

## Iscrizione e quota di partecipazione:

Per iscriversi on line e conoscere le modalità di pagamento consultare il sito delle Edizioni Martina: [www.edizionimartina.com](http://www.edizionimartina.com) o telefonare in sede allo 051 6241343

- Tutte le professioni sanitarie € 950,00 Iva COMPRESA
- Medico/Odontoiatra + Assistente/Segretaria € 1250,00 Iva COMPRESA
- Assistente/Segretaria € 450,00 Iva COMPRESA

Il corso è a numero chiuso per un massimo di 20 partecipanti.

La quota di partecipazione comprende: il materiale congressuale, l'attestato di partecipazione, i coffee-break e le colazioni di lavoro.

**Da compilare ed inviare anche via Fax allo 051 545514**

### • SCHEDA DI ADESIONE •

CON ASSEGNO ALLEGATO COMPILARE ED INVIARE IN BUSTA CHIUSA A:  
EDIZIONI MARTINA S.R.L.

Qualifica:  odontoiatra  altro ..... Via delle Belle Arti 17/E - 40126 BOLOGNA - Tel. 051.6241343 - Fax 051.545514

Desidero iscrivermi al Corso del: .....

Ragione sociale ..... Nome .....


Via ..... Cap ..... Città ..... Prov. ....

Telefono ..... Fax ..... e-mail .....

C.F. .... P. Iva .....

Data ..... Firma .....

#### Modalità di pagamento

- Assegno bancario o circolare non trasferibile intestato a Edizioni Martina S.r.l.
- Bonifico bancario (inviare copia) intestato a Edizioni Martina S.r.l., Unicredit Banca Bologna Aldrovandi BO, codice IBAN: IT14R200802457000002827384
- Versamento postale su c.c.p. n. 28354405 (inviare copia)
- Bonifico bancario (inviare copia) intestato a Edizioni Martina S.r.l., Bancoposta, codice IBAN: IT37B076010240000028354405
- Carta di credito online 

#### Rinuncia o Cancellazione Corsi

Le cancellazioni delle iscrizioni al corso dovranno pervenire per iscritto alla segreteria organizzativa e saranno rimborsate completamente se pervenute 20 gg. prima della data di inizio del corso. **Dopo tale termine non è previsto alcun rimborso. Il centro corsi si riserva di annullare o rinviare il corso qualora non si dovesse raggiungere un numero minimo di partecipanti con il rimborso della sola quota di iscrizione.**

Per qualsiasi informazione o prenotazione:  
Segreteria Organizzativa Edizioni Martina:  
Sig.ra Vanessa Cioni e Dr.ssa Nadia Martina  
Via P.A. Orlandi, 24 - 40139 Bologna  
Tel. 051.6241343 - Fax 051.545514  
e-mail: [centrocorsi@edizionimartina.com](mailto:centrocorsi@edizionimartina.com)  
[www.edizionimartina.com](http://www.edizionimartina.com)

In conformità alla Legge N° 196/03, i dati forniti saranno utilizzati al solo scopo di inviare documentazione e/o campionatura gratuita.



EVENTO ACCREDITATO E.C.M. CON  
CODICE RIFERIMENTO 1425-214288

# Corso teorico pratico di formazione in GESTIONE MANAGERIALE DELLO STUDIO MEDICO

RELATORE:

**PROF. DANIELE RIMINI**

**BOLOGNA**

**HOTEL BEST WESTERN PLUS  
TOWER HOTEL BOLOGNA \*\*\*\***

**VIALE LENIN, 43 - 40138 BOLOGNA**

**2 moduli per un totale di quattro giornate**

**Venerdì 13, Sabato 14 APRILE 2018  
Venerdì 11, Sabato 12 MAGGIO 2018**

Per informazioni ed iscrizioni:

Segreteria Organizzativa: Sig.ra Vanessa CIONI - Dr.ssa Nadia MARTINA

**CENTRO CORSI EDIZIONI MARTINA**

40126 Bologna - Via delle Belle Arti 17/E

Tel. 051 6241343 - Fax 051 545514

e-mail: [centrocorsi@edizionimartina.com](mailto:centrocorsi@edizionimartina.com) [www.edizionimartina.com](http://www.edizionimartina.com)

**SUL NOSTRO SITO IL CALENDARIO DEI CORSI COMPLETO**

# LA COMUNICAZIONE MANAGERIALE INTERNA ED ESTERNA

(corso teorico-pratico)

Venerdì 13, Sabato 14 APRILE 2018 - 1° MODULO

# PIANIFICAZIONE E CONTROLLO DI GESTIONE

(corso teorico-pratico)

Venerdì 11, Sabato 12 MAGGIO 2018 - 2° MODULO

## Venerdì 13 APRILE 2018

08.30 - 09.00	Registrazione partecipanti
09.00 - 09.30	<b>SESSIONE PRATICA.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Il passaggio delle informazioni.</li><li>• Esercitazione pratica e dibattito.</li></ul>
09.30 - 11.00	<b>SESSIONE TEORICA.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• I fondamenti della comunicazione.</li><li>• Attori di un processo comunicativo.</li><li>• Canali di comunicazione.</li><li>• Comunicazione verbale e non verbale.</li><li>• Concetto di feedback.</li><li>• Fenomeni che determinano la distorsione del messaggio.</li><li>• Ascolto attivo.</li><li>• Riformulazione, uso delle domande e ricapitolazione.</li></ul>
11.00 - 11.15	Break
11.15 - 13.00	<b>SESSIONE TEORICA.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gli stili di comunicazione.</li><li>• Comunicazione aggressiva.</li><li>• Comunicazione passiva.</li><li>• Comunicazione assertiva.</li></ul>
13.00 - 14.00	Pausa pranzo
14.00 - 16.15	<b>SESSIONE TEORICA.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• La comunicazione interpersonale.</li><li>• Obiettivi.</li><li>• Target.</li><li>• Strumenti: trasmissione delle informazioni, pragmatica della comunicazione, programmazione neuro linguistica, analisi transazionale.</li><li>• Tecniche: assertività, ascolto attivo, empatia, comunicazione generativa.</li></ul>
16.15 - 16.30	Break
16.30 - 17.30	<b>SESSIONE PRATICA.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicazione ad una e a due vie.</li><li>• Esercitazione pratica e dibattito sui temi affrontati.</li></ul> <b>SESSIONE TEORICA.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• La gestione delle relazioni interpersonali.</li><li>• L'attenzione verso la comunicazione non verbale.</li><li>• La dissonanza cognitiva come causa dei conflitti.</li></ul>

## Sabato 14 APRILE 2018

09.00 - 11.00	<b>SESSIONE TEORICA.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le basi della comunicazione verso l'esterno.</li><li>• Analisi della concorrenza.</li><li>• Quanto siamo visibili sul territorio?</li><li>• Individuare il target di comunicazione.</li><li>• L'importanza della frequenza.</li></ul>
11.00 - 11.15	Break
11.15 - 12.00	<b>SESSIONE TEORICA.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• La scelta degli strumenti di comunicazione.</li></ul>
12.00 - 13.00	<b>SESSIONE PRATICA.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Quali contenuti comunicare.</li><li>• Esercitazione pratica e dibattito sui temi affrontati.</li></ul>
13.00 - 14.00	Pausa pranzo
14.00 - 16.15	<b>SESSIONE TEORICA.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• I principali strumenti da utilizzare.</li><li>• L'importanza di una presentazione professionale.</li><li>• Il mondo web: rischi e opportunità.</li><li>• Il funzionamento dei motori di ricerca.</li><li>• Comunicare per fidelizzare.</li></ul>
16.15 - 16.30	Break
16.30 - 17.30	<b>SESSIONE TEORICA.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• La pubblicità "massiva" e gli eventi.</li></ul>
17.30 - 18.15	<b>SESSIONE PRATICA.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Piano di comunicazione dello studio.</li><li>• Esercitazione pratica e dibattito sui temi affrontati.</li></ul>
18.15 - 18.30	Conclusioni finali e discussione. Elaborazione e consegna dei questionari e delle schede di valutazione.

## Venerdì 11 MAGGIO 2018

08.30 - 09.00	Registrazione partecipanti
09.00 - 11.00	<b>SESSIONE TEORICA.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Analisi del bilancio per non esperti.</li><li>• Differenza tra bilancio civilistico e fiscale.</li><li>• Stato Patrimoniale e Conto Economico.</li><li>• La riclassificazione degli schemi di bilancio.</li></ul>
11.00 - 11.15	Break
11.15 - 13.00	<b>SESSIONE TEORICA.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• I principali indici economico, patrimoniali e finanziari.</li></ul>
13.00 - 14.00	Pausa pranzo
14.00 - 15.00	<b>SESSIONE PRATICA.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Esercitazione sulla costruzione del bilancio.</li><li>• Esercitazione pratica e dibattito sui temi affrontati.</li></ul>
15.00 - 16.00	<b>SESSIONE TEORICA.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Introduzione al controllo di gestione.</li><li>• Caratteristiche, strumenti e fasi applicative del controllo di gestione.</li><li>• I concetti di efficacia ed efficienza per il controllo di gestione sanitario.</li></ul>
16.00 - 16.15	Break
16.15 - 17.30	<b>SESSIONE TEORICA.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• La classificazione dei costi.</li><li>• L'impostazione del sistema di contabilità dei costi.</li><li>• I centri di costo.</li></ul>
17.30 - 18.30	<b>SESSIONE PRATICA.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Esercitazione sulla classificazione dei costi.</li><li>• Esercitazione pratica e dibattito sui temi affrontati.</li></ul>

## Sabato 12 MAGGIO 2018

09.00 - 11.00	<b>SESSIONE TEORICA.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Strumenti per il controllo di gestione.</li><li>• Le configurazioni di costo.</li><li>• Full costing e direct costing.</li><li>• I sistemi della contabilità per centri di costo.</li></ul>
11.00 - 11.15	Break
11.15 - 13.00	<b>SESSIONE PRATICA.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Il Full cost e Direct cost.</li><li>• Esercitazione pratica e dibattito sui temi affrontati.</li></ul>
13.00 - 14.00	Pausa pranzo
14.00 - 15.30	<b>SESSIONE TEORICA.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le decisioni operative di breve.</li><li>• Il margine di contribuzione: un valido strumento per le decisioni gestionali.</li><li>• La Break Even Analysis.</li><li>• L'analisi di sensitività.</li><li>• La leva operativa.</li><li>• Le valutazioni di convenienza economica in presenza di fattori scarsi.</li></ul>
15.30 - 16.15	<b>SESSIONE PRATICA.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Il Margine di contribuzione.</li><li>• Esercitazione pratica e dibattito sui temi affrontati.</li></ul>
16.15 - 16.30	Break
16.30 - 17.30	<b>SESSIONE TEORICA.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Il sistema di pianificazione e controllo.</li><li>• Il processo di pianificazione e controllo.</li><li>• Il sistema di budget: il master budget.</li><li>• Valutare i risultati a consuntivo.</li><li>• Il confronto tra il consuntivo e la performance programmata.</li><li>• Come costruire il sistema di analisi.</li></ul>
17.30 - 18.15	<b>SESSIONE PRATICA.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• La valutazione degli investimenti.</li><li>• Esercitazione pratica e dibattito sui temi affrontati.</li></ul>
18.15 - 18.30	Conclusioni finali e discussione. Elaborazione e consegna dei questionari e delle schede di valutazione.

## • OBIETTIVI DEL CORSO •

La prima giornata del corso è dedicata all'approfondimento delle tematiche relative alla comunicazione. Ricoprire adeguatamente un ruolo professionale significa non solo possedere competenze tecniche specifiche, ma anche abilità relazionali e comunicative ad esso connesse. Chi opera nel settore sanitario sente sempre più la necessità di sviluppare ed acquisire specifiche abilità relazionali, comunicative, organizzative con l'obiettivo di migliorare nella comunicazione, al fine di soddisfare adeguatamente i bisogni e le aspettative dei clienti interni ed esterni.

La seconda giornata affronta l'attività di comunicazione verso l'esterno da parte dello studio medico. L'esigenza di essere sempre più "visibili" sul proprio territorio di riferimento e la possibilità di utilizzare nuovi strumenti di comunicazione all'interno del mondo web deve portare il professionista a prendere in considerazione un'attenta valutazione degli strumenti utilizzabili (ovviamente all'interno del codice deontologico dell'ordine a cui appartiene). Le strutture concorrenti più improntate in logica aziendale fanno sempre più "sentire la propria voce" e questo non può non essere tenuto in considerazione. Parole chiave: processo di comunicazione, feedback, comunicazione efficace, comunicazione esterna, empatia, assertività, comunicazione generativa, comunicazione non verbale, piano di comunicazione, target di comunicazione, contenuti della comunicazione, comunicare nel web, gestione eventi.

## • ABSTRACT •

Il primo modulo è dedicato all'approfondimento delle tematiche relative alla comunicazione. Ricoprire adeguatamente un ruolo professionale significa non solo possedere competenze tecniche specifiche, ma anche abilità relazionali e comunicative ad esso connesse. Nelle società di servizi in generale ed ancor più nelle organizzazioni, le persone, con le loro competenze e relazioni, rappresentano l'asset strategico per generare valore. Le competenze trasversali (comunicative, motivanti, decisionali, ecc.) che consentono di agire in contesti operativi diversi sono diventate un indispensabile completamento di ruolo, in grado di fare la differenza sul piano della qualità del servizio offerto. Chi opera nel settore sanitario sente sempre più la necessità di sviluppare ed acquisire specifiche abilità relazionali, comunicative, organizzative con l'obiettivo di migliorare nella comunicazione, al fine di soddisfare adeguatamente i bisogni e le aspettative dei clienti interni ed esterni. Migliorare le abilità comunicative, relazionali, organizzative, sia tra professionisti della salute ed utenti, sia tra gli stessi operatori sanitari è il primo passo da compiere per crescere in termini di efficienza ed efficacia organizzativa.

## • OBIETTIVI DEL CORSO •

La prima giornata si propone di definire le caratteristiche fondamentali dell'analisi di bilancio e del controllo di gestione in una logica di analisi specifica per studi e strutture sanitarie analizzando gli strumenti principali. Verranno fornite ai partecipanti le nozioni di base e gli strumenti di supporto per comprendere velocemente i numeri che derivano dal bilancio e potere così governare la dinamica dello studio in modo proattivo. Si propone di fornire una conoscenza delle tecniche più classiche per il monitoraggio analitico dei livelli di complessità e di costo dei prodotti sanitari: le configurazioni di costo diretto e pieno. Lo scopo sarà quello di illustrare e far riflettere i partecipanti sulle principali tipologie di costo, sulle relative modalità di analisi e, quindi, sulle informazioni acquisibili attraverso gli strumenti di analisi e management dei costi. La seconda giornata sarà invece dedicata agli strumenti di supporto per le decisioni di breve periodo; sarà infatti approfondito il concetto di margine di contribuzione attraverso le sue differenziazioni. Verrà successivamente approfondito il processo di programmazione e controllo attraverso l'analisi degli strumenti operativi utilizzabili per la definizione preventiva degli obiettivi e per il controllo a consuntivo delle performance realizzate. Con riferimento al processo di programmazione verrà evidenziata la sostanziale differenza esistente fra il sistema di budget per le aziende di produzione ed il budget per una struttura sanitaria, attraverso la presentazione dei differenti approcci al sistema di budget ed ai differenti processi di budget. Con riferimento invece al processo di analisi della performance verranno descritte le logiche di base di un sistema di reporting dello studio medico. Parole chiave: controllo di gestione, analisi dei costi, configurazioni di costo, full costing e direct costing, centri di costo, margine di contribuzione, Break Even Analysis, analisi di convenienza economica, programmazione e controllo, budget, analisi della performance.

## • ABSTRACT •

Il secondo modulo si propone di definire le caratteristiche strategiche del controllo di gestione specifico per studi e strutture sanitarie e analizzare gli strumenti del controllo di gestione. Ci si propone inoltre di fornire una conoscenza delle tecniche innovative per il monitoraggio analitico dei livelli di complessità e di costo dei prodotti sanitari, tra i quali l'ABC (Activity Based Costing) in sanità, mediante lavori di gruppo. Si vuole inoltre mettere in luce la sostanziale differenza esistente fra il sistema di budget per le aziende di produzione ed il budget per una struttura sanitaria, attraverso la presentazione dei differenti approcci al sistema di budget ed ai differenti processi di budget. Nel corso della lezione verranno presentate alcune esercitazioni, al fine di consentire ai partecipanti di meglio familiarizzare con gli strumenti utili per attivare il budget funzionale agli obiettivi delle strutture sanitarie, e definire percorsi utili per l'applicazione del budget operativo di azienda.