

Collana editoriale del Formas
Laboratorio Regionale per la Formazione Sanitaria

A cura di
Salute e territorio
Rivista bimestrale di politica sociosanitaria

Direttore responsabile

Mariella Crocellà

Comitato editoriale

Gian Franco Gensini

Preside Facoltà di Medicina e Chirurgia, Università di Firenze

Mario Del Vecchio

Professore associato Università di Firenze, Docente SDA Bocconi, Milano

Antonio Panti

Presidente Ordine Medici Chirurghi e Odontoiatri Provincia di Firenze

Luigi Setti

Direttore Laboratorio Regionale per la Formazione Sanitaria, FORMAS

Redazione

Antonio Alfano

Gianni Amunni

Alessandro Bussotti

Bruno Cravedi

Laura D'Addio

Gian Paolo Donzelli

Claudio Galanti

Carlo Hanau

Gavino Maciocco

Benedetta Novelli

Mariella Orsi

Daniela Papini

Paolo Sarti

Luigi Tonelli

Segreteria di redazione

Simonetta Piazzesi

Quaderni di *Salute e territorio*

La comunicazione sanitaria

*Principi formativi
Esperienze aziendali
Strategie operative*



Edizioni ETS

I testi riportati in questa pubblicazione sono tratti dalla trascrizione delle lezioni sul “Percorso formativo sulla comunicazione istituzionale delle Aziende sanitarie della Regione Toscana”, workshop promosso dal Formas, da gennaio a dicembre 2009, presso Villa La Quiete alle Montale di Firenze.

La trascrizione e l’editing sono stati curati da Marco Ramacciotti.

© Copyright 2010

EDIZIONI ETS

Piazza Carrara, 16-19, I-56126 Pisa

info@edizioniets.com

www.edizioniets.com

Distribuzione

PDE, Via Tevere 54, I-50019 Sesto Fiorentino [Firenze]

ISBN 978-884672833-3

Indice

Presentazione <i>Mariella Crocellà</i>	7
Esperienza e riflessioni sul lavoro dell'Organizzazione Mondiale della Sanità <i>Erio Ziglio</i>	9
La qualità nella comunicazione <i>Marco Campiglia</i>	25
Sistemi di ascolto organizzativo <i>Walter Passerini</i>	39
Siti <i>web</i> aziendali efficaci <i>Sofia Postai</i>	65
Comunicazione e Aziende sanitarie pubbliche: un quadro di riferimento <i>Mario Del Vecchio</i>	87
Chi siamo <i>Vinicio Biagi</i>	91
Comunicazione aziendale integrata <i>Marco Rotondi</i>	93
Il Piano aziendale di comunicazione 2008-2010 <i>L'esperienza pratese</i> <i>Claudio Sarti</i>	97
	5

LA COMUNICAZIONE SANITARIA

L'esperienza aziendale a Lucca/1 <i>Oreste Tavanti</i>	105
L'esperienza aziendale a Lucca/2 <i>Sirio Del Grande</i>	109
Piani di comunicazione delle Aziende toscane	115
Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi <i>Giovanni Squarci, Maria Alessandra Cerofolini</i>	117
Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisa <i>Paolo Garzella</i>	121
Asl 1 Massa Carrara <i>Lia Laura Bruschi, Giuseppe Battistini</i>	127
Asl 3 Pistoia <i>Luciano Caccavale, Paolo Baldini</i>	133
Azienda Usl 5 Pisa <i>Sonia Bortolotto, Monica Cacelli</i>	139
Usl 7 Siena <i>Rosa Franca Cigliano, Roberta Caldesi</i>	145
Asl 9 Grosseto <i>Lina Senserini</i>	153
Asl 11 Empoli <i>Maria Antonietta Cruciatà</i>	161

Presentazione

Questo secondo “Quaderno di Salute e territorio”, dopo la pubblicazione iniziata con “Il Pianeta salute”, affronta un tema fondamentale in campo sanitario.

La comunicazione – a cui il Formas ha dedicato un corso particolarmente ricco e utile per gli operatori del Servizio pubblico – rappresenta la modalità privilegiata per indirizzare messaggi che hanno l’obiettivo di suscitare l’ascolto attivo dei destinatari

A differenza della informazione, che si limita a trasferire dati e notizie, la comunicazione deve aprire un canale che può confermare o trasformare il messaggio originario, arricchendolo attraverso il gradimento o le osservazioni dei destinatari dello stesso. Per questo, la comunicazione è una disciplina che deve essere insegnata e continuamente verificata soprattutto attraverso le ricadute che determina. Non a caso sono nate figure professionali addette a questa attività, continuamente impegnate a costruire la rete informativa alla quale fanno riferimento sia gli operatori che lavorano nell’azienda, sia i cittadini che devono essere guidati nelle scelte e nei comportamenti che riguardano la salute.

La comunicazione interna svolge un ruolo di indirizzo tra le direzioni e il personale, permettendo una diffusione orizzontale delle informazioni, ma aprendo contemporaneamente un canale di dialogo tra i vertici e la base, e creando, allo stesso tempo, una rete operativa fra le varie istituzioni. Costruisce e trasmette un’identità aziendale che rafforza il senso di appartenenza all’ente e, nello stesso tempo, diffonde all’esterno un’immagine degli obiettivi raggiunti e di quelli che l’Azienda si propone di realizzare.

La comunicazione esterna si propone di aprire un dialogo con l’ambiente, illustrare l’offerta dei servizi, creare percezioni corrette

LA COMUNICAZIONE SANITARIA

sulla gestione degli stessi, approfondire una educazione alla salute spesso in contrasto con le più comuni scelte di vita.

Con l'esplosione del web sulla scena della comunicazione, si sono contemporaneamente moltiplicate le potenzialità di trasferire messaggi e le difficoltà di gestirli al meglio. Lo schermo, in tutti i casi in cui sostituisce la comunicazione diretta fra le persone, diventa un' "agorà" in cui si confrontano le opinioni e, in particolare, la rispondenza dei servizi ai bisogni degli utenti. Il cittadino che vive attivamente la nostra era digitale, può usufruire di un compendio di informazioni mirate che possono facilitarli l'accesso ai servizi e le decisioni per utilizzarli al meglio in un percorso terapeutico.

Le lezioni che sono state trascritte in questa pubblicazione possono costituire un valido riferimento per la costruzione di una "architettura informativa" di cui le Aziende sanitarie non possono più fare a meno, pena la mortificazione, o il travisamento, del loro stesso operare. La comunicazione ben utilizzata, infatti, rappresenta metaforicamente un megafono per ampliare al massimo l'ascolto degli obiettivi di un determinato servizio, siano questi rivolti alla gestione ottimale del personale e delle risorse o indirizzati ad un cittadino-utente a cui viene riconosciuto il diritto di essere sempre meglio informato al fine di fare scelte consapevoli riguardo alla propria salute.

Mariella Crocellà

Direttore di *Salute e territorio*
bimestrale di politica sociosanitaria