

**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

L'IRCCS AOU-BO, Policlinico di Sant'Orsola 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, orientandosi 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 del 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

## PROGRAMMA

ORE 9:00 **Registrazione partecipanti**

ORE 9:30 **Saluti istituzionali**

**Chiara Gibertoni**

Direttrice Generale, IRCCS AOU-BO, Policlinico di Sant'Orsola

**Massimo Fabi**

Assessore alle Politiche per la salute, Regione Emilia-Romagna

**Simona Tondelli**

Prorettrice vicaria, Alma Mater Studiorum - Università di Bologna

**Jacopo Gaspari**

Dipartimento di Architettura, Alma Mater Studiorum - Università di Bologna

ORE 10:00 **Design per la salute | pratiche, sfide, opportunità**

**Alison Prendiville**

London College of Communication, University of the Arts London

**Design's contribution to healthcare interventions:**

**A service design to a systemic service design perspective**

**Glenn Robert**

King's College London

**Lessons learned in implementing and adapting Experience-based Co-design since 2005**

**Sara Donetto**

Brighton and Sussex Medical School

**Healthcare co-design: user-centred, human-centred or relationship-centred?**

ORE 11:30 **Coffee break**

ORE 11:45 **Esperienze di Service Design in ambito sanitario**

**IRCCS AOU-BO, Policlinico di Sant'Orsola**

Team Service Design - Francesca Gorla, Matteo Bertelli, Maria Chiara Wirz

**IRCCS Istituto Clinico Humanitas**

Eleonora Monzani, Chiara Ariotti

ORE 13:00 **Light lunch**

ORE 14:00 **Service Talk: Insieme | percorsi di innovazione condivisa**

Modera: **Pierluigi Molteni**

Dipartimento di Architettura, Alma Mater Studiorum - Università di Bologna

**Sara Branchini**

Centro Antartide

**Nicolò Volpato, Giulia Cavinato**

Tangible

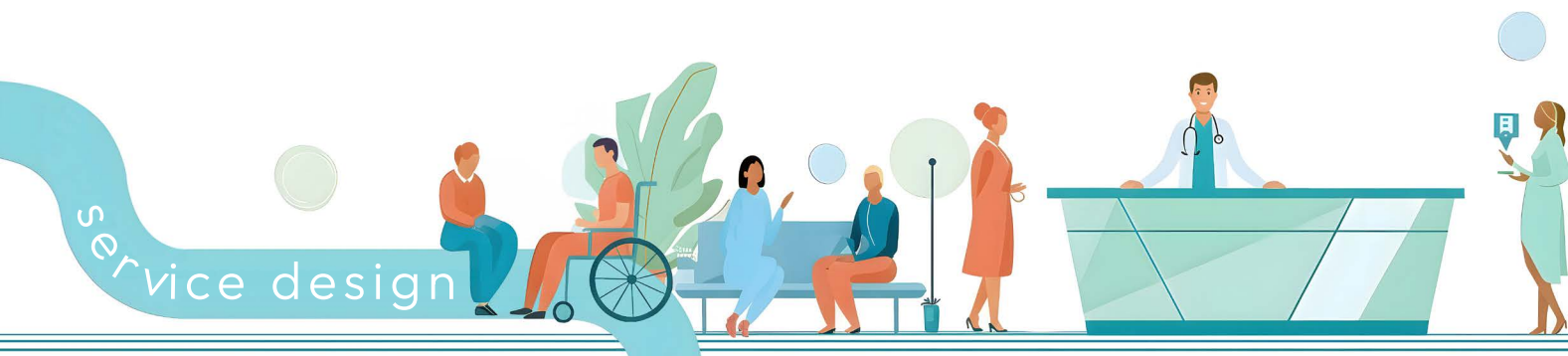
**Gaspere Caliri**

Kilowatt

**Daniele Vaccai**

Torino Stratosferica

Ore 15:30 **Riflessioni conclusive**



## FACULTY

### Chiara Gibertoni

Direttrice Generale  
IRCCS AOU-BO, Policlinico di Sant'Orsola

### Massimo Fabi

Assessore alle Politiche per la salute  
Regione Emilia-Romagna

### Simona Tondelli

Prorettrice vicaria  
Alma Mater Studiorum - Università di Bologna

### Jacopo Gaspari

Professore associato  
Dipartimento di Architettura  
Alma Mater Studiorum - Università di Bologna

### Alison Prendiville

Professoressa in Transdisciplinary Service Design  
School of Design  
London College of Communication, University of the Arts London

### Glenn Robert

Professore in Healthcare Quality & Innovation  
Vice-preside in Research & Impact  
Responsabile della Methodologies Research Division  
Florence Nightingale Faculty of Nursing, Midwifery & Palliative Care King's College London

### Sara Donetto

Senior lecturer & Professoressa associata in Medical Education Dipartimento di Medical Education  
Brighton and Sussex Medical School  
University of Sussex

### Francesca Gorla

Team Service Design, Policlinico di Sant'Orsola

### Matteo Bertelli

Team Service Design, Policlinico di Sant'Orsola

### Maria Chiara Wirz

Team Service Design, Policlinico di Sant'Orsola

### Eleonora Monzani

Project Manager & Service Design Manager  
IRCCS Istituto Clinico Humanitas

### Chiara Ariotti

Patient Experience Officer  
IRCCS Istituto Clinico Humanitas

### Pierluigi Molteni

Professore a contratto  
Dipartimento di Architettura  
Alma Mater Studiorum - Università di Bologna

### Sara Branchini

Vice presidente  
Centro Antartide

### Nicolò Volpato

Fondatore & Amministratore Tangible

### Giulia Cavinato

Service & Experience Designer Tangible

### Gaspere Caliri

Co-fondatore  
Kilowatt

### Daniele Vaccai

Responsabile Contents & Operations  
STRATOSFERICA

## INFORMAZIONI GENERALI

### Crediti ECM

L'evento è accreditato ECM dalla SS Formazione dell'IRCCS di Bologna in quanto provider Regionale per le PROFESSIONI SANITARIE.

È stato chiesto l'accreditamento agli ordini professionali degli ARCHITETTI e degli INGEGNERI.

**Codice organizzatore:** PG20120132780

**Obiettivo formativo:** 11 Management sanitario. Innovazione e sperimentazione di modelli organizzativi e gestionali

Per il rilascio dei crediti è necessario:

- garantire la presenza per il 100% delle ore previste
- superare almeno il 75% delle domande previste per l'apprendimento

### Modalità di iscrizione

L'iscrizione è gratuita. Per iscriversi clicca o inquadra il QR CODE



### Coordinamento scientifico e organizzativo

**Jacopo Gaspari**, Dipartimento di Architettura, Alma Mater Studiorum - Università di Bologna

**Francesca Gorla**, UOC Supporto alla Pianificazione Strategica, Sviluppo Organizzativo e Formazione, IRCCS AOU-BO, Policlinico di Sant'Orsola

**Pierluigi Molteni**, Dipartimento di Architettura, Alma Mater Studiorum - Università di Bologna

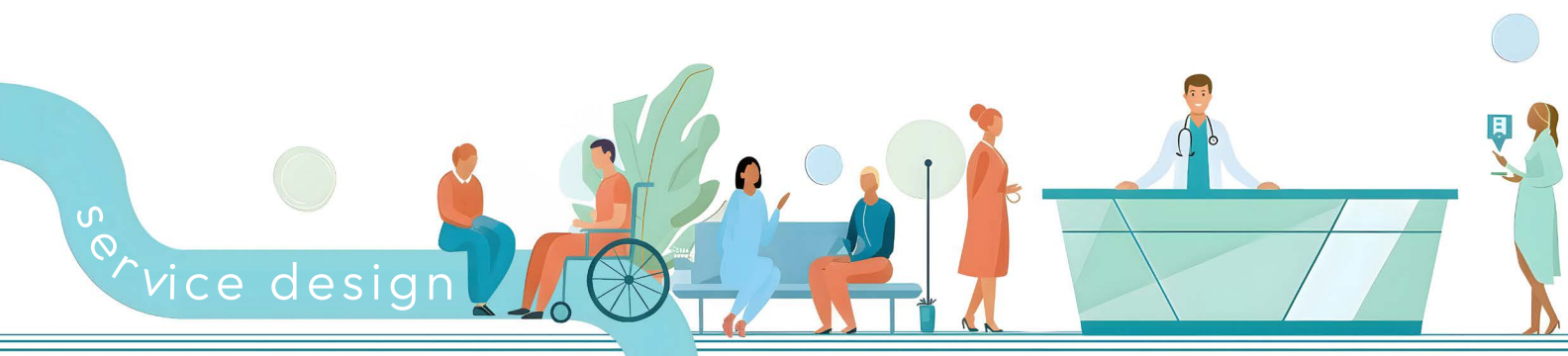
**Francesco Rainaldi**, Coordinatore, Wayfinding e Service Design

### Segreteria scientifica

**Francesca Gorla** · francesca.gorla@aosp.bo.it

### Segreteria organizzativa

servicedesign@aosp.bo.it







Con il patrocinio di

