

IRCBG_22067 "Come ci vedono: un giorno all'URP"

05 Ottobre 2022

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. Come sintetizzano nel Documento di indirizzo del Gruppo di lavoro su Riforma della Comunicazione Pubblica e Social Media Policy nazionale, "l'uso professionale dei social e delle nuove tecnologie ha allargato enormemente il confine della comunicazione pubblica: non più un'erogazione unilaterale verso un destinatario passivo, non più un'informazione istituzionale mediata esclusivamente dalla stampa, ma un rapporto diretto, interattivo e in tempo reale, un flusso che raggiunge direttamente il cittadino nei luoghi virtuali in cui effettivamente opera e interagisce con il mondo esterno".

L'evento formativo si propone di fornire elementi di lettura del contesto sociale e condividere le modalità con cui gli utenti si relazionano con la struttura e quali aspettative hanno rispetto l'azione dell'istituzione sanitaria.

Programma

Orario	Titolo intervento	Docente
14:30 – 14:45	Introduzione al corso	<i>D. Fontanot</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 – 17:30	Burlo Social	<i>S. Pastore</i>
17:30 – 18:00	Eventi e solidarietà: brand Burlo	<i>S. Pastore</i>
18:00 – 18:30	Come ci vediamo adesso?	<i>D. Fontanot</i> <i>P. Borzacchiello</i>
18:30 – 18:40	Verifica dell'apprendimento	<i>D. Fontanot</i>

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

Crediti ECM assegnati: 5.2

Modalità d'iscrizione: collegarsi https://formazione-burlo.sanita.fvg.it/tom_fvg_burlo

Si accettano iscrizioni fino ad esaurimento dei posti disponibili e non oltre le ore 24:00 di due giorni prima.

Obiettivo nazionale: n 12 – La comunicazione efficace interna, esterna, con paziente. La privacy ed il consenso informato.

