



Azienda Pubblica  
di Servizi  
alla Persona

# PIANO DELLA COMUNICAZIONE

## 2025



## **INDICE**

PREMESSA .....	3
OBIETTIVI.....	4
CAMPO DI APPLICAZIONE .....	4
FLUSSI .....	4
AMMINISTRATORI .....	5
PERSONALE.....	6
RESIDENTI e FAMILIARI .....	6
VOLONTARI.....	6
CITTADINANZA .....	7
FORNITORI.....	7
COMUNI/COMUNITA' DI VALLE/PAT/APSS/REGIONI/STATO .....	7
DISTRIBUZIONE.....	7
Normative e Riferimenti:.....	7

## **PREMESSA**

Un'organizzazione sanitaria è, per sua natura, un sistema complesso che vede interagire tra loro elementi umani, tecnologici, gestionali ed organizzativi.

La comunicazione interna all'interno di una A.P.S.P. (Azienda Pubblica di Servizi alla Persona) può essere concepita come un sistema strategico volto a veicolare la diffusione e la condivisione delle scelte, dei valori, delle informazioni attraverso il coinvolgimento e la partecipazione attiva di tutti i professionisti. Si tratta di un processo trasversale e può rappresentare una risorsa capace di creare sinergia tra tutti gli operatori, assicurare il loro coinvolgimento, sviluppare il senso di identità collettiva e favorirne l'appartenenza aziendale.

L'integrazione tra le varie figure professionali può avvenire solo se si mantiene una comunicazione rispettosa e chiara del proprio e dell'altrui ruolo.

Le interazioni umane nel lavoro devono essere permeabili al mutamento, alla novità, alla ricostruzione arricchendo la nostra professionalità quotidianamente.

L'efficacia di una buona comunicazione interna dipende dalla sua capacità di raggiungere i destinatari di riferimento e di garantire un corretto allineamento ai vari comportamenti professionali attesi. Risulta rilevante non solo informare e coinvolgere i vari servizi ma anche individuare in modo chiaro la tipologia di informazioni da gestire, l'obiettivo da perseguire, i destinatari, i canali, le modalità e gli strumenti comunicativi più appropriati affinché le informazioni giungano a destinazione nella forma desiderata. La comunicazione fa parte del "prendersi cura", dell'agire in modo ordinato all'interno dell'organizzazione.

Il Piano della Comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni (PA), come previsto dalla normativa italiana, è uno strumento strategico attraverso il quale le amministrazioni pubbliche programmano e organizzano le attività di comunicazione verso il pubblico, i cittadini e le altre istituzioni. Questo piano è fondamentale per migliorare la trasparenza, l'accesso alle informazioni, e per promuovere l'interazione tra la PA e la collettività.

Le linee guida e gli obiettivi principali del Piano della Comunicazione per le PA includono:

**1. Trasparenza e Accesso alle Informazioni:**

- Le pubbliche amministrazioni devono garantire che le informazioni siano facilmente accessibili e comprensibili dai cittadini, in modo da favorire la trasparenza delle attività amministrative e l'efficienza dei servizi pubblici.

**2. Promozione dell'Inclusività:**

- Assicurare che la comunicazione raggiunga tutti i cittadini, inclusi quelli con disabilità, utilizzando canali e linguaggi comprensibili a tutti.

**3. Digitalizzazione e Nuove Tecnologie:**

- Il Piano della Comunicazione promuove l'uso delle tecnologie digitali per migliorare la comunicazione con i cittadini, incluse piattaforme online, social media, e portali web ufficiali.

**4. Partecipazione e Coinvolgimento:**

- Creare modalità per il coinvolgimento attivo dei cittadini nei processi decisionali e nelle attività della pubblica amministrazione, con consultazioni pubbliche e feedback.

## **5. Coerenza e Uniformità:**

- Le amministrazioni devono assicurare una comunicazione coerente, uniforme e integrata, in modo che i messaggi siano chiari e facilmente riconoscibili. Questo include l'uso di un linguaggio standardizzato e la definizione di una identità visiva unitaria.

## **OBIETTIVI**

Il piano della comunicazione è finalizzato al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- migliorare il clima aziendale e la qualità dei servizi;
- incrementare il coinvolgimento, la motivazione, la responsabilizzazione e il senso di appartenenza nel personale e nei collaboratori;
- individuare gli strumenti comunicativi più efficaci;
- attivare una comunicazione funzionale in termini di accuratezza, tempestività ed utilità;
- aumentare la consapevolezza e la condivisione degli obiettivi/politiche aziendali;
- verificare l'efficacia della comunicazione interna.

## **CAMPO DI APPLICAZIONE**

Il piano definisce le azioni di comunicazione da implementare in un determinato arco temporale e si applica a tutti i dipendenti e collaboratori dell'A.P.S.P. Villa San Lorenzo. Persegue i principi di trasparenza, riservatezza e partecipazione di cui in premessa.

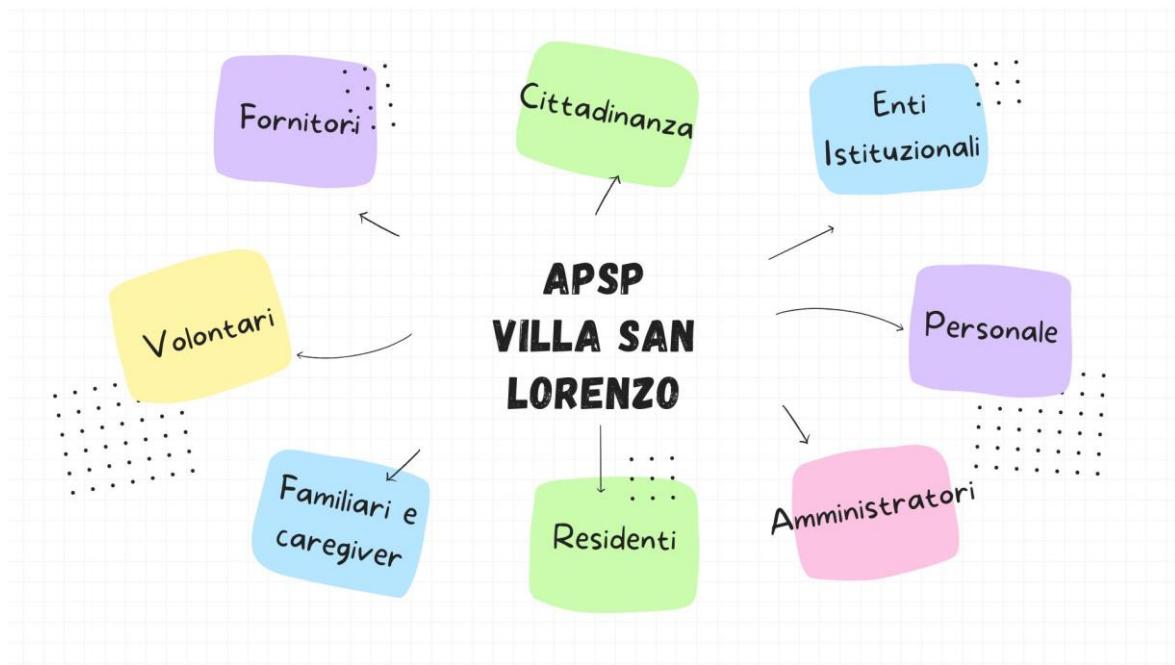
## **FLUSSI**

L'Ente quando comunica verso l'esterno, segue modalità e procedure ben precise, spesso formalizzate, che consentono da un lato una gestione efficiente e trasparente dei processi, dall'altro tutelano i diritti dei cittadini assicurando una comunicazione chiara, verificabile e conforme alla legge. Gli atti formali sono parte del principio di legalità che guida l'azione amministrativa e sono a titolo esemplificativo le delibere, i decreti del Presidente, le Determinazioni, gli Avvisi Pubblici e le conseguenti relazioni/piani ecc. Tali atti sono contenuti nel sito ufficiale della A.P.S.P. nella sezione denominata “Amministrazione Trasparente” (<https://www.apspstoro.it/Amministrazione-Trasparente>)

Le informazioni verso l'esterno possono essere veicolate a singoli soggetti interessati nelle seguenti modalità:

- **FLUSSI ESTERNI** riguardano tutte le comunicazioni rivolte all'utenza e al circuito annesso (diretti interessati, familiari referenti), ai visitatori, alle Istituzioni, ai fornitori e più in generale alla cittadinanza e alla Comunità.
- **FLUSSI INTERNI** quelli rivolti all'informazione, all'ascolto e al coinvolgimento del Personale dipendente e dei Collaboratori a vario titolo, oltre tutte le strategie comunicative e agli strumenti informatizzati e non, a disposizione di ognuno all'interno dell'organizzazione per lo svolgimento snello e proficuo delle attività proprie di ciascuna professionalità.

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



Si definiscono i tipi di comunicazione con i vari soggetti sopra individuati.

## AMMINISTRATORI

Documento	Destinatari	Responsabile della comunicazione	Frequenza della comunicazione	Mezzo di comunicazione
Relazioni annuali sull'andamento dell'Ente (Riesame, indagini di soddisfazione, report annuale della formazione, ecc.)	Presidente e CDA	Direttore/ Responsabile Qualità e Formazione	Annuale	Durante il CDA
Incontri e attività formative	Presidente e CDA	Direttore/ Responsabile Formazione	Al bisogno	Mail
Convocazione CDA	CDA	Presidente	Al bisogno	Mail
Determine e atti del direttore	Presidente e CDA	Direttore	Al bisogno	Mail e relazione durante il CDA

## PERSONALE

<b>Documento</b>	<b>Destinatari</b>	<b>Responsabile della comunicazione</b>	<b>Frequenza della comunicazione</b>	<b>Mezzo di comunicazione</b>
Rapporti di lavoro e relativa gestione (cartellini, turni, cedolini, visite mediche, ecc)	Tutto il personale	Direttore/Responsabile Ufficio Personale	Mensilmente/al bisogno	Portale Personale o comunicazione diretta/e-mail
Convocazioni riunioni, gruppi di lavoro, equipe e comunicazioni di servizio	Tutto il personale	Direttore/Responsabile ufficio personale/ CSA/Resp. Qualità	Al bisogno	CBA Portale Personale e-mail
Consegne	Tutto il personale	Tutto il personale	Quotidianamente	CBA
Area Formazione Qualità (convocazione corsi, raccolta fabbisogni formativi, report visite di audit, aggiornamento procedure, ecc)	Tutto il personale	Responsabile Qualità e Formazione	Al bisogno	CBA Mail

## RESIDENTI e FAMILIARI

<b>Documento</b>	<b>Destinatari</b>	<b>Responsabile della comunicazione</b>	<b>Frequenza della comunicazione</b>	<b>Mezzo di comunicazione</b>
Informazioni pre-ingresso e accoglienza	Referente del residente, residente	Coordinatore dei Servizi/Segreteria	Al bisogno	Colloquio, mail
Aggiornamento Carta dei servizi	Referenti dei residenti e ai familiari	Responsabile Qualità	Annualmente	Riunione familiari
Partecipazione e scelte di vita quotidiana e comunicazioni relative al residente	Residenti e familiari	Coordinatore dei Servizi/Medico/Animatori	Al bisogno Periodicamente	Partecipazione diretta (PAI, incontri programmati) o e-mail/telefono
Risultati indagini di soddisfazione ed eventuali segnalazioni	Residenti e familiari	Responsabile Qualità	Annuale	Riunione familiari
Informazioni di carattere generale riferite all'andamento della struttura	Residenti, familiari e referenti dei familiari	Direzione/Presidenza/ Responsabile Qualità	Al bisogno	Riunione familiari, sito aziendale e albo interno

## VOLONTARI

<b>Documento</b>	<b>Destinatari</b>	<b>Responsabile della comunicazione</b>	<b>Frequenza della comunicazione</b>	<b>Mezzo di comunicazione</b>
Carta del volontario	Volontari	Animazione	Annualmente	Consegna a mano in incontri dedicati o a mezzo mail
Eventi formativi	Volontari	Responsabile Formazione	Al bisogno	Mail, avviso albo interno
Calendario attività	Volontari	Animazione	Settimanalmente	Consegna verbale

## CITTADINANZA

<b>Documento</b>	<b>Destinatari</b>	<b>Responsabile della comunicazione</b>	<b>Frequenza della comunicazione</b>	<b>Mezzo di comunicazione</b>
Delibere e Determine	Cittadinanza e stakeholder	Direttore	Al bisogno	Sito internet
Eventi informativi e/o pubblici	Cittadinanza e stakeholder	Responsabile Formazione e Qualità	Al bisogno	Volantini sul territorio, mail, pubblicazione sul sito Apsp, pubblicazione sui social, tramite Distretto Family Valle del Chiese
Comunicazione della Carta dei Servizi	Cittadinanza e stakeholder	Segreteria	Al bisogno	Pubblicazione sul sito Apsp
Sapore del Tempo	Cittadinanza e stakeholder	Presidente/Direttore	Semestralmente	Sito internet, copie cartacee in struttura

## FORNITORI

<b>Documento</b>	<b>Destinatari</b>	<b>Responsabile della comunicazione</b>	<b>Frequenza della comunicazione</b>	<b>Mezzo di comunicazione</b>
Comunicazioni relative al servizio/fornitura/lavori pubblici	fornitori	Direttore/Econo/segreteria	Al bisogno	Via mail
Gare e appalti	A tutti nella sezione amministrazione trasparenza a interessati	RUP	Al bisogno	Piattaforma Contracta

## COMUNI/COMUNITA' DI VALLE/PAT/APSS/REGIONI/STATO

<b>Documento</b>	<b>Destinatari</b>	<b>Responsabile della comunicazione</b>	<b>Frequenza della comunicazione</b>	<b>Mezzo di comunicazione</b>
Comunicazione obbligatorie o gestionali	Enti Vari	Direzione Amministrazione	Al bisogno	Via PEC e-mail

## DISTRIBUZIONE

Il piano di comunicazione è pubblicato sul Sito dell'Ente nell'area Amministrazione trasparente, nonché nel sistema informativo aziendale interno.

### Normative e Riferimenti:

- Legge 150/2000: Regola la comunicazione pubblica nelle amministrazioni e promuove il principio della trasparenza, stabilendo che le PA devono elaborare piani di comunicazione per gestire in modo efficace le relazioni con il pubblico.
- Decreto Legislativo 33/2013: Riguarda la trasparenza e l'obbligo di pubblicazione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD): Stabilisce le modalità di comunicazione digitale e l'importanza della digitalizzazione nei servizi pubblici.
- Piano Nazionale per la PA Digitale (AgID): Supporta la digitalizzazione dei servizi pubblici e l'uso delle tecnologie per una comunicazione più rapida ed efficiente.
- Linee guida ANAC: L'Autorità Nazionale Anticorruzione fornisce indicazioni su come gestire la comunicazione per prevenire la corruzione e promuovere la trasparenza.
- Decreto del Presidente della Giunta Provinciale 27-11-2000 n. 30-48/leg, Regolamento concernente "Disciplina in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private" ai sensi dell'art. 43 della L.P. 3 febbraio 1998, n. 3, agg. 15.10.2023.