

Per informazioni
CERMES
Tel. +39 025836.3508/2590
segreteria.cermes@unibocconi.it

La partecipazione è gratuita.
Iscrizione obbligatoria online
www.unibocconi.it/eventi
entro il 2 marzo 2011

Con il patrocinio di



CERMES
Centro di Ricerca
su Marketing e Servizi

L'esperienza del cittadino-paziente tra "high tech" e "high touch"

Quale ruolo per il marketing
esperienziale in sanità?

4 marzo 2011

Bocconi



Università Commerciale
Luigi Bocconi

Via Sarfatti 25
20136 Milano

ore 9.00
Aula Seminari AS01
Via Röntgen 1

Se Walt Disney progettasse il tuo ospedale, che esperienza vorrebbe costruire per pazienti, visitatori, medici e infermieri?

Alcuni anni sono passati dalla pubblicazione del best seller che negli USA aprì, in questi termini, una riflessione sull'“esperienza del paziente” e, quindi, sull'opportunità di sviluppare un approccio di marketing esperienziale per l'ospedale. Tuttavia nelle aziende del SSN italiano la sperimentazione concreta di questo approccio tarda ancora a manifestarsi sistemicamente, al di là di singoli casi di innovazione ed eccellenza.

Questo incontro si propone come il primo momento strutturato di riflessione su questo tema in Italia, ponendo a confronto alcune esperienze significative e condividendo un modello concettuale innovativo per lo sviluppo del marketing esperienziale in sanità, in ospedale e sul territorio.

Saranno presentati i primi risultati di una ricerca del CERMES dell'Università Bocconi sulle percezioni di esperienza dei pazienti in ospedali italiani; saranno inoltre discusse le quattro leve fondamentali per aggiungere valore alla Patient Experience: ambiente fisico e comfort, dignità e privacy, patient empowerment, tecnologia e innovazione.

Infine, in collaborazione con AICA, saranno premiate alcune esperienze di innovazione legate allo sviluppo delle soluzioni web per il paziente, selezionate nell'ambito del Progetto di Knowledge Management PKM360 in memoria di Enrico Guidotti.

9.00 **Registrazione dei partecipanti**

9.30 **Apertura dei lavori**

Enrico Valdani Università Bocconi e Società Italiana di Marketing

Progettare l'esperienza del paziente in ospedale

Luca Buccoliero CERMES Università Bocconi

Anna Prenestini CERGAS Università Bocconi

Eva Bellini Azienda Ospedaliera San Paolo

Elena Sini Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori

Alfredo Pascali Centro Cardiologico Monzino

11.15 **Coffee Break**

11.35 **Progettare l'esperienza del paziente nella gestione delle patologie croniche**

Carla Gavaglio CSI Piemonte

Videocollegamento con pazienti teleassistiti

Tavola rotonda

Walter Bergamaschi Ospedale di Circolo e Fondazione Macchi

Valentina Bettamio Azienda Ospedaliera San Paolo

Giuseppe Genduso Azienda Ospedaliera

Ospedale Niguarda Ca' Granda

Leonardo La Pietra Istituto Europeo di Oncologia

Marco Pierotti Fondazione IRCCS Istituto Nazionale dei Tumori

Gianluigi Scannapieco ULSS 9 Treviso

PKM 360 Awards Enrico Guidotti

Bruno Pavesi Consigliere Delegato
Università Bocconi

Roberto Bellini AICA-PKM360