



A.P.S.P. Giacomo Cis – Ledro  
Via G. Falcone e P. Borsellino n. 6-8  
38067 LEDRO (TN)

# PIANO COMUNICAZIONE AZIENDALE

Rev. **02**

Data: **05.03.2025**

1 di 7

# PIANO COMUNICAZIONE AZIENDALE

## INDICE

PREMESSA .....	2
OBIETTIVI .....	2
CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
SOGGETTI COINVOLTI .....	3
PROCESSI DI COMUNICAZIONE .....	3

## **PREMESSA**

Un' organizzazione di servizi socio sanitari è, per sua natura, un sistema complesso che vede interagire tra loro elementi umani, tecnologici, gestionali ed organizzativi.

La comunicazione interna all'interno di una A.P.S.P. (Azienda Pubblica di Servizi alla Persona) può essere concepita come un sistema strategico volto a veicolare la diffusione e la condivisione delle scelte, dei valori, delle informazioni attraverso il coinvolgimento e la partecipazione attiva di tutti i professionisti. Si tratta di un processo trasversale e può rappresentare una risorsa capace di creare sinergia tra tutti gli operatori, assicurare il loro coinvolgimento, sviluppare il senso di identità collettiva e favorirne l'appartenenza aziendale.

L'integrazione tra le varie figure professionali e, gli stakeholders della stessa, può avvenire solo se si mantiene una comunicazione rispettosa e chiara del proprio e dell'altrui ruolo. L'azione comunicativa ha bisogno della condivisione non solo di premesse tecniche, ma, soprattutto, di un orizzonte etico.

Le interazioni umane nel lavoro devono essere permeabili al mutamento, alla novità, alla ricostruzione arricchendo la nostra professionalità quotidianamente.

L'efficacia di una buona comunicazione interna dipende dalla sua capacità di raggiungere i destinatari di riferimento e di garantire un corretto allineamento ai vari comportamenti professionali attesi. Risulta rilevante non solo informare e coinvolgere i vari servizi ma anche individuare in modo chiaro la tipologia di informazioni da gestire, l'obiettivo da perseguire, i destinatari, i canali, le modalità e gli strumenti comunicativi più appropriati affinché le informazioni giungano a destinazione nella forma desiderata. La comunicazione fa parte del "prenderci cura", dell'agire in modo ordinato all'interno dell'organizzazione.

## **OBIETTIVI**

Il piano della comunicazione è finalizzato al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- migliorare il clima aziendale e la qualità dei servizi;
- incrementare il coinvolgimento, la motivazione, la responsabilizzazione e il senso di appartenenza nel personale e nei collaboratori;
- individuare gli strumenti comunicativi più efficaci;
- attivare una comunicazione funzionale in termini di accuratezza, tempestività ed utilità;
- aumentare la consapevolezza e la condivisione degli obiettivi/politiche aziendali;
- verificare l'efficacia della comunicazione interna.

In particolare, per le Aziende Pubbliche di Servizi 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.

## **CAMPO DI APPLICAZIONE**

Il piano definisce le azioni di comunicazione da implementare in un determinato arco temporale e si applica a tutti i dipendenti e collaboratori dell'A.P.S.P. Giacomo Cis. Persegue i principi di trasparenza, riservatezza e partecipazione.

## SOGGETTI COINVOLTI

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



## PROCESSI DI COMUNICAZIONE

Si definiscono i tipi di comunicazione con i vari soggetti sopra individuati.

### PERSONALE

Tipo di comunicazione	CHI li comunica (responsabile)	A CHI viene comunicato	COME comunica	FREQUENZA della comunicazione
Turnistica	Coordinatore dei servizi	Tutto il personale	Esposizione nei vari servizi	Mensilmente
Modifica turno	Coordinatore dei servizi/infermiere	Agli operatori	Modifica su turnistica previo avviso interessato	Al bisogno
Cambio turno	Operatore che vuole richiederlo	Coordinatore dei servizi/infermiere	Modulo cartaceo scaricabile da STlab	Al bisogno
Convocazione riunioni\equipe	Coordinatore dei servizi	Ai vari servizi	Con la turnistica del mese interessato	Mensilmente
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	Al bisogno

Sicurezza: nuove disposizioni, visite del medico competente	Coordinatore dei servizi / Responsabile Ufficio Personale	A tutto il personale / al personale interessato	Tramite mail interna	Al bisogno
Verbali : delle varie equipe	Coordinatore dei servizi	Ai vari servizi	Con inserimento in STlab Sispes	Mensilmente
Carta dei servizi: comunicazione e revisione	Coordinatore dei servizi e Responsabile Qualità	A tutti i professionisti	Mediante comunicazioni mail	Annualmente o al bisogno
Qualità revisioni procedure, stesura nuove procedure	Responsabile Qualità	Tutto il personale	Tramite incontri di lavoro, mail interna.	Triennale o al bisogno
Family Audit: incontro del gruppo	Referente Family Interno	Tutto il personale e\o gruppo referente	Tramite mail, incontri con equipe dedicata	Annuale/ Periodico
Bilancio Sociale	Responsabile Qualità	Tutto il personale	Equipe generale, mail interna e caricamento in Sispes	Triennale / Periodico
Disservizi	Tutto il personale	Ai soggetti di interesse	St Qua, sistema Sispes, moduli dedicati per disservizi	Al bisogno
Consegne	Inf., Coord, Medico OSS	Tutto il personale	Consegne ai cambi Turno, e dal lunedì al venerdì durante i Briefing e De-briefing.	Quotidianamente
Analisi clima organizzativo: questionario e esiti	Coordinatore dei servizi e Responsabile Qualità	Tutto il personale	Mail interna	Biennale
Comunicazione fra professionisti	Figuri professionali	Fra tutti i professionisti	Consegne, equipe dedicate e interprofessionale, mail interne	Quotidianamente
Presenza psicologo	Coordinatore dei servizi/Responsabile Formazione	Fra tutti i professionisti	Sistema informativo interno (agenda) e avvisi cartacei	Mensilmente
Valutazione neoassunto	Coordinatore dei servizi (e Resp. Servizi in caso di assunzione aiuto cuoco o amministrativo)	Neoassunto	Colloquio individuale	All'ingresso del nuovo assunto
Obiettivi aziendali	Responsabile Qualità	Tutto il personale	Mail interna con inserimento in STlab Sispes	Annualmente
Circolari e comunicazioni di carattere generale della direzione	Direttore/segreteria	Tutto il personale	Mail interna con inserimento documentale CBA	Al bisogno

Risultati indagini di soddisfazione	Responsabile Qualità	Tutto personale	il Caricamento su sistema informativo interno Sispes	Al bisogno
-------------------------------------	----------------------	-----------------	--	------------

### **AMMINISTRATORI**

<b>Tipo di comunicazione</b>	<b>CHI li comunica (RESPONSABILE)</b>	<b>A CHI viene comunicato</b>	<b>COME lo comunica</b>	<b>FREQUENZA della comunicazione</b>
Disservizi	Direttore	Alla presidente e consiglieri amministrativi	Mail a direzione e CDA	Periodicamente
Bilancio sociale	Direttore	Alla presidente e consiglieri amministrativi	Durante il CDA	Annualmente
Carta dei servizi	Direttore	Alla presidente e consiglieri amministrativi	Durante il CDA	Annualmente
Piano programmatico	Direttore	Alla presidente e consiglieri amministrativi	Durante il CDA	Annualmente
Risultati indagini di soddisfazione	Direttore	Alla presidente e consiglieri	Durante le riunioni di CDA	Annualmente

### **RESIDENTI E FAMILIARI**

<b>Tipo di comunicazione</b>	<b>CHI li comunica</b>	<b>A CHI viene comunicato</b>	<b>COME lo comunica</b>	<b>FREQUENZA della comunicazione</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	Al bisogno
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	Al bisogno / Periodicamente
Rischio clinico	Medico e/o Infermieri.	Residenti e familiari	Colloquio telefonico o in presenza	Al bisogno
Promozione della salute	Medico, Infermieri, Coordinatore dei Servizi	Residenti e referenti salute	Partecipazione al processo assistenziale	In itinere
Qualità: questionario di soddisfazione	Responsabile Qualità	Residenti e familiari	Via mail, per posta e pubblicazione sul sito	Biennale
Consenso informato	Medico e Coordinatore dei servizi	Residenti e familiari	Colloqui esplicativi con familiari e residenti	Al bisogno
Disservizi	Tutti gli operatori	Referenti e/o	Avviso di	Al bisogno

		residenti	disservizio avvenuto	
informazioni di carattere generale riferite all'andamento della struttura	Direzione/Presidenza	Residenti, familiari e referenti dei familiari	Mail e/o incontri	Al bisogno
Risultati indagini di soddisfazione	Responsabile Qualità	Residenti e familiari, stakeholder	Pubblicazione sul sito internet aziendale e incontri	Biennale

### **VOLONTARI**

<b>Tipo di comunicazione</b>	<b>CHI li comunica</b>	<b>A CHI viene comunicato</b>	<b>COME lo comunica</b>	<b>FREQUENZA della comunicazione</b>
PROPOSTE ATTIVITÀ	Volontari	Animazione	Verbalmente, mail, eventuale incontri dedicati	Al bisogno
FORMAZIONE: eventuali eventi formativi	Responsabile Formazione tramite animazione	Volontari	Mail, avviso cartaceo, brochure informativa	Al bisogno
CARTA DEI SERVIZI	Animatori	Volontari	Presentazione e sito internet	Al bisogno
QUALITÀ - Bilancio Sociale	Presidente e Direttore	Volontari	Presentazione durante incontro dedicato	Al bisogno
SEGNALAZIONE A.P.S.P	Volontari	Referente Animazione	Mail segnalazione / verbalmente	Al bisogno
Risultati indagini di soddisfazione	Responsabile Qualità	Volontari	Caricamento su sito internet	Al bisogno

### **CITTADINANZA**

<b>Tipo di comunicazione</b>	<b>CHI li comunica</b>	<b>A CHI viene comunicato</b>	<b>COME lo comunica</b>	<b>FREQUENZA della comunicazione</b>
QUALITÀ: CDS e Bilancio Sociale	Presidente e direttore	Cittadinanza	Pubblicazione sul sito	Al bisogno
BOLLETTINO PARROCCHIALE	Presidente e Servizio Animazione	Cittadinanza e parrocchiani	Articolo sul bollettino parrocchiale	Periodicamente
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	Al bisogno
SEGNALAZIONE DA PARTE DEL CITTADINO	Cittadino	Presidente e direttore	mail diretta, modulo reclami e link sul sito	Al bisogno

Altri EVENTI ORGANIZZATI DALLA STRUTTURA	Servizio Animazione /Servizio Segreteria	Cittadinanza e stakeholder	Pubblicazione sul sito, mail, volantini	Al bisogno
Comunicazioni relative a servizi esterni	Servizio Segreteria	Cittadinanza e stakeholder	Pubblicazione sul sito, mail, volantini	Al bisogno
Risultati indagini di soddisfazione	Resp.qualità	Cittadinanza e stakeholder	Caricamento su sito internet	Al bisogno

## **FORNITORI**

<b>Tipo di comunicazione</b>	<b>CHI li comunica</b>	<b>A CHI viene comunicato</b>	<b>COME lo comunica</b>	<b>FREQUENZA della comunicazione</b>
DATI E NORME	Economo	fornitori	Via mail	Al bisogno
GARE E APPALTI	RUP	A tutti nella sezione amministrazione trasparenza a interessati	Piattaforma Mercurio Acquisti in rete PA,	Al bisogno

## **COMUNE DI LEDRO/COMUNITA' DI VALLE/PAT/APSS/REGIONI/STATO**

<b>Tipo di comunicazione</b>	<b>CHI li comunica</b>	<b>A CHI viene comunicato</b>	<b>COME lo comunica</b>	<b>COME lo comunica</b>
DATI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI	Coordinatore dei Servizi e Amministrazione	Enti Vari	Via Pec e mail	Al bisogno

## **DISTRIBUZIONE**

Il piano di comunicazione sarà pubblicato all'interno del sistema informativo aziendale interno per essere portato a conoscenza di tutti gli operatori coinvolti.

## **RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI**

- Decreto del Presidente della Giunta Provinciale 27-11-2000 n. 30-48/leg, Regolamento concernente "Disciplina in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private" ai sensi dell'art. 43 della L.P. 3 febbraio 1998, n. 3, agg. 15.10.2023.

- Gramigna A., Stecca S., (2010), "Comunicare dentro l'amministrazione", Collana Strumenti di URPdegliURP, Vol. 6, Dipartimento della Funzione Pubblica, Roma.

- Levi N., (2006), "Il Piano di Comunicazione - Apprendere dall'esperienza", Collana Strumenti

di URPdegliURP, Vol. 4, Dipartimento della Funzione Pubblica, Roma.

- Pilati M., Tosi H. L., (2006), Organizzazione e gestione risorse umane, Management Vol. 4, Università Bocconi Editore, Milano.

- Invernizzi E., Mazzei A., (2006), La comunicazione interna, in Invernizzi E. (a cura di) Manuale di Relazioni Pubbliche Vol.2, McGraw-Hill, Milano.