

Presentazione

Che cosa si intende per comunicazione in una moderna organizzazione che offre servizi alla persona?

In una organizzazione moderna il ruolo ricoperto dalla comunicazione è essenziale ed ineludibile per assicurare servizi efficaci ed efficienti. Tutto il corso è basato su questo assunto

Se la comunicazione è l'elemento necessario per stabilire e mantenere una relazione, allora l'attenzione non può che concentrarsi sui rapporti che l'organizzazione intrattiene con gli altri soggetti: i cittadini, i pazienti, la stampa, le associazioni, gli enti ed istituzioni.

L'organizzazione vive e si nutre di relazioni.

Il corso si propone di andare ad esplorare tali relazioni, evidenziando i limiti e le opportunità degli strumenti di comunicazione, partendo dal presupposto che solo agevolando la relazione e migliorandone la qualità, si potrà raggiungere una più elevata soddisfazione dei cittadini e degli operatori. Inoltre è chiara la funzione strategica della comunicazione e di tutte le sue implicazioni che poi sono anche doveri istituzionali: la trasparenza, la partecipazione, l'ascolto, il benessere organizzativo e quindi, in ultima analisi, l'etica, senza la quale tutto questo, e l'organizzazione stessa, non può darsi e non può dirsi "servizio alla persona".

Una comunicazione così intesa non può che attraversare tutti i livelli organizzativi; ogni unità organizzativa è interessata a questo processo e, gioco forza, ogni singolo operatore, nessuno escluso, deve sentirsi partecipe di questa funzione e, quindi, pienamente coinvolto e responsabile.

Destinatari (30 partecipanti)

- Responsabili ed addetti alle funzioni di comunicazione e *front office*.
- Direttori, Dirigenti, Responsabili con funzione di organizzazione e/o gestione di risorse umane.

Figure professionali

- Medici, Capo sala, Infermieri, Fisioterapisti,
- Sociologi, Psicologi, Ass. Sociali
- Direttori sanitari, direttori di strutture
- Tutti gli operatori interessati ai contenuti del corso.

Docenti

Dott. Gerardantonio Coppola
Esperto in comunicazione sanitaria nelle organizzazioni complesse.

Sono previsti interventi e testimonianze di professionisti operanti nella ASL Salerno.

Responsabile dell'organizzazione e accreditamento ECM

• Strutt. Formazione ASL Salerno, Dott.ssa M. Antonietta De Luca, Tel. 089.227125, Fax. 089225527, @ annalisa.marchesin@aslsalerno2.it

• URP Distretto 66 - Via Vernieri, 14 – Salerno
Telfax. 089. 694317
@mail: urp.salerno@aslsalerno2.it

Responsabile Scientifico

Dott.ssa Franca Grosso – Dirigente S.S.Qualità, Formazione, Relazione con l'utenza - URP

Modalità di iscrizione

Formazione obbligatoria. Possibili iscrizioni soprannumerarie nel caso si rendano disponibili posti

Metodologia didattica

Oltre alla tradizionale lezione frontale si attueranno lavori di gruppo, simulazioni e discussione di casi concreti.

Quota di iscrizione

L'iscrizione è gratuita.

Durata del corso

Tre giornate, 24 ore

ECM – In corso di accreditamento

Extra - In via di organizzazione incontro con artisti e visita del Museo ospitante.



Distretto 66 – Salerno

Corso di formazione

La comunicazione nei Servizi Sanitari

Promuovere e curare le relazioni per migliorare la qualità dei servizi



**Museo Città Creativa
Via di Ogliara, 127
Salerno**

**28, 29, 30 novembre 2011
ore 8,30 – 17,30**

1^A GIORNATA

Mattino

Le relazioni nell'Organizzazione e con l'esterno: la stampa.

8,30-9,00

Saluti della Direzione e presentazione del Corso.

9,00-11,00

- L'articolazione organizzativa delle aziende sanitarie pubbliche e la funzione di comunicazione.
- Perché comunicare: nove buone ragioni per rilanciare la funzione di comunicazione.
- Organizzazione, compiti e funzioni delle strutture di comunicazione.

12,00-13,00

- Le relazioni con la stampa e il management dell'organizzazione.
- La stampa specializzata e le riviste scientifiche.
- Lavoro di gruppo.

13,00 – 14,00 *Pausa pranzo*

Pomeriggio

Le relazioni con i cittadini: l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

14,00-15,30

- Compiti, finalità ed organizzazione dell'URP.
- La funzione di tutela, la gestione dei reclami, i punti informazione, l'accoglienza, l'accompagnamento.

15,30 – 15,45 *Pausa*

15,45 -17,00

- Laboratorio di case – history

Testimonianza: Dr. Antonio Lucchetti, Dir. San. Distretto 65 - L'esperienza pilota dello sportello unico del cittadino.

- La procedura dell'ASL Salerno per la gestione dei reclami - Dott.ssa Franca Grosso.

17,00-17,30

- Riepilogo dei temi trattati, discussione e valutazione

2^A GIORNATA

Mattino

Le relazioni con i pazienti, le associazioni, le istituzioni

8,30-11,00

- La partecipazione: compiti e finalità. L'empowerment del cittadino. La dimensione individuale della partecipazione.
- La partecipazione dentro il percorso di cura: il rapporto medico/paziente.

Testimonianze: Dr. Antonio Caliendo, Dir. Resp. S. Cure palliative e Hospice; **Dott. Catello**

Parmentola, Psicologo, Centro Diabetologico.

12,00-13,00

- La partecipazione associativa
La Conferenza Aziendale di Partecipazione. I comitati di dipartimento e l'elaborazione dei PDTA.
- La partecipazione "politica": Piani e Profili di Salute, Società della Salute, Bilancio sociale, Carta dei Servizi.

Testimonianze: Sig.ra M. Rosaria Flauto, Ass. Volontariato "Noi per te".

13,00 – 14,00 *Pausa pranzo*

Pomeriggio

Le relazioni con i cittadini: l'ascolto e la ricerca

14,00-15,30

- La funzione di ascolto: l'azione di marketing nelle organizzazioni sanitarie.
- La raccolta delle informazioni: metodologie e strumenti. Analisi, comunicazione dei risultati, azioni di miglioramento.

15,30 – 15,45 *Pausa*

15,45 -17,00

- Lavoro di gruppo

17,00-17,30

- Riepilogo dei temi trattati, discussione e valutazione

3^A GIORNATA

Mattino

Le relazioni con e tra gli operatori

8,30-11,00

- Il Piano di Comunicazione.
- Compiti e finalità della comunicazione interna.
- Il ruolo della comunicazione interna rispetto ai modelli organizzativi: dalla trasmissione delle informazioni al coinvolgimento e alla condivisione.

11,00 – 11,30 *Lavoro di gruppo*

11,30-13,00

- La comunicazione in situazione di crisi.
- Comunicazione interna e benessere organizzativo.
- Laboratorio di case - history

13,00 – 14,00 *Pausa pranzo*

Pomeriggio

Le relazioni attraverso la tecnologia e la rete

14,00-16,30

- La comunicazione nella rete.
- La condivisione della conoscenza attraverso i portali della salute.
- Le reti sociali come comunità di pratica e di apprendimento.

15,30 – 15,45 *Pausa*

- I social network sites.
 - Opportunità e limiti della comunicazione in rete
- Testimonianze: Dott. Vito Gianni**, S.C. Raccolta ed Elaborazione Dati.

16,30-17,30

- Conclusioni e verifica dell'apprendimento