

**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

Proratrice 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

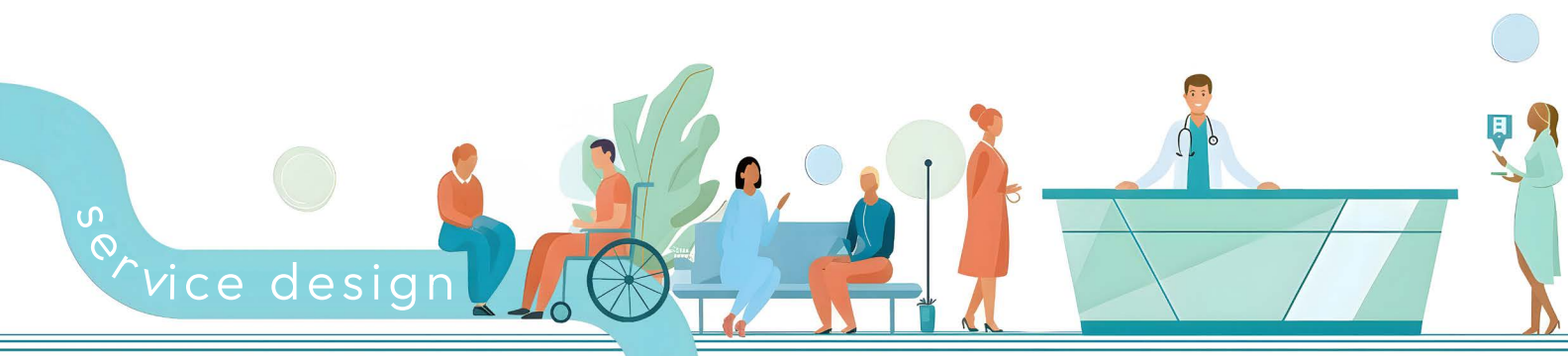
Francesca Gorla • francesca.gorla@aosp.bo.it

Segreteria organizzativa

servicedesign@aosp.bo.it



NOTE



NOTE

This image shows a full page of blank handwriting practice paper. It features approximately 20 evenly spaced horizontal red lines across the entire page, providing a guide for letter height and placement. The background is a clean, solid white color.

Con il patrocinio di

