

IRCBG_20020 "Come ci vedono: un giorno all'URP"

20 ottobre 2020
Aula Magna dell'IRCCS Burlo Garofolo

Abstract

A 20 anni dalla legge 150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni", che ha trattato il tema della comunicazione pubblica, dando regole e obiettivi alle attività di informazione, da assegnare agli uffici stampa e della comunicazione con i cittadini in capo agli uffici relazioni con il pubblico, il contesto socio culturale e le trasformazioni tecnologiche hanno profondamente modificato i contenuti e i mezzi utilizzati dagli uffici che si occupano di comunicazione.

Nel campo della comunicazione pubblica, l'istituzione degli URP ha enfatizzato il ruolo dell'utente come cittadino in grado di comunicare all'erogatore del servizio le proprie valutazioni e i propri giudizi, attivando con ciò, nell'intenzione del legislatore, un processo comunicativo a due vie in grado di agire con continuità sui processi decisionali interni. Gli interventi sono volti, da un lato, a favorire l'accesso dei cittadini ai servizi, dall'altro, a migliorare la qualità degli stessi; in quest'ottica vanno inquadrare le disposizioni sulla Carta dei servizi sanitari, sulla qualità percepita, sulla gestione dei reclami e sulle strategie di comunicazione interna.

Programma

Orario	Titolo intervento	Docente
14:30 – 14:45	Introduzione al corso	<i>S. Dorbolò</i>
14:45 – 15:15	Presentazione dell'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico	<i>D. Fontanot</i>
15:15 – 15:45	Come ci vedono: elogi e segnalazioni	<i>D. Fontanot</i>
15:45 – 16:30	Partecipazione e Customer Satisfaction	<i>P. Borzacchiello</i>
16:40 – 17:10	Burlo Social	<i>F. Persico</i>
17:10 – 18:00	Eventi e solidarietà: brand Burlo	<i>F. Persico</i>
18:00 – 18:30	Come ci vediamo adesso?	<i>D. Fontanot e P. Borzacchiello</i>
18:30 – 18:40	Verifica dell'apprendimento	<i>D. Fontanot</i>

Partecipanti: **25** con obbligo **ECM** (tutte le professioni) **5** senza obbligo **ECM**

Crediti ECM: 5.2

Modalità d'iscrizione: **Per gli interni online (obbligatorio)**

Per gli **esterni** inviare richiesta via e-mail a iscrizioni.formazione@burlo.trieste.it.

Si accettano iscrizioni fino ad esaurimento dei posti disponibili.

Obiettivo nazionale: n.7 - La comunicazione efficace interna, esterna, con paziente. La privacy ed il consenso informato.