



# LA QUALITA' IN STUDIO MEDICO

## La Norma ISO9001:2008

Evento 6 CREDITI ECM – 09 aprile 2010

### Programma:

- 9.00 - 9.30 ~ **Introduzione alla Qualità - La Norma ISO9001:2008.**
- 9.30 - 10.30 ~ **I principi base e l'applicazione alla realtà organizzativa di uno studio.**
- 10.30 - 11.15 ~ **Implementazione del Sistema di gestione per la Qualità: tempistiche e metodologie.**
- 11.30 - 13.00 ~ **L'analisi dei processi: un'occasione per riflettere sul proprio lavoro.**

Pausa pranzo

- 14.00 - 15.00 ~ **La soddisfazione del cliente: qualità del servizio e percezione del cliente.**
- 15.00 - 16.00 ~ **La gestione risorse umane nel l'interpretazione della Norma ISO9001:2008: lo sviluppo delle competenze del personale.**
- 16.15 - 17.00 ~ **La Certificazione del Sistema: il valore aggiunto di essere certificati da un organismo super partes.**
- 17.00 - 18.00 ~ **E dopo la certificazione? Il concetto di Miglioramento.**
- 18.00 - 18.20 ~ **Verifica di apprendimento.**

**Sede di svolgimento:** Hotel Europa, Corso Giovecca, 49 – Ferrara.

### Per Chi:

Evento ECM rivolto a Professionisti Sanitari che vogliono acquisire le **competenze** e gli **strumenti** necessari alla CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ ISO9001:2008 del proprio studio/azienda.

### Come:

Attraverso l'approfondimento della Normativa ISO9001:2008 che permetta la conseguente creazione di un **Sistema di Qualità Certificabile**.

### Perchè:

I metodi e gli strumenti organizzativi della Qualità **agevolano** lo svolgimento quotidiano del lavoro, **favoriscono** la gestione delle R.U., **rafforzano** l'immagine dello studio/azienda, **umentano** la soddisfazione e la fidelizzazione del Cliente.

### Quota di Iscrizione:

**Entro il 01 marzo 2010: €160 / Entro il 15 marzo 2010: €210 / Entro il 25 marzo 2010: €250**

inviare scheda di iscrizione compilata e ricevuta di pagamento a [info@associazionesinapsi.it](mailto:info@associazionesinapsi.it) o al numero di fax **0532 1911618**.

Pagamento: UNICREDIT BANCA - Intestato: Associazione Sinapsi.

IBAN: IT 64 Z 020081 3030 00001 1032484

**Si prega di indicare nella Causale: Nome Cognome - ECM qualità**



**Associazione Sinapsi - formazione, ECM e dintorni -**

Via Cortevicchia, 38 - 44121 Ferrara - Tel: 0532 1914143 Fax: 0532 1911618

[www.associazionesinapsi.it](http://www.associazionesinapsi.it) [info@associazionesinapsi.it](mailto:info@associazionesinapsi.it)