

La comunicazione “take care”

La formazione si prende cura dei comunicatori

di **Roberto Ragazzi**

Hanno collaborato:

- **Paolo Casadei**
- **Maria Laura Gurioli**
- **Tiziana Prisco**

Obiettivi della formazione dei comunicatori

- ◆ Promuovere la conoscenza del SSR
- ◆ Una funzione di comunicazione nel sistema sanitario regionale
- ◆ Una comunità di comunicatori in sanità
- ◆ Professionalizzare gli operatori
- ◆ Non solo per adempiere ad un obbligo curriculare

Comunicazione pubblica in sanità

Per facilitare gli obiettivi del SSR:

- ◆ Equità d'accesso
- ◆ Livelli essenziali d'assistenza
- ◆ Stili di vita
- ◆ Relazioni di cura
- ◆ Caratteristiche specifiche del SSR

Nodi culturali della sanità

- ◆ Burocratica
- ◆ Relazione medico paziente
- ◆ Appropriatezza/tempi d'attesa/stili di vita
- ◆ SSN: percezione differente cittadini/operatore

Obiettivi comunicazione in sanità

- ◆ Macroazioni:
 - ◆ Cultura dell'ascolto
 - ◆ Cultura del servizio
 - ◆ Cultura dell'appropriatezza
 - ◆ Cultura della condivisione
- ◆ Macroobiettivi
 - ◆ Migliorare servizi in linea con il cittadino
 - ◆ Migliorare l'autonomia dei cittadini
 - ◆ Migliorare la competenza del c. e del p.
 - ◆ Migliorare il coinvolgimento degli operatori

CP in sanità

LE ASIMMETRIE	MACROAZIONI COMUNICAZIONE	MACROBIETTIVI
BUROCRATICA	CULTURA ASCOLTO	MIGLIORARE I SERVIZI IN LINEA CON IL CITTADINO
RELAZIONE MEDICO PAZIENTE	CULTURA DEL SERVIZIO	MIGLIORARE LA RELAZIONE CON IL PAZIENTE
APPROPRIATEZZA/TEM PI D'ATTESA/STILI DI VITA	CULTURA DELL'APPROPRIATEZZA	MIGLIORARE LA COMPETENZA DEL CITTADINO E DEL PAZIENTE
PERCEZIONE SERVIZIO # TRA CITTADINO E OPERATORE	CULTURA DELLA CONDIVISIONE	MIGLIORARE IL COINVOLGIMENTO OPERATORI

Da informazione dei protocolli a comunicazione integrata: una sola strategia

- ◆ Ascolto
 - ◆ Analisi
 - ◆ Azioni
 - ◆ Proposta(objettivi)
 - ◆ Risposta(organizzazioni)
 - ◆ Verifica
- ◆ I. con gli obiettivi aziendali
 - ◆ I. con l'organizzazione
 - ◆ I. con tutti i mezzi
 - ◆ I. con i risultati per il cambiamento

Come sta la CP in sanità?

INDAGINE:

- ◆ 265 operatori per 19 aziende (13 territoriali; 5 ospedaliere; 1 Istituto-Ricerca)
- ◆ In 3 aziende 1/3 degli operatori; altre media 11
- ◆ Le strutture di comunicazione sono 30; in 8 aziende non c'è coordinamento

Come sta la CP in sanità?

ESISTENZA :

- ◆ Rapporto operatori comunicazione/popolazione/personale dipendente
- ◆ in 7 aziende non sono previste dal manuale organizzativo le aree di responsabilità
- ◆ Nessun regolamento organizzativo previsto dalla L.150

Come sta la CP in sanità?

CONTINUITA':

- ◆ Programma annuale:solo in due aziende manca;
- ◆ Catalogo prodotti :6 aziende lo hanno.
- ◆ Budget :7 aziende non hanno un budget autonomo.
- ◆ Poche hanno un vero piano integrato

Come sta la CP in sanità?

EFFICACIA ORGANIZZATIVA:

- ◆ 5 Aziende non sono posizionate in staff al dg
- ◆ 8 Aziende non hanno il coordinamento tra le strutture di comunicazione
- ◆ Articolate tutte almeno in due strutture, 2 aziende + di due (Mo e Ra) ;
- ◆ In 14 Aziende ufficio o addetto stampa

Come sta la CP in sanità ?

PROFILO PROFESSIONALE:

- ◆ Dirigenti e Responsabili: 18 amministrativi; 4 giornalisti; 3 medici; 3 DirInf.; 1 soc; 1 Ing.
- ◆ 8 hanno una provenienza dal mondo della comunicazione.
- ◆ 20 lavorano da >5 anni nella CP
- ◆ 6 aziende hanno collaborazioni esterne strategiche

Formare il comunicatore pubblico in sanità

- ◆ Per conoscere strategie e tecniche della CP applicate agli obiettivi del SSR
- ◆ Sviluppare la cultura aziendale della CP
- ◆ Sviluppare la rete e il benchmarking
- ◆ Alleanza con l'università per riflettere su risultati e metodi

Sapere-essere-fare

Sapere	Saper essere	Saper fare
Area conoscenza (teorie, concetti)	Area capacità (tecnico professionali)	Area comportamenti (relazioni professionali)
Lezioni	Esperienze	Laboratori

Dal sapere al saper essere

Metodologia rivolta a favorire il costante coinvolgimento dei partecipanti attraverso:

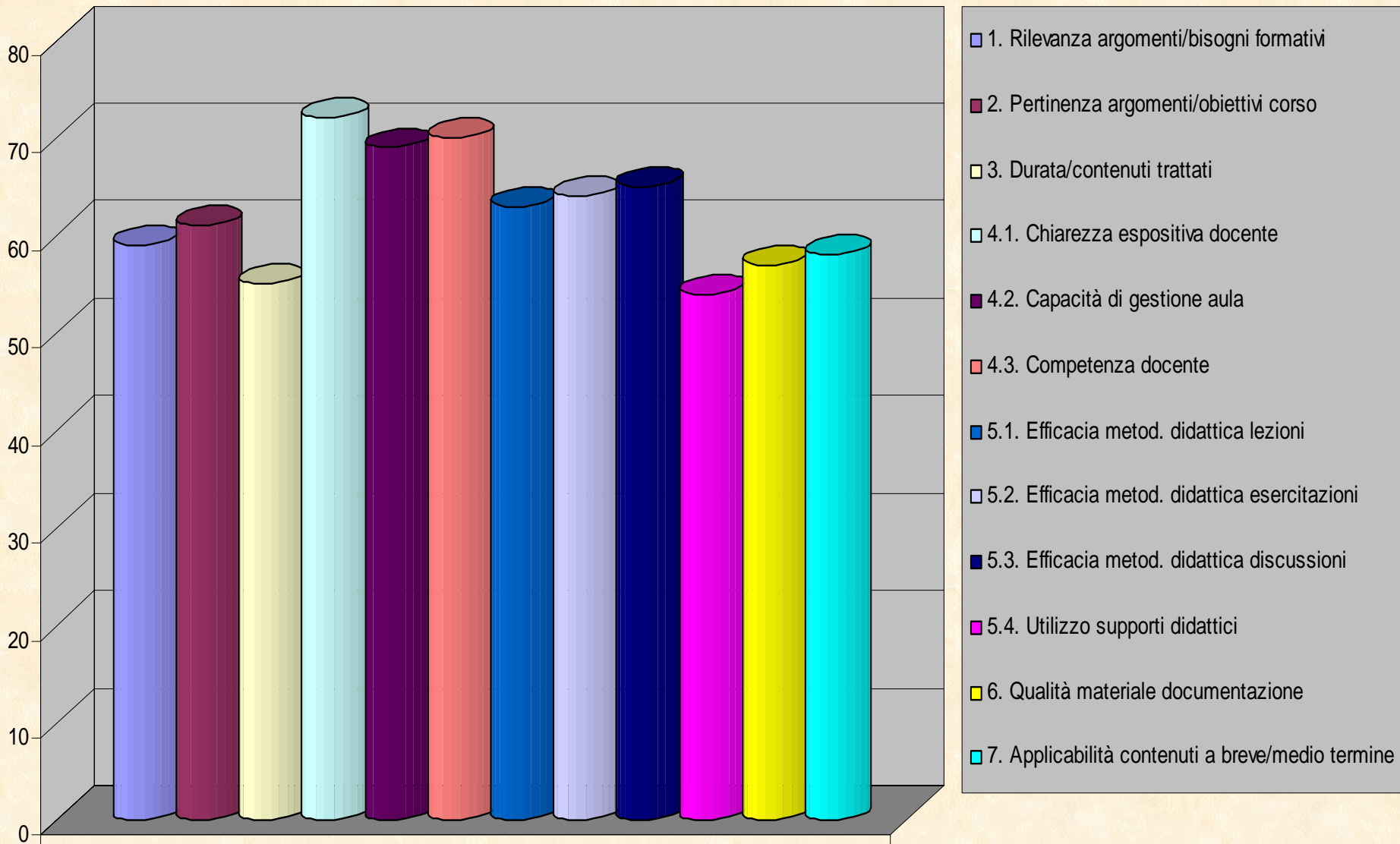
- ◆ Lezioni tradizionali con approfondimenti, confronti e presentazione di esperienze professionali in plenaria
- ◆ Analisi ed elaborazione dei temi trattati a livello di sottogruppo

Comunicatori si prendono cura di comunicatori

- ◆ Corsi curati con esperti di sanità e comunicazione
- ◆ Formazione tra pari
- ◆ Discenti primo corso si prendono cura dei colleghi dei corsi successivi
- ◆ I: 50 interventi ; II e III circa 25

Formazione soddisfatti i comunicatori?

- ◆ I Modulo : La comunicazione in sanità
- ◆ II Modulo: La salute e la sanità nell'informazione
- ◆ III Modulo: L'informazione scientifica e la divulgazione
- ◆ IV Modulo: Comunicare il sistema sanitario regionale ed aziendale

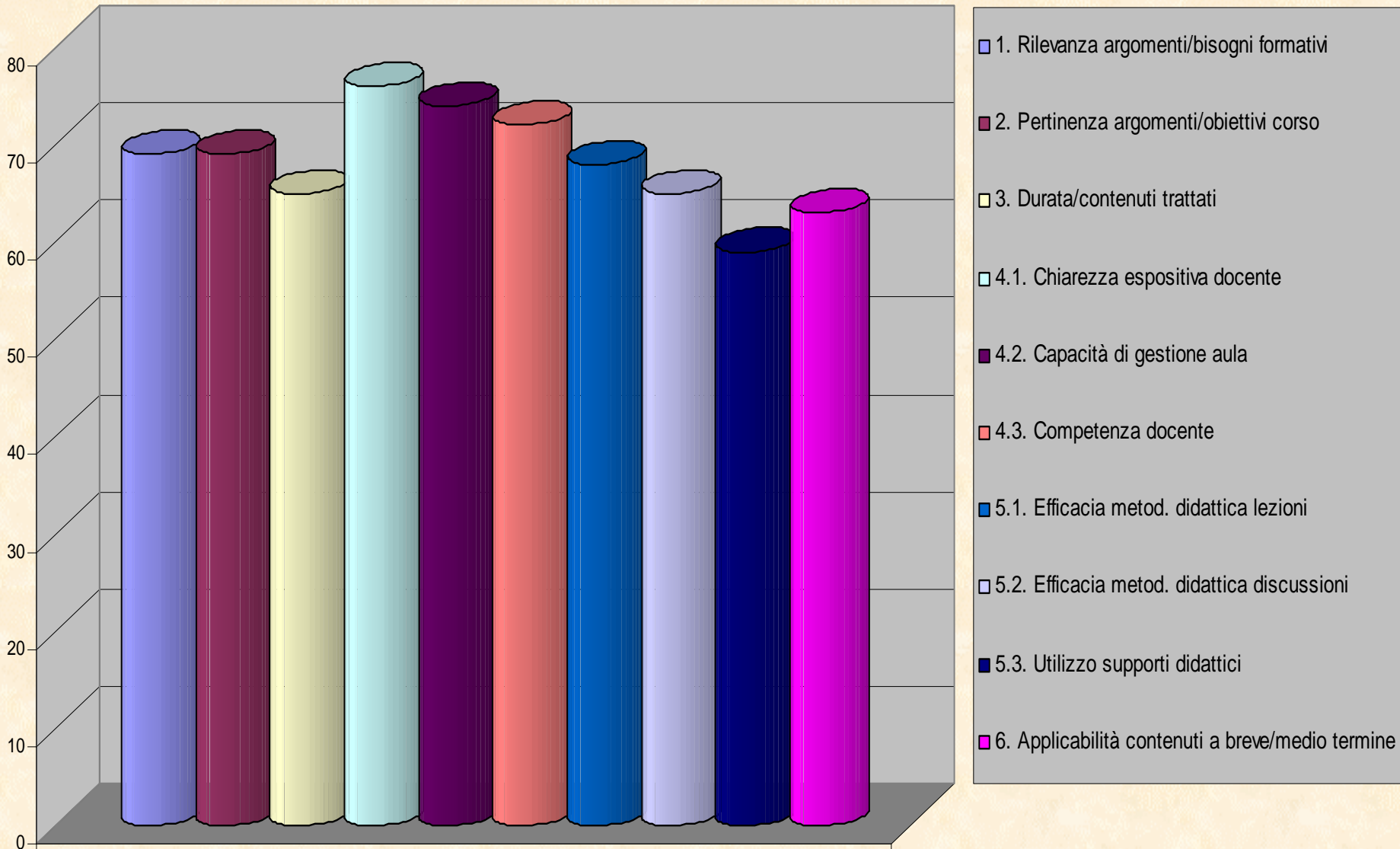


CORSO DI FORMAZIONE PER DIRIGENTI E RESPONSABILI DELL'AREA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE IN SANITA'

Regione Emilia-Romagna

I MODULO: LA COMUNICAZIONE IN SANITA'

Bertinoro 20/21 marzo 2003

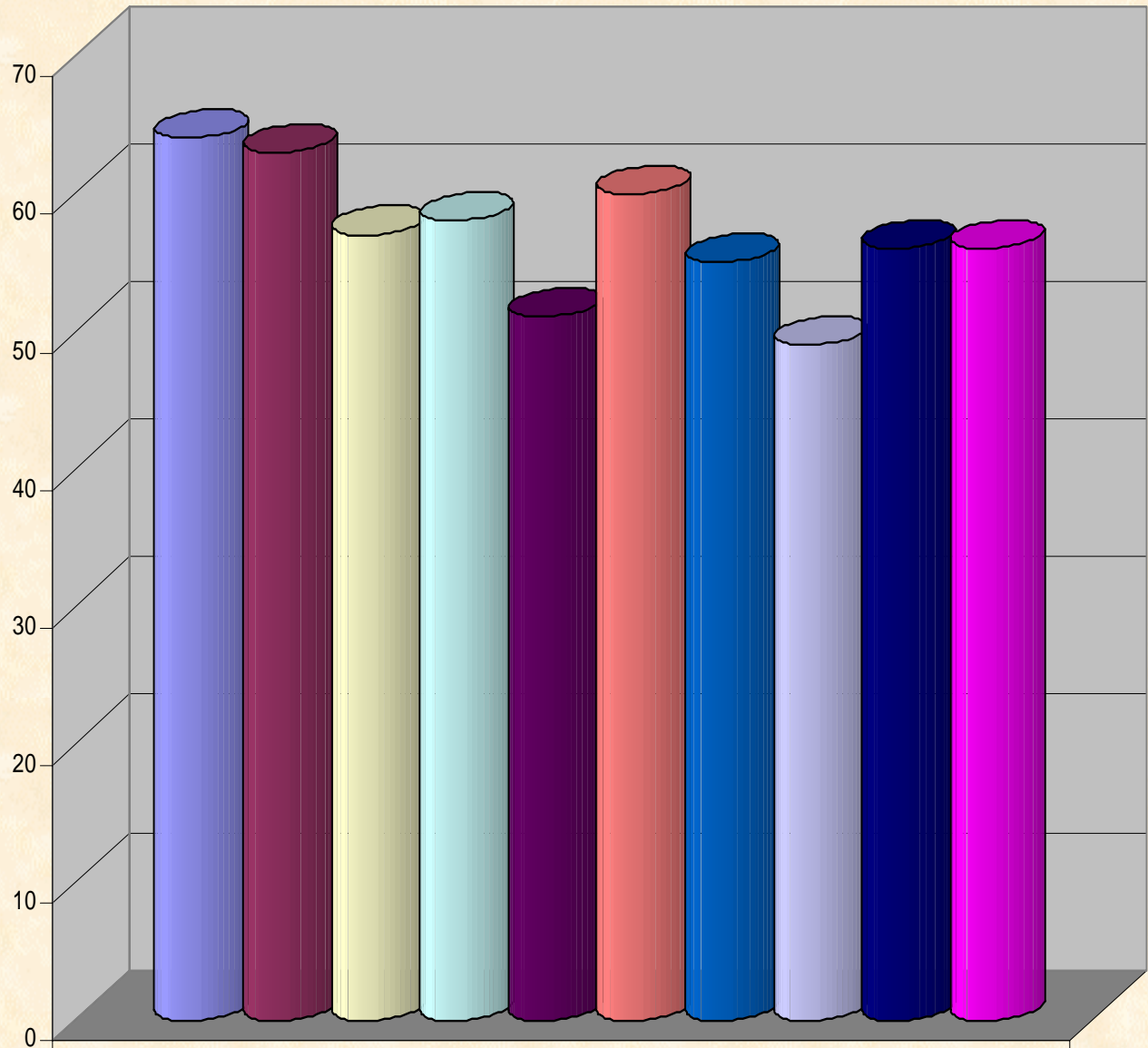


CORSO DI FORMAZIONE PER DIRIGENTI E RESPONSABILI DELL'AREA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE IN SANITA'

Regione Emilia-Romagna

II MODULO: LA SALUTE E LA SANITA' NELL'INFORMAZIONE

Bertinoro 17/18 aprile 2003



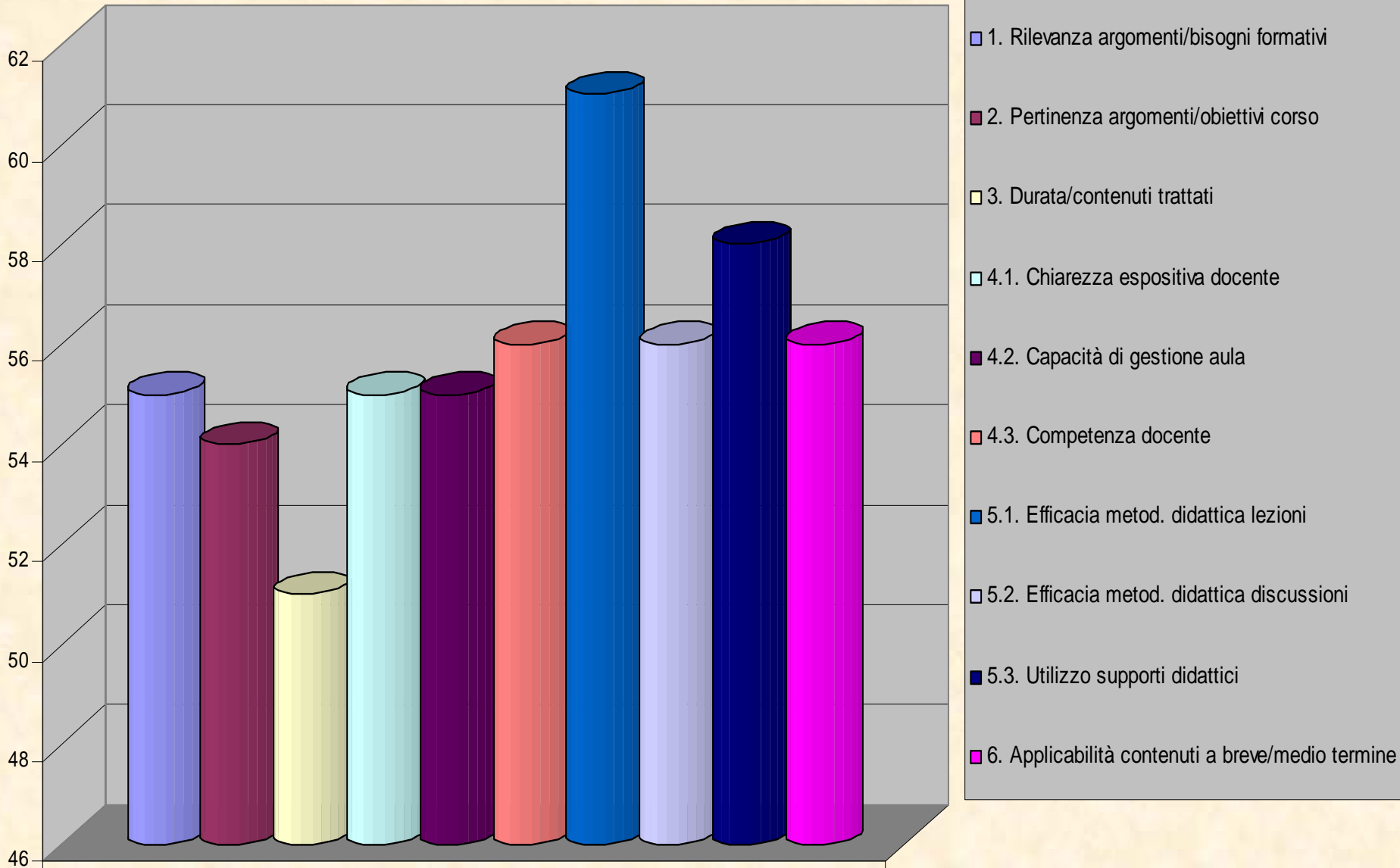
- 1. Rilevanza argomenti/bisogni formativi
- 2. Pertinenza argomenti/obiettivi corso
- 3. Durata/contenuti trattati
- 4.1. Chiarezza espositiva docente
- 4.2. Capacità di gestione aula
- 4.3. Competenza docente
- 5.1. Efficacia metod. didattica lezioni
- 5.2. Efficacia metod. didattica discussioni
- 5.3. Utilizzo supporti didattici
- 6. Applicabilità contenuti a breve/medio termine

CORSO DI FORMAZIONE PER DIRIGENTI E RESPONSABILI DELL'AREA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE IN SANITA'

Regione Emilia-Romagna

III MODULO: L'INFORMAZIONE SCIENTIFICA E LA DIVULGAZIONE

Bertinoro 8/9 maggio 2003



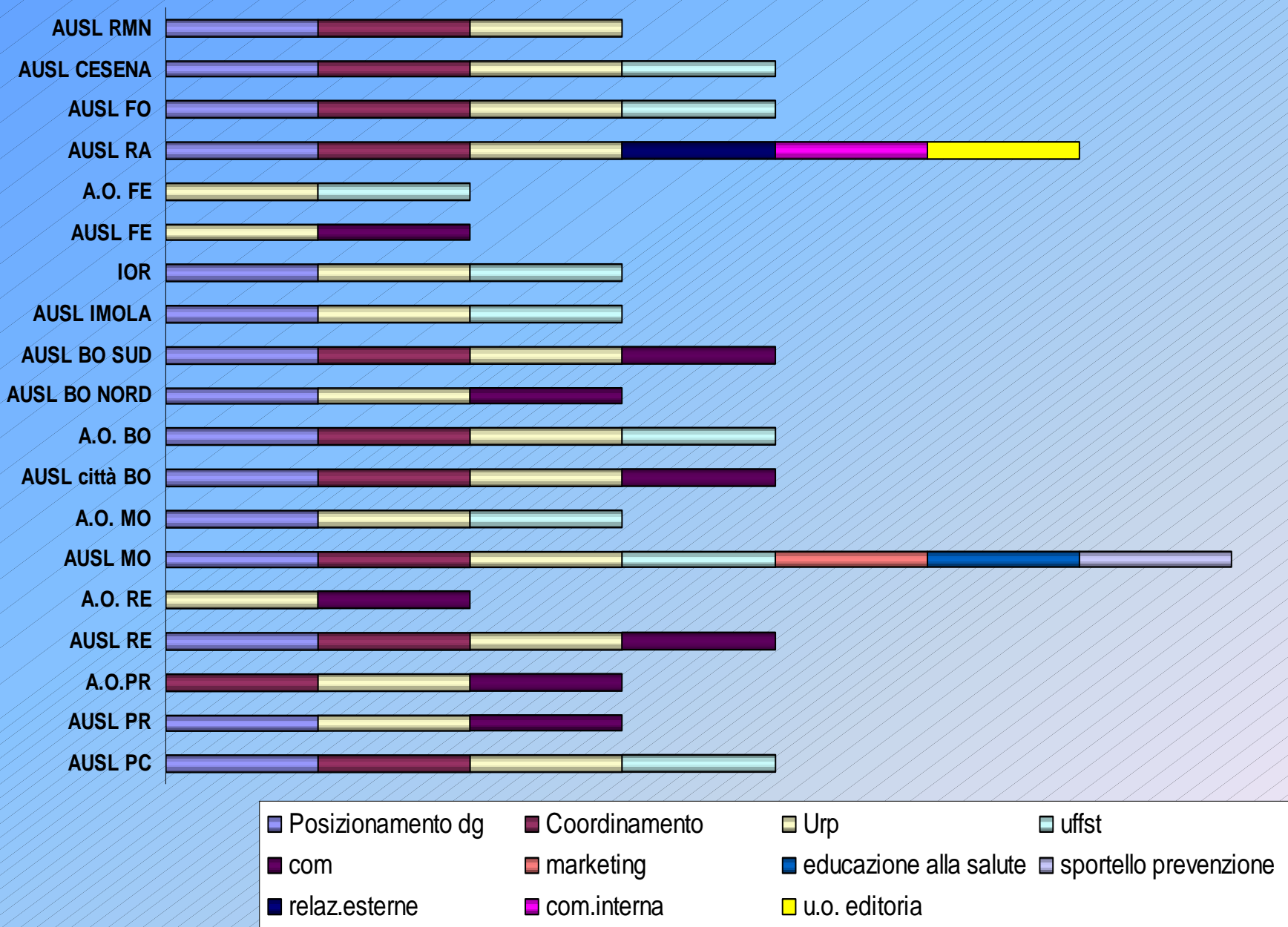
CORSO DI FORMAZIONE PER DIRIGENTI E RESPONSABILI DELL'AREA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE IN SANITA'

Regione Emilia-Romagna

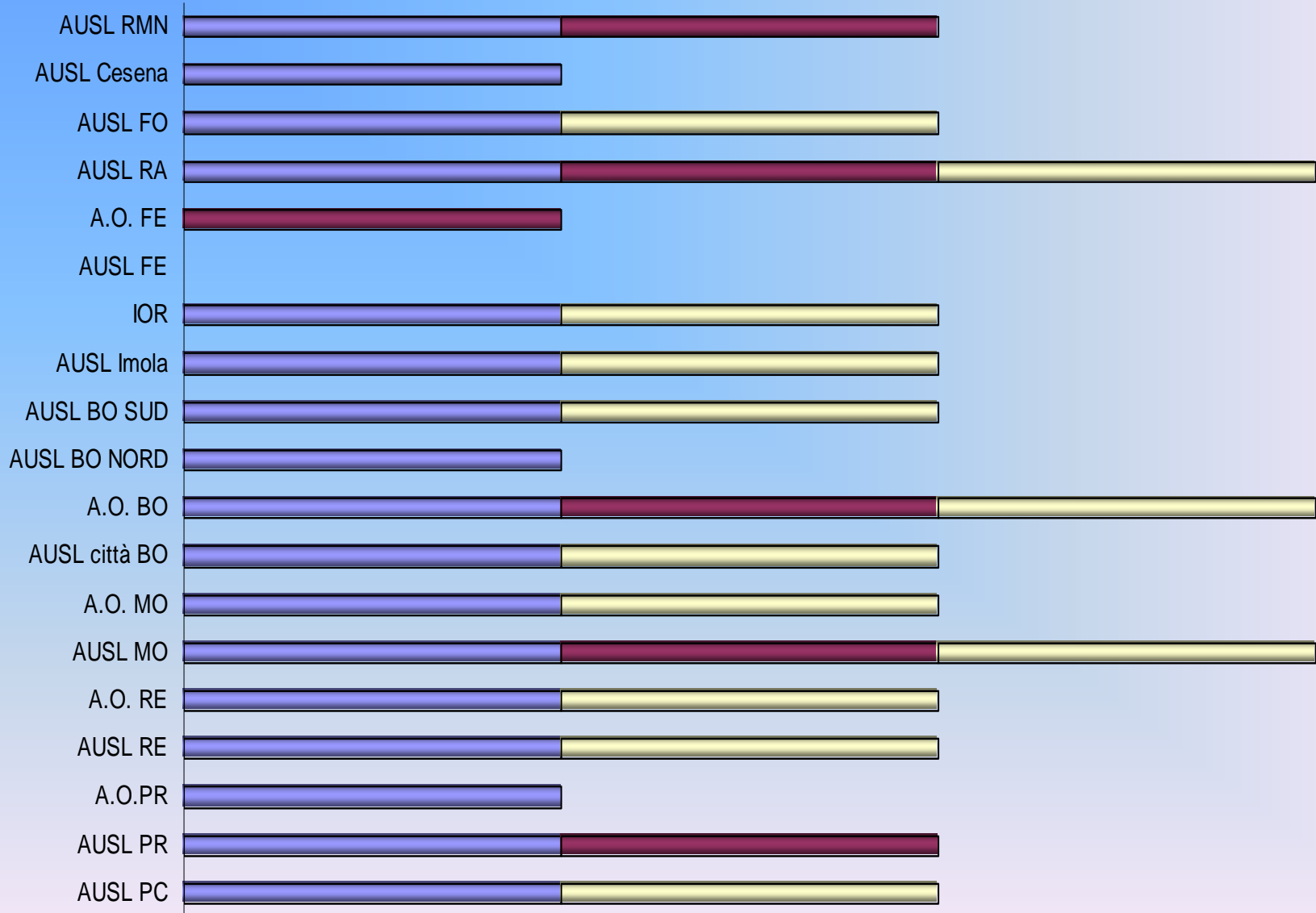
IV MODULO: COMUNICARE IL SISTEMA SANITARIO REGIONALE ED AZIENDALE

Bertinoro 29/30 maggio 2003

EFFICACIA ORGANIZZATIVA

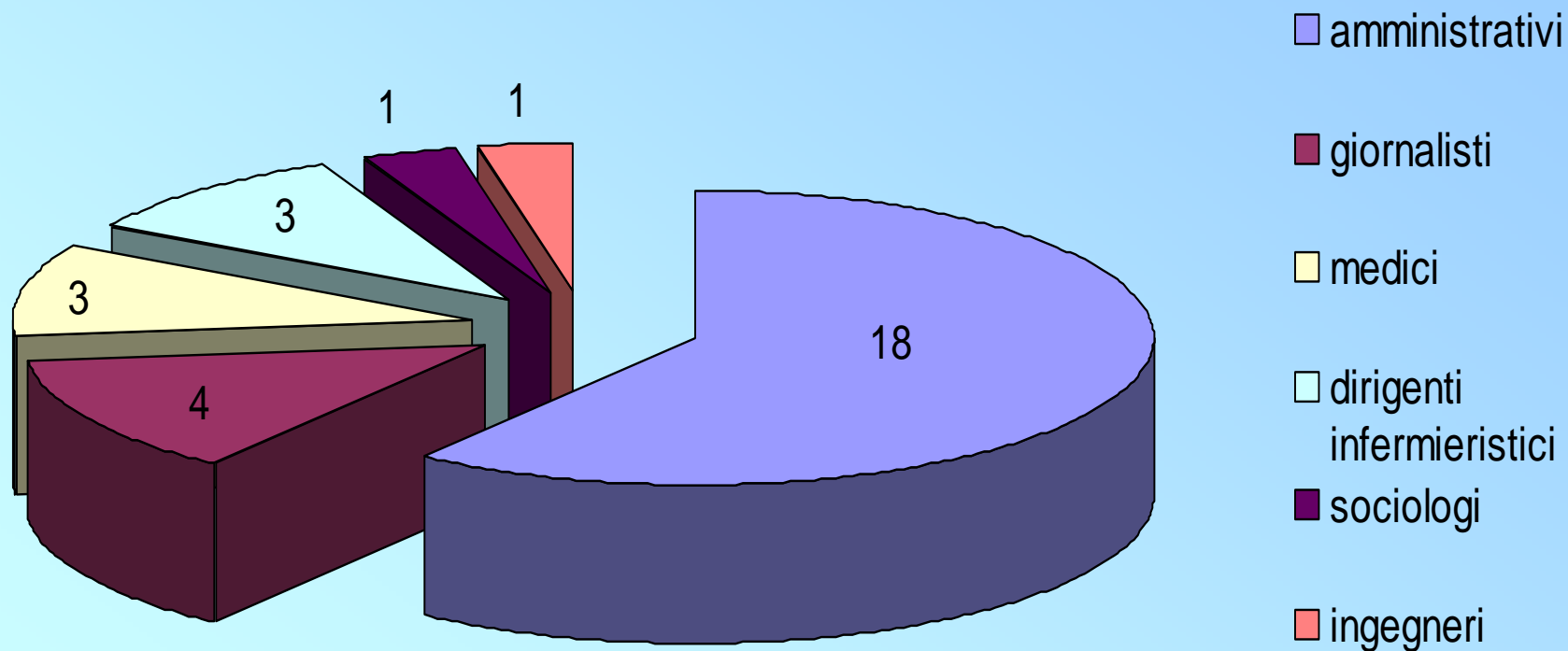


CONTINUITA'

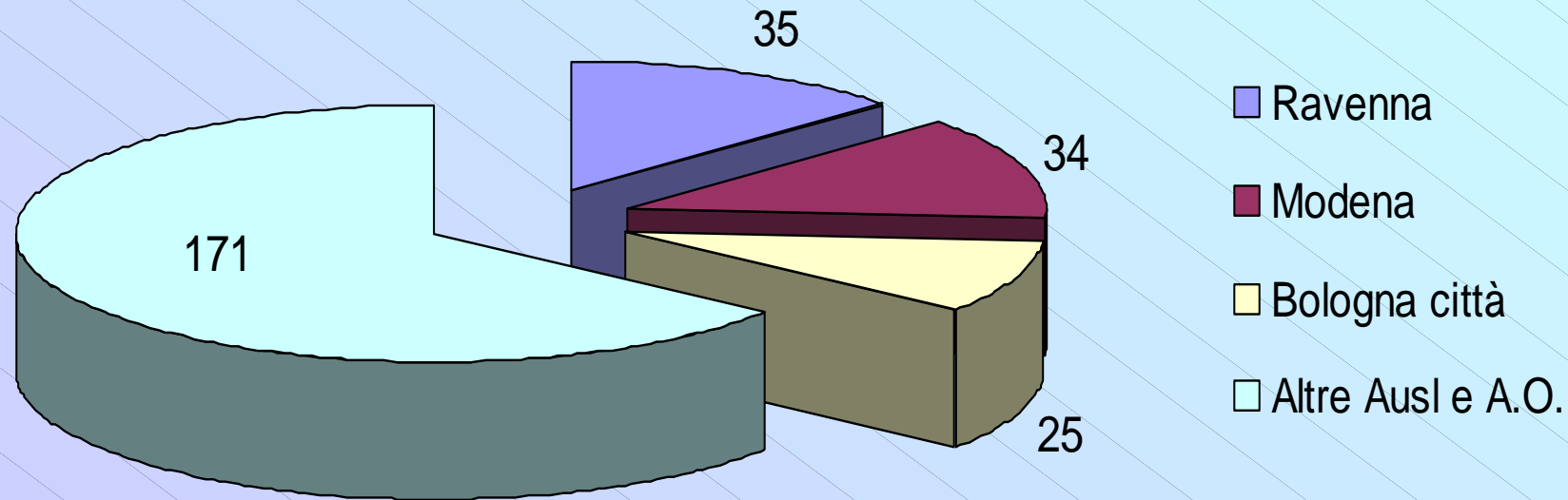


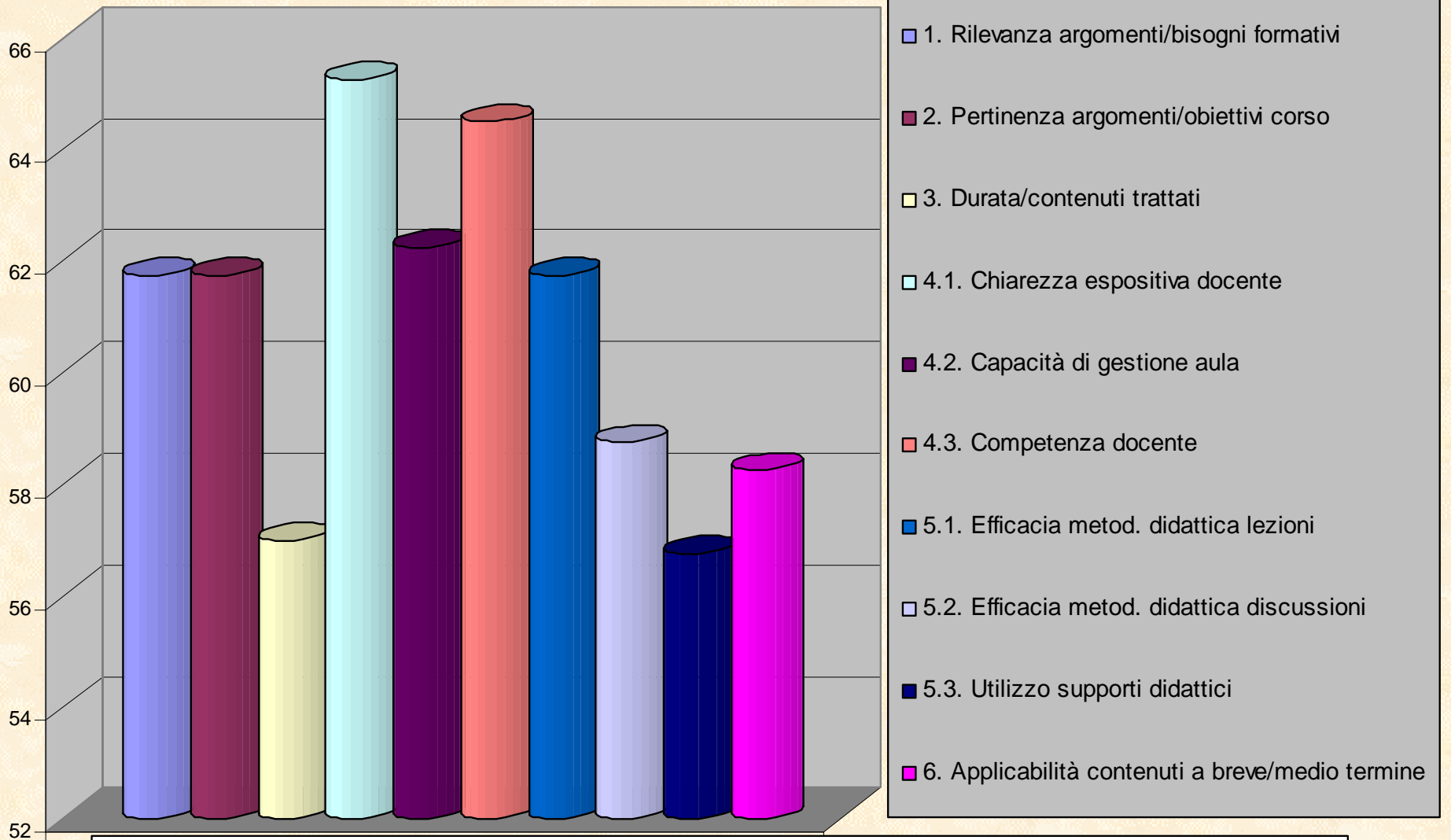
■ Programma annuale ■ Catalogo prodotti ■ Budget

PROVENIENZA PROFESSIONALE



Distribuzione operatori della comunicazione all'interno delle 19 Aziende regionali



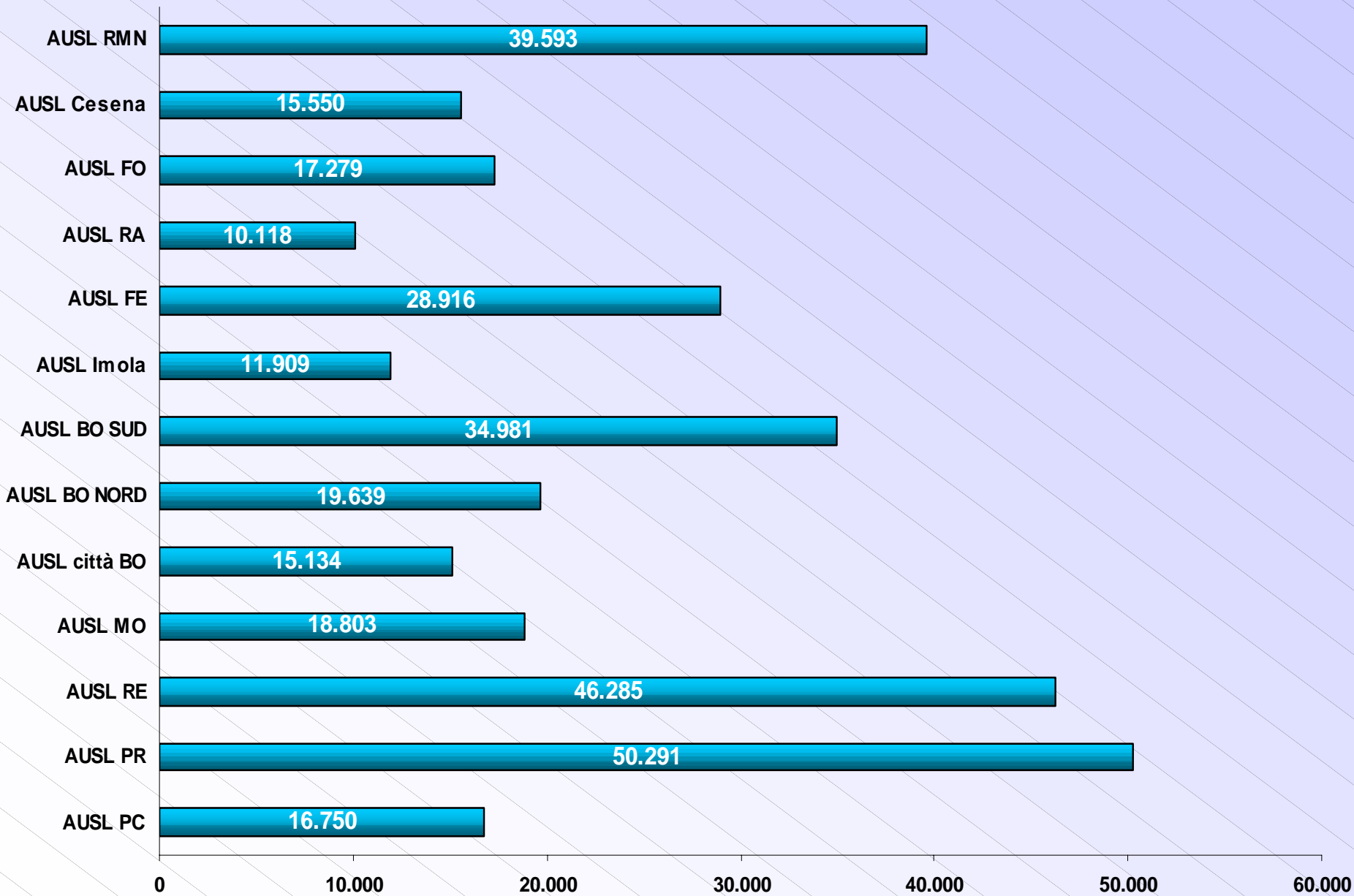


CORSO DI FORMAZIONE PER DIRIGENTI E RESPONSABILI DELL'AREA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE IN SANITA'

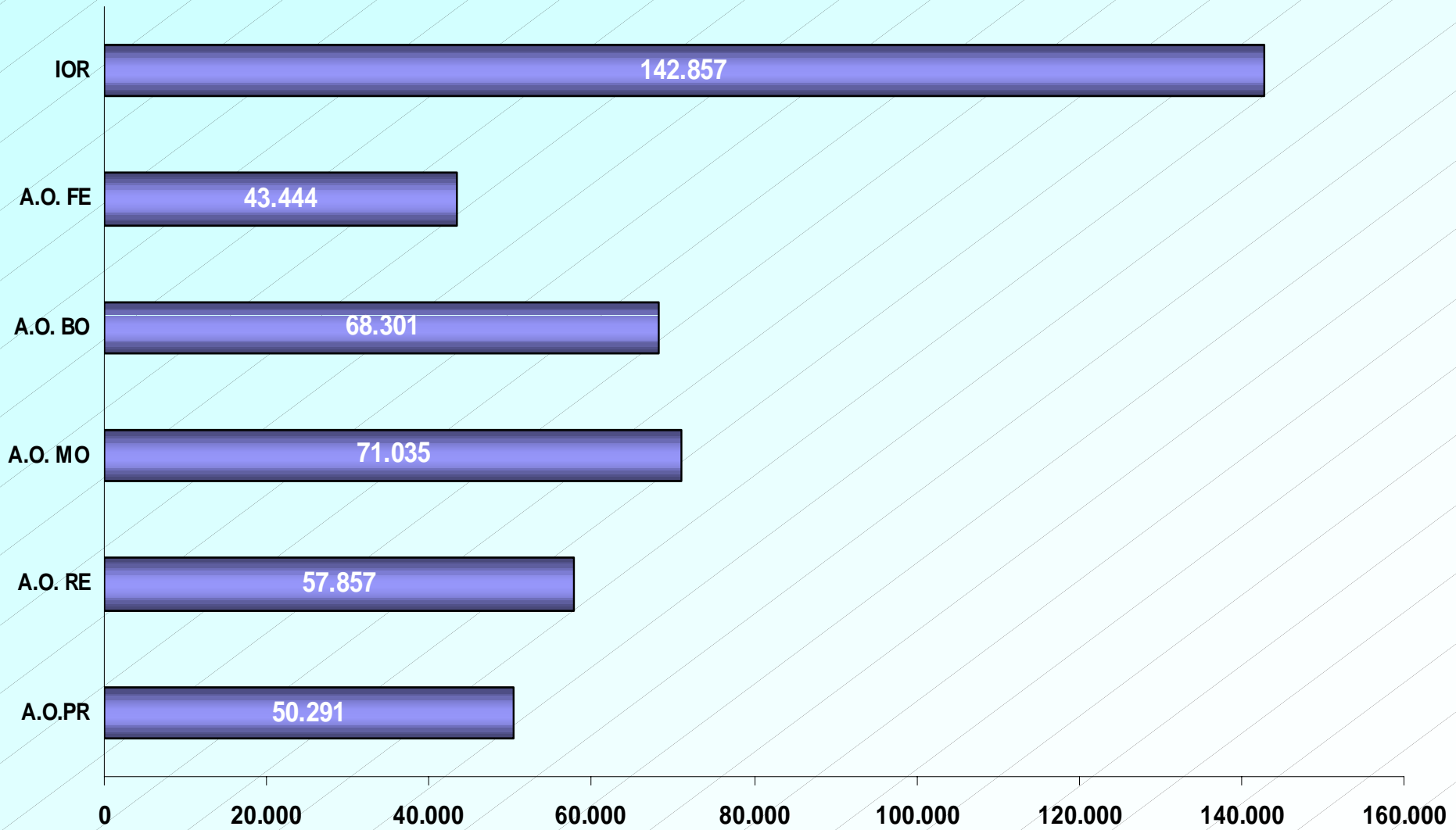
Regione Emilia-Romagna

Bertinoro Marzo-Maggio 2003

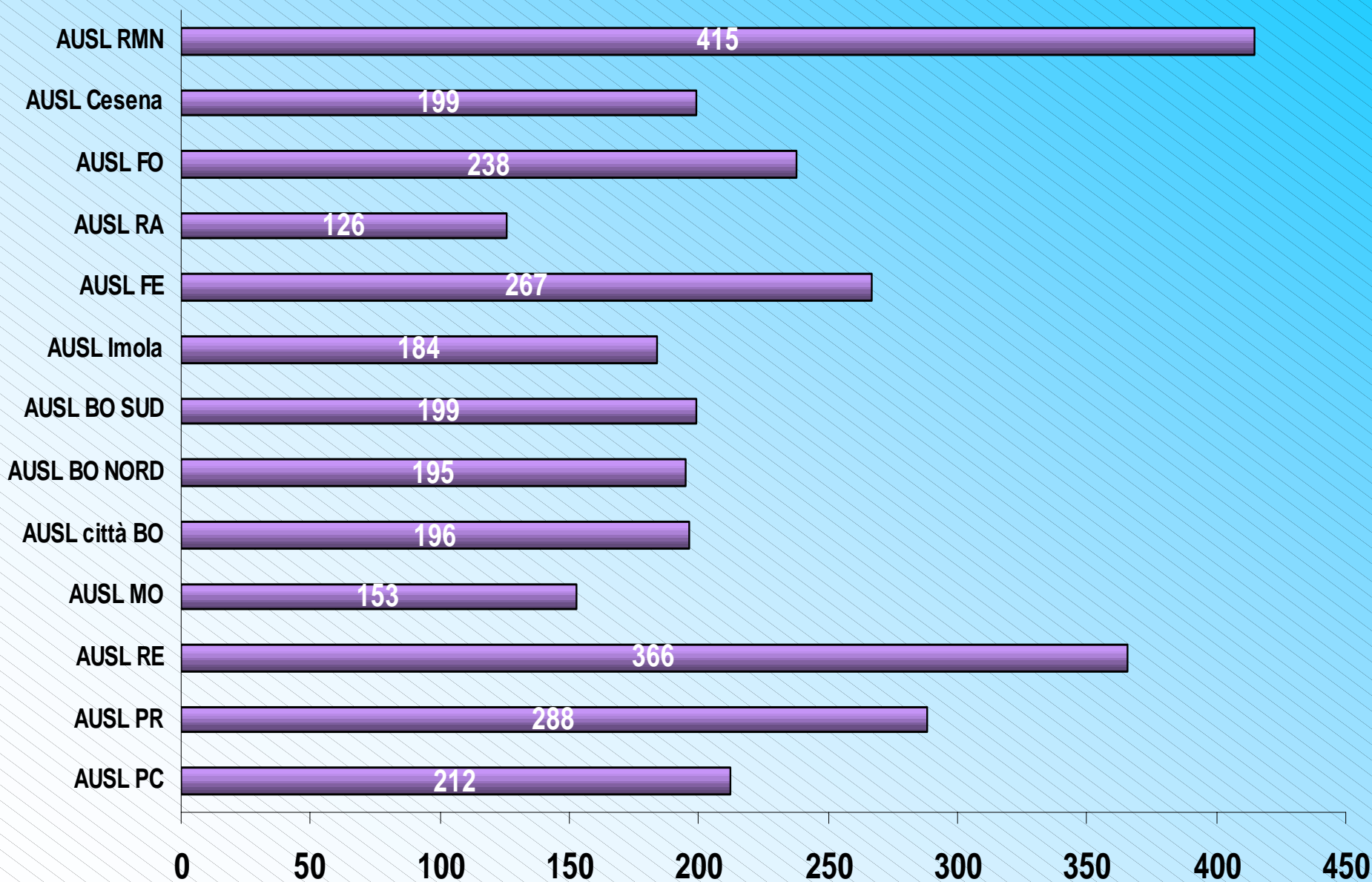
Operatori comunicazione su popolazione residente Aziende UsI



Operatori comunicazione su popolazione residente Aziende Ospedaliere



Operatori comunicazione su personale dipendente Aziende Usi



Operatori comunicazione su personale dipendente Aziende Ospedaliere

