



Università degli Studi di Verona

Dipartimento di Sanità Pubblica e Medicina di Comunità  
Sezione di Igiene e Medicina Preventiva,  
Ambientale ed Occupazionale

Gennaio 2011  
Gennaio 2012



Master Universitario di I livello in

Gestione della qualità,  
del rischio clinico  
e della sicurezza  
del paziente

Terza Edizione

In collaborazione con:



## Obiettivi

Il Master si propone di formare figure professionali di operatori sanitari in grado di collaborare con i manager del rischio e della sicurezza, anche con compiti esecutivi, nell'ambito della gestione della qualità del rischio clinico e della sicurezza del paziente nei diversi contesti dei sistemi sanitari complessi (dipartimenti, servizi, unità operative ospedaliero e territoriali). Tali operatori dovranno sviluppare competenze utili per la realizzazione degli obiettivi strutturati di gestione del rischio, utilizzando strumenti e tecniche valutative e gestionali coerenti con la natura dei contesti, delle organizzazioni e dei problemi. Il corso mira inoltre a sviluppare percorsi formativi integrati interprofessionali di management sanitario volti al miglioramento continuo della qualità nell'ottica di un'assistenza orientata alla centralità del paziente. Obiettivo del Master è anche quello di favorire lo sviluppo di una visione multidimensionale dei problemi che tenga conto dei diversi elementi che li compongono: organizzativi, tecnologici, relazionali, professionali, economici, logistico-ambientali, medico-legali, ecc... Nell'ottica di sviluppare una professionalità di ampio contenuto scientifico e culturale il Master, quindi, non è centrato solo su obiettivi orientati alla dimensione professionale tecnico-scientifica ma anche a quella valutativa-gestionale, enfatizzando in tal modo anche lo sviluppo di coerenti componenti personologiche. La figura professionale che si intende formare è quella di un operatore sanitario che attivamente inserito nei nodi terminali delle reti assistenziali sia in grado di fungere da raccordo sul campo tra il management aziendale ed i professionisti che operano nelle unità e nei servizi in ospedale e sul territorio.

## Crediti, durata e organizzazione

**Il Master è strutturato in 1500 ore di cui:**

- 300 di didattica frontale;
- 10 ore di seminari teorico
- 75 di stage
- 300 ore di altre forme di addestramento - laboratorio, studio guidato, didattica interattiva o altro
- e le rimanenti ore in attività di studio individuale.

Il Master conferisce **60 crediti (CFU)**.

A norma del D.M. 270/04 ad 1 credito formativo corrispondono 25 ore di impegno complessivo per studente, compreso lo studio individuale. Si precisa, inoltre, che il Comitato Scientifico può riconoscere come crediti acquisiti ai fini del completamento del Corso per Master, con corrispondente riduzione del carico formativo dovuto, attività formative e di perfezionamento precedentemente seguite delle quali esista attestazione, purché coerenti con gli obiettivi formativi e i contenuti del Master e sempre che i relativi crediti non siano già compresi tra quelli acquisiti per il conseguimento del titolo che da accesso al Corso per Master.

Il Master avrà inizio nel **gennaio 2011** e terminerà a **gennaio 2012**. La durata complessiva del master è di dodici mesi. Le lezioni avranno luogo, salvo diversa specifica indicazione, presso il Dipartimento di Sanità Pubblica e Medicina di Comunità - Sezione di Igiene MPAO - dell'Università di Verona.

*L'impegno giornaliero su tre giorni continuativi distribuiti nell'arco di 12 mesi, è pari a sette ore.* La frequenza del 75% è obbligatoria al fine di acquisire i crediti previsti dal progetto formativo. Per gravi e documentati motivi possono essere giustificate assenze per tempi non superiori al 20% del percorso formativo. Nel periodo complessivo lo studente dovrà programmare anche le attività di stage.

Il calendario delle lezioni sarà consegnato all'Area Formazione Post Lauream 10 giorni prima dalla scadenza del Bando.

# Percorso formativo del Master

Il percorso formativo del Master è articolato nei seguenti 11 moduli:

## Complessità in sanità

- Complessità e Sistemi sanitari
- Approccio sistematico alla valutazione e alla gestione del rischio

## Qualità, appropriatezza, accreditamento e certificazione

- Appropriatezza clinica e organizzativa
- Indicatori per la valutazione di qualità
- TQM, MCQ, VRQ
- EFQM
- Accreditamento e certificazione
- Accreditamento Joint Commission International
- Introduzione ai sistemi di qualità in sanità
- Qualità percepita e soddisfazione del paziente; focus group; intervista biografica e narrazione
- Gestione per processi; percorsi diagnostico-terapeutici

## Comunicazione, marketing e pubbliche relazioni, comunicazione organizzativa

- Comunicazione interpersonale
- Interprofessionalità e comunicazione
- Psicologia della comunicazione col paziente
- Comunicazione sociale e sanitaria: esperienze internazionali
- Rapporti interpersonali nella gestione del paziente
- La comunicazione organizzativa

## Basi e strumenti statistici ed epidemiologici della valutazione del rischio

- Strumenti epidemiologici per la valutazione del rischio
- Strumenti statistici per la valutazione del rischio

## Gestione delle risorse umane e dei servizi di supporto

- Organizzazioni sanitarie e gestione delle risorse umane
- Valorizzazione delle risorse umane e leadership
- Servizi in outsourcing e gestione del rischio

## Basi economiche, giuridiche e medico-legali della gestione del rischio

- Basi giuridiche della responsabilità in sanità
- Legislazione Nazionale sul Risk Management
- Aspetti medico legali della responsabilità in sanità

## Ergonomia e fattore umano, errore e sicurezza del paziente

- Il fattore umano nella genesi dell'errore

## Information Technology e Technology Assessment

- Information Technology e Technology Assessment

## Progettazione e gestione del rischio

- Progettazione ospedaliera, dispositivi medici e gestione del rischio

## Valutazione e gestione del rischio

- Storia del Risk Management in Sanità
- Professioni sanitarie e gestione del rischio
- Epidemiologia e classificazione del rischio e dell'errore in sanità
- Valutazione del rischio: analisi retrospettiva ed analisi prospettica
- Gestione del rischio: modelli e strumenti
- Gestione del rischio occupazionale in sanità
- La gestione del rischio infettivo in sanità
- Modelli di gestione del rischio in sanità

## La sicurezza e la centralità del paziente

- Patient Safety
- La centralità del paziente nei servizi sanitari

## Norme per l'ammissione

Il Master è rivolto a coloro che, al momento dell'ammissione, siano in possesso di:

- laurea conseguita ai sensi del D.M. 509/99, ora sostituito dal D.M. 270/04;
- titolo di studio universitario di durata almeno triennale (secondo gli ordinamenti precedenti il D.M. 509/99);
- titolo rilasciato all'estero, riconosciuto idoneo dal Comitato Scientifico del corso ai soli limitati fini dell'iscrizione al corso.

### Uditori

Compatibilmente con le capacità delle strutture disponibili, è possibile prevedere la frequenza di uditori che, pur non avendo i requisiti di ammissione previsti dal bando, siano particolarmente interessati alle materie oggetto del master.

Gli uditori saranno tenuti al pagamento di un contributo di iscrizione proposto dal Comitato Scientifico del Corso e alla frequenza minima fissata. Gli stessi non saranno sottoposti alle valutazioni di accertamento del profitto.

Agli uditori può essere rilasciato il solo attestato di frequenza, a firma del Direttore del corso.

## Modalità di svolgimento delle verifiche periodiche e della prova o delle prove finali

Le verifiche periodiche saranno effettuate tramite una prova orale o prove pratiche e scritte, a discrezione dei docenti; mentre il conseguimento del titolo del Master si effettuerà tramite l'elaborazione e la discussione di una tesi.

## Modalità di ammissione

Il numero minimo è stabilito in 11 unità, il numero massimo degli iscritti è fissato in 30 unità; qualora non si raggiunga il minimo di 11 iscrizioni il Master non sarà attivato.

Nel caso in cui il numero delle domande sia superiore al numero dei posti disponibili verrà effettuata una selezione dei candidati e formulata una graduatoria con un punteggio massimo di 100 punti ripartiti secondo i seguenti criteri e parametri:

- Prova scritta (massimo 40 punti)
- Colloquio orale (massimo 30 punti)
- Valutazione titoli (esperienza lavorativa maturata; altri titoli posseduti) (massimo 30 punti)

## Scadenze

Termine ultimo presentazione domande: **12/11/2010**

Selezione: **6/12/2010**

Pubblicazione graduatoria: **17/12/2010**

Termine ultimo pagamento iscrizioni: **14/1/2011**

Inizio corso: **gennaio 2011**

## Contributi di iscrizione

La quota complessiva di iscrizione è di €2.500,00. Il versamento potrà essere in tre soluzioni con l'importo e le scadenze di seguito indicate:

- Termine pagamento prima rata di €1.000,00 all'atto dell'immatricolazione;
- Termine pagamento seconda rata di €1.000,00 al 31 luglio 2011;
- Termine pagamento terza rata di €500,00 al 30 ottobre 2011.

Sono previste eventuali agevolazioni per i partecipanti più meritevoli.

## Direttore

Prof. **Gabriele Romano**

*Sezione di Igiene e Medicina Preventiva Ambientale  
ed Occupazionale - Dipartimento di Medicina e Sanità Pubblica.  
Università degli Studi di Verona*

## Comitato scientifico

Prof. **Gabriele Romano**

*Professore Ordinario MED/42 - Università degli Studi di Verona*

Prof. **Albino Poli**

*Professore Ordinario MED/42 - Università degli Studi di Verona*

Prof.ssa **Elisabetta Zanolin**

*Professore Associato MED/01 - Università degli Studi di Verona*

Prof. **Mauro Niero**

*Professore Associato SPS/07 - Università degli Studi di Verona*

Prof. **Vittorio Pederzoli**

*Professore Ordinario SECS-P/02 - Università degli Studi di Verona*

Prof.ssa **Luisa Saiani**

*Professore Associato MED/45 - Università degli Studi di Verona*

Prof. **Charles Vincent**

*Professor of Clinical Safety Research - Imperial College London*

Prof. **René Amalberti**

*Professor of physiology and ergonomics and PHD in Cognitive Psychology - IMASSA (Airforce Aerospace Medical Research Institute), France*

Dott. **Paul vanOstenberg**

*Managing Director - Joint Commission International*

## SEGRETARIO SCIENTIFICO

Dott. **Stefano Tardivo**

*Ricercatore Universitario MED/42, Università degli Studi di Verona.*

## COORDINATORE DIDATTICO

Dott.ssa **Diana Pascu**

*Dirigente Medico. Referente per la sicurezza del paziente,  
Polo Ospedaliero Est Veronese, Azienda ULSS 20 di Verona*

## Docenti

Prof. <b>René Amalberti</b>	<i>Professor of physiology and ergonomics Airforce Aerospace Medical Research Institute, France</i>
Prof. <b>Francesco Auxilia</b>	<i>Professore Ordinario MED/42 - Università degli Studi di Milano</i>
Prof. <b>Vincenzo Baldo</b>	<i>Professore Associato MED/42 - Università degli Studi di Padova</i>
Prof. <b>Fabio Barbone</b>	<i>Professore Ordinario MED/42 - Università degli Studi di Udine</i>
Dott. <b>Pierpaolo Benetollo</b>	<i>Direttore Sanitario MED/42 - Azienda Ospedaliera di Verona</i>
Dott. <b>Claudio Bianchin</b>	<i>Risk Manager - Azienda ULSS 1 - Belluno</i>
Dott. <b>Franco Bifulco</b>	<i>Dirigente medico di presidio MED/42 - Azienda ULSS Viterbo</i>
Dott. <b>Antonio Bonaldi</b>	<i>Direttore Sanitario MED/42 - Azienda Ospedaliera Istituti Clinici di Perfezionamento, Milano</i>
Prof. <b>Silvio Brusaferro</b>	<i>Professore Ordinario MED/42 - Università degli Studi di Udine</i>
Dott. <b>Claudio Buriani</b>	<i>Direttore medico MED/42 - Azienda Provinciale Servizi Sanitari Trento</i>
Inf. <b>Alessandra Caloi</b>	<i>Infermiera Professionale MED/45 - Azienda ULSS 20 Verona</i>
Prof. <b>Cesare Campello</b>	<i>Professore Ordinario MED/42 - Università degli Studi di Trieste</i>
Dott.ssa <b>Gloria Tresnjia Carbonara</b>	<i>Docente esterno</i>
Dott. <b>Emanuele Carbonieri</b>	<i>Dirigente Medico MED/11 - Azienda ULSS 22 - Bussolengo</i>
Dott. <b>Mario Casini</b>	<i>Direttore Servizi Sociali MED/42 - Azienda Sanitaria Medio Friuli</i>
Com.te <b>Fabio Cassan</b>	<i>Pilota di Linea, Esperto di trasferimento metodologico</i>
Dott.ssa <b>Vittoria Cervi</b>	<i>Responsabile SPP - Azienda ULSS 22 Bussolengo</i>
Inf. <b>Maria Cristina Danese</b>	<i>Infermiera professionale MED/45 - Azienda ULSS 20 Verona</i>
Prof. <b>Domenico De Leo</b>	<i>Professore Ordinario MED/43 - Università degli Studi di Verona</i>
Dott.ssa <b>Lidia Del Piccolo</b>	<i>Ricercatore Universitario M-PSI/08-Università degli Studi di Verona</i>
Prof. <b>Roberto de Marco</b>	<i>Professore Ordinario MED/01 - Università degli Studi di Verona</i>
Dott. <b>Corrado De Rossi Re</b>	<i>Giornalista, Direttore Responsabile del settimanale "Panorama della Sanità"</i>
Dott.ssa <b>Simonetta Degano</b>	<i>Risk Manager Responsabile Area Qualità - Azienda Sanitaria Medio Friuli</i>
Dott. <b>Carlo Favaretti</b>	<i>Direttore generale MED/42 - Azienda Ospedaliera Universitaria Udine</i>
Dott. <b>Fabrizio Fontana</b>	<i>Direttore Sanitario MED/42 - Azienda Ospedaliera Universitaria Udine</i>
Dott. <b>Fulvio Forino</b>	<i>Docente esterno MED/42</i>
Dott. <b>Andrea Gardini</b>	<i>Direttore Sanitario MED/42 - Azienda Sanitaria Isontina Friuli Venezia Giulia</i>
Dott. <b>Gianluca Gianfilippi</b>	<i>Direttore Sanitario MED/42 - Casa di cura Pederzoli</i>
Avv. <b>Silverio Giovannangeli</b>	<i>Avvocato - Docente esterno</i>
Dott.ssa <b>Claudia Goss</b>	<i>Ricercatore Universitario M-PSI/08 - Università degli Studi di Verona</i>
Dott. <b>Mario Grattarola</b>	<i>Direttore Medico MED/42 - Azienda Ospedaliera di Padova</i>
Dott. <b>Giovanni Guarerra</b>	<i>Direttore UVTS - Azienda Ospedaliera Universitaria di Udine</i>
Dott. <b>Franco Lavini</b>	<i>Dirigente Medico - Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona</i>
Dott. <b>Leonardo La Pietra</b>	<i>Direttore Sanitario MED/42 - Istituto Europeo di Oncologia (Milano)</i>
Dott. <b>Cesare Locatelli</b>	<i>Ingegnere - Azienda ULSS 20 Verona</i>
Dott.ssa <b>Cristina Lonardi</b>	<i>Ricercatore SPS/07 - Università degli Studi di Verona</i>
Avv. <b>Ernesto Mancini</b>	<i>Avvocato - Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona</i>
Dott. <b>William Mantovani</b>	<i>Ricercatore Universitario MED/42 - Università degli Studi di Verona</i>

Dott. <b>Giorgio Marchiori</b>	Dirigente Medico - Azienda ULSS 12-Veneziana
Dott. <b>Davide Mazzon</b>	Dirigente Medico - Azienda ULSS 1 - Belluno
Dott. <b>Carlo Montaperto</b>	Dirigente Medico - Istituti Clinici di Perfezionamento di Milano
Dott. <b>Paolo Montresor</b>	Direttore Medico MED/42 - Azienda ULSS 20 Verona
Prof.ssa <b>Ida Mura</b>	Professore Ordinario MED/42 - Università degli Studi di Sassari
Prof. <b>Mauro Niero</b>	Professore Associato SPS/07 - Università degli Studi di Verona
Ing. <b>Andrea Oliani</b>	Ingegnere - Azienda Ospedaliera di Verona
Dott.ssa <b>Nadia Oprandi</b>	Psicologa PSI/08 - Docente esterno
Dott.ssa <b>Diana Pascu</b>	Dirigente Medico MED/42. Referente per la sicurezza del paziente - Polo Ospedaliero Est Veronese, Azienda ULSS 20 di Verona
Prof. <b>Vittorio Pederzoli</b>	Professore Ordinario SECS-P/02 - Università degli Studi di Verona
Prof. <b>Luigi Perbellini</b>	Professore Ordinario MED/44 - Università degli Studi di Verona
Dott.ssa <b>Piera Poletti</b>	Direttore CEREF - CEREF Padova
Prof. <b>Albino Poli</b>	Professore Ordinario MED/42 - Università degli Studi di Verona
Prof. <b>Gaetano Privitera</b>	Professore Ordinario MED/42 - Università degli Studi di Pisa
Dott. <b>Carlo Ramponi</b>	Managing Director - Joint Commission International
Prof. <b>Walter Ricciardi</b>	Professore Ordinario MED/42 - Università Cattolica di Roma
Dott.ssa <b>Michela Rimondini</b>	Ricercatore Universitario -M-PSI/08 - Università degli Studi di Verona
Prof. <b>Gabriele Romano</b>	Professore Ordinario MED/42 - Università degli Studi di Verona
Avv. <b>Michele Romano</b>	Avvocato - Docente esterno
Prof.ssa <b>Luisa Saiani</b>	Professore Associato MED/45 - Università degli Studi di Verona
Dott. <b>Alberto Schonsberg</b>	Dirigente Medico - SUEM 118
Dott.ssa <b>Giovanna Scrocucco</b>	Direttore Dipartimento Interaziendale di Farmacia, Azienda Ospedaliera di Verona
Dott. <b>Claudio Soave</b>	Responsabile SPP - Università degli Studi di Verona
Avv. <b>Lorenzo Taddei</b>	Avvocato - Docente esterno
Dott. <b>Stefano Tardivo</b>	Ricercatore Universitario MED/42, Università degli Studi di Verona
Dott. <b>Riccardo Tartaglia</b>	Responsabile del centro per la gestione del rischio clinico MED/42 - SSR Toscana
Inf. <b>Lorella Tessari</b>	Infermiera professionale MED/45 - Azienda ULSS 20 Verona
Dott. <b>Andrews Thompson</b>	Senior Lecturer in Advanced Quantitative Methods M-PSI/08 - Università di Edimburgo
Prof. <b>Paul VanOstenberg</b>	Managing Director - Joint Commission International
Dott.ssa <b>Antonella Vecchi</b>	Responsabile SGRU - Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona
Prof. <b>Giuseppe Verlato</b>	Professore Associato MED/01 - Università degli Studi di Verona
Prof. <b>Charles Vincent</b>	Professor of Clinical Safety Research MED/01 - Imperial College London
Dott.ssa <b>Emanuela Zandonà</b>	Direttore Medico MED/42 - Azienda Ospedaliera di Verona
Prof.ssa <b>Elisabetta Zanolin</b>	Professore Associato MED/01 - Università degli Studi di Verona
Com.te <b>Gianluigi Zanovello</b>	Pilota di Linea, Esperto Human Factor e Crew Resource Management
Arch. <b>Maurizio Zerbato</b>	Architetto - Docente esterno
Prof.ssa <b>Christa Zimmerman</b>	Professore Ordinario M-PSI/08 - Università degli Studi di Verona

## Direttore

Prof. **Gabriele Romano**  
Sezione di Igiene MPAO  
Dipartimento di Sanità Pubblica  
e Medicina di Comunità  
Istituti Biologici II - Blocco B  
Strada Le Grazie 8 - 37134 Verona  
Tel. +39045 8027631  
Fax +39045 8027154  
[gabriele.romano@univr.it](mailto:gabriele.romano@univr.it)  
*Segretario Scientifico*  
Dott. **Stefano Tardivo**  
*Coordinatore Didattico*  
Dott.ssa **Diana Pascu**

## Segreteria organizzativa

Dr.ssa **Lara Parolini**  
Dr.ssa **Morena Nicolis**  
Dr.ssa **Francesca Gallasin**  
Sezione di Igiene MPAO  
Dipartimento di Sanità Pubblica  
e Medicina di Comunità  
Istituti Biologici II – Blocco B  
Strada Le Grazie 8 – 37134 Verona  
Tel. +39045 8027652/8027271/8027660  
Fax +39045 8027154  
[lara.parolini@univr.it](mailto:lara.parolini@univr.it)  
[morena.nicolis@univr.it](mailto:morena.nicolis@univr.it)  
[francesca.gallasin@univr.it](mailto:francesca.gallasin@univr.it)

---

## Il Master è organizzato in partnership con:



Aziende ULSS n. 20, 21, 22 di Verona  
e Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona

ARSS - Agenzia Regionale Socio Sanitaria del Veneto

---

## Informazioni

Area Post Lauream, Ufficio Master e Corsi di Perfezionamento - Via Paradiso, 6 - 37129 Verona Tel. 045 8425216/15 Fax. 045 8425217 - E-mail: [segreteria.master@ateneo.univr.it](mailto:segreteria.master@ateneo.univr.it)

Per maggiori informazioni e iscrizioni consultare il sito internet  
<http://www.medicina.univr.it/fol/main?ent=iscrizione&cs=336>