l'utilizzo i vari strumenti disponibili per la rilevazione della soddisfazione del paziente, come questionari standardizzati, interviste strutturate e non strutturate, focus group e sistemi di feedback elettronico.

Il corso approfondisce le metodologie per sviluppare ed adattare questi strumenti alle specifiche esigenze dell'istituzione sanitaria.

Il secondo obiettivo è quello di formare i partecipanti su come somministrare correttamente questi strumenti di rilevazione, assicurando che i dati raccolti siano accurati e rappresentativi. Questo include l'addestramento su come creare un ambiente confortevole per i pazienti durante le interviste o i focus group, e su come utilizzare la tecnologia per raccogliere feedback in modo efficiente.

Il corso propone un focus sulle tecniche avanzate di analisi dei dati, comprese le metodologie qualitative e quantitative.

I partecipanti acquisiranno la capacità di interpretare i risultati delle rilevazioni, identificando tendenze, punti di forza e aree critiche per il miglioramento. Inoltre, il corso fornisce le competenze necessarie su come presentare i dati raccolti in modo chiaro e comprensibile, utilizzando visualizzazioni efficaci e report dettagliati.

Infine, obiettivo chiave è quello analizzare il "come" utilizzare i dati raccolti per implementare miglioramenti concreti nelle pratiche cliniche e organizzative.

Questo include lo sviluppo di piani d'azione basati sui feedback dei pazienti e il monitoraggio continuo degli effetti delle modifiche apportate per garantire un miglioramento costante della soddisfazione del paziente.

Programma didattico

- Introduzione ai sistemi di valutazione della Performance in Sanità;
- Il Performance Management in sanità;
- Introduzione alle tematiche inerenti alla Patient Satisfaction PS;
- Introduzione alle tematiche inerenti alla Patient Experience PE;
- Analisi delle differenze tra PS e PE;
- Tecniche per la rilevazione della soddisfazione del Paziente;
- Utilizzo delle nuove tecnologie per la rilevazione dei dati;
- Finalità e utilizzo dei dati raccolti;
- Analisi casi di studio.

Attestazione competenze in esito al percorso

Crediti ECM: il partecipante dovrà sostenere un test a risposta multipla o aperta, in coerenza con l'obbligo formativo, al termine del percorso al fine del riconoscimento dei crediti. La valutazione sarà eseguita secondo quanto previsto dall'AGENAS.

Partecipanti

L'aula è composta da un minimo di n. 3 partecipanti fino a un massimo di n. 9 partecipanti

Durata

8 h

Prezzo

187,5 €/h + IVA

Partecipa con Fon.Ter

Il voucher è finanziato da Fon.Ter per le Aziende aderenti. Il lavoratore che desidera frequentare corsi di formazione a scelta individuale può beneficiare del contributo economico a copertura parziale o totale delle spese di iscrizione e di frequenza erogato da Fon.Ter.