



Università degli Studi di Messina  
Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali,  
Ambientali e Metodologie Quantitative



Università degli Studi di Messina  
UNMECLE – Dipartimento SEAM

Prot. n. 19963 - Interno

del 01/04/2015

Tit./Cl. III/5 - Fascicolo \_\_\_\_\_

Messina, 31 marzo 2015

Al Magnifico Rettore  
Università degli Studi  
Sede

Al Dott. Carmelo Trommino  
Direzione Servizi Didattici  
Ricerca e Alta Formazione  
Università degli Studi  
Sede

Oggetto: Riedizione Master in “Quality Management nei servizi sanitari” II edizione

Si trasmette, per i provvedimenti di competenza, la documentazione relativa all’oggetto di seguito elencata:

- Estratto del verbale Consiglio Dipartimento SEAM 30 marzo 2015;
- Proposta riedizione Corso di Master in “Quality Management nei servizi sanitari” II edizione.

Cordiali saluti.

Il Segretario amministrativo  
Dott. Giovanna Arrigo



**SEAM**

Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali,  
Ambientali e Metodologie Quantitative  
Università degli Studi di Messina - Piazza Pugliatti, 1 - 98122 Messina



## CONSIGLIO DEL DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICHE, AZIENDALI, AMBIENTALI E METODOLOGIE QUANTITATIVE

### VERBALE n. 11/2014

L'anno **2015**, il giorno **30** del mese di **marzo** alle ore **11.00** il Consiglio del Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali, Ambientali e Metodologie Quantitative, è stato convocato, in seduta allargata, con avviso del Direttore del 24 marzo 2015 successivamente integrato con avviso del 27 marzo 2015, presso l'Aula Magna I, 1° piano ex Facoltà di Economia, per discutere e deliberare sul seguente O.d.G:

- 1) Comunicazioni;
- 2) Nomina Commissione Paritetica;
- 3) Master A.A. 2015/2016: rinnovo e/o attivazione;
- 4) Riconoscimento certificazioni informatiche;
- 5) Provvedimenti studenti;
- 6) Riconoscimento attività stage extracurricolari;
- 7) TFA: copertura discipline A.A. 2014/2015;
- 8) Copertura discipline A.A. 2014/2015;
- 9) Copertura discipline A.A. 2015/2016.

#### **I Ordine aggiuntivo**

- 10) Richiesta proroga rapporto di lavoro per RTD;
- 11) Variazioni al bilancio 2015;
- 12) Nuovo tariffario ECDL.

Il Consiglio è composto dai proff. Augusto D'Amico, Tindara Abbate, Rosa Albanesi, Angela Alibrandi, Rita Ardizzone, Giuseppe Avena, Daniela Baglieri, Giuseppe Barbera Cardillo, Gustavo Barresi, Giovanni Busetta, Grazia Calabrò, Marcantonio Caltabiano, Maria Gabriella Campolo, Fabio Caratozzolo, Marcello Caratozzolo, Giuseppe Caristi, Giovanna Centorrino, Fabrizio Cesaroni, Salvatore Chiricosta, Maria Cristina Cinici, Andrea Cirà, Raffaella Coppolino, Carmelo Crisafulli, Elena D'Agostino, Marco Alberto De Benedetto, Antonio Del Pozzo, Di Pino Incognito Antonino, Walter Distaso, Antonio Fabio Forgione, Carlo Giannetto, Roberto Guarneri, Teresa Intrieri, Alfonsina Iona, Giuseppe Ioppolo, Angela La Macchia, Elvira Tiziana La Rocca, Maurizio Lanfranchi, Francesco Lanuzza, Giuseppe Lanza, Matteo Lanzafame, Leone Leonida, Michele Limosani, Maurizio Lisciandra, Dario Maimone Ansaldo Patti, Carmelo Marisca, Carlo Migliardo, Emanuele Millemaci, Massimo Mucciardi, Pietro Maria Navarra, Ferdinando Ofria, Diego Perrone, Alfio Puglisi, Luisa Pulejo, Bruno Ricca, Daniela Rupo, Giuseppe Saija, Roberta Salomone, Daniele Schilirò, Bruno Sergio Sergi, Guido Signorino, Andrea Vadalà, Francesco Vermiglio, e Agata Zirilli. Sono componenti del Consiglio i rappresentanti degli studenti, sigg. Santi Enrico Bruno, Marco Canturi, Leo Dineri, Giulia Fagioli, Francesco Marte, Giovanni Paino, Antonio Rogolino, Davide Schermi, Roberta Strano, Basilio Marco Tanania.

Sono inoltre componenti del Consiglio la dott. Giovanna Arrigo (Segretario Amministrativo del Dipartimento), il sig. Francesco Lo Bianco (rappresentante del personale Tecnico-Amministrativo).

Sono **assenti** i proff.: Rita Ardizzone, Marcello Caratozzolo, Marco Alberto De Benedetto, Antonino Di Pino Incognito, Walter Distaso, Teresa Intrieri, Angela La Macchia, Matteo Lanzafame, Leone Leonida, Dario Maimone Ansaldo Patti, Pietro Maria Navarra, Diego Perrone, Daniele Schilirò, Guido Signorino e Francesco Vermiglio.

Sono **assenti giustificati** i proff.: Giovanni Busetta, Grazia Calabrò, Fabrizio Cesaroni, Maria Cristina



Cinici, Maurizio Lisciandra, Carmelo Marisca, Bruno Sergio Sergi.

**Presiede il prof. Augusto D'Amico. Svolge le funzioni di segretario verbalizzante la dott. Giovanna Arrigo**

Constatata la validità della seduta, alle ore 12.00 si passa all'esame dell'O.d.G..

*Omissis*

### **3) MASTER A.A. 2015/2016: RINNOVO E/O ATTIVAZIONE.**

Il Direttore ricorda che, ai sensi dell'art. 12, comma 4 del Regolamento di Corsi di Alta Formazione, "le proposte di attivazione e di rinnovo dei Corsi e dei Master devono pervenire esclusivamente all'Ufficio amministrativo competente in materia di master dell'Università di Messina entro le date del 30 marzo, per i Corsi ed i Master il cui inizio è previsto entro il primo semestre dell'anno accademico successivo".

*Omissis*

Il Direttore riferisce che la prof.ssa Roberta Salomone, Direttore del **Master di primo livello in Quality Management nei servizi sanitari**, ha dichiarato l'intenzione, visto il successo della edizione precedente, di procedere alla presentazione della proposta di rinnovo di tale Master che rappresenta un momento di formazione e aggiornamento professionale sul tema della Qualità dei servizi sanitari, favorendo lo sviluppo delle conoscenze specifiche e delle competenze necessarie per operare nelle strutture sanitarie e contribuire in modo valido alla loro gestione.

Il Direttore propone, pertanto, al Consiglio di approvare il rinnovo della II<sup>a</sup> edizione del master di primo livello in "Quality Management nei servizi sanitari" (*allegato n. 3*).

**Il Consiglio approva, all'unanimità, la proposta del Direttore.**

Il Direttore propone, inoltre, la riconferma del Direttore del Master, prof.ssa Roberta Salomone, e dei componenti del Comitato Tecnico Scientifico:

- prof. Roberta Salomone - Dipartimento SEAM dell'Università di Messina
- Prof. Giuseppe Saija - Dipartimento SEAM dell'Università di Messina
- Prof. Daniela Baglieri - Dipartimento SEAM dell'Università di Messina
- Prof. Carmelo Marisca - Dipartimento SEAM dell'Università di Messina
- Dott.ssa Maria Muscolo - C.O.P. Centro di Orientamento e Placement dell'Università degli Studi di Messina
- Dott. Marco Ferlazzo - COT SpA: Cure Ortopediche Traumatologiche - Messina.

**Il Consiglio approva, all'unanimità, la riconferma del Direttore del Master e la composizione del CTS.**

*Omissis*

Il presente verbale viene letto, approvato e sottoscritto seduta stante.

La seduta si chiude alle ore 13.10.

Il segretario verbalizzante  
F.to Dott. Giovanna Arrigo

Il Direttore  
F.to Prof. Augusto D'Amico

*E' copia conforme all'originale  
Depositata agli atti del Dipartimento  
Messina, 31 marzo 2015  
Il Segretario amministrativo  
(dott. Giovanna Arrigo)*

## PROPOSTA DI ATTIVAZIONE CORSO MASTER

(coerentemente alle linee guida del regolamento dei corsi di alta formazione dell'Università degli Studi di Messina)

<b>A. Titolo del Corso</b>	
<b>MASTER in QUALITY Management nei servizi sanitari</b>	
<b>MASTER UNIVERSITARIO DI PRIMO LIVELLO</b>	

<b>B. Struttura di riferimento</b>	
Dipartimento/Facoltà/Centro interdipartimentale	Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali, Ambientali e Metodologie quantitative (SEAM)
Sede del Corso	Università degli Studi di MESSINA
Sede svolgimento delle attività	Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali, Ambientali e Metodologie quantitative (SEAM)
Sede amministrativa ed organizzativa	Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali, Ambientali e Metodologie quantitative (SEAM)

<b>C. Ente di gestione</b>	
Interno	Esterno
Dipartimento SEAM	

<b>D. Tipologia e durata del Corso</b>		
RIEDIZIONE	<input checked="" type="checkbox"/>	NUOVA PROPOSTA
DURATA MESI N: 12		

<b>E. Requisiti di accesso</b>			
Numero minimo per l'attivazione	<b>10</b>	Numero massimo per l'attivazione	<b>25</b>
Titoli di accesso	Laurea triennale o titolo equipollente/equiparato o superiore, di preferenza in discipline mediche/scientifiche/economiche.		
Altri requisiti di accesso	Per gli apprendisti: contratto di apprendistato di cui all'art. 5 del Dlgs 14 settembre 2011 n.167 ed eventuali s.m.i.		
Modalità di selezione	Bando di evidenza pubblica e valutazione comparativa (per titoli e, se i candidati superano il numero massimo previsto, colloquio per l'accertamento dell'idoneità del candidato) condotta da apposita commissione composta da docenti universitari e appartenenti ad organizzazioni che hanno sottoscritto protocollo d'intesa, secondo quanto previsto dall'articolo 5 dell'Avviso pubblico della regione siciliana n.4 del 22 novembre 2012 e da successivi avvisi		

## F. Descrizione del progetto formativo

### Destinatari

Laureati triennale, specialistica, magistrale e ciclo unico

### Finalità

Il Master in "QUALITY Management nei servizi sanitari" si propone quale momento di formazione e aggiornamento professionale sul tema della Qualità dei servizi sanitari, favorendo lo sviluppo di conoscenze e competenze specifiche necessarie per operare e contribuire alla gestione di tali aspetti nelle strutture sanitarie. Il percorso formativo consente, infatti, di formare professionisti in grado di valutare le diverse dimensioni e applicazioni della qualità in ambito sanitario, trasferendo conoscenze specifiche su sistemi, modelli e strumenti di gestione per la qualità essenziali alla erogazione di servizi sanitari di qualità.

Il programma formativo è articolato in modo tale da fornire una chiara visione dei concetti, dei metodi e delle regole inerenti la gestione della qualità nei servizi sanitari e a formare operatori sanitari in grado di agire in contesti che garantiscano alta qualità delle prestazioni e sicurezza del paziente, nonché in grado di partecipare attivamente alla progettazione ed implementazione di un sistema di governo della qualità nelle strutture sanitarie.

### Obiettivi specifici

Il master ha l'obiettivo di formare figure professionali in grado di:

- partecipare attivamente alla progettazione ed implementazione di un sistema di gestione delle strutture sanitarie conforme agli standard maggiormente utilizzati per la qualità nello specifico settore;
- operare in contesti che garantiscono una elevata qualità delle prestazioni sanitarie e della sicurezza del paziente e degli operatori sanitari;
- operare nell'ambito di enti accreditati ed organismi di certificazione dei sistemi di gestione per la qualità, con specifico riferimento al settore sanitario;
- operare come esperti da avviare alla professione di Auditor, avendo completato la formazione obbligatoria.

### Obiettivi didattici

L'attività didattica prevista dal master mira a fornire ai partecipanti le seguenti conoscenze:

- conoscenze di base su concetti, normativa ed strumenti applicativi della Qualità nelle organizzazioni;
- conoscenze dei macroprocessi relativi ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001 ed alla loro applicazione nell'ambito di un sistema di gestione per la qualità finalizzato al miglioramento continuo;
- conoscenze di base concernenti il significato del concetto di qualità applicato ai servizi sanitari ed agli standard disponibili per il settore sanità;
- conoscenze utili a gestire il miglioramento continuo della pratica clinica basata sull'identificazione dei rischi per i pazienti e finalizzata alla loro riduzione;
- conoscenze necessarie per gestire e tenere sotto controllo i rischi di infezioni ospedaliere;
- conoscenze relative agli aspetti cogenti ed alla gestione delle misure di sicurezza degli ambienti e delle infrastrutture sanitarie;
- conoscenze attinenti agli aspetti cogenti e gestionali della comunicazione e delle informazioni nelle strutture sanitarie;

- conoscenze sulle buone pratiche da adottare per accrescere la sicurezza dei pazienti e delle cure;
- conoscenze sull'impiego di tecnologie elettroniche di supporto alla gestione ed all'erogazione dei servizi sanitari;
- conoscenze specialistiche sull'uso della lingua inglese nel settore sanitario;
- conoscenze fondamentali per l'efficace pianificazione e mantenimento dei servizi infermieristici;
- conoscenze fondamentali per la gestione in qualità dei principali processi connessi all'erogazione dei servizi infermieristici;
- conoscenze fondamentali per sviluppare il Sistema di Gestione per la Qualità secondo la ISO 9001 nelle strutture sanitarie;
- conoscenze necessarie per svolgere la professione di auditor esterno, con particolare riferimento al mondo della sanità e finalizzate al conseguimento dell'attestato di Valutatore di Sistemi di Gestione per la Qualità (come previsto dai regolamenti internazionali).

### **Modalità di valutazione**

Alla fine di ogni modulo sono previste verifiche in itinere, con modalità di prova scritta, al fine di appurare il grado di apprendimento raggiunto. Sarà anche effettuata una valutazione per il rilascio dell'attestato relativo al modulo 11, secondo le disposizioni delle regolamentazioni internazionali per la professione di auditor esterno. È, inoltre, previsto che, alla fine dello stage ogni partecipante rediga una relazione sull'attività svolta durante lo stage. A fine corso è previsto un esame finale consistente nella discussione dei contenuti delle esercitazioni svolte durante il Corso e dell'attività svolta durante lo stage.

## **G. Articolazione ed organizzazione didattica del Corso**

### **Descrizione del piano didattico**

Il piano didattico prevede dodici moduli formativi. Ogni modulo prevede di affiancare i contenuti teorici con esercitazioni pratiche e analisi di casi studio. Inoltre, per ciascun partecipante, in esito al bilancio di posizionamento effettuato ad inizio corso, è prevista la personalizzazione degli apprendimenti attraverso le ore dedicate al lavoro individuale. Inoltre, il progetto prevede una fase finale di accompagnamento all'inserimento lavorativo.

### **MODULI FORMATIVI**

MODULO 1: Aspetti introduttivi e normativi della qualità	32 ore	4 CFU
MODULO 2: Il Sistema di gestione per la qualità	40 ore	5 CFU
MODULO 3: La qualità nei servizi sanitari	40 ore	5 CFU
MODULO 4: La gestione del rischio clinico	32 ore	4 CFU
MODULO 5: La gestione della prevenzione e il controllo delle infezioni ospedaliere	32 ore	4 CFU
MODULO 6: La gestione della sicurezza degli ambienti e delle infrastrutture sanitarie	32 ore	4 CFU
MODULO 7: La gestione della comunicazione e delle informazioni	32 ore	4 CFU
MODULO 8: Ciclo delle buone pratiche	32 ore	4 CFU
MODULO 9: Tecnologie elettroniche in Sanità	24 ore	3 CFU
MODULO 10: English Health	24 ore	3 CFU
MODULO 11: La qualità del servizio infermieristico	40 ore	5 CFU
MODULO 12: Principali processi del servizio infermieristico	40 ore	5 CFU

N.	MODULO	Obiettivi formativi specifici e contenuti	Docenti Interventi	Ore didattica	CFU
1	ASPETTI INTRODUTTIVI E NORMATIVI DELLA QUALITÀ	<i>Obiettivi:</i> Fornire le conoscenze di base relative ai concetti, alla normativa ed agli strumenti applicativi della Qualità nelle organizzazioni. <i>Contenuti:</i> concetto di qualità e sua evoluzione; la qualità totale; i costi della qualità; la normazione e la normativa per la qualità; gli strumenti della qualità; statistici e manageriali.	Docenza UniME s.s.d. SECS-P/13	32	4
2	IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	<i>Obiettivi:</i> Fornire le conoscenze dei macroprocessi relativi ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001 ed alla loro applicazione nell'ambito di un sistema di gestione per la qualità finalizzato al miglioramento continuo. <i>Contenuti:</i> struttura ed articolazione di un sistema di gestione per la qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001; responsabilità della direzione; gestione delle risorse; realizzazione del prodotto/servizio; analisi, misurazione e miglioramento continuo; accreditamento e certificazione ISO.	Docenza UniME s.s.d. SECS-P/13	40	5
3	LA QUALITÀ NEI SERVIZI SANITARI	<i>Obiettivi:</i> Fornire le conoscenze di base relative al significato del concetto di qualità applicato ai servizi sanitari ed una approfondita rassegna degli standard disponibili per il settore sanità. <i>Contenuti:</i> concetto di qualità nei servizi sanitari; le cinque dimensioni della qualità in sanità; i campi di applicazione della qualità nei servizi sanitari; la regolamentazione dei servizi sanitari; la sicurezza del paziente come pre-requisito di qualità (gli Obiettivi Internazionali per la Sicurezza del Paziente); gli standard specifici per il settore sanità (Joint Commission Standard ed al relativo sistema di accreditamento; norme ISO di riferimento)	Docenza UniME s.s.d. SECS-P/13	40	5
4	LA GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO	<i>Obiettivi:</i> Fornire le conoscenze utili a gestire il miglioramento continuo della pratica clinica basata sull'identificazione dei rischi per i pazienti e finalizzata alla loro riduzione. <i>Contenuti:</i> la legislazione nazionale e regionale in tema di rischio clinico; le raccomandazioni del Ministero della Salute; Il progetto "Patient Safety" della Regione Siciliana; il ruolo degli operatori sanitari nella prevenzione e gestione del rischio; l'analisi dei processi e l'individuazione dei rischi mediante la metodologia HFMEA; La redazione del piano per la gestione del rischio clinico; monitoraggi e controlli; l'incident reporting; la revisione delle cartelle sanitarie; la gestione degli eventi avversi e dei near misses; la root cause analysis (la mappa dei processi; il metodo dei 5 perché).	Docenza esterna s.s.d. MED/42 e affini	32	4
5	LA GESTIONE DELLA PREVENZIONE E IL CONTROLLO DELLE INFEZIONI OSPEDALIERE	<i>Obiettivi:</i> Fornire le conoscenze necessarie per gestire e tenere sotto controllo i rischi di infezioni ospedaliere. <i>Contenuti:</i> la legislazione nazionale e regionale in tema di infezioni ospedaliere; la centralità del ruolo dell'infermiere nella lotta alle infezioni ospedaliere; l'analisi dei processi e l'individuazione dei rischi mediante la metodologia HFMEA; l'individuazione delle	Docenza esterna s.s.d. MED/42 e affini	32	4

N.	MODULO	Obiettivi formativi specifici e contenuti	Docenti Interventi	Ore didattica	CFU
		<p>misure di prevenzione; le misure di isolamento; la gestione dei rifiuti speciali; la redazione del piano per la prevenzione e il controllo delle infezioni ospedaliere; la formazione del personale; le attività di monitoraggio e di controllo.</p>			
6	LA GESTIONE DELLA SICUREZZA DEGLI AMBIENTI E DELLE INFRASTRUTTURE SANITARIE	<p><i>Obiettivi:</i> Fornire le conoscenze relative agli aspetti cogenti ed alla gestione delle misure di sicurezza degli ambienti e delle infrastrutture sanitarie.</p> <p><i>Contenuti:</i> la legislazione nazionale sulla sicurezza sui luoghi di lavoro (D.lgs.81/2008); Il Documento di Valutazione dei rischi; L'attuazione delle misure di prevenzione e protezione; Il ruolo del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione; Le peculiarità della sicurezza nelle strutture ospedaliere; La pianificazione e l'attuazione delle misure di sicurezza (Piano di sicurezza e vigilanza; Piano antincendio; Piano di gestione dei materiali pericolosi; Piano di gestione delle emergenze -crisi idrica, black out elettrico, etc...-; Piano di gestione delle maxi-emergenze - terremoti, calamità naturali, etc...-; Piano di gestione degli impianti fissi; Piano di gestione delle apparecchiature medicali)</p>	Docenza UniME s.s.d MED/42 e affini	32	4
7	LA GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE E DELLE INFORMAZIONI	<p><i>Obiettivi:</i> Fornire le conoscenze relative agli aspetti cogenti e gestionali della comunicazione e delle informazioni nelle strutture sanitarie.</p> <p><i>Contenuti:</i> La legislazione nazionale in tema di tutela della privacy (D.lgs.196/2003); La comunicazione tra gli Operatori Sanitari; Cartella clinica e cartella infermieristica; L'utilizzo del diario infermieristico; L'aggregazione e l'utilizzo delle informazioni e dei dati.</p>	Docenza UniME SECS-P/07 MED/42 e affini	32	4
8	CICLO DELLE BUONE PRATICHE	<p><i>Obiettivi:</i> Fornire conoscenze sulle buone pratiche da adottare per accrescere la sicurezza dei pazienti e delle cure.</p> <p><i>Contenuti:</i> Age.na.s e l'attività dell'Osservatorio Buone Pratiche; approccio metodologico dell'Osservatorio buone pratiche; il database delle buone pratiche; Il progetto No Pain Hospital; teorie del trasferimento della conoscenza; diffusione dell'innovazione; knowledge network; no blame culture; SQUIRE linee guida per la presentazione dei progetti di miglioramento della qualità; integrazioni territoriali diffusive.</p>	Docenza esterna s.s.d. MED/42 e affini	32	4
9	TECNOLOGIE ELETTRONICHE IN SANITÀ	<p><i>Obiettivi:</i> Fornire conoscenze sull'impiego di tecnologie elettroniche di supporto alla gestione ed all'erogazione dei servizi sanitari.</p> <p><i>Contenuti:</i> architetture di Rete e Sicurezza; HIS (Hospital Information System); RIS (Radiology Information System); PACS (Picture Archiving and Communication System); Sistemi integrati; Gestioni informatizzate di riconoscimento sicuro del paziente; Gestioni informatizzate del rischio clinico; Cartella clinica informatizzata; Cartella infermieristica informatizzata;</p>	Docenza esterna s.s.d. INF/01 e affini	24	3



N.	MODULO	Obiettivi formativi specifici e contenuti	Docenti Interventi	Ore didattica	CFU
		Valutazioni infermieristiche informatizzate (funzioni della vita quotidiana; bisogni assistenziali; valutazione del rischio di caduta; rischio lesioni cutanee); piano terapeutico informatizzato; screening e rivalutazioni informatizzate del dolore; gestione informatizzata terapia farmacologica; gestioni informatizzate bisogni nutrizionali.			
10	ENGLISH HEALTH	<i>Obiettivi:</i> Fornire conoscenze specialistiche sull'uso della lingua inglese nel settore sanitario. <i>Contenuti:</i> Perfezionamento specialistico <i>English health.</i>	Docenza UniME s.s.d. L-LIN 12	24	3
11	LA FORMAZIONE DEGLI AUDITOR DI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ NELLA SANITÀ	<i>Obiettivi:</i> Fornire le conoscenze necessarie per svolgere la professione di auditor esterno, con particolare riferimento al mondo della sanità e finalizzate al conseguimento dell'attestato di Valutatore di Sistemi di Gestione per la Qualità (come previsto dai regolamenti internazionali). <i>Contenuti:</i> Dal controllo qualità al sistema di gestione; requisiti del sistema di gestione per la qualità: la norma ISO 9001; esercitazione: analisi di un Manuale Qualità; i contenuti della ISO 19011; la verifica della conformità di un Manuale della Qualità; esemplificazione di una riunione iniziale; role-playing- riunione iniziale; panoramica su certificazione ed accreditamento; elementi di metrologia; tecniche statistiche; casi di studio; verifiche simulate in azienda; stesura rapporto di audit; role-playing- riunione di chiusura; analisi non conformità; analisi rapporto di audit.	Docenza esterna Ente di formazione accreditato	40	5
12	PRINCIPALI PROCESSI DEI SERVIZI SANITARI	<b>UNITA' DIDATTICA I (20 ORE)</b> <i>Obiettivi:</i> Fornire le conoscenze fondamentali per l'efficace pianificazione e mantenimento della qualità dei servizi sanitari (infermieristici e amministrativi). <i>Contenuti:</i> L'etica nella professione sanitaria (legislazione nazionale in tema di responsabilità amministrativa; il modello organizzativo e gestionale; il codice etico); la gestione delle Risorse umane (la job description dell'infermiere e del coordinatore infermieristico; la verifica dei requisiti culturali, professionali e preferenziali per l'assunzione; l'iter di inserimento del personale infermieristico; la valutazione e rivalutazione periodica delle competenze; l'addestramento on the job; la formazione); la pianificazione dell'assistenza infermieristica (la valutazione infermieristica iniziale del paziente; l'individuazione dei bisogni di assistenza; la pianificazione delle attività quotidiane; i protocolli di assistenza infermieristica; il monitoraggio delle attività; la misurazione dell'efficacia dell'assistenza); il miglioramento continuo del servizio infermieristico e gli indicatori di performance nell'assistenza infermieristica; il miglioramento continuo dei servizi amministrativi nelle strutture sanitarie.	Docenza esterna s.s.d. MED/45 e affini	40	5

N.	MODULO	Obiettivi formativi specifici e contenuti	Docenti Interventi	Ore didattica	CFU
		<p><b>UNITA' DIDATTICA 2 (20 ORE)</b></p> <p><i>Obiettivi:</i> Fornire le conoscenze fondamentali per la gestione in qualità dei principali processi connessi all'erogazione dei servizi infermieristici.</p> <p><i>Contenuti:</i> La cura del paziente (assistenza per tutti i pazienti; assistenza ai pazienti ad alto rischio; assistenza ai pazienti fragili; alimentazione e terapia nutrizionale; gestione del dolore; gestione delle emergenze cliniche; dimissione del paziente; trasferimento del paziente ad altra struttura; assistenza al paziente al termine della vita), il processo di gestione ed utilizzo dei farmaci (approvvigionamento; stoccaggio e conservazione; prescrizione; preparazione e dispensazione; somministrazione; monitoraggio; gestione dei farmaci stupefacenti); la gestione della sala operatoria (ambienti e delle attrezzature; sterilizzazione di strumenti e materiali; percorsi; procedure anestesiologiche; anestesia, sedazione moderata e profonda; procedure chirurgiche; ruolo dell'infermiere nell'équipe chirurgica; monitoraggio del paziente nel peri-operatorio; ruolo dell'infermiere in endoscopia); la comunicazione efficace con pazienti e familiari (valutazione iniziale dei bisogni di educazione e della capacità di apprendimento; educazione dei pazienti e familiari).</p>			

<b>TOTALE docenza</b>	<b>400</b>	<b>50</b>
<b>TOTALE Esercitazioni, lavoro individuale ed autoapprendimento</b>	<b>400</b>	
<i>Tolleranza delle assenze prevista, non superiore al 20%</i>		

**L'attività di stage** verrà svolta presso aziende e/o società/studi professionali di consulenza di direzione ed organizzazione aziendale, le quali effettueranno attività di formazione pratica sui temi oggetto del Master in QUALITY Management nei servizi sanitari.

Struttura	Obiettivi formativi specifici e contenuti	Ore	CFU
Aziende partner	Attività di riscontro ed applicazione pratica dei sistemi studiati in aula	700	10
Le ore si riferiscono per singolo stagista e per singola azienda coinvolta. Ad ogni allievo verrà comunque assegnata una struttura per lo stage			
<i>Tolleranza delle assenze prevista, non superiore al 20%</i>			
Numero di ore di frequenza previsto		1.500	
Tolleranza delle assenze prevista (non superiore al 20%)		20%	

## Struttura organizzativa

(Art. 10)

### Comitato tecnico scientifico: componenti n. 6

Il CTS si riunirà, per lo svolgimento del proprio ruolo, presumibilmente un massimo di 10 volte, (iniziale, valutazione candidati, verifiche periodiche previste)

componenti universitari n. 5

Prof. Roberta Salomone      Professore Ordinario (S.S.D. SECS-P/13, Scienze Merceologiche) – Università degli Studi di Messina

Prof. Giuseppe Saija      Professore Ordinario (S.S.D. SECS-P/13, Scienze Merceologiche) – Università degli Studi di Messina

Prof. Daniela Baglieri      Professore Ordinario (S.S.D. SECS-P/08, Economia e gestione delle imprese) – Università degli Studi di Messina

Prof. Carmelo Marisca      Ricercatore (S.S.D. SECS-P/07, Economia aziendale – Università degli Studi di Messina

Dott.ssa Maria Muscolo      C.O.P: Centro di Orientamento e Placement – Università degli Studi di Messina

componenti non universitari n.: 1

Dott. Marco Ferlazzo      COT SpA: Cure Ortopediche Traumatologiche – Messina

### Direttore proposto:

Prof. Roberta Salomone

**Coordinatore:** n. 1 nominato in seduta di comitato tecnico – scientifico ai sensi dell'art. 10 comma 4 del Regolamento di Ateneo sull'alta formazione;

**Tutor:** n. 1 nominato in seduta di comitato tecnico – scientifico ai sensi dell'art. 10 comma 4 del Regolamento di Ateneo sull'alta formazione;

### Ufficio di segreteria amministrativa

Dipartimento SEAM – Università degli Studi di Messina

### Bilancio preventivo e piano finanziario

Bilancio preventivo e Piano finanziario		USCITE	ENTRATE
	€	€	€
GESTIONE	Direzione	59.300	5.000
	Coordinamento		3.500
	CTS		6.000
	Commissioni selezione ed esame finale		1.800
	Totale formazione in azienda		25.000
	Totale personale docente per attività organizzative e gestionali (tutor)		3.000
	Rimborsi spese, visite aziendali, ecc.		7.500
	Materiale di consumo		1.500
	Materiale inventariabile		6.000
DOCENZA	Unime (200h x 70 €/h)	33.200	14.000
	Corso accreditato auditor esterno 40h (spese gestione incluse)		8.000
	Altri (160h x 70 €/h)		11.200
QUOTE	Quota dovuta Università (tassa iscrizione pari a 100 euro) <i>ipotesi di 15 iscritti non apprendisti</i>		2.500
	Quota dovuta Università (10% contributo generale) <i>ipotesi di 15 allievi non apprendisti e 10 allievi apprendisti</i>		3.000
	Quote iscrizioni al Master - didattica e stage <i>(15 allievi non apprendisti)</i>		30.000
	Enti Finanziatori (10 Voucher apprendistato di alta formazione)		68.000
<b>TOTALE</b>			<b>98.000</b>
			<b>98.000</b>

M. Informazioni per eventuali comunicazioni dell'ufficio centrale			
Tipologia	Nome e Cognome	Telefono	E-mail
<b>Docente di riferimento</b>	Prof.ssa Roberta Salomone Dipartimento SEAM Università degli Studi di Messina	Tel: 090 771548 Cell. 347 0364253	<a href="mailto:roberta.salomone@unime.it">roberta.salomone@unime.it</a>
<b>Referente amministrativo</b>	Dott.ssa Giovanna Arrigo	Tel: 090.6764920 Cell: 339 5641901	<a href="mailto:garrigo@unime.it">garrigo@unime.it</a>

In relazione alla documentazione richiesta al comma 5 dell'Art. 12, si fa presente che l'edizione del Master dell'anno accademico 2014/2015 ha avuto inizio il 30.01.2015 e sarà ultimata entro il 15.12.2015.

Il Responsabile dell'Ente proponente



Messina, 30/3/2015