



Comunicazione efficace nei programmi di screening: da un approccio casuale ad un approccio strategico

Roma, Istituto Superiore di Sanità, 18-20 novembre 2009

Premesse

La qualità della comunicazione nei programmi di screening è quella dei suoi vari aspetti, e cioè la qualità:

- delle relazioni all'interno del gruppo di lavoro
- delle relazioni tra gli operatori e il pubblico
- delle informazioni fornite nei materiali informativi e nei media
- di alcuni aspetti organizzativi: ad es. i tempi di invio degli inviti e delle risposte, gli orari dei front office telefonici, ecc.. (il non verbale degli screening)

Per essere di qualità la comunicazione degli screening dovrebbe utilizzare strumenti di discipline diverse: dalla comunicazione sul rischio a quella di mercato, dalla psicologia alla sociolinguistica. Gli operatori dovrebbero apprendere o saper dialogare con i professionisti che li utilizzano. Questo consentirebbe ai programmi un approccio non casuale ma strategico alla comunicazione.

Spesso però prevale una visione frammentaria e autoreferenziale: viene sottolineata la necessità delle competenze relazionali per interagire col pubblico ma viene disconosciuta la necessità di applicare quelle stesse competenze all'interno dell'equipe. Si producono materiali informativi ma non si verifica se sono pertinenti alle esigenze dei destinatari. Si allestiscono siti web ma si trascurano di aggiornarli. Si impiegano risorse per campagne informative ma non ci si cura di risolvere le criticità organizzative del programma. A volte alcuni operatori sviluppano delle competenze (ad. es. nel lavoro di gruppo o nella scrittura istituzionale), ma non possono metterle in pratica perché a decidere sono i dirigenti che ritengono irrilevanti quelle stesse competenze.

Destinatari

- Responsabili degli screening nelle aziende sanitarie o nelle regioni.
- Non più di 20 partecipanti

Obiettivo generale: Il corso intende fornire alle figure apicali degli screening oncologici alcuni strumenti per pianificare in maniera strategica e partecipata la comunicazione nei loro programmi, superando un approccio culturale di tipo improvvisato e autoreferenziale. Vuole anche trasmettere una familiarità con i principali canali di comunicazione per la salute pubblica.

Obiettivi specifici:

Al termine dell'unità formativa i partecipanti saranno in grado di:

- pianificare e motivare le attività di comunicazione
- identificare le tappe per la strategia di comunicazione
- identificare le figure professionali da coinvolgere nel processo di comunicazione
- individuare punti di forza e criticità della comunicazione in equipe
- individuare lo strumento adeguato per i diversi tipi di comunicazione

Metodo didattico

Il metodo didattico è di tipo interattivo con interventi teorici integrati da esercitazioni individuali e di gruppo, role-playing formativi, esposizione dei lavori di gruppo, discussione in plenaria.

Ai partecipanti vengono, inoltre, forniti materiale didattico e indicazioni bibliografiche

PROGRAMMA

MERCOLEDÌ 18 NOVEMBRE 2009

Le premesse

- 8.45 Registrazione di partecipanti
9.00 Introduzione al corso
La rendicontazione sociale
(A. Federici)
10.00 Obiettivi del corso, presentazione dei partecipanti, delle loro esigenze e aspettative
(De Mei, Benelli, Cogo,)
11.00 *Intervallo*

Cominciamo dai colleghi

- 11.15 Il gruppo di lavoro: relazione interpersonale, coordinamento *versus* conflittualità
(De Mei)
13.30 *Pranzo*
14.30 Il gruppo di lavoro: esercitazioni in piccoli gruppi e discussione in plenaria
(De Mei)

Gli strumenti

Quelli che noi governiamo: carta, internet e campagne

- 16.00 Campagne, campagne, ancora campagne (Burzigotti)
18.00 Chiusura della giornata

GIOVEDÌ 19 NOVEMBRE 2009

Continuazione della sessione precedente

- 09.00 Impressioni di pancia (1ª parte)
Lavoro a piccoli gruppi su materiali informativi e siti *senza* restituzioni in plenaria
(Polselli, Cogo)
9.30 "Comunicare la salute in forma scritta: dalle linee guida alle scelte mirate"
(Polselli, Cogo)
11.30 *Intervallo*
11.45 Continuazione sessione precedente
12.30 Impressioni di pancia (2ª parte)
Lavoro a piccoli gruppi su materiali informativi e siti *con* restituzioni in plenaria e
discussione (Polselli, Cogo)
13.30 *Pranzo*
14.30 La salute al tempo di internet: la comunicazione via web (Benelli)
15.30 La comunicazione via web: lavoro a piccoli gruppi (Benelli)

Gli strumenti

Quelli che noi *non* governiamo: i media

16.30 Comunicare ai media e attraverso i media: che cos'è una notizia (Benelli)

18.00 Chiusura della giornata

VENERDÌ 20 NOVEMBRE 2009

Continuazione della sessione precedente

9.00 Facciamo un comunicato stampa
(Benelli)

10.00 Come si affronta un'intervista
(Benelli)

11.00 *Intervallo*

11.15 Facciamo un comunicato stampa: lavoro a piccoli gruppi (Benelli)

12.15 Rilasciamo un'intervista: role play (Benelli)

13.30 *Pranzo*

Le mani in pasta: quello che possiamo fare (Benelli, Cogo, De Mei)

14.30 "Incidente mediatico": come rispondere a una lettera di protesta e ristabilire la fiducia nel programma screening
Lavoro a piccoli gruppi e discussione
(Benelli, Cogo, De Mei)

16.30 Sintesi didattica

16.45 Post test

17.00 Chiusura corso

DOCENTI

- o Eva Benelli, Agenzia di giornalismo scientifico Zadig, Roma
- o Teresa Burzigotti, grafica e creativa pubblicitaria, Roma
- o Carla Cogo, Istituto Oncologico Veneto IRCCS, Padova
- o Barbara de Mei, Centro Nazionale di Epidemiologia, Sorveglianza e Promozione della Salute, Istituto Superiore di Sanità
- o Antonio Federici, Centro nazionale per la prevenzione e il controllo delle malattie, Roma
- o Paola Polselli, Dipartimento di Studi Interdisciplinari su Traduzioni Lingue e Culture, Università di Bologna (Forlì)

RESPONSABILE SCIENTIFICO DEL CORSO

Carla Cogo Istituto Oncologico Veneto IRCCS, Padova

SEGRETERIA SCIENTIFICA

Carla Cogo Istituto Oncologico Veneto IRCCS, Padova

Eva Benelli Agenzia di giornalismo scientifico Zadig

Livia Giordano Centro Prevenzione Oncologica CPO Regione Piemonte

Grazia Grazzini Istituto Studio e Prevenzione Oncologica ISPO Firenze

Barbara De Mei Centro Nazionale di Epidemiologia, Sorveglianza e Promozione della Salute, Istituto Superiore di Sanità

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA

Francesca Peluffo AD HOC Eventi
Via Puccini, 127/129 50019 - Sesto Fiorentino (FI)
Tel. 055 4480891 - 7963842
Fax 055 4480891
E-mail: info@ad hoc-eventi.it
Sito web: www.ad hoc-eventi.it

INFORMAZIONI GENERALI**Sede del corso**

Istituto Superiore di Sanità, Aula Zampieri – Via Giano della Bella 34 Roma

Partecipazione

La partecipazione al corso è gratuita

Le spese di viaggio e soggiorno sono a carico dei partecipanti

Attestati

- A corso concluso sarà rilasciato l'attestato di frequenza ai partecipanti che avranno assistito regolarmente alle sessioni.
- Sono stati richiesti crediti ECM per la qualifica di Medico e Biologo.

Cena sociale

La sera del 19 novembre verrà organizzata una cena sociale. Le spese sono a carico dei partecipanti