

CORSO DI FORMAZIONE DESTINATO A TUTTE LE PROFESSIONI SANITARIE

**MARKETING STRATEGICO PER L'ASSISTENZA DOMICILIARE****1) CURRICULA docenti e responsabili scientifici dell'evento**

Responsabile Scientifico dell'evento: Dott. Daniele Palumbo

Docente: Dr.ssa Piera Recchini

**2) AREA E OBIETTIVI FORMATIVI****3) NOTE SUL CORSO****4) MATERIALE PER LO SVOLGIMENTO DEL CORSO****5) PROGRAMMA****1) CURRICULA**

| RUOLO                                 | NOME<br>COGNOME    | PROFESSIONE                              | DISCIPLINA                                                           | ENTE DI<br>APPARTENENZA/<br>LIBERA<br>PROFESSIONE | DESCRIZIONE<br>ATTIVITA' PROFESSIONALE/                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------|--------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RESPONSABILE<br>SCIENTIFICO<br>EVENTO | PALUMBO<br>DANIELE | MEDICO<br>CHIRURGO                       | IGIENE E<br>MEDICINA<br>PREVENTIVA                                   | Cooperativa<br>O.S.A. di Roma                     | Direttore Sanitario ADI Lazio<br>e Vicedirettore Sanitario<br>(gestioni integrate,<br>outsourcing ospedaliero,<br>attività domiciliare) della<br>Cooperativa O.S.A. di Roma                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| DOCENTE                               | RECCHINI<br>PIERA  | PROJECT<br>MANAGER<br>ASSESSOR-<br>COACH | Project<br>Management/<br>Professional<br>coaching/<br>HR Consulting | LIBERA<br>PROFESSIONISTA                          | Accompagnamento di liberi<br>professionisti, di aziende e<br>di enti privati/pubblici, nel<br>processo di valorizzazione<br>delle persone, di sviluppo<br>delle competenze, di<br>elaborazione e<br>standardizzazione dei<br>processi strategici in<br>un'ottica di miglioramento<br>continuo, di rilevazione e<br>condivisione delle buone<br>pratiche, di sviluppo della<br>cultura organizzativa e di<br>costruzione della corporate<br>identity. |

Il provider, ai sensi dall' art. 47 del DPR n.445/2000, consapevole delle conseguenze previste dall'art. 76, dichiara:

- di aver fornito all'interessato l'informativa sul trattamento dei dati personali (art. 13 del Regolamento europeo 2016/679; artt. 68, 70, 76, 96 Accordo Stato-Regioni 2017 "La formazione continua nel settore salute" - Rep. Atti 14/CSR del 2.2.2017 - Par. 4.6, lett. j) Manuale Nazionale di Accreditamento per l'Erogazione di Eventi ECM);
- di aver informato l'interessato che il programma dell'evento ECM, di cui le suddette informazioni contribuiscono a formarne il contenuto minimo, verrà inserito nel catalogo degli eventi E.C.M. tenuto dall'ente accreditante;

## 2) OBIETTIVI FORMATIVI

**AREA OBIETTIVI FORMATIVI ECM:** Obiettivi formativi di processo

**OBIETTIVO FORMATIVO ECM:** 9. INTEGRAZIONE TRA ASSISTENZA TERRITORIALE ED OSPEDALIERA (9)

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Acquisizione competenze tecnico-professionali</b> | <p>I/Le partecipanti acquisiranno la capacità tecnica di utilizzare l'Empathy Map e il Business Model Canvas come strumenti di diagnosi e progettazione organizzativa. Nello specifico, il professionista imparerà a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mappare i bisogni complessi del paziente fragile e del suo caregiver attraverso le variabili dell'Empathy Mapping (ciò che l'utente vede, sente, pensa e dice).</li> <li>• definire la "Value Proposition" (Proposta di Valore) dell'assistenza domiciliare, non più intesa come somma di prestazioni, ma come soluzione a problemi specifici (es. riduzione delle complicità post-operatorie a casa).</li> <li>• utilizzare indicatori di performance (KPI) tipici del marketing sanitario per monitorare l'efficacia del servizio domiciliare e il grado di aderenza del paziente al piano di cura.</li> </ul>                                                 |
| <b>Acquisizione competenze di processo</b>           | <p>Il corso fornirà gli strumenti per ridisegnare i flussi di lavoro che garantiscono la continuità assistenziale tra ospedale e territorio. I partecipanti svilupperanno competenze per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestire la transizione di cura: identificare e correggere i "colli di bottiglia" nel processo di dimissione protetta, utilizzando i blocchi dei "Canali" e delle "Attività Chiave" del Canvas.</li> <li>• coordinare le figure professionali: migliorare il passaggio di informazioni tra lo specialista ospedaliero, l'Infermiere di Famiglia e Comunità (IFoC) e il Medico di Medicina Generale, riducendo la frammentazione del percorso.</li> <li>• standardizzare la presa in carico: progettare flussi comunicativi bidirezionali che permettano di monitorare il paziente a domicilio, prevenendo riospedalizzazioni improprie attraverso una logica di "processo fluido".</li> </ul> |
| <b>Acquisizione competenze di sistema</b>            | <p>I partecipanti acquisiranno una visione d'insieme necessaria per inserire il proprio operato all'interno delle riforme attuali (PNRR e DM 77/2022). In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sostenibilità ed ecosistema: comprendere come il potenziamento dell'assistenza domiciliare modifichi la struttura dei costi del sistema sanitario, liberando risorse in</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>ospedale per le fasi acute (analisi del blocco "Costi e Ricavi" del BMC).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• integrazione Istituzionale: sviluppare una visione sistemica in cui l'ospedale e il territorio non sono entità separate, ma rami di un unico organismo che collaborano per la salute pubblica.</li><li>• Health Literacy e cittadinanza attiva: promuovere un modello di sistema in cui il paziente è un partner attivo (empowerment), migliorando la capacità del sistema territoriale di assorbire la domanda di salute senza saturare i presidi ospedalieri.</li></ul> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 3) NOTE SUL CORSO

Il corso è strutturato su 5 ore di lezione di cui 3 teoriche e 2 pratiche.

Numero di partecipanti massimo: 25

#### Metodo didattico

La strutturazione del corso comprende lezioni frontali con il docente, Role playing.

#### Strumenti di valutazione dei risultati

La valutazione certificativa del corso prevede il superamento di una prova orale.

#### Prova Orale

Il superamento della prova è legato ad un livello accettabile di performance definito con uno skill-test che riassume e sintetizza la performance dell'allievo

#### Responsabili scientifici dell'evento e Segreteria Scientifica

**Dr. Daniele Palumbo – Qualifica:** Laurea in Medicina e Chirurgia, specializzazione in Igiene e Medicina Preventiva indirizzo Organizzazione, programmazione e Gestione delle Aziende Sanitarie. Master post-Universitario in: Management e Responsabilità delle Strutture e delle Professioni Sanitarie. Legislazione e Giurisprudenza parte generale. Master in II livello "Abilitazione per le funzioni di medico competente ai sensi dell'art. 38, comma 2 del D.lgs. 81/08" Università degli Studi Tor Vergata – Roma.

**Competenze professionali:** Direttore Sanitario ADI Lazio Centrali operative ADI presso ASL Rm3, Rm1, Rm4, Rm5, Latina e Vice Direttore Sanitario (gestioni integrate, outsourcing ospedaliero, attività domiciliare) della Cooperativa O.S.A.

Segreteria Organizzativa

**Alessandro Carmine Chezza**

Sede Via Vallerotonda 13 – 00178 Roma

tel. 06 72480500

fax 06 7224482

---

#### **4) MATERIALE PER LO SVOLGIMENTO DEL CORSO**

- Pc e Videoproiettore
  - slides
  - Lavagna a fogli mobili
-

## 5) PROGRAMMA

CORSO DI FORMAZIONE DESTINATO A TUTTE LE PROFESSIONI SANITARIE

### **MARKETING STRATEGICO PER L'ASSISTENZA DOMICILIARE**

HC Training - Codice ID. 704

Ore: 5 – Crediti 7,10 - Partecipanti: 25

Sede: HC Training Srl in Via Vallerotonda, 13 - Roma

Responsabile Scientifico dell'evento: Dott. Daniele Palumbo

Docente: Dr.ssa Piera Recchini

**AREA OBIETTIVI FORMATIVI ECM:** Obiettivi formativi di processo

**OBIETTIVO FORMATIVO ECM:** 9. INTEGRAZIONE TRA ASSISTENZA TERRITORIALE ED OSPEDALIERA (9)

#### **OBIETTIVI**

1. Riprogettazione del Valore Assistenziale (Business Model Canvas)

L'obiettivo è fornire ai/alle partecipanti la capacità di "smontare" il tradizionale modello di assistenza domiciliare per ricostruirlo attraverso il Business Model Canvas.

2. Analisi dell'Esperienza degli Stakeholder (Empathy Mapping)

Questo obiettivo mira a sviluppare una sensibilità analitica verso i bisogni reali — espressi e inespressi — dei/delle protagonisti/e del percorso di cura. Utilizzando l'Empathy Map, il/la professionista della salute impara a mappare ciò che il/la paziente, il/la caregiver e il/la medico ospedaliero "sentono, vedono e pensano".

3. Sviluppo di Strategie di Marketing Relazionale e "Health Literacy"

L'obiettivo è trasformare il marketing da concetto commerciale a strumento di coinvolgimento e fiducia. In un contesto di integrazione, il "marketing" consiste nel saper comunicare il valore della continuità assistenziale per ottenere l'aderenza terapeutica e la collaborazione dei familiari.

Questi tre obiettivi trasformano il/la partecipante da semplice operatore/trice a designer di processi, capace di utilizzare logiche aziendali nobili per migliorare l'efficienza clinica e la soddisfazione del paziente.

## PROGRAMMA

### 1° Giorno

09.30-10.00 Registrazione dei partecipanti/Compilazione scheda con dati personali richiesti dall'ECM

10.00-11.00 Scenario e Marketing del Valore:

- L'integrazione come asset strategico: Superare la logica della "prestazione" per passare a quella del "percorso".
- Analisi dei bisogni latenti: Perché il marketing sanitario oggi deve rispondere a esigenze di logistica assistenziale e non solo clinica.
- Il PNRR e il DM 77: Come la riforma trasforma il territorio in un "hub" di servizi.

*(Lezioni magistrali)*

11.00-13.00 L'Empathy Map per l'Integrazione:

- Metodologia: spiegazione dello strumento Empathy Map applicato ai nodi dell'integrazione.
- Analisi della Persona "Paziente Fragile": cosa vede, sente, pensa e dice nel passaggio critico dall'ospedale a casa.
- Analisi della persona "Medico Ospedaliero": comprendere le barriere che impediscono una dimissione fluida (tempi, burocrazia, mancanza di fiducia nel territorio).
- Case Study: dimostrazione di una mappatura delle frustrazioni (Pains) e dei vantaggi desiderati (Gains) per creare una proposta di valore efficace.

*(Lezioni magistrali e Role playing)*

13.00-13.00 **Pausa**

13.30-14.30 Il Business Model Canvas della salute:

- Architettura del modello: analisi dei 9 blocchi del BMC declinati per l'assistenza domiciliare.
- Value Proposition: come definire un servizio domiciliare che sia "irrinunciabile" per l'ospedale (riduzione tassi di riammissione).
- Segmenti di utenza: differenziare l'offerta tra post-acuzie, cronicità e cure palliative.
- Canali e relazioni: strategie di comunicazione digitale e relazionale per mantenere il contatto tra i nodi della rete.

- Sostenibilità: analisi dei costi e dei flussi di valore (non solo economico, ma sociale e clinico).

*(Lezioni magistrali e Role playing)*

14.30-15.30 Strategie Digitali e Monitoraggio:

- Telemedicina e canali digitali: come la tecnologia abilita il Business Model e migliora l'integrazione.
- Indicatori di successo (KPI): come misurare se il marketing strategico sta funzionando (es. indice di rotazione dei posti letto ospedalieri, soddisfazione del caregiver).
- Sintesi e conclusioni: roadmap per l'implementazione del modello nella propria realtà lavorativa.

15.30-16.00 Prova di Valutazione dell'apprendimento: prova orale/Questionario gradimento ECM di valutazione dell'evento formativo e Questionario gradimento docenti