

**Centro Regionale S. Alessio  
Margherita di Savoia per i ciechi**

PROCEDURA GESTIONALE

COMUNICAZIONE E RELAZIONE TRA I PROFESSIONISTI, CON GLI  
UTENTI, LE FAMIGLIE E GLI STAKEHOLDERS

---

**INDICE**

1. SCOPO.....	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	3
4. MODULISTICA UTILIZZATA.....	3
5. ABBREVIAZIONI E TERMINOLOGIA .....	4
6. RESPONSABILITA'.....	4
7. MODALITA' OPERATIVE .....	5
7.1 COMUNICAZIONE E RELAZIONE TRA I PROFESSIONISTI, CON GLI UTENTI, LE FAMIGLIE E GLI STAKEHOLDERS.....	5
7.2 COMUNICAZIONE ESTERNA.....	8
8. MONITORAGGIO SULL'EFFICACIA DELLA PROCEDURA.....	9

Verificata da RSQ	Approvata da Direzione
-------------------	------------------------

REV.	DATA	NOTA DI REVISIONE
0	22/08/18	Prima emissione

# **Centro Regionale S. Alessio Margherita di Savoia per i ciechi**

## **PROCEDURA GESTIONALE**

### **COMUNICAZIONE E RELAZIONE TRA I PROFESSIONISTI, CON GLI UTENTI, LE FAMIGLIE E GLI STAKEHOLDERS**

---

#### **1 SCOPO**

Scopo della presente procedura è quello di delineare le modalità per rendere efficace la comunicazione e la relazione tra i professionisti che operano nella sede centrale e nelle sedi territoriali del Centro, e quindi tra questi, gli utenti ed i loro familiari, in modo da migliorare la sicurezza nell'erogazione delle prestazioni, rendere consapevoli gli utenti e i loro familiari riguardo ai trattamenti, coinvolgere tutti gli stakeholders per realizzare una capillarità di azioni mirate a migliorare la qualità di vita dell'utente.

Oltre alla comunicazione interna come sopra definita, la seguente procedura disciplina i termini in cui viene erogata la comunicazione esterna.

.

#### **2 CAMPO DI APPLICAZIONE**

La procedura si applica all'intera organizzazione della struttura e coinvolge principalmente: servizi riabilitativi, servizi scolastici e servizi territoriali, URP, ufficio stampa e comunicazione.

# **Centro Regionale S. Alessio Margherita di Savoia per i ciechi**

## **PROCEDURA GESTIONALE**

### **COMUNICAZIONE E RELAZIONE TRA I PROFESSIONISTI, CON GLI UTENTI, LE FAMIGLIE E GLI STAKEHOLDERS**

---

#### **3 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO**

- Manuali ICF
- Carta dei Servizi

#### **4 MODULISTICA UTILIZZATA**

- Questionario di gradimento degli utenti
- CCR
- Richiesta certificazioni
- Modello di segnalazione reclamo
- Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dei lavoratori

# **Centro Regionale S. Alessio Margherita di Savoia per i ciechi**

## **PROCEDURA GESTIONALE**

### **COMUNICAZIONE E RELAZIONE TRA I PROFESSIONISTI, CON GLI UTENTI, LE FAMIGLIE E GLI STAKEHOLDERS**

---

#### **5 ABBREVIAZIONI e TERMINOLOGIA**

CCR	Cartella Clinica Riabilitativa
Manuali ICF	Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute
DM	Direttore Medico
MR	Medico Responsabile
DG	Direttore Generale
URP	Ufficio Relazioni con il Pubblico
CdR	Centro di Riabilitazione
CPS	Comitato di Programmazione e Sorveglianza

#### **6 RESPONSABILITA'**

Il DM è responsabile del monitoraggio e della congruità della comunicazione intesa come relazione tra i professionisti e gli operatori, gli utenti, i loro familiari.

Il MR è responsabile di gestire gli Obiettivi del progetto riabilitativo iniziali e finali (CCR), del Consenso informato al trattamento riabilitativo, della Relazione Clinico-Riabilitativa, della Richiesta di rinnovo di progetto. Il Presidente ha la responsabilità della Carta dei Servizi e degli altri strumenti di comunicazione.

# **Centro Regionale S. Alessio Margherita di Savoia per i ciechi**

## **PROCEDURA GESTIONALE**

### **COMUNICAZIONE E RELAZIONE TRA I PROFESSIONISTI, CON GLI UTENTI, LE FAMIGLIE E GLI STAKEHOLDERS**

---

L'URP è responsabile della diffusione e dell'elaborazione dei dati del Questionario di Gradimento agli utenti e alle loro famiglie/caregiver.

L'URP è responsabile di raccogliere e catalogare la modulistica per le segnalazioni di non conformità oltre che di catalogare i vari suggerimenti e di elaborare i dati.

## **7 MODALITA' OPERATIVE**

### **7.1 COMUNICAZIONE E RELAZIONE TRA I PROFESSIONISTI, CON GLI UTENTI, LE FAMIGLIE E GLI STAKEHOLDERS**

#### **7.1.1 Partecipazione dei professionisti e degli operatori - modalità di comunicazione e relazioni interne alla struttura**

La Direzione Medica favorisce i flussi informativi e la distribuzione della reportistica in merito agli obiettivi, ai dati e alle informazioni relative alla performance, agli esiti e ai programmi di miglioramento della qualità e sicurezza del paziente, condividendo sistematicamente le informazioni all'interno dell'organizzazione, utilizzando i seguenti strumenti: Circolare del DG, apposite Riunioni di équipe settimanali, Riunioni plenarie mensili, Riunioni settimanali tra la Direzione medica e generale, medici responsabili dei servizi, coordinatori dei servizi, responsabile dei servizi socio-educativi e responsabile dell'AS, lo strumento di monitoraggio e programmazione PRO.MO., le procedure contenute nel Manuale della Qualità, utilizzo della piattaforma 4-handy per favorire la comunicazione all'interno del CdR.

Dispone il monitoraggio della comunicazione interna alla struttura almeno ogni due anni verificando, attraverso i verbali, il rapporto tra le riunioni programmate e quelle effettuate.

# Centro Regionale S. Alessio Margherita di Savoia per i ciechi

## PROCEDURA GESTIONALE

### COMUNICAZIONE E RELAZIONE TRA I PROFESSIONISTI, CON GLI UTENTI, LE FAMIGLIE E GLI STAKEHOLDERS

---

Dopo aver eseguito il monitoraggio, la Direzione Medica, avvia eventuali azioni correttive e di efficientamento.

#### **7.1.2 Valutazione della relazione tra il personale e l'organizzazione - analisi del clima organizzativo/soddisfazione degli operatori**

Durante le Riunioni plenarie con tutto il personale afferente al CdR, la Direzione Medica accoglie le segnalazioni/suggerimenti/progetti/proposte; nella stessa sede implementa e facilita momenti strutturati di analisi e confronto sulle criticità.

Inoltre, entro il mese di luglio di ogni anno, l'Urp consegna al personale afferente al CdR l'apposito *Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione dei lavoratori*.

Tale Questionario deve essere riconsegnato, anche in forma anonima, utilizzando l'apposito contenitore collocato presso l'Urp. Nel mese di settembre di ogni anno, l'Urp provvede a compilare il *Format Rilevazione di Gradimento*, sulla base dell'analisi delle risposte date ai vari item in cui è articolato il predetto Questionario.

Le informazioni vengono rielaborate, sempre dall'Urp, ai fini dell'individuazione delle aree di miglioramento.

I dati di tale elaborazione vengono dunque discussi in sede di Riesame della Direzione che individua idonee azioni di miglioramento del clima aziendale (attività formative; interventi organizzativi della Direzione medica e generale; programmi di comunicazione interna). Quindi si fornisce relazione riassuntiva al CPS.

Il personale afferente al CdR viene coinvolto nella condivisione dei risultati raccolti ed esaminati, nel corso di una Riunione Plenaria convocata all'uopo.

# Centro Regionale S. Alessio Margherita di Savoia per i ciechi

## PROCEDURA GESTIONALE

### COMUNICAZIONE E RELAZIONE TRA I PROFESSIONISTI, CON GLI UTENTI, LE FAMIGLIE E GLI STAKEHOLDERS

---

#### **7.1.3 Modalità e contenuti delle informazioni da fornire agli utenti e/o ai familiari/caregiver (v. Procedura Iter Riabilitativo)**

E' stabilito che la comunicazione con gli utenti ed i loro familiari avviene attraverso la condivisione del progetto riabilitativo proposto dal MR, dopo valutazione ed équipe. All'esito positivo della condivisione del progetto, l'utente o chi ne fa le veci firma per accettazione. Contemporaneamente viene condiviso e rilasciato un *Programma delle attività* con giorni ed orari e tipologia di attività. Al termine dell'iter riabilitativo, o su richiesta dell'utente o della famiglia, il Medico Responsabile redige una relazione clinico-riabilitativa del percorso effettuato e degli obiettivi raggiunti.

Il Medico Responsabile, all'occorrenza, coinvolge e informa i Medici di Medicina Generale o i Pediatri di Famiglia, attraverso la necessaria documentazione.

Le comunicazioni rivolte agli utenti, alle famiglie e agli stakeholders vengono rilasciate in linguaggio appropriato alla tipologia del destinatario e, ove necessario, tradotte in braille e/o Lis.

#### **7.1.4 Soddisfazione dell'utenza – questionario di gradimento**

La soddisfazione dell'utenza in relazione ai servizi, e quindi anche alle informazioni fornite dall'Ente, eventuali disservizi riscontrati, vengono misurati con cadenza annuale dall'analisi dei dati raccolti dopo l'erogazione di un apposito *Questionario di gradimento*.

Tale Questionario viene consegnato una volta l'anno dall'Urp ad ogni utente che, in forma anonima, lo riconsegna utilizzando l'apposito contenitore collocato presso l'Urp.

Nel mese di settembre di ogni anno, l'Urp provvede a compilare il Format Rilevazione di Gradimento, sulla base dell'analisi delle risposte date ai vari item in cui si articola il predetto Questionario.

# **Centro Regionale S. Alessio Margherita di Savoia per i ciechi**

## **PROCEDURA GESTIONALE**

### **COMUNICAZIONE E RELAZIONE TRA I PROFESSIONISTI, CON GLI UTENTI, LE FAMIGLIE E GLI STAKEHOLDERS**

---

I risultati del monitoraggio vengono analizzati e discussi in sede di Riesame della Direzione che individua e dispone idonee azioni di miglioramento, quindi fornisce apposita relazione al CPS.

Il personale afferente al CdR viene coinvolto nella condivisione dei risultati raccolti ed esaminati, nel corso di una Riunione Plenaria convocata all'uopo.

Si prevede di realizzare ogni quinquennio un'indagine più approfondita di customer satisfaction su almeno il 10% dell'utenza. Tale indagine deve essere quindi essere condivisa, anche all'esterno utilizzando il sito internet istituzionale.

#### **7.2 COMUNICAZIONE ESTERNA**

Sono messi a disposizione dei cittadini, presso l'Ufficio Relazioni con il pubblico, strumenti informativi sintetici sulle attività del Centro Regionale e la Carta dei Servizi del Sant'Alessio.

Tali materiali sono regolarmente revisionati, almeno a cadenza annuale, in sede di Riunione di Direzione, che ne dispone gli aggiornamenti dopo aver promosso l'esame degli stessi anche in sede di CPS.

Analogamente, il Piano Annuale delle Attività, che rappresenta strumento di informazione sulla pianificazione delle attività dell'Ente in relazione al budget, viene diffuso in Riunione Plenaria, quindi i suggerimenti vengono discussi in sede di Riunione della Direzione, che ne dispone gli aggiornamenti dopo l'esame del CPS. Quindi il documento viene comunicato all'esterno, anche attraverso la diffusione di comunicati agli organi di informazione.

La comunicazione esterna viene, inoltre, assicurata attraverso l'aggiornamento costante del sito internet istituzionale, con l'invio di newsletter periodiche, dalla costante ed organizzata attività



# **Centro Regionale S. Alessio Margherita di Savoia per i ciechi**

## **PROCEDURA GESTIONALE**

### **COMUNICAZIONE E RELAZIONE TRA I PROFESSIONISTI, CON GLI UTENTI, LE FAMIGLIE E GLI STAKEHOLDERS**

---

di ufficio stampa per assicurare le attività di informazione e il rapporto con i media, attraverso l'aggiornamento dei social media istituzionali e di tutti i canali di informazione e comunicazione del Centro. Per garantire la migliore comunicazione e la più tempestiva informazione, l'ufficio stampa esegue il monitoraggio dei media e, ove possibile, delle agenzie di stampa. Parallelamente si occupa di monitorare i social media non solo ai fini della reputazione aziendale ma, anche, per governare più efficacemente i processi gestionali esterni all'Ente in caso di "evento avverso".

Almeno a cadenza annuale, l'ufficio stampa verifica il funzionamento della comunicazione esterna, analizzando i dati insight dei social network, gli accessi al sito internet istituzionale, gli insight messi a disposizione dal gestore della newsletter, e pianifica – dopo aver relazionato al management dell'Ente - le azioni per l'implementazione o l'efficientamento delle attività, in modo da fornire un servizio sempre più accurato, rispondente alle esigenze di promozione della struttura presso i cittadini e gli stakeholders, agli obblighi di trasparenza, alle istanze imposte dalla moderna comunicazione della PA che ha diversificato la propria strategia comunicativa, utilizzando sempre di più le piattaforme informatiche per fornire al cittadino risposte immediate e puntuali.

#### **8. MONITORAGGIO SULL'EFFICACIA DELLA PROCEDURA**

A cadenza trimestrale il DM, a campione, effettua verifiche sulla efficacia della procedura, riportando i risultati su apposito "Registro di monitoraggio delle procedure". Da tale controllo possono emergere azioni correttive che verranno riportate in sede di Riesame della Direzione.