



INDICE

1	Evoluzione normativa in tema d'informazione e comunicazione nella pubblica amministrazione	1
1.1	Premessa	2
	.1 Fase dell'introduzione.....	2
	.2 Fase della consacrazione della funzione.....	3
	.3 Fase della digitalizzazione	3
1.2	Norme generali	6
1.3	Norme riguardanti il settore sanitario.....	26
	Elenco delle norme citate	38
2	Le ragioni di un'occasione mancata e quelle per un rilancio della funzione di comunicazione	41
2.1	Norme: pregi e carenze	42
2.2	Comportamento del vertice aziendale e di altre strutture	45
2.3	Operatori: il comunicatore «burocrate»	49
2.4	La comunicazione serve ancora? Nove buone ragioni per il suo rilancio	52
3	Articolazione della struttura e Piano di comunicazione	57
3.1	Posizionamento nell'organigramma aziendale.....	58
3.2	Struttura complessa, semplice o ufficio?	60
3.3	Struttura organizzativa	62
3.4	Piano di comunicazione	64

.1	Processo di elaborazione e approvazione del Piano di comunicazione.....	70
.2	Piani di comunicazione nella realtà	73
4	L'attività d'informazione: Ufficio stampa.....	77
4.1	Compiti e finalità dell'Ufficio stampa	78
.1	Immagine dell'organizzazione e aspettative.....	79
4.2	Struttura dell'Ufficio stampa	81
4.3	Relazioni dell'Ufficio stampa.....	82
.1	Relazioni con i giornalisti.....	82
.2	Relazioni con gli operatori interni.....	89
.3	Relazioni con il vertice dell'organizzazione.....	91
4.4	Rapporti con la stampa specializzata.....	94
4.5	Strumenti dell'Ufficio stampa	97
.1	Comunicato stampa	97
.2	Conferenza stampa.....	100
.3	Media list e cartella stampa.....	102
.4	Intervista	103
.5	Rassegna stampa.....	104
.6	Report sull'attività.....	106
4.6	Stampa aziendale.....	109
4.7	Eventi aziendali	116
4.8	Visual identity.....	120
4.9	Personale dell'Ufficio stampa.....	122
5	Ufficio per le Relazioni con il Pubblico: funzione di tutela e d'informazione	125
5.1	Compiti e finalità dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.....	126
5.2	Funzione di tutela	126
.1	Reclamo: definizione e modalità di presentazione.....	127
.2	Regolamento e procedura per la gestione dei reclami	130
.3	Il reclamo come strumento di ascolto e di miglioramento.....	133
.4	Classificazione e analisi dei reclami	134
.5	Commissione Mista Conciliativa.....	137
5.3	Funzione d'informazione e accoglienza	138
.1	A chi spetta fornire le informazioni.....	138
.2	Banca dati e circuito interno delle informazioni.....	139
.3	Rete telematica: il sito aziendale.....	141
.4	Punti Informazione	143
.5	Numero verde	146
5.4	Servizio di orientamento e accoglienza	146
6	Ufficio per le Relazioni con il Pubblico: funzione di partecipazione	151
6.1	Compiti e finalità della funzione di partecipazione: l'empowerment del cittadino.....	152

6.2	Dimensione individuale della partecipazione.....	154
.1	Aspetto organizzativo/processuale.....	154
.2	Aspetto relazionale al di fuori del percorso di cura: il personale di contatto	156
.3	Aspetto relazionale dentro il percorso di cura	157
.4	Diritto di accesso e partecipazione a procedimenti amministrativi.....	168
6.3	Dimensione associativa/consultiva della partecipazione	169
.1	Conferenza aziendale di partecipazione	172
.2	Altre forme di partecipazione	175
6.4	Dimensione politica della partecipazione	177
.1	Profili e Piani di salute e le Società della salute.....	178
.2	Bilancio Sociale	180
.3	Carta dei Servizi	186
.4	Conferenza dei Servizi	188
7	Ufficio per le Relazioni con il Pubblico: funzione di ascolto	193
7.1	Azione di <i>marketing</i> nelle aziende sanitarie.....	194
.1	Normativa di riferimento	195
.2	Contributo del <i>marketing</i> in sanità.....	200
7.2	Ascolto e raccolta strutturata delle informazioni.....	202
.1	Quali informazioni raccogliere: i fattori di soddisfazione	203
.2	Soggetti a cui chiedere le informazioni nella ricerca	209
.3	Come raccogliere le informazioni	210
.4	Campionamento	219
.5	Relazione finale	222
.6	Analisi dei risultati	223
.7	Comunicazione dei risultati dell'indagine.....	226
7.3	Il sistema di ascolto nelle organizzazioni sanitarie.....	229
.1	Ricerche sulle caratteristiche demografiche, socio-economiche e sulle aspettative	229
.2	Ricerche sull'evoluzione socio-demografica	230
.3	Ricerche sulla qualità percepita	231
.4	Ricerche sul clima organizzativo	238
8	Comunicazione interna.....	245
8.1	Obiettivi e finalità della comunicazione interna	246
8.2	Comunicazione interna e organizzazione.....	248
.1	Modelli organizzativi.....	246
8.3	Documenti, processi e modalità organizzative per favorire la comunicazione interna.....	255
.1	Sistema di <i>reporting</i>	256
.2	Gruppi di miglioramento	257
.3	Carta dei Servizi interna.....	259
.4	Codice Etico	261
.5	Carta Etica	263

8.4	Canali e flussi della comunicazione interna	264
8.5	Strumenti della comunicazione interna	270
8.6	Comunicazione interna e benessere organizzativo	275
9	Comunicazione nelle situazioni di rischio	283
9.1	Percezione del rischio	284
9.2	Comunicazione del rischio	287
9.3	Prepararsi per affrontare una crisi	291
10	Comunicazione ai tempi della rete	293
10.1	Siti <i>social network</i>	297
	.1 <i>Social network</i> generalisti	299
	.2 <i>Social network</i> professionali	302
	.3 <i>Social network</i> di condivisione	303
10.2	Utilizzo del Web in sanità	305
	.1 Fioritura dei portali e condivisione delle conoscenze	305
	.2 Nuove modalità di comunicazione: limiti e opportunità	311
	BIBLIOGRAFIA	321