



A.P.S.P. Giacomo Cis - Ledro

Via G. Falcone e P. Borsellino n. 6 -  
38067 LEDRO (TN)

**PIANO  
Comunicazione aziendale  
Vers 00 del 29 marzo 2022**

## **PIANO DI COMUNICAZIONE AZIENDALE E PARTECIPAZIONE**

### **PREMESSA:**

Una buona comunicazione e relazione fra i professionisti e con gli assistiti garantisce allineamento ai comportamenti professionali attesi, aumento della sicurezza nell'erogazione delle cure, partecipazione delle persone e dei familiari nelle scelte del trattamento.

Il piano della comunicazione interna serve per la condivisione sistematica delle informazioni riguardanti i flussi informativi, la reportistica in merito agli obiettivi, ai dati e alle informazioni relative alla performance, agli esiti e ai programmi di miglioramento per la qualità.

### **SCOPO DEL PIANO:**

Esplicitare il Sistema di comunicazioni, interno ed esterno, attraverso il quale vengono informati i vari collaboratori del corretto funzionamento dell'operatività.

Garantire la stessa omogeneità di intervento tra gli operatori garantendo il buon funzionamento della struttura ed una continuità assistenziale definire i processi di comunicazione interna in grado di garantire che i principi, gli obiettivi e le modalità organizzative che la struttura pianifica, siano condivisi per assicurare il coinvolgimento, la motivazione e l'aumento del senso di appartenenza degli operatori.

Definire momenti.

In particolare, per le Aziende Pubbliche di Servi alla Persona, sono previsti questi tipi di comunicazione istituzionalizzata:

**1.NORMA ORGANIZZATIVA:** regola aziendale alla quale tutti debbono attenersi; stabilisce mansioni e/o cambiamenti di carattere generale per la quale deve esistere una norma scritta emessa dal Consiglio di Amministrazione e/o dal Presidente che viene supportata da regole. Approvata dal Consiglio di Amministrazione.

**2.ORDINE DI SERVIZIO:** è un provvedimento scritto con cui il datore di lavoro prescrive un determinato obbligo di fare o di non fare ad uno o più dipendenti. Nella gran parte dei casi, il potere direttivo del datore di lavoro non viene esercitato con atti scritti ma con policy generali o istruzioni rese oralmente.

**3.ISTRUZIONE DI SERVIZIO:** strumento attraverso il quale i normali cambiamenti organizzativi vengono comunicati e distribuiti a tutte le persone coinvolte nel cambiamento. L'emissione è a cura del Direttore con coinvolgimento dei responsabili dei servizi interessati. Approvata dal presidente.

**4. COMUNICAZIONE DI SERVIZIO:** strumento attraverso il quale i responsabili di funzione danno disposizioni operative che possono essere di carattere generale o specifico (diario assistenziale, AGENDA SISPE, mail interna). Emessa dal responsabile del servizio. Approvata dal Direttore.

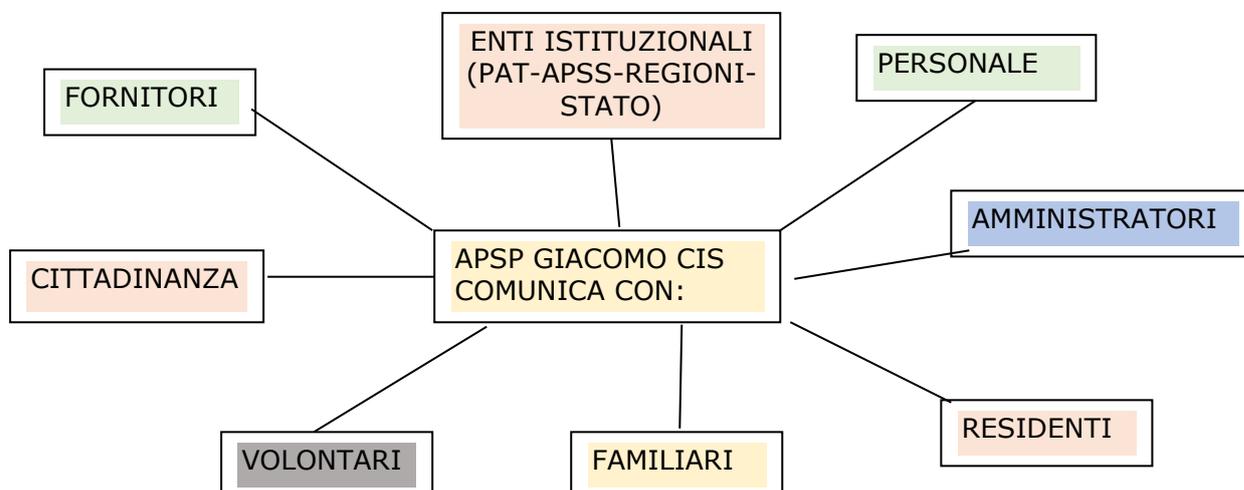


A.P.S.P. Giacomo Cis - Ledro

Via G. Falcone e P. Borsellino n. 6 -  
38067 LEDRO (TN)

**PIANO  
Comunicazione aziendale  
Vers 00 del 29 marzo 2022**

Nella stesura del piano è stata predisposta la seguente mappa per definire tutti i soggetti con i quali l'organizzazione interagisce:



**Si definiscono i tipi di comunicazione con i vari soggetti sopra individuati:**

**PERSONALE:** come si comunica con o tra il personale

Tipo di comunicazione	CHI li comunica (responsabile)	A CHI viene comunicato	COME lo comunica
TURNI	Coordinatore dei servizi	Tutto il personale	Esposizione nei vari servizi
MODIFICA TURNO	Coordinatore dei servizi/infermiere	Agli operatori	Modifica su turnistica previo avviso interessato
CAMBIO TURNO	Operatore che vuole richiederlo	Coordinatore dei servizi/infermiere	Modulo cartaceo scaricabile da STlab
Convocazione Riunioni\equipe	Coordinatore dei servizi	Ai vari servizi	Con la turnistica del mese interessato
FORMAZIONE: sia richieste specifiche che proposte/convocazioni/Piano della Formazione	Responsabile della formazione	Agli operatori dei vari servizi o alle equipe e per CC al coordinatore dei servizi e Resp. Personale per il riconoscimento delle ore	Tramite mail interna e/o mail esterna
SICUREZZA: nuove disposizioni, visite del medico competente	COORDINATORE DEI SERVIZI/	A tutto il personale	Tramite mail interna
VERBALI : delle varie equipe	COORDINATORE DEI SERVIZI	Ai vari servizi	Con inserimento in STlab Sispes
CARTA DEI SERVIZI: comunicazione e revisione	COORDINATORE DEI SERVIZI e resp Qualità	A tutti i professionisti	Mediante comunicazioni mail
QUALITA' revisioni	R. Qualità	Tutto il personale	Tramite incontri ,



A.P.S.P. Giacomo Cis - Ledro

Via G. Falcone e P. Borsellino n. 6 -  
38067 LEDRO (TN)

**PIANO  
Comunicazione aziendale  
Vers 00 del 29 marzo 2022**

procedure, stesura nuove procedure e Obiettivi			mail interna,
FAMILY AUDIT: incontro del gruppo	R. Qualità	Tutto il personale e\o gruppo referente	Tramite mail, incontri con equipe dedicata
BILANCIO SOCIALE	R. Qualità	Tutto il personale	Equipe generale, mail interna e caricamento in Sispes
DISSERVIZI	Tutto il personale	Ai soggetti di interesse	St Qua, sistema Sispes, moduli dedicati per disservizi
CONSEGNE	Inf., Coord, Medico	Tutto il personale	Consegne ai cambi Turno, e dal lunedì al venerdì durante i Briefing e De-briefing delle ore 11.00
ANALISI CLIMA ORGANIZZATIVO: questionario e esiti	Coordinatore dei servizi e Resp. Qualità	Tutto il personale	Mail interna
COMUNICAZIONE FRA PROFESSIONISTI	Figuri professionali	Fra tutti i professionisti	Consegne, equipe dedicate e interprofessionale, mail interne
PRESENZA PSICOLOGO	Coordinatore dei servizi/Resp Formazione	Fra tutti i professionisti	Mail interna e avvisi cartacei
VALUTAZIONE NEOASSUNTO	Coordinatore dei servizi	Neoassunto	Colloquio individuale
OBIETTIVI AZIENDALI	Resp. Qualità	Tutto il personale	Mail interna con inserimento in STlab Sispes
CIRCOLARI E COMUNICAZIONI DI CARATTERE GENERALE DELLA DIREZIONE	Direttore/segreteria	Tutto il personale	Mail interna con inserimento documentale CBA
Risultati indagini di soddisfazione	Resp. qualità	Tutto il personale	Caricamento su portale Sispes

**AMMINISTRATORI** come si comunica con o tra gli amministratori

<b>Tipo di comunicazione</b>	<b>CHI li comunica (RESPONSABILE)</b>	<b>A CHI viene comunicato</b>	<b>COME lo comunica</b>
DISSERVIZI	direttore	Alla presidente e consiglieri amministrativi	Mail a direzione e CDA
BILANCIO SOCIALE	direttore	Alla presidente e consiglieri amministrativi	Durante il CDA



A.P.S.P. Giacomo Cis - Ledro

Via G. Falcone e P. Borsellino n. 6 -  
38067 LEDRO (TN)

**PIANO  
Comunicazione aziendale  
Vers 00 del 29 marzo 2022**

CARTA DEI SERVIZI	direttore	Alla presidente e consiglieri amministrativi	Durante il CDA
PIANO PROGRAMMATICO	direttore	Alla presidente e consiglieri amministrativi	Durante il CDA
Risultati indagini di soddisfazione	Direttore	Alla presidente e consiglieri	Durante le riunioni di CDA

**RESIDENTI E FAMILIARI** come si comunica con o i residenti e familiari

<b>Tipo di comunicazione</b>	<b>CHI li comunica</b>	<b>A CHI viene comunicato</b>	<b>COME lo comunica</b>
CARTA DEI SERVIZI	COORDINATORE DEI SERVIZI	Ai referenti dei residenti e ai familiari	Durante la fase di visita Pre-ingresso/ e pubblicata su sito Web
PARTECIPAZIONE SCELTE	Coordinatore dei Servizi, medico, animatori, operatori	Residenti  Residenti e familiari	Coinvolgendolo nelle scelte della vita quotidiana e delle attività Partecipazione ai PAI e coinvolgimento nel definire gli obiettivi
RISCHIO CLINICO	Medico, Infermieri, Coordinatore dei Servizi	Residenti e familiari	Colloquio telefonico o in presenza
PROMOZIONE DELLA SALUTE	Medico, Infermieri, Coordinatore dei Servizi	Residenti e referenti salute	Partecipazione al processo assistenziale
QUALITA': questionario di soddisfazione e Bilancio sociale	Responsabile Qualità tramite segreteria	Residenti e familiari	Via mail, per posta e pubblicazione sul sito
CONSENSO INFORMATO	Medico e COORDINATORE DEI SERVIZI	Residenti e familiari	Colloqui esplicativi con familiari e residenti
DISSERVIZI	Coordinatore dei Servizi, Medico, Personale Amministrativo	Referenti	Avviso di disservizio avvenuto
INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE RIFERITE ALL'ANDAMENTO DELLA STRUTTURA	Direzione/Presidenza	Residenti e familiari	mail
Risultati indagini di soddisfazione	Resp. qualità	Residenti e familiari, cittadine, stakeholder	Caricamento su sito internet



A.P.S.P. Giacomo Cis - Ledro

Via G. Falcone e P. Borsellino n. 6 -  
38067 LEDRO (TN)

**PIANO**  
**Comunicazione aziendale**  
**Vers 00 del 29 marzo 2022**

**VOLONTARI** come si comunica con o tra i volontari

<b>Tipo di comunicazione</b>	<b>CHI li comunica</b>	<b>A CHI viene comunicato</b>	<b>COME lo comunica</b>
PROPOSTE ATTIVITA'	volontari	Animazione, presidente direttore	Verbalmente, mail, eventuale incontri dedicati
FORMAZIONE: eventuali eventi formativi	Resp. Formazione tramite animazione	volontari	Mail, avviso cartaceo, brochure informativa
CARTA DEI SERVIZI	animatori	volontari	Presentazione e sito internet
QUALITA'. Bilancio Sociale	Presidente e direttore	volontari	Presentazione durante incontro dedicato
SEGNALAZIONE A.P.S.P	VOLONTARI	Presidente e direttore	MAIL DI SEGNALAZIONE NELL'APPOSITO LINK SUL SITO
Risultati indagini di soddisfazione	Resp. qualità	Volontari	Caricamento su sito internet

**CITTADINANZA** come si comunica con la cittadinanza

<b>Tipo di comunicazione</b>	<b>CHI li comunica</b>	<b>A CHI viene comunicato</b>	<b>COME lo comunica</b>
QUALITA': CDS e Bilancio Sociale	Presidente e direttore	cittadinanza	Incontri periodici, pubblicazione sul sito
BOLLETTINO PARROCCHIALE	Presidente e ANIMATORE	Cittadinanza e parrocchiani	Articolo sul bollettino parrocchiale
INCONTRI DEDICATI. Invecchiamento attivo, alzheimer, educazione alla salute	Presidente e direttore	Cittadinanza	Volantini sul territorio, pubblicazione sul sito A.p.s.p., Comune, pubblicazione sui social e su quotidiani locali
SEGNALAZIONE DA PARTE DEL CITTADINO	CITTADINO	Presidente e direttore	mail diretta, modulo reclami e link sul sito
Altri EVENTI ORGANIZZATI DALLA STRUTTURA	Animatori/segreteria	Cittadinanza e stakeholder	Pubblicazione sul sito, mail, volantini
Comunicazioni relative a servizi esterni	SEGRETERIA	Cittadinanza e stakeholder	Pubblicazione sul sito, mail, volantini
Risultati indagini di soddisfazione	Resp. qualità	Cittadinanza e stakeholder	Caricamento su sito internet



A.P.S.P. Giacomo Cis - Ledro

Via G. Falcone e P. Borsellino n. 6 -  
38067 LEDRO (TN)

**PIANO  
Comunicazione aziendale  
Vers 00 del 29 marzo 2022**

**FORNITORI** come si comunica con o i fornitori

<b>Tipo di comunicazione</b>	<b>CHI li comunica</b>	<b>A CHI viene comunicato</b>	<b>COME lo comunica</b>
BILACIO SOCIALE	Direttore e Economo	Fornitori	Via mail pubblicazione sul sito
DATI E NORME	economo	fornitori	Via mail
GARE E APPALTI	RUP	A tutti nella sezione amministrazione trasparenza a interessati	Piattaforma Mercurio Acquisti in rete PA,

**COMUNE DI LEDRO/COMUNITA' DI VALLE/PAT/APSS/REGIONI/STATO**  
come si comunica con o tra i soggetti istituzionali

<b>Tipo di comunicazione</b>	<b>CHI li comunica</b>	<b>A CHI viene comunicato</b>	<b>COME lo comunica</b>
LABORATORIO ARCO: esami ematici e gestione trasfusioni materiale , esiti	Infermieri, medico, COORDINATORE DEI SERVIZI	Responsabile del laboratorio,	telefonicamente o via mail
DATI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI	Coordinatore dei Servizi e Amministrazione	PAT, APSS, MINISTERO SALUTE E ALTRI	Via Pec e mail

**STRUMENTI DI ASCOLTO**

Sono strumenti che vengono messi a disposizione del personale, dei familiari e degli stakeholders in generale per raccogliere osservazioni, suggerimenti, reclami. Si tratta di strumenti volti anche a garantire una comunicazione bilaterale.

OBIETTIVO	DESTINATARI	RESPONSABILE	STRUMENTO	PROGRAMMAZIONE
Possibilità di ascolto competente rispetto a problematiche professionali e non	Tutto il personale	Psicologo	colloqui	2 volte al mese, il giovedì
Favorire la possibilità di ascolto per gruppo di piano	Personale afferente ai 2 piano	Responsabile di nucleo	colloquio	al bisogno
Favorire la possibilità di incontro con la direzione per situazioni non affrontabili in altri momenti di ascolto	Tutto il personale	Direttore	colloquio	Al bisogno
Favorire la possibilità di incontro con la presidenza per situazioni non	Tutto il personale	Presidente	colloquio	Al bisogno



A.P.S.P. Giacomo Cis - Ledro

Via G. Falcone e P. Borsellino n. 6 -  
38067 LEDRO (TN)

**PIANO  
Comunicazione aziendale  
Vers 00 del 29 marzo 2022**

affrontabili in altri momenti di ascolto					
Favorire la presentazione di reclami/suggerimenti/osservazioni	Tutto il personale	Coordinatore	Segnalazioni sul portale "St.Qua"		Al bisogno
Favorire la presentazione di reclami/suggerimenti/osservazioni	Familiari/cittadini /stakeholder	Resp. Qualità	Segnalazioni sul modulo online nel sito internet o modulo cartaceo		Al bisogno
Favorire la segnalazione di comportamenti corruttivi garantendo l'anonimato	Chiunque sia a conoscenza di fatti anticorrottivi	Direttore	Mail a responsabileanticorruzione@apspgiacomocis.it		Al bisogno

**STRUMENTI DI CONDIVISIONE**

Sono importanti al fine di effettuare scelte il più possibile condivise e consapevoli fra i vari livelli del personale. Si tratta di strumenti interni.

OBIETTIVI	PERSONALE COINVOLTO	RESPONSABILE	STRUMENTO	PROGRAMMAZIONE
Favorire la possibilità di condivisione delle informazioni di gestione della quotidianità	Personale in turno alle ore 11.00	Coordinatore	Momento di briefing e debriefing quotidiano	Tutti i giorni alle 11,00 dal lunedì al venerdì al 2 <sup>o</sup> piano.
Favorire la raccolta di problematiche di carattere generale attraverso una modalità orizzontale	Equipe interprofessionale	Coordinatore	Confronto in riunione	1 volta al mese
Favorire la raccolta di problematiche di carattere sanitario attraverso una modalità orizzontale	Equipe infermieri	Coordinatore	Confronto in riunione	1 volta al mese
Stesura OBIETTIVI AZIENDALI annuali	Resp. Qualità	Equipe interprofessionale e infermieri	Confronto in riunione	1 volta all'anno



*A.P.S.P. Giacomo Cis - Ledro*

*Via G. Falcone e P. Borsellino n. 6 -  
38067 LEDRO (TN)*

**PIANO  
Comunicazione aziendale  
Vers 00 del 29 marzo 2022**

Analisi indicatori clinici del progetto INDICARE SALUTE	Resp. Qualità	Equipe interprofessionale e infermieri	Confronto in riunione	3 volte all'anno
--	---------------	--	-----------------------	------------------

**Distribuzione:** Il presente piano viene e custodito e reso disponibile ai vari settori mediante inserimento in Sispes – ST LaB