

# La comunicazione “take care”

La comunicazione si prende cura  
dei comunicatori con la formazione

di Roberto Ragazzi

Hanno collaborato:

- Paolo Casadei
- Maria Laura Gurioli
- Tiziana Prisco



## Obiettivi della formazione dei comunicatori



- ◆ Promuovere la conoscenza del SSR
- ◆ Una funzione di comunicazione nel sistema sanitario regionale
- ◆ Una comunità di comunicatori in sanità
- ◆ Professionalizzare gli operatori
- ◆ Non solo per adempiere ad un obbligo curriculare



# Comunicazione pubblica in sanità

Per facilitare gli obiettivi del SSR:

- ◆ Equità d'accesso
- ◆ Livelli essenziali d'assistenza
- ◆ Stili di vita
- ◆ Relazioni di cura
- ◆ Caratteristiche specifiche del SSR



## Nodi culturali della sanità



- ◆ Burocratica
- ◆ Relazione medico paziente
- ◆ Appropriatezza/tempi d'attesa/stili di vita
- ◆ SSN:percezione differente cittadini/operatore



# Obiettivi comunicazione in sanità

- ◆ Macroazioni:

- ◆ Cultura dell'ascolto
- ◆ Cultura del servizio
- ◆ Cultura dell'appropriatezza
- ◆ Cultura della condivisione

- ◆ Macroobiettivi

- ◆ Migliorare servizi in linea con il cittadino
- ◆ Migliorare l'autonomia dei cittadini
- ◆ Migliorare la competenza del c. e del p.
- ◆ Migliorare il coinvolgimento degli operatori



# CP in sanità

LE ASIMMETRIE	MACROZAZIONI COMUNICAZIONE	MACROOBIETTIVI
BUROCRATICA	CULTURA ASCOLTO	MIGLIORARE I SERVIZI IN LINEA CON IL CITTADINO
RELAZIONE MEDICO PAZIENTE	CULTURA DEL SERVIZIO	MIGLIORARE LA RELAZIONE CON IL PAZIENTE
APPROPRIATEZZA/TEMPI D'ATTESA/STILI DI VITA	CULTURA DELL'APPROPRIATEZZA	MIGLIORARE LA COMPETENZA DEL CITTADINO E DEL PAZIENTE
PERCEZIONE SERVIZIO # TRA CITTADINO E OPERATORE	CULTURA DELLA CONDIVISIONE	MIGLIORARE IL COINVOLGIMENTO OPERATORI



## Da informazione dei protocolli a comunicazione integrata: una sola strategia

- ◆ Ascolto
- ◆ Analisi
- ◆ Azioni
- ◆ Proposta(obiettivi)
- ◆ Risposta(organizzazi  
one)
- ◆ Verifica
- ◆ I. con gli obiettivi  
aziendali
- ◆ I. con  
l'organizzazione
- ◆ I. con tutti i mezzi
- ◆ I. con i risultati per il  
cambiamento



## Come sta la CP in sanità?



### **INDAGINE:**

- ◆ 265 operatori per 19 aziende (13 territoriali; 5 ospedaliere; 1 Istituto-Ricerca)
- ◆ In 3 aziende 1/3 degli operatori; altre media 11
- ◆ Le strutture di comunicazione sono 30; in 8 aziende non c'è coordinamento



## Come sta la CP in sanità?



### **ESISTENZA :**

- ◆ Rapporto operatori comunicazione/popolazione/personale dipendente
- ◆ in 7 aziende non sono previste dal manuale organizzativo le aree di responsabilità
- ◆ Nessun regolamento organizzativo previsto dalla L.150



## Come sta la CP in sanità?



### **CONTINUITÀ:**

- ◆ Programma annuale: solo in due aziende manca;
- ◆ Catalogo prodotti : 6 aziende lo hanno.
- ◆ Budget : 7 aziende non hanno un budget autonomo.
- ◆ Poche hanno un vero piano integrato



## Come sta la CP in sanità?



### **EFFICACIA ORGANIZZATIVA:**

- ◆ 5 Aziende non sono posizionate in staff al dg
- ◆ 8 Aziende non hanno il coordinamento tra le strutture di comunicazione
- ◆ Articolate tutte almeno in due strutture, 2 aziende + di due (Mo e Ra) ;
- ◆ In 14 Aziende ufficio o addetto stampa



## Come sta la CP in sanità ?



### **PROFILO PROFESSIONALE:**

- ◆ Dirigenti e Responsabili: 18 amministrativi; 4 giornalisti; 3 medici; 3 DirInf.; 1 soc; 1 Ing.
- ◆ 8 hanno una provenienza dal mondo della comunicazione.
- ◆ 20 lavorano da >5 anni nella CP
- ◆ 6 aziende hanno collaborazioni esterne strategiche



## Formare il comunicatore pubblico in sanità



- ◆ Per conoscere strategie e tecniche della CP applicate agli obiettivi del SSR
- ◆ Sviluppare la cultura aziendale della CP
- ◆ Sviluppare la rete e il benchmarking
- ◆ Alleanza con l'università per riflettere su risultati e metodi



# Sapere-essere-fare

Sapere	Saper essere	Saper fare
Area conoscenza (teorie, concetti)	Area capacità (tecnico professionali)	Area comportamenti (relazioni professionali)
Lezioni	Esperienze	Laboratori



## Dal sapere al saper essere



Metodologia rivolta a favorire il costante coinvolgimento dei partecipanti attraverso:

- ◆ Lezioni tradizionali con approfondimenti, confronti e presentazione di esperienze professionali in plenaria
- ◆ Analisi ed elaborazione dei temi trattati a livello di sottogruppo



## Comunicatori si prendono cura di comunicatori

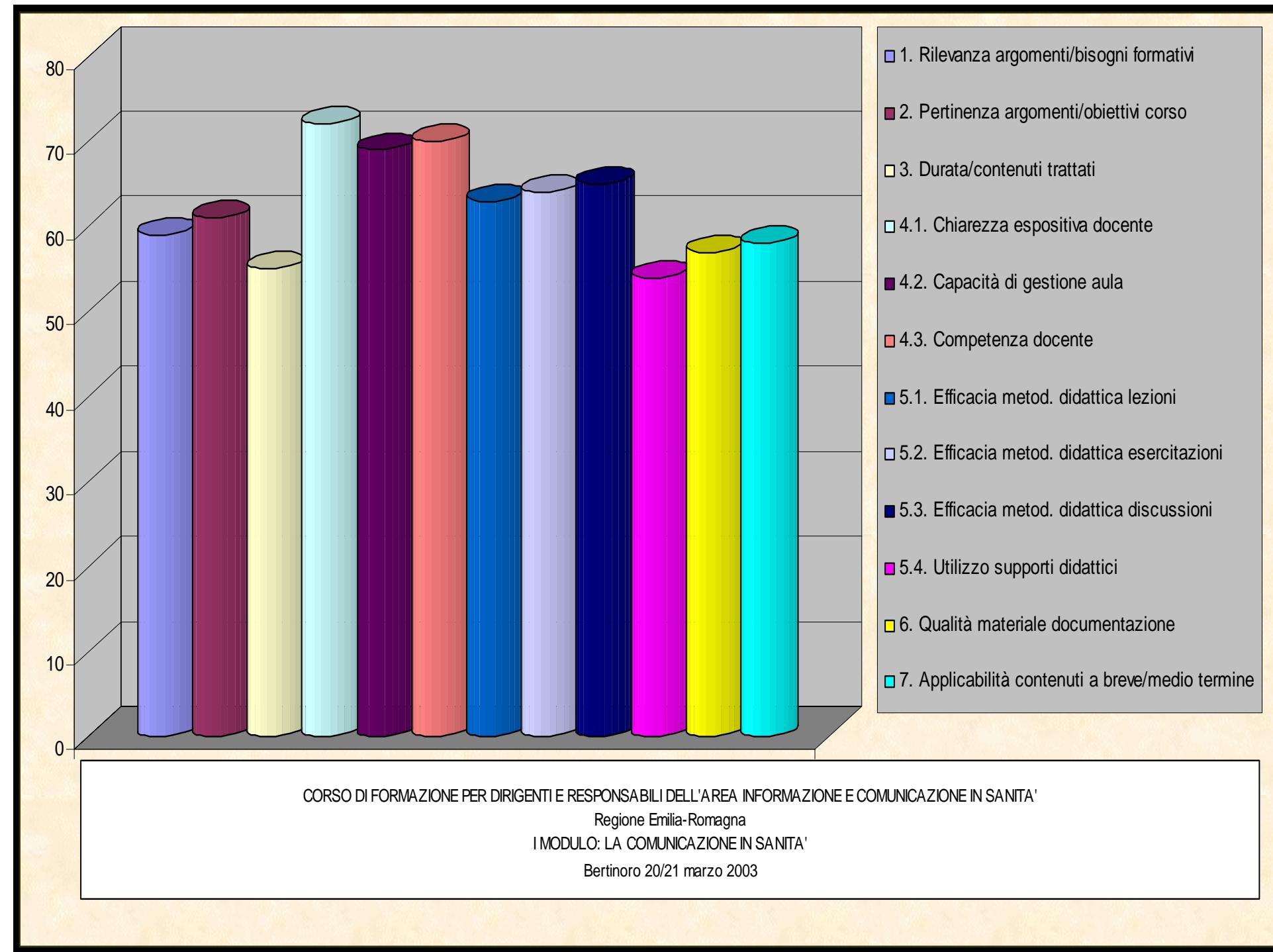
- ◆ Corsi curati con esperti di sanità e comunicazione
- ◆ Formazione tra pari
- ◆ Discenti primo corso si prendono cura dei colleghi dei corsi successivi
- ◆ I: 50 interventi ; II e III circa 25

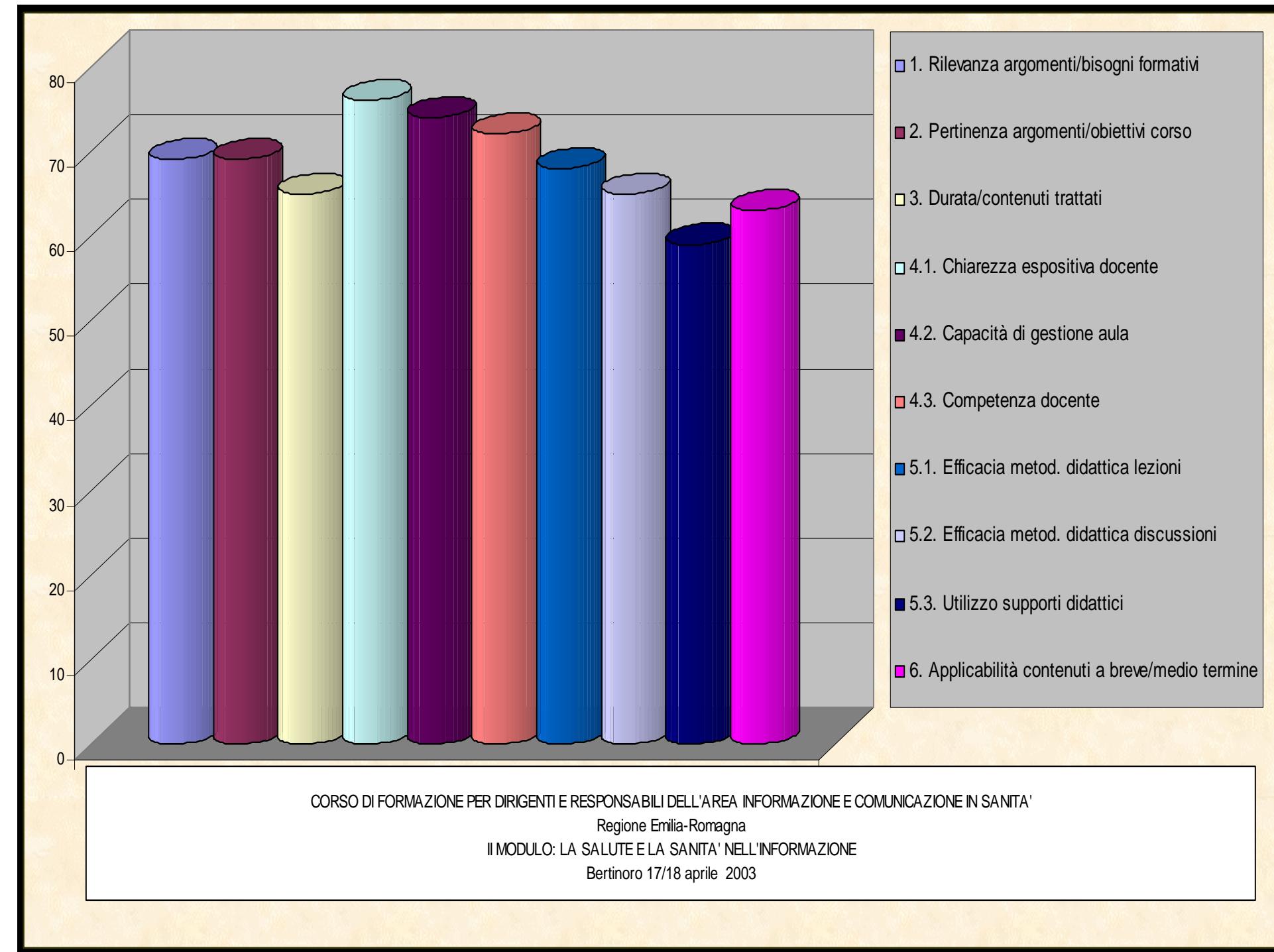


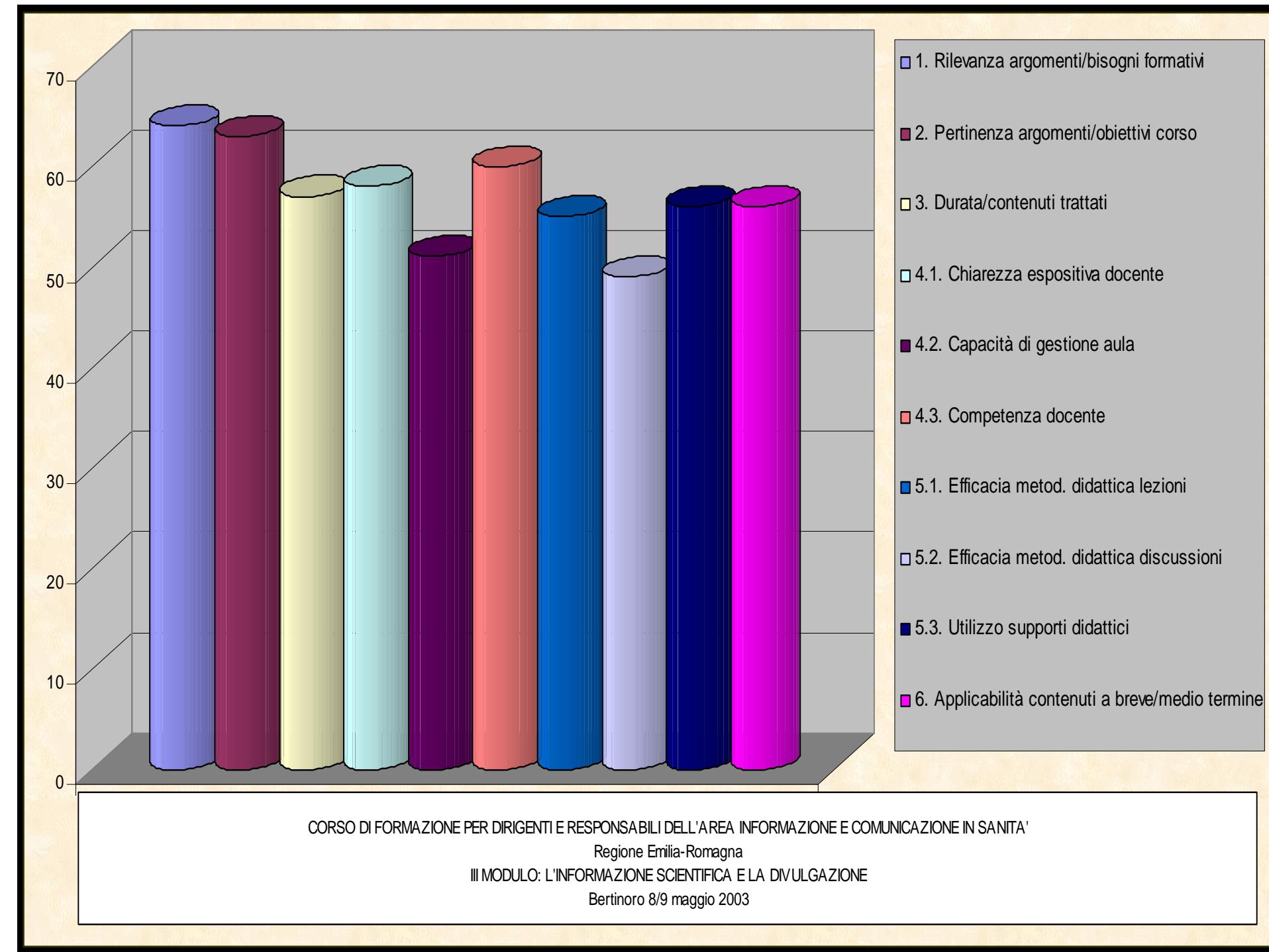
## Formazione soddisfatti i comunicatori?

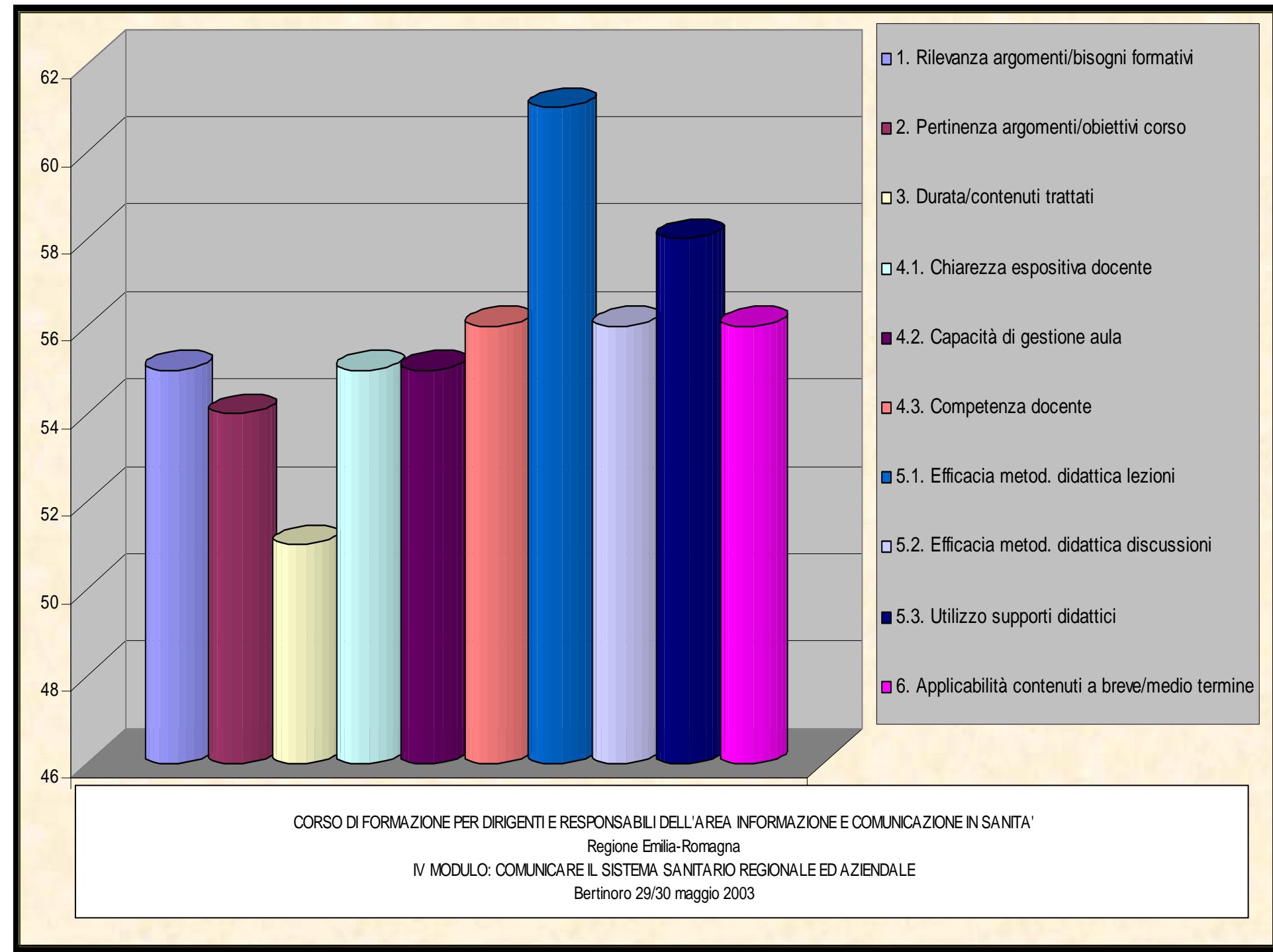


- ◆ I Modulo : La comunicazione in sanità
- ◆ II Modulo: La salute e la sanità  
nell'informazione
- ◆ III Modulo: L'informazione scientifica e la  
divulgazione
- ◆ IV Modulo: Comunicare il sistema sanitario  
regionale ed aziendale

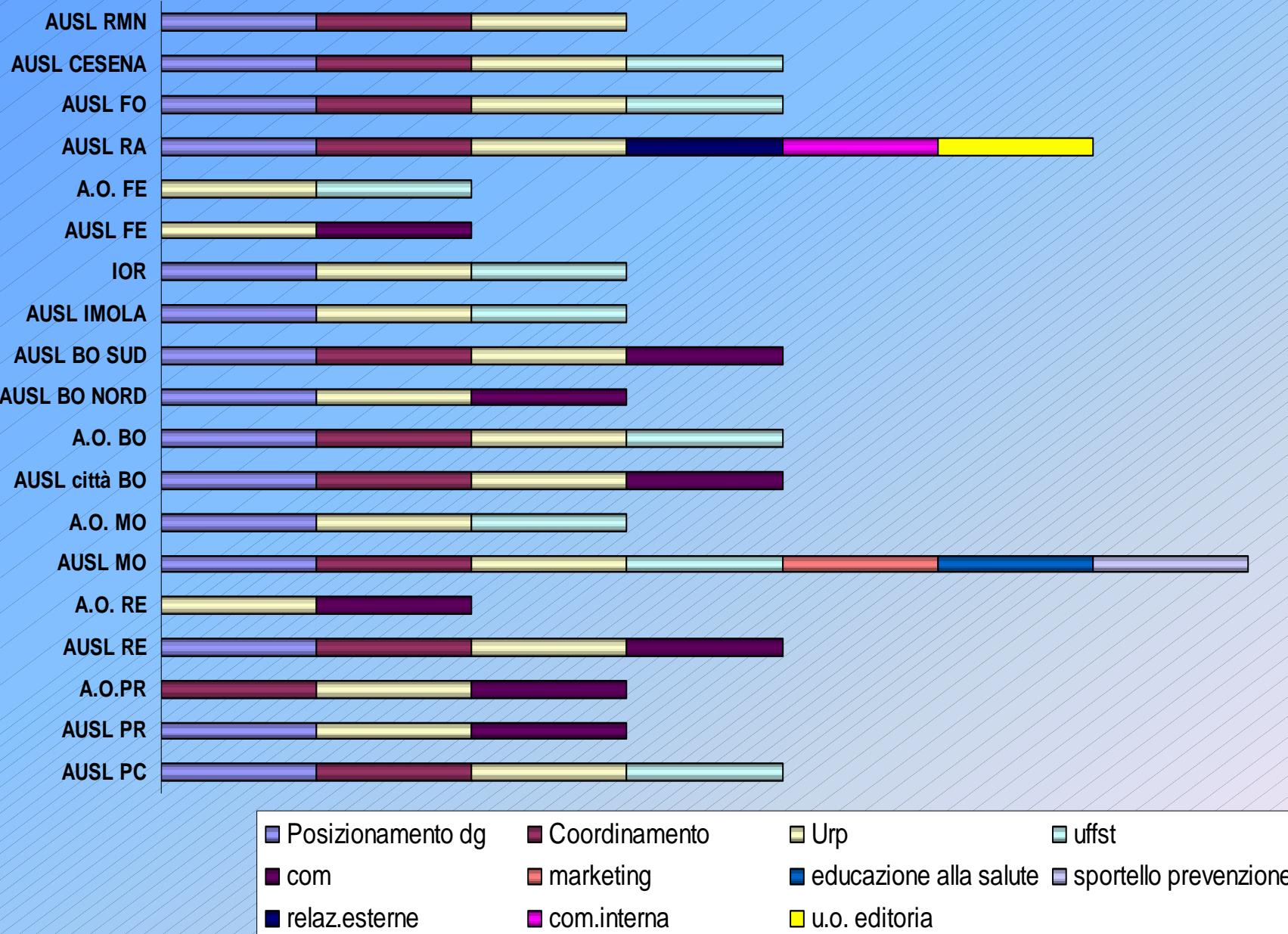




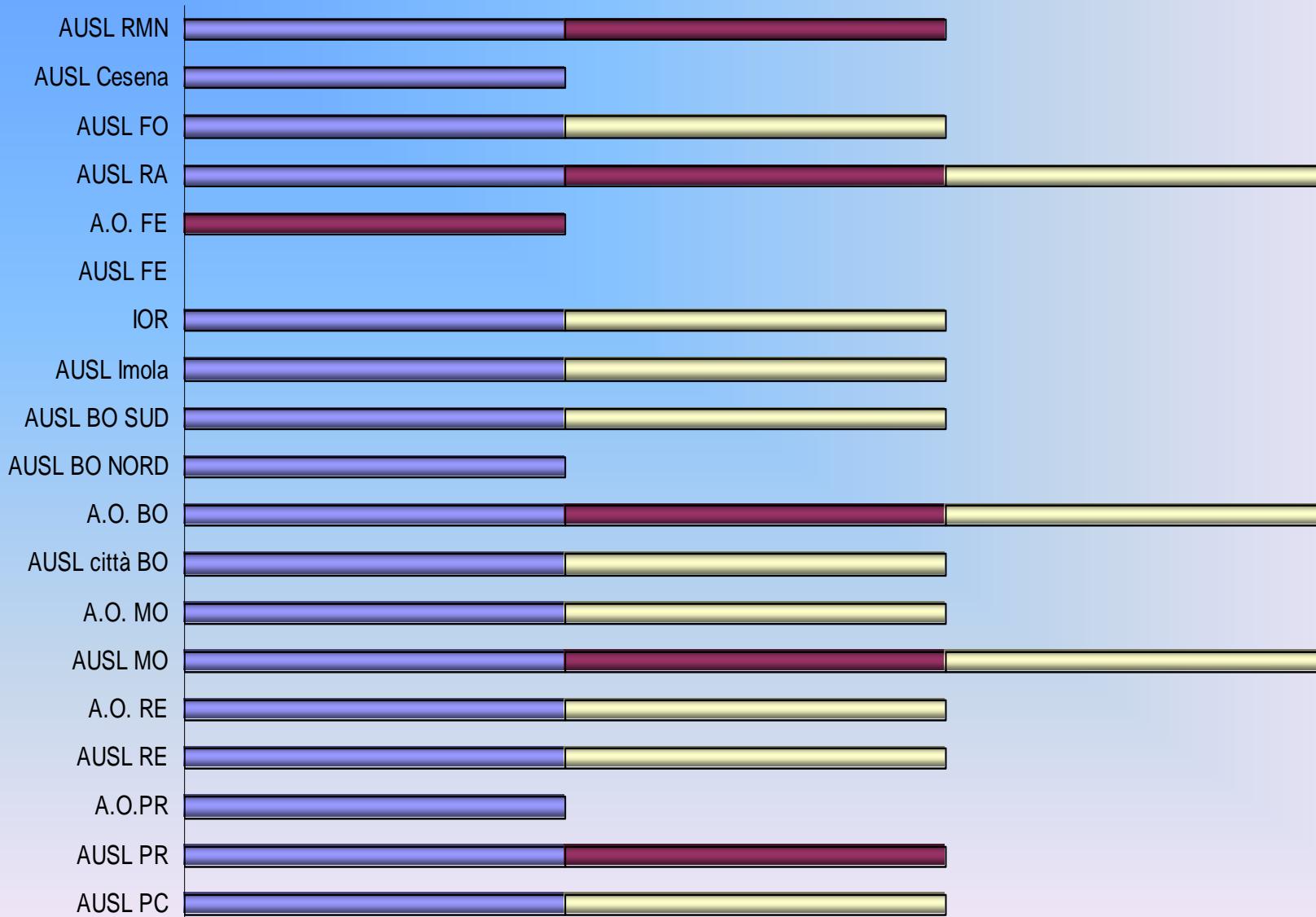




## EFFICACIA ORGANIZZATIVA

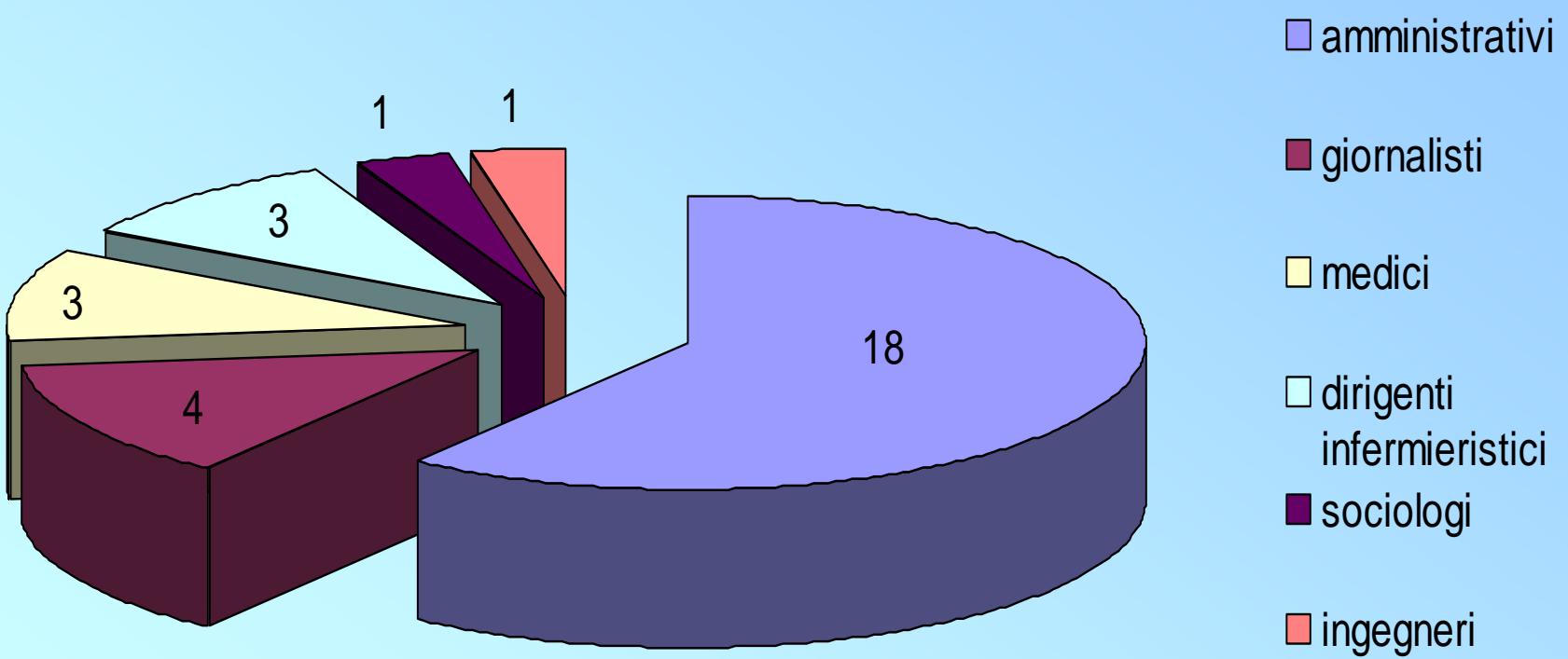


## CONTINUITA'

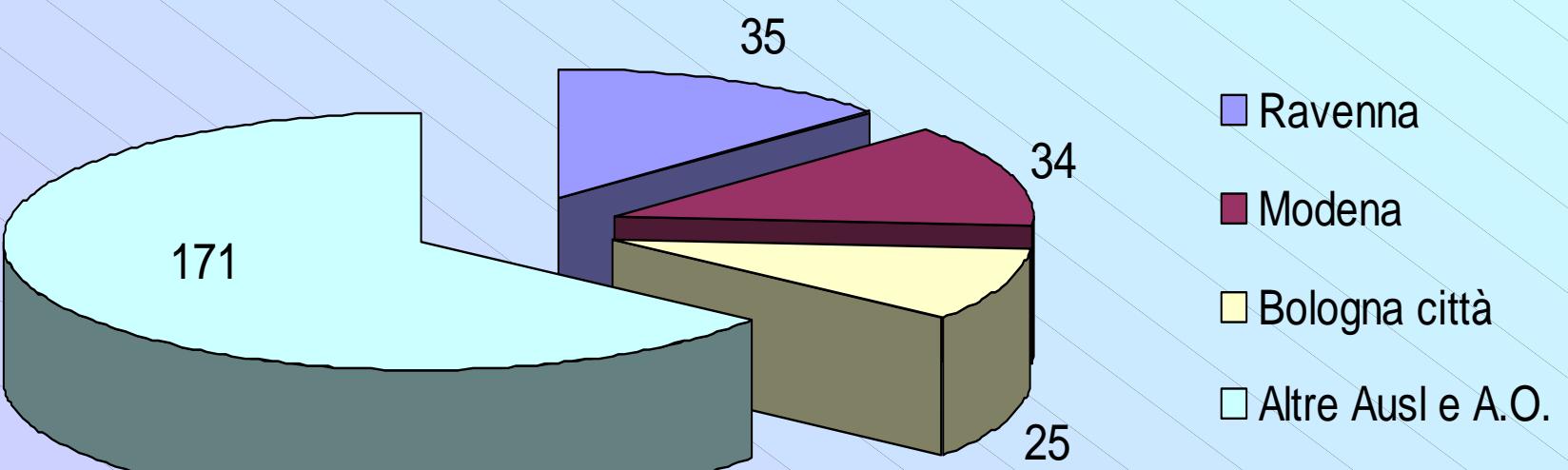


■ Programma annuale ■ Catalogo prodotti ■ Budget

## PROVENIENZA PROFESSIONALE

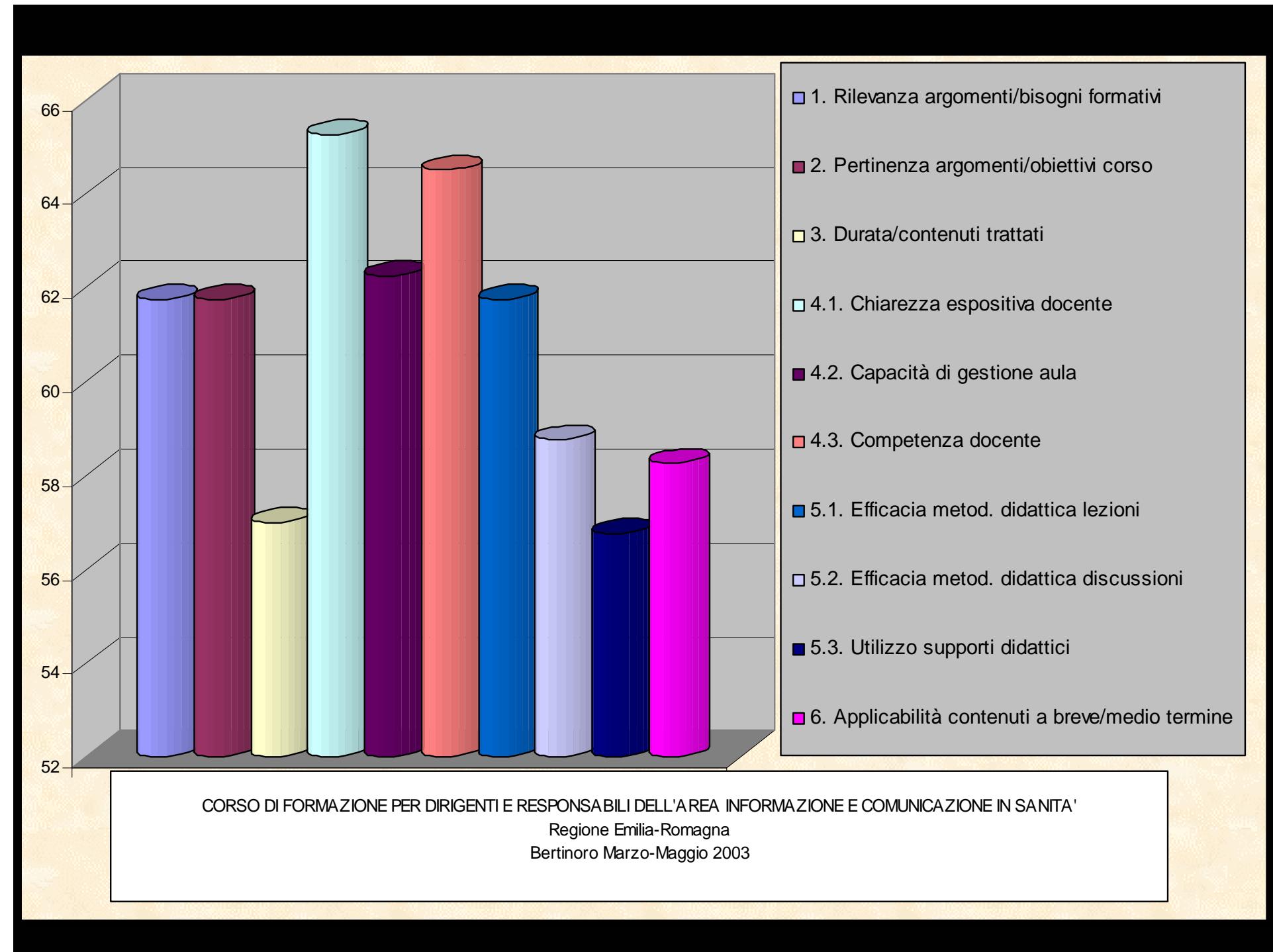


## Distribuzione operatori della comunicazione all'interno delle 19 Aziende regionali

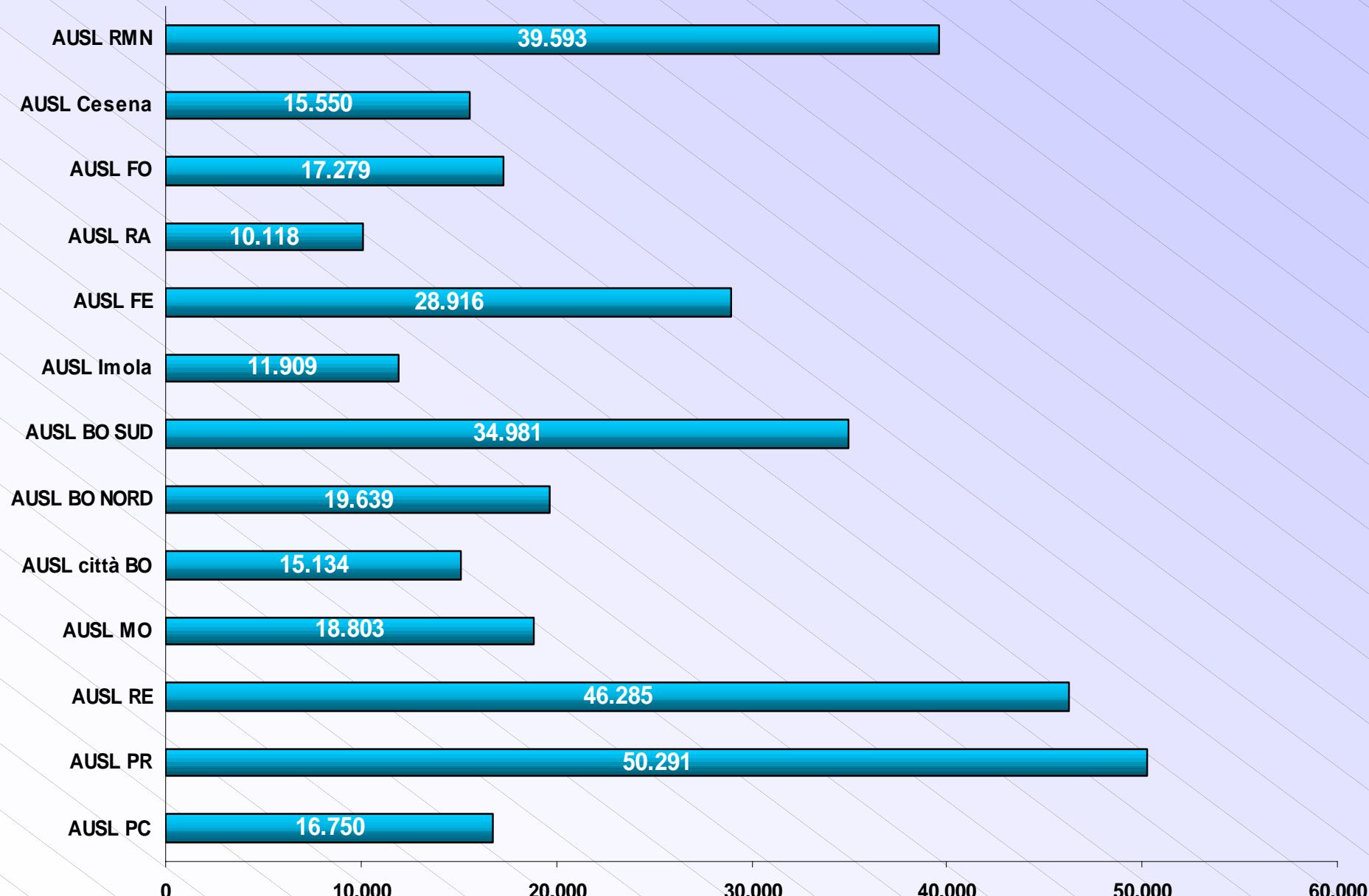


## TABELLA DELLE VARIABILI PER VALUTARE LO STATO ORGANIZZATIVO DELLE STRUTTURE DI COMUNICAZIONE

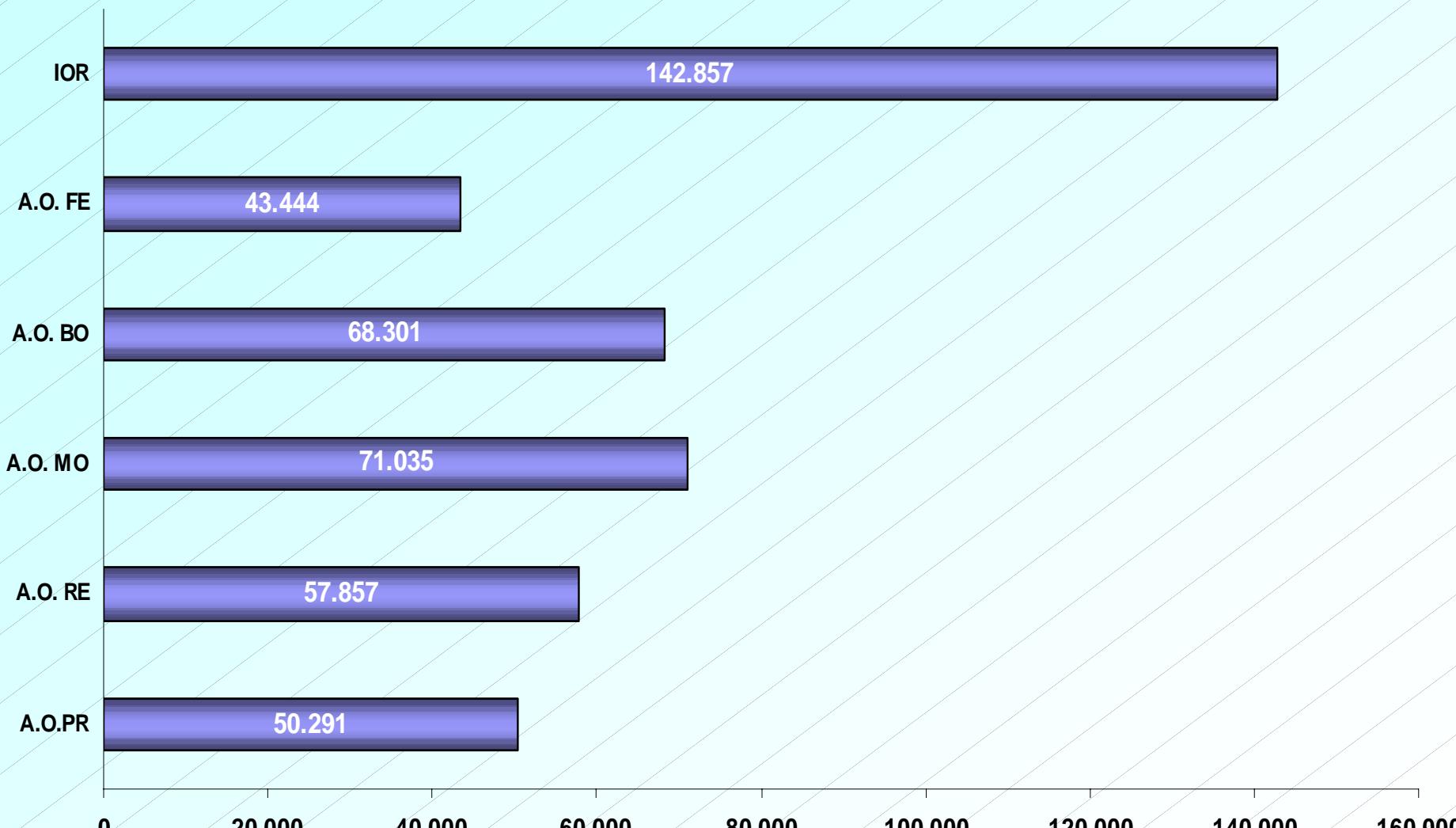
AZIENDA SANITARIA	ESISTENZA				CONTINUITÀ			EFFICACIA ORGANIZZATIVA			EFFICACIA PROFESSIONALE	
Indicatori	operatori/abitanti	Opcap/dipendenti	Manuale organizzativo responsabili	Regolamento organizzativo	Programma annuale	Catalogo prodotti	Budget	Posizionamento	Coordinamento	Articolazione	Curriculum comunicati	Collaborazioni esterne strategiche
AUSL PC	1/16.750	1/212	si	no	Si	no	si	si	si	Urp+ufst	No	no
AUSL PR	1/50.291	1/288	si	no	Si	si	no	si	no	Urp e com	No	no
A.O.PR	1/50.291	1/394	no	no	Si	no	no	no	si	Urp com	si	no
AUSL RE	1/46.285	1/366	si	no	Si	no	si	si	si	Urp com	si	no
A.O. RE	1/57.857	1/294	no	no	Si	no	si	no	no	Urp com	no	si
AUSL MO	1/18.803	1/153	si	no	Si	si	si	si	si	Urp ufst markedsalute sp.prev.	si	no
A.O. MO	1/71.035	1/276	no	no	Si	no	si	si	no	Ufst urp	si	no
AUSL città BO	1/15.134	1/196	si	no	Si	no	si	si	si	Urp com	no	si
A.O. BO	1/68.301	1/416	si	no	Si	si	si	si	si	Urp ufst	no	si
AUSL BO NORD	1/19.639	1/195	si	no	Si	no	no	si	no	Urp com	no	si
AUSL BO SUD	1/34.981	1/199	si	no	Si	no	si	si	si	Urp com	no	no
AUSL Imola	1/11.909	1/184	no	no	Si	no	si	si	no	Urp ufst	si	si
IOR	1/142.857	1/164	no	no	Si	no	si	si	no	Urp ufst	no	no
AUSL FE	1/28.916	1/267	no	no	No	no	no	no	no	Urp com	no	no
A.O. FE	1/43.444	1/313	no	no	No	si	no	no	no	Urp ufst	no	si
AUSL RA	1/10.118	1/126	si	no	Si	si	si	si	si	Urp rel.esterni com. int editoria	si	no
AUSL FO	1/17.279	1/238	si	no	Si	no	si	si	si	Ufst urp	si	no
AUSL Cesena	1/15.550	1/199	si	no	Si	no	no	si	si	Ufst urp	si	no
AUSL RMN	1/39.593	1/415	si	no	Si	si	no	si	si	Urp	no	no



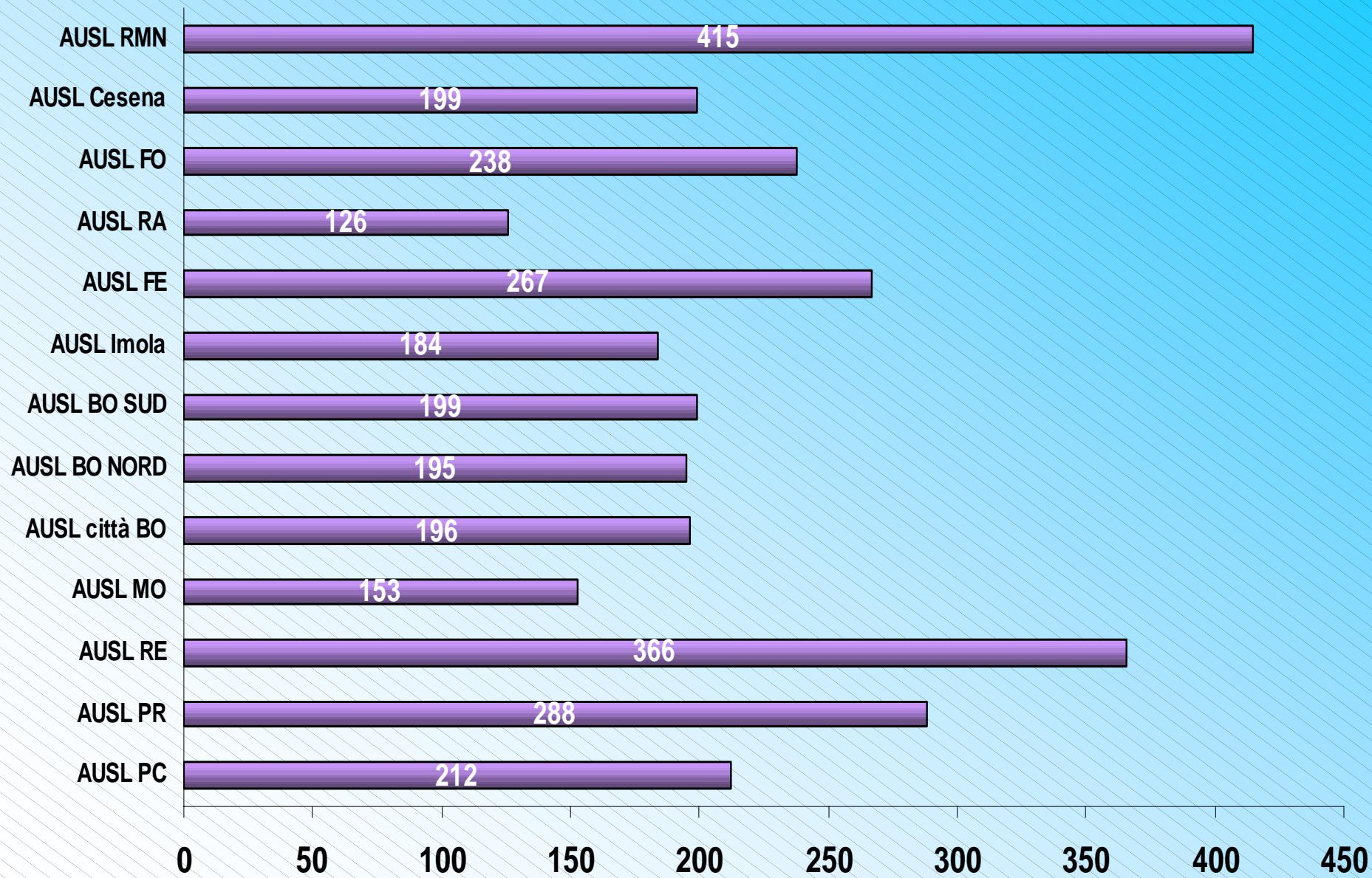
### Operatori comunicazione su popolazione residente Aziende Usl



### **Operatori comunicazione su popolazione residente Aziende Ospedaliere**



### Operatori comunicazione su personale dipendente Aziende Usl



### **Operatori comunicazione su personale dipendente Aziende Ospedaliere**

