



Analisi e valutazione civica dei servizi II edizione



PREPARAZIONE DI UNA CONFERENZA DEI SERVIZI (prodotto dei laboratori di gruppo di I° e II° Corso)

Aspetti di contesto

- **CHI invitare:**

- cittadini
- Associazioni della sfera sanitaria
- Sindaco del Comune e dei Comuni che fanno parte della ASL
- *oppure*: Presidente della conferenza dei Sindaci
- Assessori alla Sanità (comunale, provinciale, regionale)
- difensore civico
- organi di stampa e media
- Presidente della Regione
- Rappresentanti degli Ordini Professionali (sfera sanitaria)
- soggetti specificamente individuati in relazione alle aree critiche emerse

- **DOVE organizzarla:**

- luogo pubblico che non sia una struttura sanitaria
- presso quale sede o struttura
- attenzione all'accessibilità/ubicazione centrale (mezzi pubblici) (importante ai fini della partecipazione pubblica)

- **COME DARE RISONANZA ALL'EVENTO:**

- prima*, per diffondere la notizia sulla Conf.d.S., affinché ci sia afflusso:
 - manifesti
 - volantini
 - stampa locale

dopo, per far sì che se ne parli e si avvii dibattito sui temi emersi e sui risultati:

- *free press*
- internet
- *Public Relations* mediatiche, ecc.

- **QUANDO svolgere la Conferenza (giorno della settimana e orario):**

scelta rilevante ai fini di chi vorremmo potesse partecipare (es. giornalisti, operatori, cittadini)

- **predisporre la DOCUMENTAZIONE a disposizione dei partecipanti**

Aspetti comunicativi

- **COSA vogliamo rappresentare**

- **QUALI sono le aree critiche oggetto dell'interlocuzione:**
 - selezionarne un certo numero su cui focalizzarsi, ordinandole per priorità, ai fini di un'interazione efficace
- **COME convincere la Direzione a convocare la Conferenza dei Servizi**
- **COME PIANIFICARE LA COMUNICAZIONE (strategia comunicativa):**
 - eventuale **incontro preparatorio ristretto** (in cui presentare sommariamente i risultati e i punti che si toccheranno nella Conferenza, così da evitare l'effetto sorpresa che può indisporre il Direttore)

Per la Conferenza:

- presenza di un moderatore di CA (andare in 2: uno più tecnico, che entra nel merito dei dati, l'altro più comunicativo e moderatore, che cura la relazione umana)
 - atteggiamento collaborativo, e non (troppo) assertivo
 - cosa dire prima, cosa dire dopo
 - cercare di arrivare fino alla fine della propria relazione, "resistendo" a possibili interruzioni
 - partire dalla **valorizzazione dei punti di forza e delle aree di qualità** dell'Azienda, emersi dalla valutazione
 - poi passare alle **aree critiche** (sulla base dei **dati** precisi), che però vanno presentate come **"punti di miglioramento"**
 - evidenziare la finalità (appunto il *miglioramento*), sottolineando che questo costituisce **l'interesse comune**
 - integrare con qualche confronto con le altre Aziende, sottolineando il **vantaggio** del rapportarsi ad altre realtà (scopo non competitivo o di classifica)
- **avanzare PROPOSTE di raccomandazioni, non solo critiche**
 - **QUALI IMPEGNI vorremmo far assumere alla Direzione:**
 - i risultati da "portare a casa", tra cui fondamentale una data già fissata per un prossimo incontro.