

Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico Tor Vergata
Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università degli Studi di Roma Tor Vergata

Terza Edizione Corso di perfezionamento
Comunicazione nelle strutture ospedaliere
24 maggio/ 30 giugno
13 settembre/ 29 novembre

Direttore: Prof. Paolo Sbraccia (Facoltà di Medicina e Chirurgia Univer. Tor Vergata)
Coordinatore didattico: dott. Giulio d'Ari (Direzione Generale Policlinico Tor Vergata)

Programma

I fondamenti della comunicazione pubblica (30 h)

- Evoluzione delle strategie e degli strumenti di comunicazione della PA (6 h.) 24-26/5
(Alessandro Rovinetti, Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica)
- Legge 150/2000: finalità, strutture e strumenti (3 h.) 31/5
(Carlo Gelosi, Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica)
- Analisi dei processi di trasformazione dei sistemi amministrativi (6 h.) 7-9/6
(Alfredo Lombardi, segretariato generale della Presidenza della Repubblica)
- Teoria e attori della comunicazione pubblica (3 h.) 14/6
(Carla Collicelli, CENSIS e Comitato per le linee strategiche in sanità Ministero della Salute)
- Il quadro normativo: dal diritto all'accesso e trasparenza dell'informazione pubblica (legge 241/1990) alla legittimazione professionale (3 h.) 16/6
(Alfredo Lombardi, segretariato generale della Presidenza della Repubblica)
- Comunicare la salute: dalla sanità alla salute (3 h.) 21/6
(Carla Collicelli, CENSIS e Comitato per le linee strategiche in sanità Ministero della Salute)

La comunicazione applicata

L'ospedale che comunica (51 h)

- La costruzione dell'identità di chi comunica: il posizionamento e la promozione mediatica dell'ospedale 30/6 – 5/7(6 h.)
(*Sergio Cherubini, Facoltà Economia Università Tor Vergata*)

Pausa estiva

- La cultura dell'utenza: il cittadino e la carta dei servizi (6h.) 13-15/9
(*Teresa Petrangolini, Cittadinanzattiva*)
- Parlare con il cittadino: l'URP nelle strutture ospedaliere (3 h.) 20/9
(*Carlo Gelosi, Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica*)
Case studies: modalità di gestione dei reclami da parte di un URP
- Tecniche di valutazione dei progetti e prodotti comunicativi (3 h.) 22/9
(*Carlo Gelosi, Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica*)
- Comunicazione interna e comunicazione organizzativa (3 h.) 27/9
(*Pierfranco Malizia, Facoltà Scienze Comunicazione Lumsa*)
- Tecniche e strumenti di comunicazione:dalla guida ai servizi all'house organ (6h.) 5/10
(*Giuseppe Fattori, Responsabile comunicazione Asl Modena*)
- I nuovi media e la comunicazione sanitaria:dal sito web alle reti territoriali (6 h.) 4-6/10
(*Silvia Crotali, Cristian Cotognini, Portale Ospedale Bambino Gesù*)
- L'evento come media: finalità, organizzazione e gestione di un evento di comunicazione esterna (3 h.) 11/10
(*Raffaella Iscra, Gruppo Triumph*)
- Tecniche e strumenti di public relation (3 h.) 13/10
(*Pasquale De Palma, Istituto Nazionale di Comunicazione*)
- Predisposizione dei piani e delle campagne di educazione alla salute (6 h.) 15/10
(*Direzione Generale PTV*)
Workshop: predisporre un piano di educazione alla salute
- Pubblicità sociale e promozione della salute (3 h.) 18/10
Workshop: elaborare una campagna di comunicazione sociale
- Elaborare il piano di comunicazione (3 h.) 20/10
- Indagini di customer satisfaction (3 h.) 25/10
(*Annalisa Gramigna, Cantieri di innovazione*)

- Il marketing dei servizi pubblici: partnership pubblico/privato in sanità (3h) 27/10
(Sergio Cherubini, Facoltà Economia Università Tor Vergata)

I media e l'informazione salute (24 h)

- L'informazione verso i mass media: finalità e strumenti dell'ufficio stampa e del portavoce in una struttura ospedaliera (6 h.) 3-8/11
(Cesare Fassari, Italpromo & Libardi Associati)
Workshop: elaborare un comunicato stampa
- *L'informazione sanitaria sui grandi quotidiani tra attualità, cronaca e servizio (3h) 10/11*
(Arnaldo D'Amico, La Repubblica)
(Margherita De Back, Corriere della Sera)
- *(3h) 15/11*
(Carla Massi, Il Messaggero)
(Maria Emilia Bonaccorso, ANSA)
- *L'informazione sanitaria sui grandi magazine settimanali (3 h) 17/11*
(Elisa Manacorda, L'Espresso)
(Eva Antoniotti, IHG)
- *L'informazione sanitaria sui grandi media radiofonici (3 h) 22/11*
(Emanuela Falcetti, Radio RAI)
(Amedeo Martorelli, Radio RAI)
- *L'informazione sanitaria sui grandi media televisivi e radiofonici (3 h) 24/11*
(Francesco Di Frischia, Corsera)
(Vito Pindozi, GR Radio)
- *L'informazione sanitaria e il talk show (3 h) 29/11*
(Michele Mirabella, RAI)
(Franco di Mare, RAI)

La comunicazione nell'ospedale (15 h)

- Ascolto attivo, processo di feedback e gestione dei conflitti (3 h.) 1/12
(*Raffaella Iscra, communication consultant*)
- Etica e trasparenza della comunicazione sanitaria: il consenso informato quale garanzia di appropriatezza della prestazione per il paziente e per l'operatore (3 h) 6/12
(*Teresa Petrangolini, Cittadinanzattiva*)
- Problemi del linguaggio nelle relazioni con il paziente (3 h.) 13/12
(*Ivan Cavicchi, Università La Sapienza, Roma*)
- La tutela della privacy nella gestione delle informazioni sanitarie
(D.Lgs 196/03) (3 h.) 15/12
(*Silvia Melchionna, Dipartimento sanità Autorità Garante per la protezione dei dati personali*)
- La comunicazione all'interno dell'equipe di cura: ruoli e dinamiche nel gruppo di lavoro (3 h.) 20/12
(*Maddalena Galizio, Policlinico Tor Vergata*)