

RESPONSABILE SCIENTIFICO
GIUSEPPE NEGRO

Esperto di Lean Organization
nei servizi al cittadino



RELATORI

Giuseppe NEGRO

Esperto di Lean Organization nei servizi al cittadino

Andrea GALLI

Formatore con esperienza pluriennale
 Titolare Empatheia srl - Condove (TO)

Antonella BOLDINI

Farmacista Titolare
Consigliere CD Ordine dei Farmacisti di Brescia

INFORMAZIONI FAD

ID ECM **331 - 339312** Num. **10** crediti ECM
È stata effettuata la richiesta di accreditamento
per **Farmacista** (tutte le discipline)
Accreditamento per 3000 partecipanti

**OBIETTIVO FORMATIVO
DI PROCESSO**

(11) Management sistema salute.
Innovazione gestionale e sperimentazione
di modelli organizzativi e gestionali

MODALITÀ DI ISCRIZIONE

Sarà possibile effettuare l'iscrizione a partire dal 01 febbraio 2022 al seguente link
oppure scansando il seguente qr code

<https://fenix-srl.it/ecm-fad/leanfarm>



Con la sponsorizzazione non condizionante di:



Via Ugo Foscolo, 25 - 27100 Pavia Tel 0382 1752851
Fax 0382 1752852 e-mail: katia.suella@fenix-srl.it
responsabile dr. Agostino Tacconi



IL LEAN ORGANIZATION
— **NELLA RISTRUTTURAZIONE** —
DELLA FARMACIA POST-COVID19

On line dal **01 FEBBRAIO 2022** al **29 DICEMBRE 2022**

RAZIONALE GENERALE

L'emergenza SARS-CoV-2 ha dimostrato, quanto sia centrale e strategico il ruolo del territorio nella gestione completa ed integrata dell'assistenza sanitaria. La differenza degli effetti dello tsunami pandemico si gioca prevalentemente attraverso una rete assistenziale completa e omogenea. Le soluzioni introdotte dalla metodologia Lean Organization sono riassumibili nella formula "pit stop" simile all'automobilismo, nella differenziazione delle lavorazioni in base alle complessità, nelle prenotazioni ed in altre strategie che si stanno rivelando particolarmente efficaci. All'interno di questo nuovo modello sarà importante chiedersi come verrà gestito il team ed il rapporto con tutti gli attori coinvolti.

PROGRAMMA FAD

01/02/2022

MODULO I - PREMESSE

Obiettivi formativi del modulo
Contenuto didattico
Giuseppe Negro

Il COVID19: quali insegnamenti per la riorganizzazione della farmacia?
Antonella Boldini

MODULO II - MANAGEMENT E SVILUPPO ORGANIZZATIVO part. I

Il Total Quality Management
Le strategie base del Total Quality Management:
- il cliente al primo posto
- la qualità dell'organizzazione
- la logica di processo
- il miglioramento continuo
- il coinvolgimento e la valorizzazione delle persone
Le tecniche e gli strumenti del Total Quality Management
Giuseppe Negro

La Lean Organization ed il Lean Management
Dal Total Quality Management al Lean Management
Le strategie base della Lean Organization:
- il valore per il cliente
- la lavorazione a flusso continuo
- la ricerca della perfezione (lotta agli sprechi)
Le tecniche e gli strumenti del Lean Management
Le soluzioni organizzative snelle anche nel contesto COVID
Giuseppe Negro

22/02/2022

MODULO II - LIVE



WEBINAR

La gestione dei collaboratori
- Le componenti della professionalità del farmacista
- Autodiagnosi del personale stile manageriale
- Il principio di Okness/Gli atteggiamenti di base nel rapporto con i collaboratori
Andrea Galli

MODULO II - MANAGEMENT E SVILUPPO ORGANIZZATIVO part. II

La gestione dei collaboratori
La comunicazione con i collaboratori:
- capacità di dialogo e di critica costruttiva: dare e ricevere feed-back
- saper riconoscere e sostenere: "far sentire capaci" le persone
- il valore dell'ascolto
La motivazione delle persone
La delega come strumento di crescita
L'intelligenza emotiva
Andrea Galli

MODULO III - ESERCITAZIONI WEB

LA PALESTRA LEAN ORGANIZATION
Strumenti per realizzare l'organizzazione Lean
ESERCITAZIONI NON OBBLIGATORIE
Giuseppe Negro

05/04/2022

MODULO IV - LIVE



WEBINAR

ESERCITAZIONI LIVE
Ridisegniamo i processi della farmacia
Analisi del valore della struttura
L'eliminazione degli sprechi
In questa sessione verrà affrontato un caso reale dove un farmacista affronterà l'esercitazione permettendo ai colleghi di svolgere al meglio la propria esercitazione
Giuseppe Negro, Antonella Boldini

10/05/2022

MODULO V - LA QUALITÀ DEI SERVIZI

Come creare maggior valore
I costi della non qualità
La rilevazione dei bisogni e delle attese dei clienti e la misurazione della qualità percepita
La progettazione del sistema di erogazione del servizio per dare valore al cliente: il pacchetto dei servizi, il coinvolgimento dei clienti nella fruizione del servizio, gli elementi del servizio
Il ruolo del personale di front line
Giuseppe Negro

Le componenti soft del servizio
I filtri emotivi nel servizio e nella relazione con il cliente
Qualità relazionale e soddisfazione dei clienti
La comunicazione assertiva
La gestione degli imprevisti, dei reclami e dei disservizi
Ascolto e comprensione dei bisogni

Andrea Galli

MODULO VI - ESERCITAZIONI WEB

AUTODIAGNOSI
ESERCITAZIONI NON OBBLIGATORIE
Andrea Galli

17/05/2022

MODULO VII - LIVE



WEBINAR

ESERCITAZIONI LIVE
Sistemi di erogazione dei servizi che assicurano qualità superiore
Costruire pacchetti di servizi ai clienti che generano valore
Definire processi di coinvolgimento dei clienti che fanno la differenza
In questa sessione verrà affrontato un caso reale dove un farmacista affronterà l'esercitazione permettendo ai colleghi di capire come affrontare il livello avanzato della LEAN ORGANIZATION
Giuseppe Negro, Antonella Boldini

14/06/2022

MODULO VIII - COSA CI ASPETTA ALL'ORIZZONTE

La sfida della trasformazione digitale per la farmacia italiana
Antonella Boldini

Conclusioni generali
Giuseppe Negro

LA FAD È COMPOSTA DA:

- Videolezioni registrate, disponibili in piattaforma a partire dalle date di pubblicazione dei rispettivi moduli.
 - Tre webinar che saranno registrati in diretta nella data indicata.
- Il discente può decidere liberamente se presenziare alla diretta oppure se rivedere la registrazione del webinar in piattaforma nei giorni successivi la loro realizzazione.
- Esercitazioni in piattaforma