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

Roma, Istituto Superiore di Sanità, 13-15 febbraio 2012
Programma preliminare

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 (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 apprenderli 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 tralascia 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
- Operatori dei programmi di screening che ricoprono un ruolo decisionale

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, simulate, esposizione dei lavori di gruppo, discussione in plenaria.
Ai partecipanti vengono, inoltre, forniti materiale didattico e indicazioni bibliografiche.

PROGRAMMA

LUNEDÌ 13 FEBBRAIO 2012

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
(B. De Mei, E. Benelli, C. Cogo)
11.00 Intervallo

Cominciamo dai colleghi

11.15 Il gruppo di lavoro: relazione interpersonale, coordinamento *versus* conflittualità
(B. De Mei)

13.30 *Pranzo*

14.30 Il gruppo di lavoro: esercitazioni in piccoli gruppi e discussione in plenaria
(B. De Mei)

<u>Gli strumenti</u>
Quelli che *noi* governiamo: carta, internet e campagne

16.00 Campagne, campagne, ancora campagne (T. Burzigotti)

17.30 Chiusura della giornata

MARTEDÌ 14 FEBBRAIO 2012

Continuazione della sessione precedente

9.00 Impressioni di pancia (1ª parte)
Lavoro a piccoli gruppi su materiali informativi e siti senza restituzioni in plenaria (P. Polselli)

9.30 Comunicare la salute in forma scritta: politiche linguistiche e pratiche traduttive (P. Polselli)

11.30 Intervallo

11.45 Continuazione sessione precedente

12.30 Impressioni di testa (2a parte)
Lavoro a piccoli gruppi su materiali informativi e siti con restituzioni in plenaria e discussione (P. Polselli, C. Cogo)

13.30 Pranzo

14.30 La salute al tempo di internet: la comunicazione via web (E. Benelli)

15.30 La comunicazione via web: lavoro a piccoli gruppi (E. Benelli)

<u>Gli strumenti</u>
Quelli che noi *non* governiamo: i media

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

17.30 *Chiusura della giornata*

MERCOLEDÌ 15 FEBBRAIO 2012

Continuazione della sessione precedente

9.00 Facciamo un comunicato stampa
(E. Benelli)
10.00 Come si affronta un'intervista
(E. Benelli)

11.00 Intervallo

11.15 Facciamo un comunicato stampa: lavoro a piccoli gruppi (E. Benelli)
12.15 Rilasciamo un'intervista: role play (E. Benelli)

13.30 Pranzo

Le mani in pasta: quello che possiamo fare

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

16.30 Questionario di valutazione

17.00 Chiusura corso

INFORMAZIONI GENERALI

SEDE
Istituto Superiore di Sanità, Aula Rossi
Ingresso da Via Giano della Bella 34, Roma

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

DOCENTI
Eva Benelli, Agenzia di giornalismo scientifico Zadig, Roma
Teresa Burzigotti, grafica e creativa pubblicitaria, Roma
Carla Cogo, Registro Tumori del Veneto, Padova
Barbara de Mei, Centro Nazionale di Epidemiologia, Sorveglianza e Promozione della Salute, Istituto Superiore di Sanità
Antonio Federici, Centro nazionale per la prevenzione e il controllo delle malattie, Roma
Paola Polselli, esperta linguistica in comunicazione istituzionale e interculturale, Bologna

SEGRETERIA SCIENTIFICA
Carla Cogo Registro Tumori del Veneto, Padova
Barbara De Mei Centro Nazionale di Epidemiologia, Sorveglianza e Promozione della Salute, Istituto Superiore di Sanità
Eva Benelli Agenzia di giornalismo scientifico Zadig Roma
Grazia Grazzini Istituto Studio e Prevenzione Oncologica ISPO Firenze

COORDINAMENTO
Carla Cogo Registro Tumori del Veneto, Padova
Martina Rossi Istituto Studio e Prevenzione Oncologica ISPO Firenze

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@adhoc-eventi.it
Sito web: www.adhoc-eventi.it

DESTINATARI
- Il corso è diretto ad un numero massimo di 25 partecipanti.

ISCRIZIONE
- La partecipazione al corso è gratuita. Le spese di viaggio e soggiorno sono a carico dei partecipanti
- Per iscriversi inviare la scheda allegata alla Segreteria Organizzativa. Le domande non compilate in tutte le parti richieste non verranno prese in considerazione
- La Segreteria Scientifica valuterà le richieste ricevute e comunicherà l'esito della selezione entro la fine di gennaio 2012 oppure appena raggiunto il numero programmato di iscritti.

ACCREDITAMENTO ECM:
Verrà inoltrata al Ministero della Salute la richiesta di accreditamento per tutte le figure professionali nell'ambito delle differenti qualifiche sanitarie.

ATTESTATI
- Alla fine del corso verrà rilasciato l'attestato di frequenza ai partecipanti che avranno assistito regolarmente alle sessioni.
- L'attestato ECM con il numero dei crediti formativi verrà inviato successivamente ai partecipanti che ne avranno diritto sulla base delle verifiche della presenza e dell'apprendimento.