

Bambino Gesù, comunicazione certificata

L'Ospedale pediatrico Bambino Gesù, Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico di proprietà della Santa Sede ha ottenuto - primo in Italia - la certificazione Uni En Iso 9001 per "Comunicazione e Immagine - Ufficio stampa e relazioni esterne".

Il percorso che ha portato al bollino di qualità da parte dell'ente certificatore Dnv è durato due anni, periodo in cui l'intera modalità operativa, organizzativa interna e di interazione con l'esterno sono state analizzate e ridefinite, trasformando quelle che erano buone pratiche in procedure, processi, flussi, elementi misurabili. Nel complesso organizzativo delle funzioni e responsabilità aziendali del Bambino Gesù, la certificazione ha interessato tre macroaree: relazioni esterne e istituzionali (comprendente anche la cura del cerimoniale e l'organizzazione di eventi), le attività editoriali (sia tradizionale che "new media") e i rapporti con i mezzi di informazione.

«Bollino» Iso per l'ufficio stampa

Molti degli strumenti e dei processi sottoposti a certificazione vengono già utilizzati in parte in altre realtà. L'approccio inedito è stato nel metterli "a sistema" individuando anche i punti di contatto e di interazione con altre realtà interne ed esterne all'ospedale e avviando un percorso di revisione e di ottimizzazione dei flussi e delle procedure.

Perché qualità in comunicazione? Perché il miglioramento continuo e la misurazione della performance e dei risultati sono, anche in comunicazione pubblica, un modo per rispondere con sempre maggiore efficacia alle istanze dei cittadini.

La certificazione è condizione sufficiente a garantire un servizio efficace in comunicazione? Certamente no. Si tratta semmai di un punto di partenza ineludibile.

Qualità in comunicazione non è il rispetto di regole o di percorsi codificati; è un approccio culturale che porta a confrontarsi con le situazioni che quotidianamente ci si pongono dinanzi con un metodo e una visione strategica.

Andare oltre il convenzionale, arricchendo il proprio lavoro col corredo di valori guida quali profondità e universalità è l'approccio culturale, scientifico, operativo e di servizio applicato anche in materia di comunicazione da parte dell'Ospedale Pediatrico Bambino Gesù, ispirati in quest'ambito dall'intuizione di San Tommaso d'Aquino: "Comunicatio facit civitatem".

La certificazione è, tuttavia, solo una delle tappe del percorso per il conseguimento dell'eccellenza. Se, infatti, la corretta applicazione delle norme Uni En Iso 9001 garantisce da un lato il rigore, l'uniformità e la controllabilità di un processo di produzione o di erogazione di un servizio (riguardi esso un bullone, piuttosto che un'azione di comunicazio-

ne istituzionale), la mera applicazione di tali norme, però, da sola non può bastare. Per perseguire l'eccellenza servono anche la competenza e il "know-how" tipici dei profili professionali di coloro che processi e norme li devono comprendere, condividere e applicare. E, per converso, competenze distintive e capacità relazionali hanno valore in quest'ambito solo se sostenute da un tessuto di procedure che lascino spazio alla facoltà di decisione e non alla deriva dell'improvvisazione.

Lavorare in qualità sul fronte della comunicazione significa difendere e garantire sia l'utente che il professionista che cura la comunicazione.

Il principio su cui le norme Iso si basano prevede la sistematica individuazione di obiettivi sempre più complessi nell'ottica di un costante miglioramen-

to della qualità. I passi successivi di questo percorso sono l'approdo all'informazione e alla comunicazione pubblica in campo sanitario alla generazione "2.0", con un più maturo e consapevole coinvolgimento dei cittadini anche nell'elaborazione e nei processi della comunicazione, delle politiche per il miglioramento degli standard di vita e di prevenzione.

Il risultato conseguito vuole essere uno strumento e una modalità operativa, a disposizione di tutti, replicabile e adattabile anche in altre strutture pubbliche e in particolare nell'ambito sanitario dove la complessità dello scenario e di potenziali criticità impone scelte di rigore e di rispetto.

Solo il primo passo di un iter di qualità

Marco Magheri

*Resp.le Comunicazione e immagine
Ufficio stampa e relazioni esterne
Ircs Ospedale pediatrico
Bambino Gesù - Roma*