

 RESIDENZA - MOLINO Azienda Pubblica di Servizi alla Persona - Dro 38074 DRO (TN) - Via Molino, 9	PIANO DI COMUNICAZIONE AZIENDALE E PARTECIPAZIONE		Rev. 00 Pag. 1 di pag. 10
DATA DI EMISSIONE: 27/06/2022	APPROVAZIONE: 27/06/2022		
DIFFUSIONE: sistema informatico aziendale	RIFERIMENTO: Z/Servizio Qualità/		

Rev.	Data	Redazione	Verifica	Approvazione
00	27/06/2022	Sara Tonelli (Responsabile della Qualità)	Leila Lorenza (Coordinatrice dei servizi)	Marilena Nella (Direttore)

DISTRIBUZIONE

Settore
Tutti

LISTA REVISIONI

Rev.	Data	Modifiche
00	27/06/2022	Prima emissione

Indice generale

PIANO DI COMUNICAZIONE AZIENDALE E PARTECIPAZIONE.....	1
1. PREMESSA:.....	2
2. SCOPO DEL PIANO:.....	2
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.....	2
3. Tipi di comunicazione con i vari soggetti individuati:.....	3
3.1. PERSONALE: come si comunica con o tra il personale.....	3
3.2. AMMINISTRATORI come si comunica con o tra gli amministratori.....	4
3.3. RESIDENTI E FAMILIARI come si comunica con o i residenti e familiari.....	5
3.4. VOLONTARI come si comunica con o tra i volontari.....	6
3.5. CITTADINANZA come si comunica con la cittadinanza.....	6
3.6. FORNITORI come si comunica con o i fornitori.....	7
3.7. COMUNE DI DRO/COMUNITA' DI VALLE/PAT/APSS/REGIONI/STATO come si comunica con o tra i soggetti istituzionali.....	7
4. STRUMENTI DI ASCOLTO.....	7
5. STRUMENTI DI CONDIVISIONE.....	8

 RESIDENZA - MOLINO Azienda Pubblica di Servizi alla Persona - Dro 38074 DRO (TN) - Via Molino, 9	PIANO DI COMUNICAZIONE AZIENDALE E PARTECIPAZIONE		Rev. 00 Pag. 2 di pag. 10
DATA DI EMISSIONE: 27/06/2022	APPROVAZIONE: 27/06/2022		
DIFFUSIONE: sistema informatico aziendale	RIFERIMENTO: Z/Servizio Qualità/		

1. PREMESSA:

Una buona comunicazione e relazione fra i "portatori di interesse" 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 ed esterna 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.

2. 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 di ascolto e partecipazione;

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 e approvata dal Consiglio di Amministrazione e/o dal Presidente che viene supportata da regole.

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.

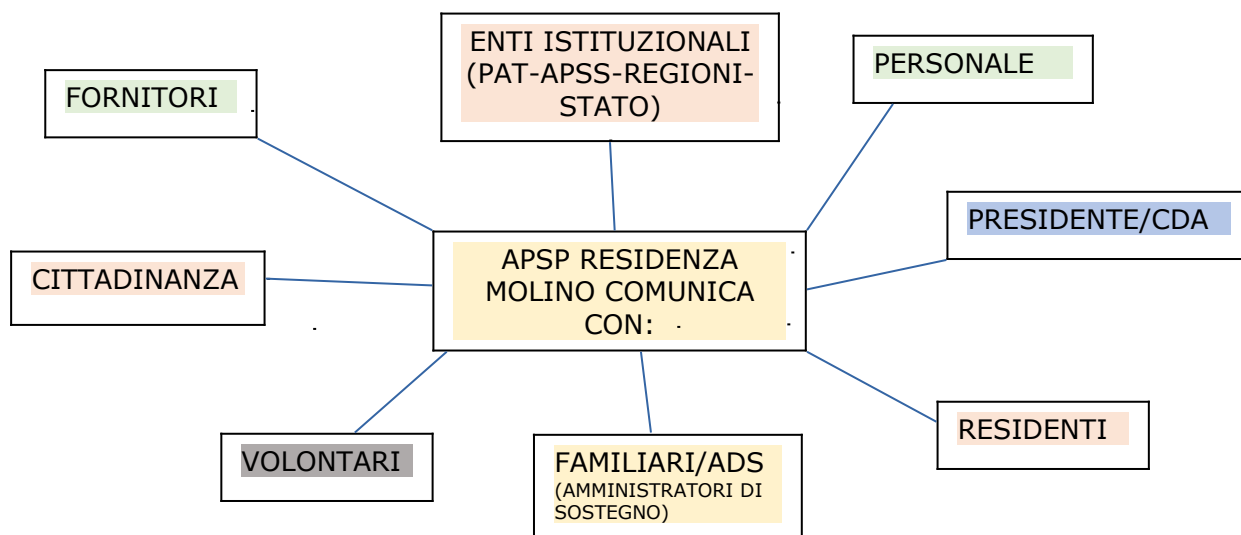
3.ISTRUZIONE DI SERVIZIO: strumento attraverso il quale i normali cambiamenti organizzativi vengono comunicati e distribuiti a tutte le persone coinvolte nel cambiamento. L'emissione è a cura del Direttore con coinvolgimento dei responsabili dei servizi interessati. Approvata dal presidente.

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, mail interna, mail per servizio). Emessa dal responsabile del servizio. Approvata dal Direttore.

5. COMUNICAZIONE AL FAMILIARE: strumento attraverso il quale si forniscono delle informazioni varie da parte dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), della direzione, del coordinatore sanitario e dei servizi.

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

 RESIDENZA - MOLINO Azienda Pubblica di Servizi alla Persona - Dro 38074 DRO (TN) - Via Molino, 9	PIANO DI COMUNICAZIONE AZIENDALE E PARTECIPAZIONE		Rev. 00 Pag. 3 di pag. 10
DATA DI EMISSIONE: 27/06/2022	APPROVAZIONE: 27/06/2022		
DIFFUSIONE: sistema informatico aziendale	RIFERIMENTO: Z/Servizio Qualità/		



3. Tipi di comunicazione con i vari soggetti individuati:

3.1. ***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/Ufficio Personale	Tutto il personale	Esposizione nei vari servizi e sul portale del personale CBA
MODIFICA TURNO	Coordinatore dei servizi/infermiere/dipendente	Al dipendente	Modifica su turnistica previo avviso interessato
CAMBIO TURNO	Dipendente che vuole richiederlo	Coordinatore dei servizi/infermiere	Modulo cartaceo scaricabile documentale CBA
CONVOCAZIONE RIUNIONI/ÉQUIPE	Direttore/Coordinatore dei servizi	Ai vari servizi	Mail agli interessati
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

 RESIDENZA - MOLINO Azienda Pubblica di Servizi alla Persona - Dro 38074 DRO (TN) - Via Molino, 9	PIANO DI COMUNICAZIONE AZIENDALE E PARTECIPAZIONE		Rev. 00 Pag. 4 di pag. 10
DATA DI EMISSIONE: 27/06/2022	APPROVAZIONE: 27/06/2022		
DIFFUSIONE: sistema informatico aziendale	RIFERIMENTO: Z/Servizio Qualità/		

SICUREZZA: NUOVE DISPOSIZIONI, VISITE DEL MEDICO COMPETENTE	Ufficio Personale	A tutto il personale	Tramite mail interna/consegna Lettera
VERBALI DELLE VARIE EQUIPE	COORDINATORE DEI SERVIZI	Ai vari servizi	Con inserimento in Portale CBA/Area Qualità
CARTA DEI SERVIZI: COMUNICAZIONE E REVISIONE	Direttore/ resp. Qualità	A tutti i professionisti	Mediante comunicazioni mail e pubblicazione sul sito
QUALITA' REVISIONI PROCEDURE, STESURA NUOVE PROCEDURE E OBIETTIVI	Resp. Qualità	Personale coinvolto	Tramite incontri , mail interna in CBA,
BILANCIO SOCIALE	Direttore/ resp. Qualità	Tutto il personale	Equipe generale, mail interna e caricamento in CBA
DISSERVIZI	Tutto il personale	Ai soggetti di interesse	Database generale Dro, moduli dedicati per disservizi
CONSEGNE	Tutte le figure di assistenza	Tutto il personale	Consegne verbali e scritte ai cambi turno
ANALISI CLIMA ORGANIZZATIVO: QUESTIONARIO E ESITI	Direttore	Tutto il personale	Momento dedicato, Mail interna e pubblicazione su CBA/Area Qualità/DVR
COMUNICAZIONE FRA PROFESSIONISTI	Varie figure professionali coinvolte	Fra tutti i professionisti coinvolti	Consegne, équipe 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	Direttore	Tutto il personale	Riunione interna e caricamento su CBA
CIRCOLARI E COMUNICAZIONI DI CARATTERE GENERALE DELLA DIREZIONE	Direttore/U.R.P.	Tutto il personale	Mail interna con inserimento documentale CBA
RISULTATI INDAGINI DI SODDISFAZIONE	Direzione	Tutto il personale	Caricamento su su CBA

 RESIDENZA - MOLINO Azienda Pubblica di Servizi alla Persona - Dro 38074 DRO (TN) - Via Molino, 9	PIANO DI COMUNICAZIONE AZIENDALE E PARTECIPAZIONE		Rev. 00 Pag. 5 di pag. 10
DATA DI EMISSIONE: 27/06/2022	APPROVAZIONE: 27/06/2022		
DIFFUSIONE: sistema informatico aziendale	RIFERIMENTO: Z/Servizio Qualità/		

**3.2. PRESIDENTE/CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE (CDA)
come si comunica con o tra gli amministratori**

Tipo di comunicazione	CHI li comunica (RESPONSABILE)	A CHI viene comunicato	COME lo comunica
BILANCIO SOCIALE	Direttore	Presidente e consiglieri amministrativi	Con mail prima del CDA e discussione durante il CDA per approvazione
CARTA DEI SERVIZI	Direttore	Presidente e consiglieri amministrativi	Con mail prima del CDA e discussione durante il CDA per approvazione
PIANO PROGRAMMATICO	Direttore	Presidente e consiglieri amministrativi	Con mail prima del CDA e discussione durante il CDA per approvazione
RISULTATI INDAGINI DI SODDISFAZIONE	Direttore	Presidente e consiglieri	Con mail prima del CDA e discussione durante il CDA
RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI ANNO PRECEDENTE	Direttore	Presidente e consiglieri	Con mail prima del CDA e discussione durante il CDA per approvazione
PIANO QUALITÀ	Direttore	Presidente e consiglieri	Con mail prima del CDA e discussione durante il CDA per approvazione
BUDGET E BILANCIO	Direttore	Presidente e consiglieri	Con mail prima del CDA e discussione durante il CDA per approvazione
PIANO TRIENNALE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E LA TRASPARENZA	Direttore	Presidente e consiglieri	Con mail prima del CDA e discussione durante il CDA per approvazione

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

Tipo di comunicazione	CHI li comunica	A CHI viene comunicato	COME lo comunica
CARTA DEI SERVIZI	Chi fa la visita preingresso	Al nuovo residente, referenti dei residenti	Durante la fase di visita Pre-ingresso/ e

 RESIDENZA - MOLINO Azienda Pubblica di Servizi alla Persona - Dro 38074 DRO (TN) - Via Molino, 9	PIANO DI COMUNICAZIONE AZIENDALE E PARTECIPAZIONE		Rev. 00 Pag. 6 di pag. 10
DATA DI EMISSIONE: 27/06/2022	APPROVAZIONE: 27/06/2022		
DIFFUSIONE: sistema informatico aziendale	RIFERIMENTO: Z/Servizio Qualità/		

		e ai familiari/ADS	pubblicata su sito Web
PARTECIPAZIONE SCELTE	Equipe assistenziale	Residenti/ADS Residenti e familiari/ADS	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
PROMOZIONE DELLA SALUTE	Medico, Infermieri, Coordinatore dei Servizi	Residenti e referenti salute	Partecipazione al processo assistenziale
QUALITA': QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE E BILANCIO SOCIALE	Direzione/U.R.P	Residenti e familiari	Via mail e pubblicazione sul sito
CONSENSO INFORMATO	Medico	Residenti e ADS	Colloqui esplicativi con familiari e residenti e ADS
DISSERVIZI	Coordinatore dei Servizi, Medico, Personale Amministrativo	Referenti	Avviso di disservizio avvenuto
INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE RIFERITE ALL'ANDAMENTO DELLA STRUTTURA	Direzione	Residenti e familiari/ADS	Mail/riunioni
RISULTATI INDAGINI DI SODDISFAZIONE	Direttore	Residenti e familiari, cittadine, "portatori di interesse"	Caricamento su sito internet

3.4. VOLONTARI come si comunica con o tra i volontari

Tipo di comunicazione	CHI li comunica	A CHI viene comunicato	COME lo comunica
PROPOSTE ATTIVITA'	Animatore	Referente volontari	Verbalmente, telefonicamente, eventuale incontri dedicati
FORMAZIONE:EVENTUALI EVENTI FORMATIVI	Resp. Formazione tramite coordinatore	Referente volontari	Avviso cartaceo, telefonicamente, brochure informativa
CARTA DEI SERVIZI	Animatori/	Volontari	Presentazione e sito

 RESIDENZA - MOLINO Azienda Pubblica di Servizi alla Persona - Dro 38074 DRO (TN) - Via Molino, 9	PIANO DI COMUNICAZIONE AZIENDALE E PARTECIPAZIONE		Rev. 00 Pag. 7 di pag. 10
DATA DI EMISSIONE: 27/06/2022	APPROVAZIONE: 27/06/2022		
DIFFUSIONE: sistema informatico aziendale	RIFERIMENTO: Z/Servizio Qualità/		

	coordinatore		internet
QUALITA'. BILANCIO SOCIALE	Direttore	volontari	Presentazione durante incontro dedicato
SEGNALAZIONE/ PROPOSTE	Referente volontari	U.R.P.	Modulo per segnalazioni
RISULTATI INDAGINI DI SODDISFAZIONE	Direzione	Volontari	Pubblicazione sul sito internet

3.5. CITTADINANZA come si comunica con la cittadinanza

Tipo di comunicazione	CHI li comunica	A CHI viene comunicato	COME lo comunica
QUALITA': CDS E BILANCIO SOCIALE	Presidente e direttore	Cittadinanza	Incontri, pubblicazione sul sito
CONTENUTI DEL GIORNALINO NOTE DI GIOIA	Direttore e U.R.P.	Cittadinanza	Giornalino pubblicato sul sito
INCONTRI DEDICATI. INVECCHIAMENTO ATTIVO, ALZHEIMER, EDUCAZIONE ALLA SALUTE	Comunità di Valle e rete con altre A.P.S.P.	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
ALTRI EVENTI ORGANIZZATI DALLA STRUTTURA	Animatori/U.R.P.	Cittadinanza e stakeholder	Pubblicazione sul sito, mail, volantini
COMUNICAZIONI RELATIVE A SERVIZI ESTERNI	U.R.P.	Cittadinanza e stakeholder	Pubblicazione sul sito, mail, volantini
RISULTATI INDAGINI DI SODDISFAZIONE	Direttore e U.R.P.	Cittadinanza e stakeholder	Caricamento su sito internet

3.6. FORNITORI come si comunica con o i fornitori

Tipo di comunicazione	CHI li comunica	A CHI viene comunicato	COME lo comunica
BILANCIO 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	Piattaforma Mercurio Acquisti in rete PA,

 RESIDENZA - MOLINO Azienda Pubblica di Servizi alla Persona - Dro 38074 DRO (TN) - Via Molino, 9	PIANO DI COMUNICAZIONE AZIENDALE E PARTECIPAZIONE		Rev. 00 Pag. 8 di pag. 10
DATA DI EMISSIONE: 27/06/2022	APPROVAZIONE: 27/06/2022		
DIFFUSIONE: sistema informatico aziendale	RIFERIMENTO: Z/Servizio Qualità/		

		interessati	
--	--	-------------	--

3.7. COMUNE DI DRO/COMUNITA' DI VALLE/PAT/APSS/REGIONI/STATO come si comunica con o tra i soggetti istituzionali

Tipo di comunicazione	CHI li comunica	A CHI viene comunicato	COME lo comunica
APSS (es: LABORATORIO ARCO per esami ematici e gestione trasfusioni materiale, esiti, farmacia, visite specialistiche)	Infermieri, medico, COORDINATORE DEI SERVIZI	Responsabile del servizio in APSS	Telefonicamente o via mail o tramite apposita modulistica
DATI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI	Coordinatore dei Servizi e Amministrazione	PAT, APSS, MINISTERO SALUTE E ALTRI	Via Pec e mail

4. 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 incontro con la direzione per situazioni non affrontabili in altri momenti di ascolto	Tutto il personale	Direttore	colloquio	Al bisogno su appuntamento.
Favorire la presentazione di reclami/suggerimenti/osservazioni	Tutto il personale	Coordinatore	Segnalazioni sul database generale Dro	Al bisogno
Favorire la presentazione di reclami/suggerimenti/osservazioni	Familiari/cittadini/stakeholder	URP	Segnalazioni sul modulo online nel sito internet o modulo cartaceo	Al bisogno

 RESIDENZA - MOLINO Azienda Pubblica di Servizi alla Persona - Dro 38074 DRO (TN) - Via Molino, 9	PIANO DI COMUNICAZIONE AZIENDALE E PARTECIPAZIONE		Rev. 00 Pag. 9 di pag. 10
DATA DI EMISSIONE: 27/06/2022	APPROVAZIONE: 27/06/2022		
DIFFUSIONE: sistema informatico aziendale	RIFERIMENTO: Z/Servizio Qualità/		

Favorire segnalazione comportamenti corruttivi garantendo l'anonimato	la di Chiunque sia a conoscenza di fatti anticorrotivi	Direttore	Mail a anticorruzione@residenzamolino.it	Al bisogno
Confronto con i rappresentanti dei residenti	Rappresentanti	Direttore e coordinatore dei servizi	Colloquio	1^ mercoledì di ogni mese

5. 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 raccolta di problematicità di carattere generale attraverso una modalità orizzontale	Gruppo di miglioramento	Coordinatore	Confronto in riunione	1 volta al mese
Favorire la raccolta di problematicità di carattere sanitario attraverso una modalità orizzontale	Equipe infermieri	Coordinatore	Confronto in riunione	Al bisogno (almeno 2 volte all'anno)
Stesura OBIETTIVI AZIENDALI annuali	Tutto il personale	Direzione	Confronto in riunione	1 volta all'anno
Analisi indicatori clinici del progetto INDICARE SALUTE	Resp. Qualità	Equipe interprofessionale e infermieri	Confronto in riunione	3 volte all'anno
Raccogliere istanze di carattere generale	Tutto il personale	Direzione e coordinamento	Confronto in riunione	1 volta la mese tranne nel periodo estivo
Audit	Personale interessato	Coordinatore	Confronto in riunione	Al bisogno (almeno 2 volte all'anno)

 RESIDENZA - MOLINO Azienda Pubblica di Servizi alla Persona - Dro 38074 DRO (TN) - Via Molino, 9	PIANO DI COMUNICAZIONE AZIENDALE E PARTECIPAZIONE		Rev. 00 Pag. 10 di pag. 10
DATA DI EMISSIONE: 27/06/2022		APPROVAZIONE: 27/06/2022	
DIFFUSIONE: sistema informatico aziendale		RIFERIMENTO: Z/Servizio Qualità/	

Staff di direzione condivisione di informazioni organizzative	Staff di direzione	Direzione	Confronto in riunione	?
--	--------------------	-----------	-----------------------	---

Distribuzione: Il presente piano viene e custodito e reso disponibile ai vari settori mediante inserimento in CBA/Area Qualità