





## **L'importanza del Regolamento sull'Informazione e la Comunicazione nell'Azienda ospedaliera universitaria Policlinico “Paolo Giaccone”**

Nel contesto complesso e delicato della sanità la gestione dell'informazione e della comunicazione riveste un ruolo di primaria importanza.

Un sistema di informazione e comunicazione ben strutturato e attuato in modo efficace facilita il flusso di informazioni cruciali all'interno dell'organizzazione, contribuisce a promuovere un clima di trasparenza, fiducia e collaborazione e al contempo assicura che l'Azienda operi in conformità con le leggi, le normative e le linee guida del settore.

Questo regolamento vuole fornire un quadro chiaro e strutturato per garantire che la comunicazione avvenga in modo tempestivo e chiaro, riflettendo così i valori e gli obiettivi dell'organizzazione e promuovendo una cultura di responsabilità e accountability all'interno dell'organizzazione.

Il documento contiene direttive chiare e procedure standard su come gestire, condividere e archiviare le informazioni all'interno dell'organizzazione. Definendo chiaramente i ruoli e le responsabilità in merito alla gestione delle informazioni, si riducono i rischi di errori o comportamenti non conformi e si evitano ambiguità e incertezze, garantendo così un flusso di informazioni efficiente e accurato.

Nelle pagine che seguono sono delineate le modalità e i canali attraverso i quali le informazioni vengono trasmesse all'interno e all'esterno dell'organizzazione.

Viene sottolineata l'importanza dell'osservanza dei protocolli per la gestione delle informazioni sensibili, come i dati personali dei pazienti. Questo è essenziale per garantire il rispetto della privacy e della riservatezza e per conformarsi alle normative sulla protezione dei dati, contribuendo così a mantenere la fiducia del pubblico e a evitare potenziali conseguenze legali

Il regolamento affronta anche il tema della comunicazione di crisi, fornendo linee guida chiare su come gestire la diffusione delle informazioni in modo rapido ed efficace in situazioni di emergenza. Questo è fondamentale per garantire che il personale sia adeguatamente informato e preparato a rispondere prontamente e in modo coordinato, minimizzando così il rischio per la sicurezza dei pazienti e del personale.

In conclusione, un regolamento ben strutturato sull'informazione e la comunicazione costituisce un pilastro fondamentale per il funzionamento efficiente, sicuro e trasparente dell'AOUP e per il raggiungimento degli obiettivi organizzativi e il mantenimento del benessere dei pazienti e dei dipendenti.

Maria Grazia Furnari  
Commissario straordinario  
Policlinico "Paolo Giaccone"



# Il Regolamento



## **AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA**

**Sede legale: Via del Vespro n.129 - 90127 Palermo**  
**CF e P.IVA: 05841790826**

### **DIREZIONE GENERALE**

### **UFFICIO STAMPA**

Tiziana Lenzo

Email: [ufficio.stampa@policlinico.pa.it](mailto:ufficio.stampa@policlinico.pa.it)  
[tiziana.lenzo@policlinico.pa.it](mailto:tiziana.lenzo@policlinico.pa.it)

Web: [www.policlinico.pa.it](http://www.policlinico.pa.it)

Via del Vespro n 129

Tel. 091.6555240

## **Regolamento delle attività di informazione e dei rapporti con i media**

### Premessa

Il presente regolamento, nel rispetto delle normative vigenti, nasce con l'intento di promuovere l'attività e le eccellenze svolte all'interno dell'Azienda Ospedaliera universitaria Policlinico Paolo Giaccone, nonché per tutelare l'immagine aziendale in uno spirito di leale collaborazione tra tutte le professionalità che a qualunque titolo vi operano.

Il regolamento vuole garantire ai cittadini il diritto di essere informati attraverso i mezzi di comunicazione tutelando il rispetto della privacy dei pazienti e del personale dipendente.

La finalità del presente documento sono quelle di:

- individuare ruoli e responsabilità associate alla gestione della comunicazione e dei rapporti con l'esterno
- armonizzare le regole di comportamento da osservare nei rapporti con l'esterno, la stampa, i social media.

In base alla legge 150/2000 che, in attuazione dei principi che regolano la trasparenza e l'efficacia dell'azione amministrativa, disciplina le attività di



## **AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA**

**Sede legale: Via del Vespro n.129 - 90127 Palermo**  
**CF e P.IVA: 05841790826**

### **DIREZIONE GENERALE**

### **UFFICIO STAMPA**

Tiziana Lenzo

Email: [ufficio.stampa@policlinico.pa.it](mailto:ufficio.stampa@policlinico.pa.it)  
[tiziana.lenzo@policlinico.pa.it](mailto:tiziana.lenzo@policlinico.pa.it)

Web: [www.policlinico.pa.it](http://www.policlinico.pa.it)

Via del Vespro n 129

Tel. 091.6555240

informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni, sono considerate attività di informazione e di comunicazione istituzionale quelle volte a conseguire:

- a) l'informazione ai mezzi di comunicazione di massa, attraverso stampa, audiovisivi e strumenti telematici;
- b) la comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alle collettività e ad altri enti attraverso ogni modalità tecnica ed organizzativa;
- c) la comunicazione interna realizzata nell'ambito di ciascun ente.

Le attività d'informazione e comunicazione dell'AOUP, così come le distinguono la Legge 150/2000, il DPR n.422/2001 "Regolamento recante norme per la determinazione dei titoli per l'accesso alle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni", la Direttiva 7 Febbraio 2002 emanata dal Consiglio dei Ministri-Dipartimento della Funzione Pubblica "Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" e ss.mm.ii., sono svolte rispettivamente dall' Ufficio stampa e dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Il documento pertanto si compone di due parti, una dedicata all'informazione e una alla comunicazione e URP.



# L'informazione



## **AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA**

**Sede legale: Via del Vespro n.129 - 90127 Palermo**  
**CF e P.IVA: 05841790826**

### **DIREZIONE GENERALE**

### **UFFICIO STAMPA**

Tiziana Lenzo

Email: [ufficio.stampa@policlinico.pa.it](mailto:ufficio.stampa@policlinico.pa.it)  
[tiziana.lenzo@policlinico.pa.it](mailto:tiziana.lenzo@policlinico.pa.it)

Web: [www.policlinico.pa.it](http://www.policlinico.pa.it)

Via del Vespro n 129

Tel. 091.6555240

#### Art. 1 - Ufficio Stampa

L'Ufficio Stampa è deputato alla gestione dell'informazione in collegamento con gli organi di informazione locali, regionali, nazionali a mezzo stampa, radiofonici, televisivi ed on line.

Il Responsabile dell'Ufficio stampa fa riferimento direttamente alla Direzione Generale.

#### Art. 2 - Funzioni.

L'Ufficio Stampa coordina l'informazione in stretto contatto con la Direzione Strategica Aziendale, e, nel rispetto dei diritti e dei doveri dei giornalisti, è la sola struttura aziendale competente e titolata ad assicurare le informazioni e le relazioni con la stampa e i media e ciò al fine di evitare notizie frammentarie, occasionali e incoerenti rispetto alla "mission" aziendale.

La Direzione Aziendale, tramite l'Ufficio Stampa, avrà cura di dare visibilità alle notizie sui servizi attraverso comunicati, conferenze stampa, strumenti propri di



## **AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA**

**Sede legale: Via del Vespro n.129 - 90127 Palermo**  
**CF e P.IVA: 05841790826**

### **DIREZIONE GENERALE**

### **UFFICIO STAMPA**

Tiziana Lenzo

Email: [ufficio.stampa@policlinico.pa.it](mailto:ufficio.stampa@policlinico.pa.it)  
[tiziana.lenzo@policlinico.pa.it](mailto:tiziana.lenzo@policlinico.pa.it)

Web: [www.policlinico.pa.it](http://www.policlinico.pa.it)

Via del Vespro n 129

Tel. 091.6555240

comunicazione, organizzazione di interviste, partecipazione a dibattiti e pubblicazioni.

### **Art.3 Modalità di divulgazione delle informazioni**

Ogni informazione relativa ad attività svolte all'interno dell'Azienda Ospedaliera Universitaria deve essere preventivamente autorizzata dalla Direzione generale attraverso l'Ufficio Stampa, che avrà cura di garantire un'informazione nel rispetto delle numerose norme civili e penali che regolano il diritto di manifestare il libero pensiero.

L'Ufficio stampa dell'A.O.U.P., nell'esercizio della propria attività, si richiama alla Legge professionale n. 69 del 1963, alla Legge sulla Stampa n. 47 del 1948, al Testo unico dei doveri del giornalista (che ha recepito i seguenti documenti: la Carta dei Doveri del Giornalista, il Codice deontologico della professione, la Carta dei doveri dell'Ufficio Stampa, la Carta di Perugia "Informazione e Malattia"); il "Manifesto di Piacenza- Carta deontologica del giornalismo scientifico"; la Direttiva sulle Attività di Comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni del 7 febbraio 2002, e le "Linee guida per gestire e comunicare gli Eventi Avversi in Sanità" del Ministero della Salute.



## **AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA**

**Sede legale: Via del Vespro n.129 - 90127 Palermo**  
**CF e P.IVA: 05841790826**

### **DIREZIONE GENERALE**

### **UFFICIO STAMPA**

Tiziana Lenzo

Email: [ufficio.stampa@policlinico.pa.it](mailto:ufficio.stampa@policlinico.pa.it)  
[tiziana.lenzo@policlinico.pa.it](mailto:tiziana.lenzo@policlinico.pa.it)

Web: [www.policlinico.pa.it](http://www.policlinico.pa.it)

Via del Vespro n 129

Tel. 091.6555240

Tutto il personale dell'AOUP, i direttori dei Dai e delle UOC, i dirigenti di tutti i settori e uffici amministrativi e sanitari dell'Azienda ospedaliera universitaria, nel caso in cui intendano fornire notizia ai mass media, sono tenuti a fare riferimento esclusivo all'Ufficio Stampa.

Al contempo gli stessi, in caso di richieste da parte dell'Ufficio Stampa, devono assicurare la massima disponibilità a collaborare.

Nel caso in cui un dipendente dell'AOUP venga contattato per interviste, sondaggi di opinioni inerenti il proprio lavoro in Azienda, fatti avvenuti all'interno dell'Azienda o in riferimento ad essa, deve sempre richiedere l'autorizzazione preventiva alla Direzione generale attraverso all'Ufficio stampa o demandare allo stesso.

#### **Art.4 Immagini e video**

Nel rispetto del diritto alla riservatezza e alla protezione dei dati personali previsto dal GDPR, ed in particolare per la tutela dei principi dettati dalla Carta di Treviso relativamente ai minori, è vietato effettuare e divulgare fotografie e riprese video di persone all'interno delle strutture dell'Azienda Ospedaliera, senza l'autorizzazione preventiva della Direzione generale attraverso all'Ufficio



## **AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA**

**Sede legale: Via del Vespro n.129 - 90127 Palermo**  
**CF e P.IVA: 05841790826**

### **DIREZIONE GENERALE**

### **UFFICIO STAMPA**

Tiziana Lenzo

Email: [ufficio.stampa@policlinico.pa.it](mailto:ufficio.stampa@policlinico.pa.it)  
[tiziana.lenzo@policlinico.pa.it](mailto:tiziana.lenzo@policlinico.pa.it)

Web: [www.policlinico.pa.it](http://www.policlinico.pa.it)

Via del Vespro n 129

Tel. 091.6555240

Stampa e mediante la compilazione di un'apposita liberatoria del paziente o, in caso di impossibilità dello stesso, di chi ha la potestà legale, anche temporanea.

La Corte di Cassazione ha valutato che le riprese televisive all'interno dell'ospedale costituiscono *“attività potenzialmente lesiva delle condizioni di accoglienza dei pazienti richiesta da un normale ambiente ospedaliero e potenzialmente lesiva del diritto dei pazienti alla tutela della propria riservatezza e delle norme di trattamento dei dati personali”*.

L'autorizzazione e la relativa modulistica, predisposta in collaborazione con il gruppo privacy, deve essere richiesta inviando una mail all'indirizzo [ufficio.stampa@policlinico.pa.it](mailto:ufficio.stampa@policlinico.pa.it)

### **Art. 5 Personalità pubbliche**

Eventuali informazioni sulla salute dei pazienti e nei casi di personalità pubbliche, possono essere divulgate ai media solo da parte della Direzione aziendale attraverso l'Ufficio stampa, previo esplicito consenso da parte dei familiari, nel rispetto del Codice deontologico che regola la professione giornalistica e della normativa sulla privacy.



## **AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA**

**Sede legale: Via del Vespro n.129 - 90127 Palermo**  
**CF e P.IVA: 05841790826**

### **DIREZIONE GENERALE**

### **UFFICIO STAMPA**

Tiziana Lenzo

Email: [ufficio.stampa@policlinico.pa.it](mailto:ufficio.stampa@policlinico.pa.it)  
[tiziana.lenzo@policlinico.pa.it](mailto:tiziana.lenzo@policlinico.pa.it)

Web: [www.policlinico.pa.it](http://www.policlinico.pa.it)

Via del Vespro n 129

Tel. 091.6555240

#### Art. 6 Commenti offensivi

Il dipendente è tenuto ad astenersi da dichiarazioni pubbliche offensive nei confronti dell'Amministrazione.

#### Art. 7 Sanzioni

L'AOUP declina ogni responsabilità relativa alla diffusione di notizie, materiale fotografico o video non preventivamente autorizzato. Si riserva inoltre di avviare indagini interne con il coinvolgimento dei Responsabili di struttura e, conseguentemente, procedimenti disciplinari e legali in caso di azioni di comunicazione che possano ledere l'immagine aziendale, di violazione della privacy o causare procurato allarme e, comunque, nei confronti di chi non rispetterà le disposizioni del presente regolamento.

#### Art. 8 Uso dei Social

Il dipendente è tenuto ad attenersi alla Policy dell'AOUP per l'utilizzo dei canali social media, a non creare gruppi, pagine, profili o simili riconducibili o riferibili



## **AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA**

**Sede legale: Via del Vespro n.129 - 90127 Palermo**  
**CF e P.IVA: 05841790826**

### **DIREZIONE GENERALE**

### **UFFICIO STAMPA**

Tiziana Lenzo

Email: [ufficio.stampa@policlinico.pa.it](mailto:ufficio.stampa@policlinico.pa.it)  
[tiziana.lenzo@policlinico.pa.it](mailto:tiziana.lenzo@policlinico.pa.it)

Web: [www.policlinico.pa.it](http://www.policlinico.pa.it)

Via del Vespro n 129

Tel. 091.6555240

all'Azienda ospedaliera universitaria Policlinico “Paolo Giaccone” e a non rilasciare dichiarazioni o pubblicare commenti sui social network lesivi dell'immagine aziendale, denigratori nei confronti di colleghi e/o superiori o in contrasto con le politiche aziendali.

Anche sui social l'utilizzo dei caratteri distintivi dell'Azienda (logo, ragione sociale) potrà avvenire esclusivamente secondo le regole contenute nel Regolamento aziendale per la concessione del patrocinio e l'uso del logo.

L'AOUP, attraverso l'Ufficio stampa, nell'ambito della gestione quotidiana del profilo Facebook, verifica periodicamente che non siano stati creati profili social della Azienda non "ufficiali" e che il logo aziendale non sia usato impropriamente.

Con il supporto dell'Ufficio Legale, e del DPO ove ritenuto necessario, nel caso di situazioni che possano ingenerare confusione rispetto alla titolarità di un profilo e di altri contenuti, si interverrà per richiedere l'eliminazione di messaggi che a vario titolo possono ledere gli interessi o, più genericamente, l'immagine e la reputazione dell'Azienda.



## **AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA**

**Sede legale: Via del Vespro n.129 - 90127 Palermo**  
**CF e P.IVA: 05841790826**

### **DIREZIONE GENERALE**

### **UFFICIO STAMPA**

Tiziana Lenzo

Email: [ufficio.stampa@policlinico.pa.it](mailto:ufficio.stampa@policlinico.pa.it)  
[tiziana.lenzo@policlinico.pa.it](mailto:tiziana.lenzo@policlinico.pa.it)

Web: [www.policlinico.pa.it](http://www.policlinico.pa.it)

Via del Vespro n 129

Tel. 091.6555240

## Art.9 Gestione della comunicazione di crisi in situazione di emergenza

Le medesime regole descritte nei precedenti paragrafi valgono in caso di situazioni di emergenza che coinvolgano l'Azienda o il territorio e di attivazione del PEIMAF.

La comunicazione di crisi – o crisis management – si definisce come l'insieme delle procedure di comunicazione che permettono ad un'azienda di rispondere a un determinato evento critico potenzialmente in grado di danneggiare la reputazione aziendale e del SSN.

Il Policlinico “Paolo Giaccone” per la gestione della comunicazione di crisi fa riferimento, oltre che alle regole giornalistiche, alle “Linee Guida per gestire e comunicare gli Eventi Avversi in Sanità” predisposte dal Ministero della Salute, che raccomanda una “comunicazione istituzionale completa e veritiera ai cittadini, ai mass media e agli altri soggetti esterni” per mantenere la fiducia dei cittadini nel sistema sanitario.



## **AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA**

**Sede legale: Via del Vespro n.129 - 90127 Palermo**  
**CF e P.IVA: 05841790826**

### **DIREZIONE GENERALE**

### **UFFICIO STAMPA**

Tiziana Lenzo

Email: [ufficio.stampa@policlinico.pa.it](mailto:ufficio.stampa@policlinico.pa.it)  
[tiziana.lenzo@policlinico.pa.it](mailto:tiziana.lenzo@policlinico.pa.it)

Web: [www.policlinico.pa.it](http://www.policlinico.pa.it)

Via del Vespro n 129

Tel. 091.6555240

### Art.10 Tutela del dipendente

Il dipendente che ritenesse di essere stato oggetto di un utilizzo improprio dei propri dati attraverso forme di comunicazione che disattendano il presente regolamento o qualcuno dei documenti ad esso correlato può rivolgersi all'Ufficio stampa, al DPO (Data Protection Officer), al RPCT (Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza aziendale) e all'Ufficio Legale dell'Azienda ospedaliera universitaria.



# **La Comunicazione e l'URP**



**AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA**

**UOS Comunicazione e URP**

## **COMUNICAZIONE AZIENDALE: INDIRIZZI E NORME DI COMPORTAMENTO**

### **PREMESSA**

Il modo con il quale si caratterizza la comunicazione risponde alla Mission dell’Azienda, ma soprattutto alla Vision che questa esprime o vuole esprimere.

Una Azienda Sanitaria è per sua natura istituzionale inclusiva, e deve tener conto prioritariamente della condizione di fragilità che presenta il paziente-utente che a lei si affida. Deve tener conto degli aspetti linguistici e culturali del paziente-utente, che caratterizzano anche la modalità con la quale la condizione patologica oggetto della domanda si manifesta ed esprime.

Intento di questa Azienda è quello di caratterizzare la comunicazione con il paziente-utente come presa in carico della sua domanda di salute, cercando di rispondere nel migliore dei modi a questa. Il concetto di presa in carico si articolerà poi in molteplici aspetti, da quelli strutturali a quelli organizzativi e procedurali, ma anche a quelli che sinteticamente vengono definiti come “umanizzazione delle cure”.

Quando si parla infatti di percorsi assistenziali si fa riferimento anche ai percorsi fisici, all’abbattimento delle barriere architettoniche, ai setting assistenziali, alla sicurezza ed al comfort degli stessi, alla riservatezza e alla tutela della privacy, al consenso informato e consapevole.

È impegno dell’Azienda agire sul miglioramento di tutti questi aspetti del percorso di cura, comunicando al paziente la sua presa in carico, che si completa con il riaffidamento del paziente alle cure del medico curante e alla medicina del territorio.



## **AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA**

### **UOS Comunicazione e URP**

È chiaro che in questa prospettiva e caratterizzazione della Comunicazione Azienda- Utente, molta attenzione deve essere data alle modalità informative, a partire dalla cartellonistica fino alla Carta dei Servizi per l'utente, che deve tener conto ad es. dell'aspetto linguistico, con una attenzione agli utenti non di madre lingua italiana. In questo senso si può pensare ad es. di predisporre una serie di punti informativi dislocati all'interno dell'Azienda anche con l'ausilio di interpreti e/o mediatori culturali. Ci sono già encomiabili esperienze organizzative assistenziali in Azienda che rispondono anche a questa attenzione comunicativa, quali l'ambulatorio per i migranti e gli extracomunitari e l'ambulatorio per i disabili gravi.

Essendo l'AOUUP un'Azienda ospedaliera universitaria, sarà bene informare il paziente-utente, consapevolmente, che oltre a confrontarsi con medici, biologi e professionisti sanitari potrà anche confrontarsi con specializzandi, tirocinanti e studenti universitari, per i quali sarebbe opportuno prevedere una differente colorazione della divisa di lavoro e un chiaro badge o cartellino identificativo.

La comunicazione medico-paziente è senz'altro una delle priorità in ambito sanitario, che si traduce anche proceduralmente attraverso il consenso informato, caratteristicamente in regime di ricovero, in ragione di un intervento operatorio o terapeutico, ma che in generale al di là dell'aspetto formale si sviluppa in tutti quei momenti di confronto ed attenzione in cui si articola la relazione medico-paziente.

Questa attenzione deve essere particolarmente valorizzata sia perché è una delle cause degli atti di violenza contro gli operatori sanitari, tematica oggi di grande attualità, sia perché è alla base di quella alleanza terapeutica e assistenziale che comporta una migliore compliance da parte del paziente e un migliore successo del percorso di cura.

Momento di grande delicatezza è, ad esempio, la comunicazione delle malattie a prognosi infausta, a volte richiamato come determinante nella dinamica suicidaria del paziente, che prevede oltre una competenza specifica un adeguato setting. Si tratta di



## **AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA**

### **UOS Comunicazione e URP**

attenzioni fra l'altro che necessitano una specifica formazione degli operatori sanitari, spesso emotivamente coinvolti e considerati come seconde vittime, soprattutto in caso di eventi avversi ed errori sanitari.

### **PRINCIPI GENERALI**

Al di là di aspetti specifici che regolano la comunicazione degli operatori, medici, infermieri etc.. di una Azienda Sanitaria, esistono dei principi generali in ambito comunicativo, a cui deve attenersi in generale il dipendente di una amministrazione pubblica, che devono essere seguiti all'interno di una generale condotta responsabile e di servizio all'utente.

Secondo gli stessi, il dipendente non usa a fini privati le informazioni di cui dispone per ragioni d'ufficio e di servizio, evita situazioni e comportamenti che possono nuocere all'immagine della Azienda dove presta servizio.

Nei rapporti interni con i collaboratori /colleghi e con il pubblico evita comportamenti , atti o espressioni verbali che possano comportare discriminazioni basate sul sesso, nazionalità, origine etnica, caratteristiche genetiche, lingua, religione o credo, convinzioni personali o politiche, appartenenza a una minoranza sociale, disabilità, condizioni sociali o di salute, età e orientamento sessuale o su altri diversi fattori personali; osservando i principi di integrità, correttezza, buona fede, obiettività, proporzionalità, trasparenza, riservatezza, equità, accessibilità, appropriatezza, nonché i principi di centralità della persona e umanizzazione delle attività svolte verso terzi.

Il dipendente deve dimostrare la massima disponibilità e collaborazione nei rapporti con le altre Istituzioni e pubbliche amministrazioni, assicurando lo scambio e la trasmissione delle informazioni e dei dati in qualsiasi forma anche telematica, nel rispetto della normativa vigente.



## **AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA**

### **UOS Comunicazione e URP**

Fermi restando i casi di divieto previsti dalla legge, i dipendenti non devono divulgare o diffondere per ragioni estranee al loro rapporto di lavoro con l'amministrazione e in diffonità alle disposizioni di cui al decreto legislativo 13 marzo 2013 n°33, e alla legge 7 agosto 1990 n°241, documenti, anche istruttori, e informazioni di cui essi abbiano la disponibilità.

### **LA COMUNICAZIONE NELL'AMBITO DEI RAPPORTI CON IL PUBBLICO**

Il dipendente in rapporto con il pubblico ha il dovere di farsi riconoscere attraverso l'esposizione in modo visibile del cartellino od altro supporto identificativo messo a disposizione dall'amministrazione aziendale.

Il dipendente rispetta gli appuntamenti con i cittadini e risponde senza ritardo ai loro reclami. Ha il dovere di operare con spirito di servizio, correttezza, cortesia e disponibilità e, nel rispondere alla corrispondenza, a chiamate telefoniche e ai messaggi di posta elettronica, di operare nella maniera più completa e accurata possibile; in particolare, la risposta alle varie comunicazioni degli utenti, nei casi in cui non sia previsto un termine specifico, deve essere effettuata entro 30 gg.

Il dipendente ha il dovere di fornire informazioni e notizie relative ad atti od operazioni amministrative in corso o conclusi, nelle ipotesi previste dalle disposizioni di legge e regolamentari in materia di accesso, informando sempre gli interessati della possibilità di avvalersi anche dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico.

Il dipendente ha il dovere di osservare il segreto d'ufficio e la normativa in materia di tutela e trattamento dei dati personali e, qualora sia richiesto oralmente di fornire informazioni, atti, documenti non accessibili tutelati dal segreto d'ufficio o dalle disposizioni in materia di dati personali, informa il richiedente dei motivi che ostano l'accoglimento della richiesta.



## **AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA**

### **UOS Comunicazione e URP**

Qualora non sia competente a provvedere in merito alla richiesta, si prende cura, sulla base delle disposizioni interne, che la stessa venga inoltrata all'ufficio competente della medesima amministrazione.

Il dipendente ha il dovere di improntare il proprio contegno al rispetto delle norme che regolano la civile convivenza. In particolare è tenuto nei rapporti con l'utenza ed il pubblico in generale alla cortesia e al rispetto e pertanto:

- si astiene dal turpiloquio o, comunque, dall'uso di un linguaggio non consono al servizio svolto;
- si rivolge al singolo usando la terza persona singolare ed un linguaggio chiaro e semplice
- assicura la massima disponibilità in modo da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione con l'utenza

Il dipendente, alle comunicazioni di posta elettronica, deve rispondere con lo stesso mezzo, riportando tutti gli elementi idonei ai fini dell'identificazione del responsabile e della esaustività della risposta. Qualora non sia competente per posizione rivestita o per materia, indirizza l'interessato al funzionario o ufficio competente della medesima amministrazione.

### **L'URP – UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

È l'Ufficio preposto nell'ambito dello Staff della Direzione Strategica Aziendale chiamato a svolgere un ruolo di interfaccia fra il pubblico e la Direzione Aziendale e la sua organizzazione interna con i suoi Uffici e Unità Operative.

I dipendenti addetti all'URP aziendale devono principalmente:

- garantire l'ascolto e offrire aiuto per l'orientamento e l'accesso degli utenti ai servizi sanitari;
- fornire informazioni sui servizi dell'Azienda;



## **AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA**

### **UOS Comunicazione e URP**

- ricevere ed accogliere le osservazioni, i suggerimenti, le proposte e le segnalazioni dell'utenza;
- raccogliere i reclami predisponendo apposito modulo aziendale, per potere poi sviluppare un apposito report sul quale l'Azienda possa sviluppare le eventuali proposte di miglioramento;
- rilevare periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti riguardo prestazioni e servizi attraverso appositi questionari di customer satisfaction;
- fornire al pubblico i chiarimenti dovuti curando la chiarezza espositiva e l'intelligibilità dei contenuti; nel rapporto con i cittadini/utenti che inoltrano segnalazioni e reclami ha il dovere di impiegare un linguaggio chiaro e comprensibile.

La nostra Azienda su questo ultimo punto per facilitare la comunicazione con gli utenti si avvale anche di un servizio di mediazione linguistica.

### **LA COMUNICAZIONE INTERNA**

Si tratta della comunicazione gestita all'interno dell'organizzazione e si prefigge principalmente gli obiettivi di consapevolezza ed impegno, entrambi fondamentali per le persone interne alle organizzazioni.

La comunicazione interna ha lo scopo di favorire il coinvolgimento, la motivazione e la collaborazione dei dipendenti, nonché di creare un clima di fiducia e di condivisione degli obiettivi aziendali.

Le modalità attraverso cui le organizzazioni comunicano con i loro dipendenti e con l'esterno determina la percezione che i diversi portatori di interesse hanno dell'Azienda e del suo ruolo pubblico.

In assoluto, si tratta di una componente fondamentale e imprescindibile dell'organizzazione, visto che dalla comunicazione deriva la percezione di un'azienda,



## **AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA**

### **UOS Comunicazione e URP**

delle sue azioni, dei suoi servizi e dei suoi valori, sia da parte dell'audience esterna sia dai propri collaboratori.

Solitamente avviene in 4 modi differenti:

- Verticale: tra dipendenti che differiscono per posizione gerarchica nell'organizzazione
- Top-down: da manager o leader verso i dipendenti
- Bottom-up: dai dipendenti verso manager o leader
- Orizzontale: tra dipendenti nella stessa posizione gerarchica

La comunicazione orizzontale è la trasmissione di informazioni tra persone, divisioni, dipartimenti o unità all'interno dello stesso livello di struttura organizzativa. Al contrario, la comunicazione verticale è la trasmissione di informazioni tra diversi livelli della struttura organizzativa.

Lo scopo di operare con una comunicazione orizzontale è coordinare le attività dei vari dipartimenti e divisioni dell'organizzazione. L'uso efficace della comunicazione orizzontale sul posto di lavoro può aumentare la produttività rendendo più efficienti la condivisione delle informazioni, la risoluzione dei problemi, la collaborazione e la risoluzione dei conflitti.

Al contrario, lo scopo principale di operare con un sistema di comunicazione verticale è controllare il flusso di informazioni e il processo decisionale.

Nello specifico, il dipendente assume atteggiamenti leali e trasparenti e adotta un comportamento esemplare ed imparziale nei rapporti con i colleghi, i collaboratori ed i destinatari dell'azione amministrativa, contribuisce inoltre al benessere organizzativo nella struttura a cui è preposto, favorendo l'instaurarsi di rapporti cordiali e rispettosi tra i collaboratori.



**AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA**  
**UOS Comunicazione e URP**

**Norma transitoria e finale**

Per quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento, si applica la normativa specifica vigente in materia di comunicazione ed informazione dei Pubblici Uffici.