

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “Cristani - de Luca”

MEZZOCORONA

- Provincia Autonoma di Trento -

PIANO DELLA COMUNICAZIONE AZIENDALE

allegato alla delibera del Consiglio di Amministrazione n. 13 dd. 26/03/2025

LA PRESIDENTE
Monica Bacca

IL DIRETTORE
Luigi Chini

PREMESSA

Una buona comunicazione e relazione fra i professionisti operanti in struttura, gli ospiti residenti e le loro famiglie, garantisce l'allineamento a comportamenti professionali attesi, l'aumento della sicurezza nell'erogazione delle cure e la partecipazione dei residenti e dei loro familiari nelle scelte del trattamento.

Il piano della comunicazione aziendale 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.

DESTINATARI E SCOPO DEL PIANO

I destinatari del presente piano di comunicazione sono gli amministratori, i dipendenti e collaboratori a diverso titolo (tra cui anche i volontari), i residenti ed i loro familiari.

Il presente piano si prefigge di:

- esplicitare il sistema di comunicazioni attraverso il quale vengono informati i vari destinatari delle scelte strategiche e del funzionamento dell'operatività;
- garantire un'omogeneità di comunicazione tra gli operatori al fine del buon funzionamento della struttura e della 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 del personale e di tutti i collaboratori a vario titolo;
- coinvolgere i familiari per l'ottimizzazione dell'erogazione dei servizi.

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Attraverso la *Comunicazione Istituzionale* vengono diffuse le decisioni strategiche dell'azienda assunte dall'organo di governo nonché le modalità operative ed organizzative da parte della direzione.

Tipo documento	Destinatari	Responsabile della comunicazione	Frequenza della comunicazione	Mezzo di comunicazione
Piano programmatico triennale	Personale	Direzione	Annuale	Riunioni periodiche del personale Sito istituzionale
Politiche per la qualità	Personale	Direzione e Responsabile Qualità	Annuale	Riunioni periodiche del personale Sito istituzionale
Reportistica in ambito qualità (restituzione audit Q&B, Accredитamento, Questionari gradimento, Indicare salute)	Personale	Direzione e Responsabile Qualità	Bimestrale	Riunioni periodiche del personale Sito istituzionale
	Residenti e familiari	Direzione e Responsabile Qualità Presidenza	Semestrale/annuale	Riunioni periodiche con i familiari Sito istituzionale
Piano della formazione	Personale	Direzione e Responsabile Formazione	Annuale	Riunioni periodiche del personale Sito istituzionale

Piano della comunicazione aziendale

Reportistica/consuntivo attività formativa	Consiglio di Amministrazione Direzione	Responsabile Formazione	Annuale	Riunioni Consiglio di Amministrazione
Obiettivi generali e obiettivi specifici Foreg	Personale Rappresentanze sindacali	Direzione	Annuale	Riunioni periodiche del personale
Obiettivi al dirigente	Direttore	Consiglio di Amministrazione	Annuale	Riunioni del Consiglio di Amministrazione
Obiettivi specifici per incaricati	Responsabili incaricati	Direzione	Annuale	Riunioni periodiche del personale
Incarichi ai responsabili	Responsabili incaricati	Direzione	Annuale	Colloquio individuale Lettera di incarico Mail
Circolari e comunicazioni di carattere generale	Personale	Direzione Responsabile personale	Al bisogno	Portale personale Mail Bacheca
Pubblicazione cartellini, cedolini, CU, modulistica	Personale	Responsabile personale	Mensile	Portale personale
Condivisone problematiche sanitarie, assistenziali e progettualità	OSS Infermieri Animatori Fisioterapisti	Coordinatrice	Settimanali	Riunioni di equipe/reparto
Condivisone problematiche servizi generali e progettualità	Personale amministrazione, servizi generali	Direzione	Al bisogno	Riunioni dei servizi generali
Informazioni di carattere generale riferite all'andamento della struttura	Personale	Direzione e Responsabile di servizio	Bimestrale	Riunioni periodiche del personale
	Residenti e familiari	Direzione e Responsabile di servizio Presidenza	Annuale / Semestrale	Riunioni periodiche con i familiari
Informazioni sull'andamento economico	Consiglio di Amministrazione	Direzione	Trimestrale	Riunioni periodiche del Consiglio di Amministrazione Sito istituzionale
	Personale	Direzione	Annuale	Riunioni periodiche del personale Sito istituzionale
	Residenti e familiari	Direzione e Presidenza	Annuale	Riunioni periodiche con i familiari Sito istituzionale
Eventi organizzati dalla APSP o da Enti collegati	Tutti gli stakeholders	Presidenza Direzione Responsabile formazione e segreteria	Al bisogno	Sito internet Mail Social network Bacheca Riunioni periodiche
Comunicazioni relative ai servizi	Tutti gli stakeholders	Presidenza Direzione	Al bisogno	Sito internet Mail Social network Bacheca Riunioni periodiche
Programmazione, formazione e informative relative al volontariato	Volontari	Direzione Presidenza segreteria Responsabili animazione	Al bisogno	Mail Gruppo WhatsApp Bacheca
Giornalino istituzionale dell'APSP "Il Chiacchierone"	Tutti gli stakeholders	Direzione Responsabile animazione	Annuale	Stampa del giornalino Sito internet

STRUMENTI DI CONDIVISIONE

Gli 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 esclusivamente interni.

Strumento	Obiettivo di comunicazione	Destinatari	Responsabile	Programmazione
Riunioni con il Personale	Piano Programmatico triennale Politiche per la qualità Reportistica Piano della Formazione Obiettivi Informazioni di carattere generale economico e specifico	Personale	Direzione Responsabili di servizio	Bimestrale
Riunioni periodiche con i familiari	Reportistica Informazioni di carattere generale economico e specifico	Familiari e residenti	Direzione Responsabili di servizio	Semestrale/annuale
Riunioni Consiglio di Amministrazione	Reportistica in generale e specifica su andamento economico, qualità, formazione	Consiglieri	Direzione	Mensile
Riunioni con i volontari	Comunicazione programmazione volontariato e informative	Volontari	Presidenza Direzione Responsabile animazione	Mensile
Riunioni di equipe/reparto	Condivisone problematiche sanitarie, assistenziali e progettualità	Personale	Coordinatrice	Settimanali
Riunioni dei servizi generali	Condivisone problematiche servizi generali e progettualità	Personale	Direzione	Al bisogno
Colloqui individuali	Incarichi Obiettivi	Personale	Direzione Presidenza	Al bisogno
Mail Bacheca	Informazioni di carattere generale Circolari Eventi	Tutti gli stakeholders	Direzione Responsabile del servizio	Al bisogno
Portale personale	Pubblicazione cartellini, cedolini, CU, modulistica	Personale	Responsabile del personale	Mensile
Sito istituzionale	Informazioni di carattere istituzionale Provvedimenti soggetti a pubblicazione Informazioni relative ai servizi Obblighi di trasparenza	Tutti gli stakeholders	Direzione Responsabile del servizio	Al bisogno
Social network	Informazioni di carattere generale Eventi	Tutti gli stakeholders	Direzione Responsabile animazione	Al bisogno
Gruppi WhatsApp	Informazioni per i volontari Eventi	Volontari	Responsabile animazione	Al bisogno
Stampa giornalino	Resoconto attività annuali	Tutti gli stakeholders	Direzione Responsabile animazione	annale

STRUMENTI DI ASCOLTO

Gli strumenti di ascolto sono strumenti che vengono messi a disposizione del personale, dei familiari e degli stakeholders in generale per raccogliere osservazioni, suggerimenti, reclami (da parte degli stakeholders interni o esterni).

Si tratta di strumenti volti anche a garantire una comunicazione bidirezionale.

Obiettivo	Destinatari	Responsabile	Strumento	Programmazione
Garantire la possibilità di uno sportello di ascolto "competente" rispetto a problematiche sia professionali che non	Personale	Psicologo	Colloquio con lo psicologo	A richiesta
Favorire la possibilità di ascolto "competente" per i gruppi professionali	Personale	Psicologo	Focus group con lo psicologo	A richiesta o secondo programmazione
Favorire la raccolta di problematiche di carattere generale	Personale	Coordinatrice	Colloquio con la coordinatrice e riunioni di reparto	Libera durante il turno della coordinatrice
Favorire la possibilità di incontro con la Direzione	Personale	Direttore	Colloquio con la direzione e riunioni bimestrali	A richiesta e secondo programmazione bimestrale
Favorire la possibilità di incontro con la Presidenza	Personale	Presidente	Colloquio con la Presidente	A richiesta previo appuntamento
Favorire la presentazione di reclami/suggerimenti/osservazioni	Personale, residenti familiari	Direttore	Cassetta di presentazione reclami suggerimenti Mail	//
Favorire le segnalazioni di comportamenti corruttivi garantendo l'anonimato	Chiunque sia a conoscenza di fatti corruttivi	Direttore quale RPCT Responsabile prevenzione corruzione e trasparenza	Mail: anticorruzione@casacristani.it	//
Favorire le segnalazioni relative alla protezione ed al trattamento dei dati personali	Chiunque sia a conoscenza di violazione dei dati personali	Responsabile della Protezione dei Dati DPO	Mail: serviziopdo@upipa.tn.it	//
Agevolare la comunicazione ed il confronto fra i rappresentanti dei residenti e l'APSP	Rappresentanti dei residenti	Consiglio di Amministrazione	Riunioni mail istituzionale o del destinatario	A richiesta o secondo programmazione