





PIANO DELLA COMUNICAZIONE

VERSIONE 0.0

Maggio 2023

PIANO DI COMUNICAZIONE AZIENDALE

Un essere umano è coinvolto fin dall'inizio della sua esistenza in un complesso processo di acquisizione delle regole della comunicazione, ma di tali regole è consapevole solo in minima parte.

La comunicazione è uno scambio interattivo fra due o più partecipanti, dotato di intenzionalità reciproca e di un certo livello di consapevolezza, in grado di far condividere un determinato significato sulla base di sistemi simbolici e convenzionali di significazione e di segnalazione secondo la cultura di riferimento.

(Paul Watzlawick)

Sommario

Premessa	3
Modalità di comunicazione interna e partecipazione del Consiglio di Amministrazione presso l'A.P.S.P. Città di Riva	5
Modalità di comunicazione interna e partecipazione del personale presso l'A.P.S.P. Città di Riva	6
Modalità di valutazione della relazione tra il personale e l'organizzazione attraverso l'analisi di clima/soddisfazione degli operatori	8
Modalità e contenuti delle informazioni da fornire a residenti/utenti e/o familiari/caregiver	9
Modalità di partecipazione dei residenti/utenti nelle scelte clinico/assistenziali	10
Modalità di coinvolgimento dei residenti e dei familiari/caregiver	11
Modalità di ascolto degli utenti/residenti/familiari/caregiver	12
Modalità di comunicazione verso l'esterno (cittadinanza, volontari, fornitori, soggetti istituzionali)	12
CITTADINANZA - come si comunica con la cittadinanza	12
VOLONTARI- come si comunica con o tra i volontari	13
FORNITORI come si comunica con o i fornitori	13
SOGGETTI ISTITUZIONALI: COMUNE DI Riva/COMUNITÀ DI VALLE/PAT/APSS/REGIONI/STATO come si comunica con o tra i soggetti istituzionali	14
Modalità di valutazione dell'efficacia del sistema comunicativo	14

Premessa

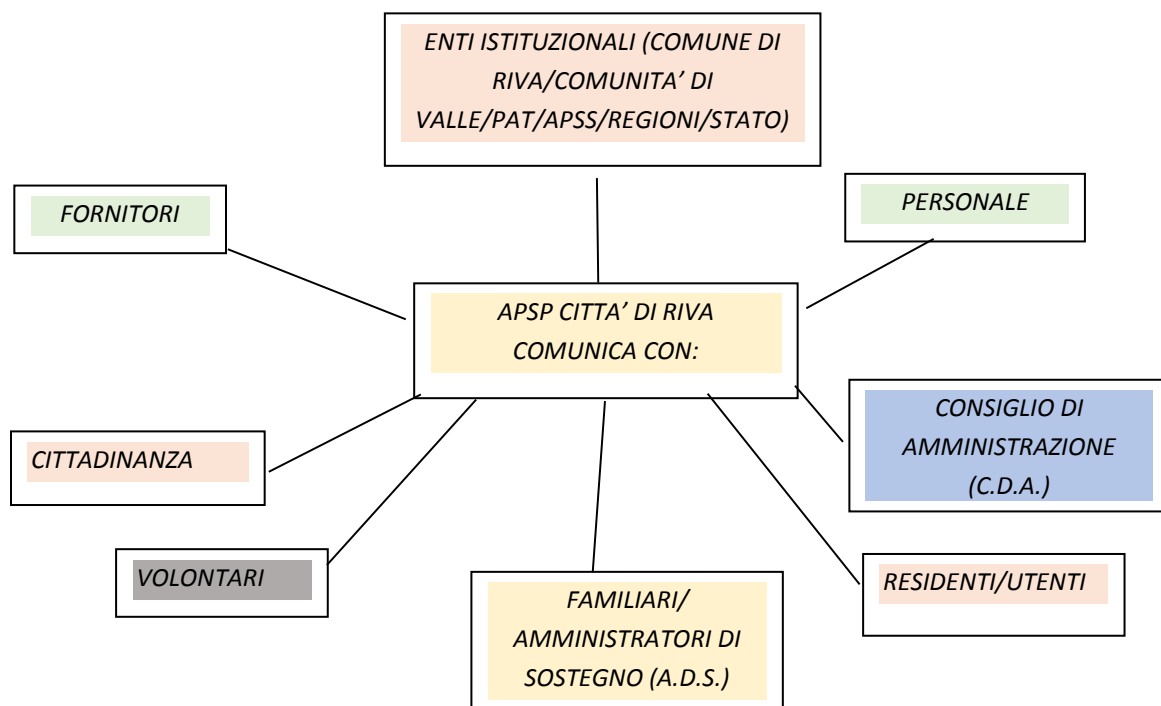
Una A.P.S.P. è un'organizzazione complessa che produce ed eroga prodotti immateriali ad alto contenuto relazionale ed umano nello svolgimento della sua mission.

Fornendo di fatto servizi di natura sanitaria, assistenziale e sociale, l'organizzazione si avvale essenzialmente di persone per l'erogazione dei servizi stessi.

Pianificare e gestire la comunicazione diventa pertanto uno strumento fondamentale di progettazione e di gestione dei flussi comunicativi sia interni alla struttura (in-in) che verso l'esterno (in-out, out-in).

La comunicazione aziendale comprende infatti tutte le comunicazioni condotte da un'azienda. Questo significa che riguarda sia le comunicazioni interne, e cioè il modo in cui i dipendenti vengono informati, ascoltati o coinvolti attivamente nella vita dell'azienda, sia quella esterna, nel caso in cui i destinatari della comunicazione siano clienti, fornitori, istituzioni, media o la comunità più in generale.

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



Per le Azienda Pubbliche di Servizi alla Persona, sono previsti questi tipi di comunicazione istituzionalizzata:

1.REGOLAMENTI AZIENDALI: (regolamento di organizzazione, regolamento di contabilità, regolamento per i contratti, regolamento del personale): atti che contemplano tutte le regole aziendali cui i soggetti /membri dell'organizzazione, ciascuno per le proprie competenze, debbono attenersi per lo svolgimento delle proprie mansioni.

2. PROCEDURE E PIANI DI ATTIVITÀ: strumenti attraverso i quali i normali cambiamenti organizzativi vengono comunicati e distribuiti a tutte le persone coinvolte nel cambiamento. Emessa dal responsabile del servizio. Approvata dal Direttore.

3. COMUNICAZIONE DI SERVIZIO: strumento attraverso il quale i responsabili di servizio danno disposizioni operative che possono essere di carattere generale o specifico (consegne, e-mail interna, portale del personale). Emessa dal responsabile del servizio. Approvata dal Direttore.

4. COMUNICAZIONE AL RESIDENTE/UTENTE/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, della presidenza per le comunicazioni istituzionali.

Il presente piano è strutturato nelle seguenti sezioni:

1. Modalità di comunicazione interna e partecipazione del Consiglio di Amministrazione presso l'A.P.S.P. Città di Riva .
2. Modalità di comunicazione interna e partecipazione del personale presso l'A.P.S.P. Città di Riva.
3. Modalità di valutazione della relazione tra il personale e l'organizzazione attraverso l'analisi di clima/soddisfazione degli operatori.
4. Modalità e contenuti delle informazioni da fornire a residenti/utenti e/o familiari/caregiver
5. Modalità di partecipazione dei residenti/utenti nelle scelte clinico/assistenziali.
6. Modalità di coinvolgimento dei pazienti e dei familiari/caregiver.
7. Modalità di ascolto degli utenti/residenti/familiari/caregiver.
8. Modalità di comunicazione verso l'esterno (cittadinanza, volontari, fornitori, soggetti istituzionali).
9. Modalità di valutazione dell'efficacia del sistema comunicativo.

Gli obiettivi che il Piano si prefigge di raggiungere in materia di gestione dei flussi di comunicazione sono:

1. 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.
2. Assicurare un clima relazionale tra il personale e l'azienda capace di favorire le opportunità di incontro per analizzare le criticità al fine di proporre iniziative per il miglioramento della qualità delle prestazioni e dei servizi erogati.
3. Fornire alle persone assistite e ai familiari/caregiver le informazioni essenziali al fine di costruire un rapporto basato sulla fiducia e trasparenza, tra assistito e struttura, e di facilitare la loro partecipazione alle decisioni che riguardano la cura e la salute della persona assistita.
4. Stabilire una relazione con le persone assistite al fine di promuovere una partecipazione attiva della persona assistita e dei suoi familiari/caregiver nei processi sanitari che lo interessano.
5. Assicurare processi di ascolto e attivare modalità e strumenti per accogliere e rispondere a reclami, conflitti e divergenze di opinioni rispetto all'assistenza fornita alla persona, al diritto di partecipazione.

Modalità di comunicazione interna e partecipazione del Consiglio di Amministrazione presso l'A.P.S.P. Città di Riva

<i>Tipo di comunicazione</i>	<i>CHI li comunica (RESPONSABILE)</i>	<i>A CHI viene comunicato</i>	<i>COME lo comunica</i>
<i>BUDGET</i>	<i>Presidente</i>	<i>C.D.A.</i>	<i>E-mail prima del C.D.A. e discussione durante il C.D.A. per approvazione</i>
<i>PIANO PROGRAMMATICO TRIENNALE CON OBIETTIVI AZIENDALI</i>	<i>Presidente</i>	<i>C.D.A.</i>	<i>E-mail prima del C.D.A. e discussione durante il C.D.A. per approvazione</i>
<i>BILANCIO E RELAZIONE SU ANDAMENTO DELLA GESTIONE (CON DATI CONTROLLO DI GESTIONE E VALUTAZIONE OBIETTIVI)</i>	<i>Presidente</i>	<i>C.D.A.</i>	<i>E-mail prima del C.D.A. e discussione durante il C.D.A. per approvazione</i>
<i>VERIFICHE TRIMESTRALI DI BILANCIO</i>	<i>Presidente</i>	<i>C.D.A.</i>	<i>E-mail prima del C.D.A. e discussione durante il C.D.A. per approvazione</i>
<i>BILANCIO SOCIALE</i>	<i>Presidente</i>	<i>C.D.A.</i>	<i>E-mail prima del C.D.A. e discussione durante il C.D.A. per approvazione</i>
<i>REGOLAMENTI AZIENDALI</i>	<i>Presidente</i>	<i>C.D.A.</i>	<i>E-mail prima del C.D.A. e discussione durante il C.D.A. per approvazione</i>
<i>RETTE E TARIFFE</i>	<i>Presidente</i>	<i>C.D.A.</i>	<i>E-mail prima del C.D.A. e discussione durante il C.D.A. per approvazione</i>
<i>CARTA DEI SERVIZI</i>	<i>Presidente</i>	<i>C.D.A.</i>	<i>E-mail prima del C.D.A. e discussione durante il C.D.A. per approvazione</i>
<i>COMUNICAZIONI DEL PRESIDENTE</i>	<i>Presidente</i>	<i>C.D.A.</i>	<i>Punto O.d.G. C.D.A. e discussione durante il C.D.A.</i>

*Modalità di comunicazione interna e partecipazione del personale presso
l'A.P.S.P. Città di Riva*

Tipo di comunicazione	Chi lo comunica	A chi	Come
<i>COSTRUZIONE PARTECIPATA OBIETTIVI ANNUALI</i>	<i>RQ o coordinatore convoca una riunione di staff direzione per la definizione del Piano della Qualità (obiettivi)</i>	<i>Componenti dello staff di direzione (che hanno contribuito al raggiungimento obiettivi anno precedente)</i>	<i>Via e-mail</i>
<i>CONDIVISIONE E DIFFUSIONE DEGLI OBIETTIVI ANNUALI</i>	<i>RQ</i>	<i>A tutto il personale</i>	<i>Esposizione sul portale CBA del personale richiedendo la firma per avvenuta lettura o riunioni</i>
<i>RISULTATI RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI ANNO PRECEDENTE</i>	<i>RQ</i>	<i>A tutto il personale</i>	<i>Via e-mail o riunioni</i>
<i>INCARICHI AI RESPONSABILI</i>	<i>Direttore</i>	<i>Alle persone individuate</i>	<i>Lettera</i>
<i>TURNI</i>	<i>Coordinamento/Ufficio Personale</i>	<i>A tutto il personale</i>	<i>Esposizione sul portale CBA del personale della prima versione</i>
<i>MODIFICA TURNO</i>	<i>Coordinamento</i>	<i>Al personale interessato</i>	<i>Modifica tramite avviso telefonico interessato</i>
<i>CAMBIO TURNO</i>	<i>Personale che vuole richiederlo</i>	<i>Coordinatore dei servizi</i>	<i>Modulo cartaceo</i>
<i>CONVOCAZIONE RIUNIONI/ÉQUIPE</i>	<i>Direttore/Coordinatore dei servizi</i> <i>Personale che desidera organizzare una riunione può fare richiesta</i>	<i>Al personale del servizio/piano interessato</i>	<i>Comunicazione tramite e-mail di piano a tutti i convocati</i>
<i>FORMAZIONE: SIA RICHIESTE SPECIFICHE CHE PROPOSTE/CONVOCAZIONI/PIANO DELLA FORMAZIONE/REPORT FORMAZIONE</i>	<i>Responsabile formazione</i>	<i>Direttore, Coordinatori, Ufficio Personale, personale interessato</i>	<i>Tramite mail, comunicazione su portale CBA, telefonata, riunione.</i>

<i>SICUREZZA: VISITE DEL MEDICO COMPETENTE</i>	<i>Ufficio personale</i>	<i>A tutto il personale interessato</i>	<i>Comunicazione tramite portale CBA e telefonicamente</i>
<i>SICUREZZA: NUOVE DISPOSIZIONI,</i>	<i>coordinatori dei servizi</i>	<i>A tutto il personale interessato</i>	<i>Via e-mail</i>
<i>VERBALI DELLE VARIE RIUNIONI/ÉQUIPE</i>	<i>Coordinatore dei servizi</i>	<i>Ai vari servizi</i>	<i>Via e-mail</i>
<i>CARTA DEI SERVIZI: COMUNICAZIONE E REVISIONE</i>	<i>RQ</i>	<i>A tutti i professionisti</i>	<i>Mediante comunicazioni e- mail a tutti e pubblicazione sul sito</i>
<i>QUALITA' REVISIONI PROCEDURE, STESURA NUOVE PROCEDURE E OBIETTIVI</i>	<i>Coordinatore dei servizi/RQ</i>	<i>Personale coinvolto</i>	<i>Tramite incontri, pubblicazione sul portale CBA personale</i>
<i>BILANCIO SOCIALE</i>	<i>Direttore</i>	<i>Tutto il personale</i>	<i>Tramite, e-mail e pubblicazione sul sito"</i>
<i>GUASTI, DISSERVIZI</i>	<i>Tutto il personale</i>	<i>Manutentore</i>	<i>E-mail</i>
<i>DISERVIZI ORGANIZZATIVI</i>	<i>Tutto il personale</i>	<i>Referente del servizio</i>	<i>E-mail</i>
<i>CONSEGNE</i>	<i>Tutte le figure di assistenza</i>	<i>Tutto il personale interessato</i>	<i>Consegne verbali e scritte sul quaderno e in CBA</i>
<i>COMUNICAZIONE FRA PROFESSIONISTI</i>	<i>Varie figure professionali coinvolte</i>	<i>Fra tutti i professionisti coinvolti</i>	<i>Consegne, riunioni dedicate, e-mail interne</i>
<i>PRESENZA PSICOLOGO</i>	<i>Educatore</i>	<i>A tutti i professionisti</i>	<i>Via e-mail</i>
<i>VALUTAZIONE NEOASSUNTO</i>	<i>Coordinatore dei servizi</i>	<i>Neoassunto</i>	<i>Colloquio individuale con scheda di valutazione</i>
<i>CIRCOLARI E COMUNICAZIONI DI CARATTERE GENERALE DELLA DIREZIONE</i>	<i>Direttore</i>	<i>Tutto il personale</i>	<i>Via e-mail</i>

RISULTATI INDAGINI DI SODDISFAZIONE	RQ	Tutto il personale	Riunioni, via e-mail e caricamento sul sito
RISOLUZIONE PROBLEMATICHE ORGANIZZATIVE DI PIANO	Coordinamento	A tutto il personale	Riunioni, e-mail
COMUNICAZIONE MODIFICHE ORGANIZZATIVE DI PIANO/STRUTTURA	Coordinamento	A tutto il personale	Via e-mail, riunioni
REPORTISTICA VARIA (ESITI AUDIT, INDICARE SALUTE)	Coordinamento	A tutto il personale	Via e-mail, riunioni
MISSION, POLITICHE, PIANI	Direzione	A tutto il personale	Riunioni
VALUTAZIONE EFFICACIA SISTEMA COMUNICATIVO	Direzione	A tutto il personale	Riesame della direzione

Modalità di valutazione della relazione tra il personale e l'organizzazione attraverso l'analisi di clima/soddisfazione degli operatori

Tipo di comunicazione	Chi lo comunica	A chi	Come
SUGGERIMENTI DA PARTE DEL PERSONALE	Personale	Coordinamento/direzione	Riunioni, colloqui
ANALISI DI CLIMA ORGANIZZATIVO	Coordinatori dei servizi/RQ	A tutto il personale	Riunioni
PROBLEMATICHE DI INSODDISFAZIONE/LAMENTI DA PARTE DEL PERSONALE	Personale	Direttore/Coordinatori	Colloquio
PROBLEMATICHE DI RELAZIONE TRA PERSONALE	Personale PRIOTARIAMENTE /Coordinatore	Coordinatori/Direttore / Psicologo	Colloquio
PROBLEMATICHE DI RELAZIONE TRA PERSONALE E	Utente/Familiare/Personale /Coordinatori dei servizi	Coordinatori/Direttore / Psicologo	Colloquio

UTENTI/FAMILIARI/CAREGIVER			
RACCOLTA DI ESIGENZE, ASPETTATIVE, PROBLEMATICHE INERENTI LA COMUNICAZIONE	Personale PRIOTARIAMENTE Coordinatore/ Direttore	Personale coinvolto	Riunioni
ISTANZE CON RAPPRESENTANTI SINDACALI	Direttore	Personale coinvolto	Riunioni/colloqui a richiesta
FAVORIRE LA SEGNALEZIONE DI COMPORTAMENTI CORRUTTIVI GARANTENDO L'ANONIMATO	Chiunque sia a conoscenza di fatti anti corruttivi	Direttore	E-mail a anticorruzione@csarivadelgarda.com

Modalità e contenuti delle informazioni da fornire a residenti/utenti e/o familiari/caregiver

Tipo di comunicazione	CHI li comunica	A CHI viene comunicato	COME lo comunica
INFORMAZIONI FORNITE NEL MOMENTO PRE-INGRESSO	Ufficio Ospiti Coordinatori	Residente e familiare di riferimento e personale del piano	Colloquio, comunicazione via e-mail
INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DATI PERSONALI (PRIVACY) CONSENSO PUBBLICAZIONE FOTO	Addetto ospiti/coordinatori	Residente e familiare di riferimento	Colloquio
CARTA DEI SERVIZI (BROCHURE)	Chi fa l'eventuale visita pre-ingresso/addetto ufficio Ospiti	Al nuovo residente, referenti dei residenti e ai familiari/ADS	Durante la fase di visita Pre-ingresso/ e pubblicata su sito Web
COMUNICAZIONI SANITARIE	Medico Infermiere Équipe	Residente e familiare di riferimento	Colloquio/Telefonata P.A.I.
COMUNICAZIONI ASSISTENZIALI	Infermiere/coordinatore dei servizi	Residente e familiare di riferimento	Colloquio/telefonata

	<i>Équipe</i>		<i>P.A.I.</i>
<i>RISCHIO CLINICO</i>	<i>Infermiere in collaborazione con Medico</i>	<i>Residenti e familiari</i>	<i>Colloquio telefonico</i>
<i>PROMOZIONE DELLA SALUTE</i>	<i>Medico, Infermieri, Coordinatore dei Servizi</i>	<i>Residenti e familiare</i>	<i>Partecipazione al processo assistenziale, incontri rappresentanti dei residenti</i>
<i>MISURE DI IGIENE/PREVENZIONE DELLE INFEZIONI</i>	<i>Medico, Infermieri, coordinatore dei servizi</i>	<i>Residenti e familiari</i>	<i>Informative vaccinazioni, colloqui, telefonate</i>
<i>QUALITA': QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE E BILANCIO SOCIALE</i>	<i>Direzione/RQ</i>	<i>Residenti e familiari</i>	<i>Pubblicazione sul sito</i>
<i>DISSERVIZI</i>	<i>Coordinatore dei Servizi</i>	<i>Referenti</i>	<i>Telefonata</i>
<i>INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE RIFERITE ALL'ANDAMENTO DELLA STRUTTURA</i>	<i>Direzione</i>	<i>Residenti e familiari/ADS</i>	<i>Riunioni</i>
<i>POSSIBILITÀ DI PRESENTARE RECLAMI/SEGNALAZIONI</i>	<i>Addetto ufficio segreteria/ coordinamento</i>	<i>Residenti e familiari</i>	<i>Colloqui Carta dei servizi sul sito</i>
<i>RISULTATI INDAGINI DI SODDISFAZIONE</i>	<i>RQ</i>	<i>Residenti e familiari, cittadinanza, "portatori di interesse"</i>	<i>Caricamento su sito internet</i>

Modalità di partecipazione dei residenti/utenti nelle scelte clinico/assistenziali

Contenuto della comunicazione	Chi lo comunica/raccoglie	A chi	come
<i>RACCOLTA STORIA DI VITA</i>	<i>Coordinatrice servizi sociali</i>	<i>Residente/familiare dei definitivi</i>	<i>Colloquio/tramite modulo che fa compilare al familiare</i>
<i>RACCOLTA LISTA INTERESSI</i>	<i>Coordinatrice servizi sociali</i>	<i>Residente/familiare/ADS</i>	<i>Colloquio</i>
<i>DIRITTO DI INTERROMPERE L'ADESIONE A TRATTAMENTI</i>	<i>Medico</i>	<i>Residente familiare/ADS</i>	<i>Colloquio</i>

CONSENSO INFORMATO	Medico	Residenti familiare ADS	Colloqui esplicativi con familiari e residenti e ADS
SCelta DEI MENÙ	Oss	Residente, familiare	Verbalmente
SCelta ATTIVITÀ RICREATIVE A CUI PARTECIPARE	Operatore di animazione /educatore/coordinatore	Residente	Verbalmente
POSSIBILITÀ DI PRESENTARE RECLAMI/SEGNALAZIONI	Addetto ufficio /coordinatore /infermiere/oss	Residente	Verbalmente
PARTECIPAZIONE COMITATO FAMILIARI	Direttore	Familiare	Verbalmente, riunioni
PARTECIPAZIONE INDAGINI DI SODDISFAZIONE E REPORTISTICA RECLAMI	Educatore/psicologo/ Coordinatrice servizi sociali	Residenti	Focus group con verbali

Modalità di coinvolgimento dei residenti e dei familiari/caregiver

Contenuto della comunicazione	Chi lo comunica	A chi	come
DIRITTO DI INTERROMPERE L'ADESIONE A TRATTAMENTI	Medico	ADS	Colloquio
CONSENSO INFORMATO	Medico	ADS	Colloqui esplicativi con familiari e residenti e ADS
POSSIBILITÀ DI PRESENTARE RECLAMI/SEGNALAZIONI	Coordinatori	Residente	Verbalmente
PARTECIPAZIONE COMITATO FAMILIARI	Addetto ufficio segreteria	Residente/familiari	Mail referenti
PARTECIPAZIONE INDAGINI DI SODDISFAZIONE E REPORTISTICA RECLAMI	Addetto ufficio segreteria, RQ/Coordinatori	Familiari referenti	Questionari

PROGETTI ANIMATIVI	Coordinatore servizi sociali/educatore/operatore di animazione	Residenti e Familiari	Verbalmente, Focus group, riunioni
PARTECIPAZIONE AL PAI	Da DEFINIRE LA MODALITA'		

Modalità di ascolto degli utenti/residenti/familiari/caregiver

Modalità
Colloqui psicologo
Partecipazione comitato familiari
Partecipazione indagini di soddisfazione e reportistica reclami
Colloqui con figure di riferimento (in base alla problematica: direttore, medico, coordinatore dei servizi)

Modalità di comunicazione verso l'esterno (cittadinanza, volontari, fornitori, soggetti istituzionali)

CITTADINANZA - come si comunica con la cittadinanza

Tipo di comunicazione	CHI li comunica	A CHI viene comunicato	COME lo comunica
QUALITA': C.D.S. E BILANCIO SOCIALE	Presidente e direttore	Cittadinanza	Incontri, pubblicazione sul sito
INCONTRI DEDICATI. INVECCHIAMENTO ATTIVO, ALZHEIMER, EDUCAZIONE ALLA SALUTE, PROGETTO MOBILITA' INCLUSIVA/PROGETTO "DI CHIOME E DI VENTO"	Comunità di Valle e rete con altre A.P.S.P., coordinatrice dei servizi sociali	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	Educatore	Cittadinanza e stakeholder	Pubblicazione sul sito, mail, volantini

COMUNICAZIONI RELATIVE A SERVIZI ESTERNI	Coordinatore servizi sociali, Addetta ufficio segreteria,	Cittadinanza e stakeholder	Pubblicazione sul sito, mail, volantini/social network
RISULTATI INDAGINI DI SODDISFAZIONE	Direttore, RQ	Cittadinanza e stakeholder	Caricamento su sito internet
ANDAMENTO GESTIONE A.P.S.P.	Presidente	Consiglio Comunale e Cittadinanza	Partecipazione a Consiglio Comunale su invito

VOLONTARI- come si comunica con o tra i volontari

Tipo di comunicazione	CHI li comunica	A CHI viene comunicato	COME lo comunica
PROPOSTE ATTIVITA'	Educatore	Referente volontari	Verbalmente, telefonicamente, eventuali incontri dedicati
ANALISI FABBISOGNO FORMATIVO	RF	Referente volontari, Coordinatore	Focus group/questionario, riunione
FORMAZIONE: EVENTUALI EVENTI FORMATIVI	RF tramite coordinatore	Referente volontari	Avviso cartaceo, e-mail, telefonicamente, brochure informativa
QUALITA'. BILANCIO SOCIALE	Direttore	Volontari	Pubblicazione sul sito
SEGNALAZIONE/PROPOSTE	Referente volontari	Coordinatore dei servizi/Educatore	Verbalmente
RISULTATI INDAGINI DI SODDISFAZIONE	Coordinatore/Educatore	Volontari	Pubblicazione sul sito internet

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 interessati	Piattaforma Mercurio Acquisti in rete PA,

*SOGGETTI ISTITUZIONALI: COMUNE DI Riva/COMUNITÀ 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, tramite apposita modulistica, tramite software APSS
COMUNICAZIONE PER VALUTAZIONE E PRESCRIZIONE FISIATRICA RISPETTO AGLI AUSILI	Fisioterapisti	Fisiatra Villa Rosa di Pergine	Tramite teleconsulenza
COMUNICAZIONE SUGLI AUSILI AUTORIZZATI CON PRESCRIZIONE, RICHIESTA DI RESTITUZIONE AUSILI	Fisioterapisti	Ufficio invalidi/protesico	Via e-mail, telefonicamente, con raccomandata
DATI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI	Coordinatore dei Servizi e Amministrazione	PAT, APSS, MINISTERO SALUTE E ALTRI	Via Pec e-mail
ANDAMENTO GESTIONE A.P.S.P.	Presidente	Consiglio Comunale e Cittadinanza	Partecipazione a Consiglio Comunale su invito
COMUNITA' DI VALLE	Coordinatore servizi sociali	Referenti servizio sociale	Partecipazione riunioni Accordo di Programma, progetti specifici, telefonate, e-mail

Modalità di valutazione dell'efficacia del sistema comunicativo

La valutazione dell'efficacia del sistema comunicativo avviene attraverso:

- analisi incident reporting che riguardino eventi legati alla comunicazione;
- analisi elogi e reclami raccolti dal servizio RQ che riguardino fatti legati alla comunicazione;
- analisi non conformità che riguardino eventi legati alla comunicazione,

Questi aspetti vengono riportati nel documento di valutazione dell'andamento della gestione della struttura "Riesame annuale della direzione" utile a monitorare l'andamento della pianificazione organizzativa (PLAN-DO-CHECK-ACT).