

# MANAGEMENT PER LA SANITÀ



*Empower Your Vision.*

## UN NUOVO MARKETING PER LA SANITÀ

Sfide, opportunità e strumenti per l'innovazione sostenibile

**27 - 29 Febbraio 2012**





**Empower your vision** significa confrontarsi e acquisire prospettive differenti e qualificate per sviluppare una visione manageriale completa. **Empower your vision** è il nostro invito, ma anche il nostro impegno.

**Alberto Grando** | Dean, SDA Bocconi School of Management



Skåne University Hospital in Malmö, Sweden

## UN NUOVO MARKETING PER LA SANITÀ

*Le attuali spinte all'innovazione e razionalizzazione dei servizi sanitari necessitano sempre più sofisticati modelli di analisi della domanda e di una profonda riconsiderazione delle soluzioni di service management per garantire equità, accessibilità, efficienza e appropriatezza in tutte le aree dell'assistenza sanitaria.*

*Nel sistema delle aziende sanitarie, sia pubbliche sia private, il marketing è una funzione di recente sviluppo e l'interesse per le sue potenzialità applicative è in continua evoluzione. Considerando l'esperienza italiana è percepibile una crescita di attenzione e una sempre maggiore consapevolezza dei contributi che possono derivare da logiche e strumenti di gestione attiva dell'ambiente.*

*Alcune esperienze stanno già dimostrando la validità di formule e approcci del marketing analitico e operativo per migliorare l'accesso ai servizi sanitari, contrastare la disinformazione e orientare i processi decisionali dell'utente in una logica di empowerment.*

**Luca Buccoliero e Valeria Rappini**  
Coordinatori del Corso.

## I destinatari

- Direzioni generali, sanitarie e amministrative di aziende sanitarie pubbliche e private.
- Direzioni scientifiche degli IRCCS.
- Direttori di dipartimento e di distretto.
- Direttori di unità operativa.
- Responsabili delle funzioni di staff: comunicazione e marketing, URP e uffici stampa, qualità e gestione del rischio, sistemi informativi, sviluppo strategico, organizzativo e valutazione.

## Gli obiettivi

Il corso approfondisce le potenzialità applicative dell'approccio di marketing al peculiare contesto sanitario e propone alla funzione di management schemi interpretativi, metodologie e strumenti utili per:

- migliorare la capacità organizzativa di «creare e comunicare valore»;
- razionalizzare i percorsi di accesso e fruizione dei servizi sanitari;
- governare le performance aziendali;
- sostenere le strategie di innovazione in un ambiente sempre più dinamico e competitivo.

## I contenuti

Experience marketing e brand engagement: le nuove frontiere del marketing in sanità.

I driver di scelta, fiducia, soddisfazione e compliance nella progettazione dello standard di servizio e dei sistemi di accesso.

Innovare il service management:

- *Patient empowerment*
- *Customer advocacy*
- *Customer Relationship Management*

Dall'analisi della domanda agli strumenti per il posizionamento dei servizi sanitari.

Le nuove logiche di utilizzo del web in chiave "2.0" e la gestione della *web reputation*.



L'EXPERIENCE NETWORK DI  
SDA BOCCONI.

LA QUOTA DI PARTECIPAZIONE AL  
PROGRAMMA DI FORMAZIONE  
COMPRENDE L'ISCRIZIONE ANNUALE  
ALLA MARKETING COMMUNITY.  
[HTTP://AMACOM.SDABOCCONI.IT/](http://amacom.sdabocconi.it/)

## I docenti

### Elena Bellio

Ricercatrice CERMES\* Bocconi.

### Luca Buccoliero

SDA Professor di Marketing.  
Ricercatore CERMES\* Bocconi.

### Sandro Castaldo

SDA Professor di Marketing.

### Francesco Longo

SDA Professor di Public Management & Policy. Direttore CERGAS\*\*

### Erika Mallarini

SDA Professor di Public Management & Policy.

### Valeria Rappini

SDA Professor di Public Management and Policy.

### Enrico Valdani

SDA Professor di Marketing.  
Direttore Dipartimento di Marketing  
Università Bocconi

## Guest speaker

### Luca Baldino

Direttore Amministrativo AUSL Bologna e  
Project Manager Sistema Accesso.

### Roberto Bellini

Presidente sezione AICA di Milano ed  
esperto di Marketing e Innovazione.

### Giuseppe Fattori

Direttore Sistema Comunicazione e  
Marketing Sociale AUSL di Modena.

### Alfredo Pascali

Esperto di Marketing in aziende  
Sanitarie, Dipartimento di Marketing  
Università Bocconi.

\* Centro di ricerca sul marketing e i servizi  
dell'Università Bocconi.

\*\* Centro di Ricerche sulla Gestione  
dell'Assistenza Sanitaria e Sociale  
dell'Università Bocconi.

## INFORMAZIONI

### Sede

SDA Bocconi School of Management  
Via Bocconi 8, 20136 Milano

### Orario di lavoro

Mattino: 9.00 - 13.00  
Pomeriggio: 14.00 - 17.30

### Durata

3 giorni  
Dal 27 al 29 febbraio 2012

### Quota di partecipazione

€ 1.400  
La quota si intende al netto di IVA,  
comprensiva del materiale didattico.

### Coordinamento

Luca Buccoliero  
[luca.buccoliero@unibocconi.it](mailto:luca.buccoliero@unibocconi.it)

Valeria Rappini  
[valeria.rappini@unibocconi.it](mailto:valeria.rappini@unibocconi.it)

### Attestato

Al termine dell'iniziativa verrà rilasciato  
un attestato di formazione.

### Agevolazioni

Per informazioni:  
[www.sdabocconi.it/agevolazioni](http://www.sdabocconi.it/agevolazioni)

### Orientamento

Erica Pizzelli  
tel. 02 5836.6825  
email: [info.pizzelli@sdabocconi.it](mailto:info.pizzelli@sdabocconi.it)

### Pre-iscrizioni e iscrizioni

Tiziana Tonelli  
tel. 02 5836.6866  
fax 02 5836.6833-6892  
email: [corso.tonelli@sdabocconi.it](mailto:corso.tonelli@sdabocconi.it)

Il numero massimo dei partecipanti è  
programmato.

Si consiglia di effettuare una pre-iscrizione  
telefonica.

# SDA Bocconi School of Management



SDA Bocconi School of Management è nata nel 1971 dall'Università Bocconi per essere una scuola di cultura manageriale d'eccellenza e con una forte internazionalizzazione. Leader in Italia, è presente in tutti i principali ranking internazionali (*Financial Times*, *Bloomberg Businessweek*, *The Economist*, *Forbes*).

È tuttora l'osmosi fondamentale tra ricerca, didattica, mondo delle imprese e delle istituzioni a rendere SDA Bocconi capace di creare valore e diffondere valori, continuamente e a contatto con la realtà.

Corsi executive, custom programs, programmi MBA e Master, ricerche su commessa sono le sue attività per la crescita degli individui, l'innovazione delle Imprese e delle Istituzioni, l'evoluzione dei patrimoni di conoscenza.

## ACCREDITATIONS



European Quality Improvement System



Association of MBAs  
MBA provision accredited



Quality Management System  
Certification ISO 9001:2008  
Financed Projects  
Service Centre



The Italian Association for  
Management Education  
Development  
Full-Time MBA accredited



European Association  
for Public Administration  
Accreditation  
MPM program accredited



Royal Institution of  
Chartered Surveyors  
MRE program accredited

## MEMBERSHIPS



European Foundation for  
Management Development



Association to Advance  
Collegiate Schools of Business



The Academy  
of Business in Society



European Corporate  
Governance Institute



Partnership in  
International Management



Community of European  
Management Schools and  
International Companies



The Italian Association for  
Management Education Development



Global Business School Network

## RANKINGS

Financial Times  
Bloomberg Businessweek  
Wall Street Journal  
The Economist - Which MBA?  
Forbes  
Espansione  
América Economía

## SDA Bocconi School of Management

via Bocconi 8 - 20136 Milano, Italy | tel +39 02 5836 6605-6606 | email: [info@sdabocconi.it](mailto:info@sdabocconi.it) | [www.sdabocconi.it](http://www.sdabocconi.it)

Follow SDA Bocconi on:



**Un nuovo marketing per la Sanità**

27 - 29 febbraio 2012



**DATI DEL PARTECIPANTE**

Cognome \_\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_

Data e luogo di nascita (Città-Stato) **(obbligatorio)** \_\_\_\_\_

Nazionalità \_\_\_\_\_ Titolo di studio \_\_\_\_\_

email \_\_\_\_\_

Codice Fiscale **(obbligatorio solo per i residenti in Italia)** \_\_\_\_\_

Posizione ricoperta \_\_\_\_\_

**Qualifica contrattuale**

- Direttore generale
- Direttore amministrativo
- Direttore sanitario
- Direttore delle professioni sanitarie
- Direttore sociale
- Direttore di dipartimento
- Direttore di distretto
- Direttore di presidio ospedaliero
- Dirigente medico/sanitario responsabile di struttura
- Dirigente medico
- Dirigente PTA responsabile di struttura
- Dirigente PTA
- Coordinatore delle professioni sanitarie
- Operatore delle professioni sanitarie
- Quadro intermedio/Impiegato
- Altro \_\_\_\_\_

**Area di appartenenza**

- Direzione sanitaria
- Direzione delle professioni sanitarie
- Area Ospedaliera - Medicina
- Area Ospedaliera - Chirurgia
- Area Ospedaliera - Emergenza-Urgenza
- Area Ospedaliera - Servizi \_\_\_\_\_
- Area Sociale
- Area Medicina Territoriale
- Area Veterinaria
- Area Amministrativa - Affari generali e legali
- Area Amministrativa - Personale e organizzazione
- Area Amministrativa - Economico/finanziario
- Area Amministrativa - Provveditorato/economato
- Area Amministrativa - Servizi tecnico-logistici
- Area Amministrativa - Sistemi informativi
- Altro \_\_\_\_\_

**DATI SEDE LEGALE (intestazione fattura)**

Ragione Sociale \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

Partita IVA \_\_\_\_\_

Codice Fiscale (indicare anche se uguale a Partita IVA) \_\_\_\_\_

**La fattura dovrà essere inviata a:**

Sede legale \_\_\_\_\_  
Ufficio/servizio \_\_\_\_\_

Altro indirizzo \_\_\_\_\_

**SEDE OPERATIVA DEL PARTECIPANTE  
(compilare solo se diversa dalla sede legale)**

Ragione sociale \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

**Persona da contattare per conferma iscrizione/comunicazioni varie**

Cognome e Nome \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

email \_\_\_\_\_

