

2025



A.P.S.P. "VALLE DEL VANOI"
CANAL SAN BOVO

PIANO DELLA COMUNICAZIONE

n.	Provvedimento di adozione	N.	Data
00	DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	10	22.03.2023
01	DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	37	09.09.2025



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 assicurando 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 del personale.

Redazione: Zortea Cinzia	Approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 37 dd. 09.09.20253	Revisione n. 01
--------------------------	--	--------------------

**DOCUMENTI DI COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE**

Per comunicazione istituzionale si intende sia le modalità attraverso le quali le decisioni strategiche dell'azienda e le decisioni del Consiglio di Amministrazione vengono comunicate al personale, sia la comunicazione esterna dell'ente rispetto ai servizi attivati e alle informazioni di carattere istituzionale che l'ente vuole comunicare all'esterno.

Documento	Destinatari	Responsabilità	Frequenza di aggiornamento
Piano Programmatico	Tutto il Personale	Direttore e CDA	Triennale
Obiettivi generali di struttura	Tutto il Personale	Direttore	Annuale
Piano Politiche per la Qualità	Tutto il Personale	Direttore	Annuale
Incarichi ai responsabili	Responsabili	Direttore	Annuale
Scheda nuovi progetti (se attivati nell'anno)	Personale sanitario e assistenziale	Coordinatore dei servizi	Annuale
Piano della Formazione	Tutto il Personale	Direttore	Annuale
Consuntivo della Qualità	Tutto il personale CDA Ospiti/familiari	Direttore	Annuale
Report Qualità	Tutto il personale CDA Ospiti/familiari	Ufficio Qualità	Annuale
Informative relative al volontariato-programmazione volontariato	Volontari/animatrice	Rappresentante dei volontari - direzione	Al bisogno e almeno annuale
Informative relative alla gestione che hanno impatto sul sistema organizzativo	Tutto il personale coinvolto dall'informazione gestionale	Direttore- Coordinatore dei servizi	Al bisogno
Informative relative alla gestione che hanno impatto sul sistema organizzativo	Rappresentanti dei familiari	Direttore	Bimestrale

Redazione: Zortea Cinzia	Approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 37 dd. 09.09.20253	Revisione n. 01
--------------------------	---	-----------------

**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	Stakeholder	Responsabile	Programmazione
Riunione Annuale	Presentazione obiettivi RSA/Cento Diurno	Tutto il personale dipendente, Volontari	Direttore	entro il mese di aprile dell'anno di riferimento
Riunione Annuale	Risultati qualità; Comunicazione obiettivi specifici piano politiche per la qualità	CDA, Tutto il personale, Familiari	Ufficio qualità e Direzione	entro il mese di giugno dell'anno di riferimento
Incontro del direttore con i singoli responsabili	Comunicazione obiettivi specifici piano politiche per la qualità e consegna lettere di incarico e firma per accettazione	Responsabili incaricati per obiettivi specifici come da piano politiche per la qualità	Direttore	entro il mese di aprile dell'anno di riferimento
Riunione con i volontari	Comunicazione programmazione volontariato e informative	Volontari/animatrice	Direttore	entro il mese di aprile dell'anno di riferimento
Riunioni straordinari e al bisogno	Comunicazioni aspetti gestionali con impatto sull'organizzazione	Il personale coinvolto negli aspetti gestionali da comunicare	Direttore-coordinatore dei servizi	Al bisogno
Riunione Annuale	Ritorno dei dati dell'attività dell'anno (dati consuntivo per la qualità e obiettivi del piano triennale, standard di qualità, questionari di gradimento, indicatori dei progetti in atto e presentazione obiettivi)	Tutto il personale	Ufficio qualità e Direzione	entro il mese di aprile dell'anno successivo
Portale aziendale	Circolare e comunicazioni di servizio	Tutto il personale	Direzione	Al bisogno
Mail	Informativa generale riferita all'andamento della situazione	Familiari/Referenti ospiti	Direzione	Bimestrale
Sito Internet	Obiettivi Piano politiche per la Qualità e relativi Risultati	Stakeholder esterni	Ufficio qualità e Direzione	Annuale

Redazione: Zortea Cinzia	Approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 37 dd. 09.09.20253	Revisione n. 01
--------------------------	---	-----------------



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.

Strumento	Modalità di espressione	Tempistiche organizzative per garantire la partecipazione	Responsabile dell'organizzazione	Pianificazione
Riunioni comitato di gestione	Tramite compilazione del diario delle problematiche in cucinino al 1° piano e condivisione con i rappresentanti	Diario sempre presente, data riunione comitato esposta 1 settimana prima della riunione	Direttore e coordinatore assistenziale	Almeno trimestrale
Presenza giornaliera Coordinatore	Libera durante il turno del coordinatore	Presenza 5 giorni su 7	Coordinatore dei servizi	Giornalmente
Presenza giornaliera Direttore	Libera durante il colloquio	Previo appuntamento	Direttore	Al bisogno
Possibilità di incontro con Presidente	Libera durante il colloquio	Previo appuntamento	Presidente	Al bisogno
Possibilità di uno sportello di ascolto "competente" rispetto a problematiche professionali	Libera durante il colloquio	Previo appuntamento	Psicologo	Al bisogno
Possibilità di presentare reclamo/suggerimenti	scritta	Libera	Direttore e coordinatore assistenziale	Risposta entro 10gg. lavorativi
E-mail	scritta	Libera	Direttore e coordinatore assistenziale	Risposta entro 10gg. lavorativi

Redazione: Zortea Cinzia	Approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 37 dd. 09.09.20253	Revisione n. 01
--------------------------	---	-----------------