

Agenzia Regionale Socio Sanitaria del Veneto

Ca' Zen ai Frari S. Polo 2580 30125 Venezia

Tel. 041.2793561—3562 Fa. 041.2793566

Email [segreteria@arssveneto.it](mailto:segreteria@arssveneto.it) Website [www.arssveneto.it](http://www.arssveneto.it)

## MODALITA' DI ISCRIZIONE

Invio tramite fax della scheda di iscrizione allegata, compilata in tutte le sue parti, presso la segreteria organizzativa.

Le iscrizioni saranno accolte in ordine di arrivo fino al raggiungimento del numero di posti previsto.

**La partecipazione al convegno è gratuita**

## COME RAGGIUNGERE LA SEDE DEL CONVEGNO

**Auditorium San Gaetano**  
**Via Altinate, 71 - Padova**

Dalla FERROVIA prendere un autobus delle linee 3-8-12-18 in direzione centro e scendere alla fermata di Riviera dei Ponti Romani.



## Relatori

**M.I. Axerio** - Area accreditamento e Qualità ARSS del Veneto

**J. Boyd** - Senior Research Associate Picker Institute Europe

**C. Bon** - Dirigente Unità Sviluppo della Qualità ARSS del Veneto

**F. A. Compostella** - Direttore ARSS del Veneto

**S. Donovan** - Survey Development Manager Picker Institute Europe

**F. Magarini** - Segretario Regionale Cittadinanzattiva del Veneto

**M.A. Nicoli** - Agenzia Sanitaria Regionale della Regione Emilia Romagna

**T. Petrangolini** - Segretario Generale Cittadinanzattiva

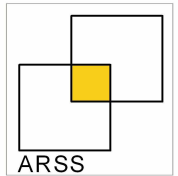
**M. Pigato** - Area Accreditamento e Qualità ARSS del Veneto

**P. Poletti** - Responsabile CEREF Padova e Referente nazionale SIQuAS per la Partnership

**L. Pressato** - Dirigente Responsabile Area Accreditamento e Qualità ARSS del Veneto

**G. Simon** - Responsabile Area Governo Clinico Agenzia Regionale della Sanità della Regione Friuli-Venezia Giulia

**Agenzia  
Regionale  
Socio  
Sanitaria del Veneto**



## Convegno



*La Qualità del Servizio  
Sanitario dal punto di  
vista del paziente*

27 FEBBRAIO 2009

**9.00-14.00**

**Auditorium San Gaetano**

**Via Altinate, 71  
Padova**

## LA QUALITÀ DEL SERVIZIO SANITARIO DAL PUNTO DI VISTA DEL PAZIENTE

Accanto ai sistemi di gestione per la qualità, che intervengono sulla dimensione organizzativa della qualità, e alle attività di governo clinico, che riguardano principalmente la sua dimensione professionale, lo studio e lo sviluppo della qualità dal punto di vista del cittadino rappresenta la terza componente per la definizione e l'attuazione di una politica per la qualità a 360°.

L'Agenzia Regionale Socio Sanitaria del Veneto -ARSS- ha sviluppato un progetto per la definizione di un "Sistema regionale integrato per lo sviluppo e lo studio della qualità dal punto di vista del cittadino utente" nelle sue diverse ed articolate modalità di espressione.

Il progetto ha la finalità di valorizzare e facilitare la partecipazione dei cittadini alla progettazione e realizzazione di un Sistema Socio Sanitario Regionale di qualità, riconoscendo loro un ruolo di attori a pieno titolo e non considerandoli solo oggetti passivi del sistema.

Obiettivi del Convegno promosso dall'ARSS sono:

- presentare le attività svolte, i risultati ottenuti e gli sviluppi futuri del progetto regionale, con un focus specifico sull'indagine sperimentale sui pazienti dimessi dagli ospedali
- contestualizzare l'esperienza del Veneto nel più ampio scenario nazionale ed internazionale, attraverso il confronto con i diversi attori coinvolti

## PROGRAMMA

### PRIMA PARTE - MODERATORE F. Antonio Compostella

- 09.00** Apertura dei lavori  
**F. Antonio Compostella**
- 09.20** Il progetto ARSS del Veneto - Processo e risultati dell'indagine sperimentale sui pazienti dimessi dagli ospedali  
**M. Pigato M.I. Axerio**
- 09.50** Correlazione fra sistemi di valutazione: qualità percepita e accreditamento  
**C. Bon**
- 10.10** Confronto fra i risultati delle indagini in Veneto e in Inghilterra  
**J. Boyd**
- 10.50** Empowerment del cittadino - La prospettiva internazionale  
**P. Poletti**

**11.10** Pausa caffè

### SECONDA PARTE - Moderatore L. Pressato

- 11.40** L'esperienza del Friuli Venezia Giulia - L'audit civico  
**G. Simon**
- 12.00** L'esperienza dell'Emilia Romagna  
**M.A. Nicoli**
- 12.20** Il programma inglese di indagini sui pazienti - Impatto sulla qualità del servizio sanitario  
**S. Donovan**
- 13.00** Il ruolo dei cittadini attivi per la qualità del servizio sanitario  
**T. Petrangolini**  
**F. Magarini**
- 13.30** Sviluppi futuri del progetto Arss del Veneto e conclusioni  
**L. Pressato**

## SCHEDA DI ISCRIZIONE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO SANITARIO DAL PUNTO DI VISTA DEL PAZIENTE

Cognome

Nome

Qualifica professionale

Ente

Indirizzo privato Via e numero civico

Cap

Città

Telefono

Fax

E-mail

Legge 196/2003– Riservatezza dei dati personali.

Autorizzo a detenere i dati personali al solo scopo promozionale dell'attività svolta, con divieto di cessione degli stessi senza preventiva autorizzazione.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

### SEGRETERIA ORGANIZZATIVA

**ARSS - UFFICIO FORMAZIONE**  
**Sara Visentin**

Tel 041/279.35.82 - Fax 041/279.35.66

Ca' Zen ai Frari, S. Polo 2580 - 30125 Venezia  
**formazione@arssveneto.it**