

Organizzato da



POLICLINICO DI
SANT'ORSOLA



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Con il patrocinio di



**IRCCS Azienda Ospedaliero
Universitaria di Bologna**
Policlinico di Sant'Orsola

Aula "I Maestri", Pad. 23
13 maggio 2026
9:00 - 16:00

Services for Care

Care for Services

**Seconda edizione del Forum nazionale sulle esperienze
di Service Design in ambito sanitario**

Il Policlinico di Sant'Orsola IRCCS è un contesto dinamico, articolato e multidimensionale, frequentato ogni giorno da una pluralità di utenti con bisogni differenti: pazienti, caregiver, personale e studenti vivono l'ospedale con ruoli, aspettative e stati emotivi differenti, richiedendo un approccio capace di leggere, gestire e integrare le necessità così da far sentire ognuno accolto nella comunità del Policlinico.

A partire dal 2020, il Policlinico promuove nuove modalità di lavoro orientate a migliorare e facilitare i processi progettuali, orientandoli verso metodologie collaborative e orizzontali. Nel gennaio 2023, in collaborazione con il Dipartimento di Architettura di Alma Mater Studiorum- Università di Bologna, è stata avviata una sperimentazione dedicata all'applicazione Service Design, introducendo un approccio progettuale capace di supportare l'analisi dei contesti complessi e la co-creazione di soluzioni innovative.

Tramite l'adozione di una metodologia creativa, iterativa e collaborativa, capace di attivare processi utili all'esplorazione di percorsi complessi, è possibile stimolare l'emersione delle esigenze delle persone e sviluppare soluzioni innovative aderenti alle specificità del contesto. Con questo orientamento il Policlinico ha indagato nel tempo una pluralità di tematiche legate al miglioramento di accoglienza e accessibilità nei percorsi di cura, nonché un'efficace presa in carico dell'utente. Tale sperimentazione mira a valorizzare il processo progettuale come momento essenziale di ascolto, osservazione, confronto e co-progettazione, evidenziando il contributo che il Service Design può offrire nell'ambito sanitario.

Una prima tappa di questo percorso di confronto è stata rappresentata dal forum nazionale "Services for Care, Care for Services", ospitato negli spazi del Policlinico a novembre 2024. L'iniziativa ha avuto il duplice obiettivo di promuovere e approfondire la pratica del Service Design nei contesti sanitari, contribuendo alla costruzione di una rete di soggetti interessati a questo tipo di approccio, sia su scala nazionale sia internazionale.

La seconda edizione del convegno, nuovamente curata in collaborazione con l'Università di Bologna ha l'obiettivo di creare uno spazio stabile di confronto e crescita del Service Design. Tra i temi in programma particolare attenzione sarà dedicata alla relazione con gli attori del territorio, leva strategica per rafforzare l'impatto sociale dei servizi e ampliare le possibilità di collaborazione lungo l'intero percorso di cura.

In questo quadro, il Service Design rappresenta un supporto strategico nel processo verso l'integrazione di dimensioni tecniche e umane, creando un ponte tra le esigenze dei pazienti, dei professionisti e dell'organizzazione e promuovendo un cambiamento culturale orientato alla collaborazione, all'innovazione e alla costruzione di percorsi di cura più accessibili, efficaci e centrati sulla persona.



Chiara Gibertoni
Direttrice Generale

