



AO Ordine
Mauriziano di Torino
Ospedale Umberto I

PIANO DI COMUNICAZIONE

Revisione 1
data di emissione
Febbraio 2020

Pagina 1 di 7

PIANO DI COMUNICAZIONE AO ORDINE MAURIZIANO 2020-2022



CONTENUTI DEL DOCUMENTO

1. TITOLO.....	3
2 DESCRIZIONE SINTETICA.....	3
3. OBIETTIVI.....	3
4. AMBITO DI APPLICAZIONE	3
5. REVISIONI CON MODIFICHE	3
6. GLOSSARIO E ABBREVIAZIONI	3
7. SEQUENZA DELLE ATTIVITA'	4
7.1 Comunicazione esterna (esclusa la comunicazione tra sanitari e paziente)	4
7.2 Comunicazione tra sanitari e paziente	5
7.3 Comunicazione interna	5
8. CRONOPROGRAMMA	6
9. MATRICE DI RESPONSABILITA'	6
10. RISORSE E COSTI PREVISTI	6
11. MONITORAGGIO/VALUTAZIONE/INDICATORI	6
12. DOCUMENTI CORRELATI/BIBLIOGRAFIA	6
13. ELENCO DI DISTRIBUZIONE.....	7



1. TITOLO

PIANO DI COMUNICAZIONE

2 DESCRIZIONE SINTETICA

Il piano di comunicazione è uno strumento attraverso il quale la Direzione Generale dell'Azienda definisce gli obiettivi, le modalità e gli strumenti di comunicazione che ha adottato.

Il sistema della comunicazione aziendale è un sistema complesso, che deve tener conto, da un lato, della complessità dell'Azienda, della numerosità dei suoi dipendenti e delle informazioni da comunicare, dall'altro dell'Atto Aziendale e delle relazioni funzionali e responsabilità delle diverse strutture e livelli gerarchici.

Il piano di comunicazione rappresenta uno degli strumenti con cui l'organizzazione rende note e valorizza le scelte e le iniziative poste in essere dall'Azienda, sia all'interno della stessa sia al suo esterno e, in osservanza alla Legge 150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" comprende tutte le attività di informazione e di comunicazione svolte in modo istituzionale.

La comunicazione è strategica per una azienda che si occupi di salute e riveste un ruolo fondamentale nel rapporto di alleanza ed empowerment dei cittadini.

3. OBIETTIVI

Il presente piano si pone i seguenti obiettivi:

- Rafforzamento immagine aziendale e miglioramento accessibilità ai servizi e loro conoscenza
- Empowerment dei cittadini e miglioramento relazioni con associazioni di volontariato e di rappresentanza civica
- Sviluppo della trasparenza e promozione della legalità
- Miglioramento del clima aziendale, aumento del coinvolgimento degli operatori e del loro senso di appartenenza

4. AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente piano si applica a tutte le partizioni organizzative dell'Azienda e a tutti i suoi dipendenti e collaboratori.

5. REVISIONI CON MODIFICHE

Si tratta della prima revisione del documento in questa forma. Rispetto alla precedente è stata dettagliata maggiormente la comunicazione interna.

6. GLOSSARIO E ABBREVIAZIONI

URP: Ufficio Relazioni con il Pubblico.

DMPO: Direzione Medica di Presidio Ospedaliero.

MMG: Medici di Medicina Generale.

PDTA: percorso diagnostico-terapeutico-assistenziale

CAP: Conferenza Aziendale di Partecipazione

CUG: Comitato Unico Garanzia

AO: Azienda Ospedaliera



S.S. struttura semplice
S.C. Struttura complessa
PEC: posta elettronica certificata

7. SEQUENZA DELLE ATTIVITA'

7.1 Comunicazione esterna (esclusa la comunicazione tra sanitari e paziente)

La comunicazione esterna è quella dell'Azienda nei confronti degli Stakeholder, in particolare i cittadini ed i MMG.

Si realizza attraverso due attori principali:

A. URP

Si occupa di fornire informazioni esaurienti e corrette in particolare riguardanti:

- Prenotazioni ed eventuali preparazioni
- funzionamento e localizzazione dei reparti
- servizi offerti dall'Azienda
- modalità organizzative adottate (pasti, visite in ospedale, ingresso di animali,)
- accessibilità per persone disabili o temporaneamente inabili

Inoltre si occupa di gestire eventuali reclami/segnalazioni dell'utente.

B. Addetto Stampa

L'addetto stampa riceve le segnalazioni di eventi pubblici (mostre, convegni, seminari, ecc) promossi dall'Azienda e modifiche rilevanti riguardanti l'Azienda da parte di qualsiasi operatore aziendale e predispone la loro comunicazione ad ampio spettro alla cittadinanza.

I principali strumenti utilizzati per la comunicazione esterna sono:

- Sito internet aziendale e aggiornamento della Carta dei Servizi online
- Mezzi di comunicazione di massa: TV, radio, periodici ed altre pubblicazioni
- Carta dei Servizi
- Opuscoli informativi
- Eventi per promuovere corretti stili di vita e appropriatezza prescrittiva
- Istituzione della Conferenza Aziendale di Partecipazione per la condivisione e il coinvolgimento dei cittadini nei PDTA aziendali

Ambito particolare della comunicazione esterna è la comunicazione istituzionale, fra l'Azienda e gli enti ed organismi: Ministeri, Regione, Amministrazioni pubbliche locali, Aziende pubbliche e private, altre Aziende sanitarie.

L'AO Ordine Mauriziano si è dotato di una serie di indirizzi di posta elettronica certificata, che rappresentano la modalità ordinaria di comunicazione con le altre amministrazioni pubbliche ed enti.

Tale strumento garantisce anche il ritorno dell'informazione circa il ricevimento della comunicazione inviata.



7.2 Comunicazione tra sanitari e paziente

Come specificato nella premessa la comunicazione tra gli operatori sanitari e di assistenza e il paziente e i suoi congiunti (nel rispetto della normativa della privacy) è un elemento qualificante dell'assistenza prestata e rappresenta la base del rapporto di fiducia tra i pazienti e i curanti.

E' indispensabile che qualunque atto sanitario e assistenziale sia condiviso tra gli operatori ed i pazienti. Affinchè si realizzi tale condivisione gli operatori devono spiegare i passaggi salienti del percorso al paziente, motivando le scelte e prestando attenzione alle domande e alle specifiche esigenze del paziente, onde personalizzare il percorso stesso.

La responsabilità di tale comunicazione è di ciascun operatore per la parte di competenza. In merito al più specifico discorso del consenso informato all'atto sanitario si deve far riferimento alla procedura aziendale in materia.

In ogni caso è necessario che la comunicazione sia:

- continua, aggiornata ad ogni modifica della situazione e/o delle condizioni del soggetto,
- estesa secondo i desideri del paziente sia per quanto riguarda l'approfondimento della conoscenza che ritiene di voler avere sia per quanto riguarda il coinvolgimento di persone terze
- riservata sia rispetto alle persone terze sia rispetto al luogo dove deve avvenire
- adeguata alle conoscenze e capacità del soggetto.

I momenti di comunicazione con il paziente sono molto numerosi, sia formali sia più informali, e pertanto non possono essere documentati tutti nella documentazione sanitaria. E' opportuno che vengano riportati momenti formali, anche al di fuori di quanto già previsto per il consenso informato all'atto sanitario, soprattutto se collegiali e/o con la presenza terzi, nonché in caso di particolari esigenze (dissenso del paziente su alcune scelte cliniche proposte, scelta di dimissione anticipata o rifiuto del ricovero del paziente,....)

7.3 Comunicazione interna

La comunicazione interna si realizza principalmente attraverso i seguenti attori:

Direzione Aziendale

Direttori e responsabili di Dipartimento e di Struttura

Dipendenti

Organizzazioni Sindacali Aziendali

Comitato Unico di Garanzia

Principali strumenti utilizzati sono:

- Posta elettronica

La posta elettronica (e-mail) aziendale costituisce il principale strumento aziendale per le comunicazioni interne.

Per questa ragione sono stati creati una serie di indirizzi a livello aziendale.

- Intranet



E' il sito dedicato a chi lavora all'interno dell'AO.

Consente di reperire informazioni, notizie, regolamenti, procedure, modulistiche, accedere alla rubrica, alle news, ecc

- Newsletter Interna

La Newsletter è uno strumento di informazione trimestrale, istituita nel 2019, a cura del gruppo di lavoro aziendale sullo stress lavoro correlato ed il benessere organizzativo.

- riunioni a temi c/o aula Carle o altri spazi aziendali
- aggiornamento bacheche aziendali per diramare informazioni su eventi aziendali
- note della Direzione Generale Aziendale e/o Sanitaria di Presidio protocollate alle Strutture coinvolte (Software interno "Auriga")
- Deliberazioni aziendali e Determine Dirigenziali pubblicate su internet in zona dedicata

Dal momento che è importante che le comunicazioni di carattere informativo e organizzativo arrivino a tutti i dipendenti, si specifica la responsabilità di ciascun Responsabile/Direttore e coordinatore di farsi carico di tale passaggio di informazioni a tutti i collaboratori, attraverso strumenti (email, riunioni di reparto, comunicati,) che permettano di fornire l'evidenza della avvenuta comunicazione a tutti i dipendenti.

8. CRONOPROGRAMMA

Non applicato

9. MATRICE DI RESPONSABILITA'

Non applicato

10. RISORSE E COSTI PREVISTI

Le risorse dedicate alla comunicazione sono i cari strumenti citati e le persone che si dedicano di volta in volta alla comunicazione.

I costi non sono stati calcolati.

11. MONITORAGGIO/VALUTAZIONE/INDICATORI

Il monitoraggio delle attività di comunicazione viene effettuato per le comunicazioni formali attraverso i messaggi di ricevuta delle PEC.

12. DOCUMENTI CORRELATI/BIBLIOGRAFIA

- Atto aziendale



- PG_consenso informato all'atto sanitario
- Legge n° 150/00 "Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni"
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 "Direttiva sui principi per le relazioni con il pubblico
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995: " Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"
- Direttiva 7 febbraio 2002 della presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica "attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"
- Direttiva 8 maggio 2002 della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica "Semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi"
- Decreto legislativo n. 235/2010, "Codice dell'Amministrazione Digitale"
- REGOLAMENTO UE 2016/679

13. ELENCO DI DISTRIBUZIONE

Direttore Generale

Direttore Amministrativo

Direttore Sanitario

Direttori/Responsabili SS.CC./SS.SS

Coordinatori sanitari e amministrativi

Tutto il personale attraverso l'inserimento sull'intranet aziendale