

	Manuale Sistema Qualità Gestione della Comunicazione interna ed esterna	All. 02/ Sez.4 Pag. 1 di 8
		Rif. : Sez. 4 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 01 del 31/07/2025

SOMMARIO

1. Premessa
2. Modalità di comunicazione interna della Casa di Cura
3. Modalità di comunicazione esterna della Casa di Cura
4. Modalità e contenuti delle informazioni da fornire ai pazienti e ai caregiver
5. Gradibilità dei servizi offerti e modalità di ascolto del paziente.
6. Gradibilità del personale e degli operatori
7. Whistleblowing: Sistemi di segnalazione di violazioni ai sensi del D. LGS. 24/2023

Firma		Verifica	data	31/7/25	Firma		Approvazione	data	01/8/25

ATTENZIONE: la mancanza delle firme originali indica che questo documento è una stampa della versione aggiornata disponibile in rete ed utilizzabile per sola lettura.
Documento di proprietà della Nuova Casa di Cura Sant'Anna - E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta.

	Manuale Sistema Qualità	All. 02 / Sez.4 Pag. 2 di 8
	Gestione della Comunicazione interna ed esterna	Rif. : Sez. 4 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 01 del 31/07/2025

1. Premessa

Lo scopo del presente documento è quello di fornire indicazioni chiare in merito alla modalità di circolazione delle informazioni all'interno della struttura tra i vari reparti e servizi ed in merito alle informazioni fornite all'utente/paziente.

2. Modalità di comunicazione interna della Casa di Cura

La circolazione delle informazioni all'interno della casa di cura viene effettuata mediante:

- **Circolari Interne:** numerate e datate, firmate dalla Direzione Strategica o dal Direttore Sanitario. Tali Circolari sono conservate in originale presso l'Ufficio Qualità della Casa di Cura.

Se non "strettamente riservate" e quindi inviate tramite mail con opzione di conferma lettura, sono pubblicate e sempre consultabili e scaricabili nella Sezione News del portale interno.

Di prassi vengono anche stampate e appese negli Uffici Competenti (sala medici, sala infermieri, uffici accettazione ecc...).

- **Posta elettronica:** Microsoft Office Outlook dominio [santannacasale.it](mailto:info@santannacasale.it)

info@santannacasale.it

contabilita@santannacasale.it

ufficio.personale@santannacasale.it

referenti@santannacasale.it

ricoveri@santannacasale.it

ufficio.accettazione@santannacasale.it

logistica@santannacasale.it

manutenzione@santannacasale.it

HOME E NEWS

Contiene tutte le circolari, informative, le revisioni dei calendari di sala operatoria, le revisioni dei turni di continuità medica, pronta disponibilità del personale laureato, tecnico e di servizio.

	Manuale Sistema Qualità Gestione della Comunicazione interna ed esterna	All. 02 / Sez.4 Pag. 3 di 8
		Rif. : Sez. 4 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 01 del 31/07/2025

Contiene altresì tutte le informazioni utili per i collaboratori della Casa di cura ricevute dalla Regione Piemonte, dall'Aiop e dalla AslAL.

L'accesso al portale da parte degli operatori è quotidiano.

Le comunicazioni riguardanti i programmi di sala operatoria, i turni di continuità assistenziale, la reperibilità del personale medico in libera professione vengono anticipati via mail dall'ufficio amministrativo.

DOCUMENTAZIONE ONLINE

E' suddivisa nelle seguenti aree:

- MANUALE DELLA QUALITA'
- Carta dei servizi
- Degenze Chirurgiche e Day-Surgery
- Ambulatorio
- Reparto Operatorio e Sterilizzazione
- Diagnostica per Immagini
- Laboratorio Analisi
- Raccomandazioni Ministeriali
- Documenti e Linee Guida
- Gestione delle Trasfusioni di Sangue ed Emoderivati

L'area **Manuale della qualità**: contiene i documenti controllati facenti parte del Sistema Interno per la qualità; tale sezione è suddivisa in Manuale della Qualità, Gestione dei Processi, Percorsi di Diagnosi e Cura. Tali documenti possono essere visionati e stampati da tutto il personale della Casa di Cura.

L'aggiornamento di tutte le aree avviene con comunicazione formale in bacheca informazioni, con l'indicazione di cosa è stato revisionato, controllato e con l'indicazione del percorso online da seguire per scaricare il documento. Tale sistema organizzativo consente di assicurare che i destinatari dispongano sempre di copie aggiornate.

	Manuale Sistema Qualità	All. 02 / Sez.4 Pag. 4 di 8
	Gestione della Comunicazione interna ed esterna	Rif. : Sez. 4 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 01 del 31/07/2025

MODULISTICA CONTROLLATA

Contiene le matrici di tutta la documentazione controllata della Casa di cura. È possibile cercare (per area di settore o per numero di modulo), visionare e stampare tali documenti per la compilazione e la distribuzione.

Tutti gli originali sono depositati presso l'Ufficio Qualità.

- **AVVISI IMPORTANTI E MODALITA' DI RITORNO DI AVVENUTA COMUNICAZIONE**

E' stata creata una modalità di comunicazione attraverso l'applicativo Google Form.

Su tale applicativo saranno caricate tutte le comunicazioni importanti ed urgenti, che necessitano di un riscontro a breve termine. Il Personale confermerà l'avvenuta visualizzazione delle stesse tramite inserimento del proprio cognome e nome. Gli stessi dati saranno poi raccolti dall'Ufficio Amministrativo, accedendo alla piattaforma.

3. Modalità di comunicazione esterna della Casa di Cura

Il sito internet della Nuova Casa di Cura Sant'Anna è il seguente:
<https://www.santannacasale.it/>

Sul sito è consultabile la Carta dei Servizi, la Sezione Amministrazione Trasparente, nella quale sono pubblicati gli ultimi tre bilanci approvati, la griglia ANAAC, le sezioni: Diritto alla riservatezza privacy, Whistleblowing, Codice Etico ai sensi del D.lgs 231/2001.

Il sito della Casa di cura dispone del servizio di Accessibilità Digitale per i propri utenti attraverso l'icona accessWidget presente sul sito in basso a sinistra.



Per accessibilità digitale si intende la possibilità, da parte dei sistemi informatici, di

	Manuale Sistema Qualità Gestione della Comunicazione interna ed esterna	All. 02 / Sez.4 Pag. 5 di 8
		Rif. : Sez. 4 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 01 del 31/07/2025

fornire i servizi anche a coloro che sono affetti da disabilità temporanee e non, e che quindi utilizzano tecnologie ausiliarie.

E' una soluzione di accessibilità web basata sull'intelligenza artificiale che aiuta a rendere i siti web accessibili alle persone con disabilità combinando due diverse applicazioni che funzionano contemporaneamente, un'interfaccia di accessibilità e processi di intelligenza artificiale.

L'interfaccia di accessibilità è uno strumento che consente agli utenti con ipovisione, epilessia, disabilità cognitive e altre patologie, di apportare modifiche specifiche al design del sito, che gli consentono di accedere e navigare facilmente.

4. Modalità e contenuti delle informazioni da fornire ai pazienti e ai caregiver

La Casa di Cura ha stabilito ed attivato efficaci modalità di comunicazione con il cliente:

→ **La Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è a disposizione dell'utente in ogni settore della Casa di Cura ed è elaborata con il coinvolgimento del personale dell'azienda, diffuso e spiegato a tutto il personale coinvolto nei vari processi.

→ **Il sito internet (vedi par. 3)**

→ **Modulistica informativa creata ad hoc per l'utente:**

Il Mod. 0044 Informazioni per i ricoverati: contiene un estratto della Carta dei Servizi utile all'utente al momento del ricovero presso la struttura.

→ **Il Servizio di Informazioni (aperto da lunedì a domenica)**

→ **Degli spazi dedicati per l'incontro con gli utenti e i familiari dei degenti**

Aree di particolare importanza nella comunicazione, informazione del cliente sono presidiate da specifiche procedure aziendali; esse riguardano i seguenti aspetti:

- CONSENSO INFORMATO (Cfr. I 08 Il Consenso Informato)
- CARTELLA CLINICA (Cfr. I 11 La compilazione della Cartella Clinica)
- INFORMATIVA PER IL PAZIENTE (vedere modulistica portale)
- LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE (Vedere All. 07 Sez. 5.4)
- LA SEGNALAZIONE DEI RECLAMI (Vedere Sez. 8 MQ Misurazione, analisi e miglioramento)

	Manuale Sistema Qualità	All. 02 / Sez.4 Pag. 6 di 8
	Gestione della Comunicazione interna ed esterna	Rif. : Sez. 4 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 01 del 31/07/2025

Per quanto riguarda l'area di ricovero, all'utente vengono fornite le informazioni necessarie al momento:

- del pre-ricovero in struttura;
- dell'ingresso del paziente;
- durante il percorso assistenziale/amministrativo;
- all'uscita.

Eventuali informative e istruzioni sul pre operatorio - post operatorio ecc, sono codificate nel sistema interno della modulistica.

5. Gradibilità dei servizi offerti e modalità di ascolto dei pazienti.

Il concetto di soddisfazione dei pazienti/clienti è estremamente ampio; per questo motivo quando la Casa di Cura ha deciso di eseguire una indagine di soddisfazione, ha preso in considerazione singoli aspetti di essa, ad esempio la soddisfazione per le informazioni ricevute, per il trattamento alberghiero, per l'assistenza medica ecc...

Tali aspetti sono stati raccolti mediante un questionario per il paziente sottoposto ad intervento chirurgico. Vedere: **Mod. 0017 Questionario Informativo**

Il questionario viene illustrato e consegnato al paziente durante la fase di accettazione amministrativa. Una volta compilato, il modulo viene inserito dal paziente, nell'apposito contenitore sito al piano rialzato della Casa di cura; quotidianamente vengono raccolti dal Responsabile della Qualità e registrati su appositi database.

Periodicamente vengono esaminati gli scostamenti dei livelli di soddisfazione per le diverse tipologie di prestazioni. Annualmente viene effettuato un Riesame dei questionari raccolti in modo tale da garantire gli interventi in un'ottica di miglioramento continuo. Dall'elaborazione dei questionari vengono prodotti un rapporto di analisi, una priorità degli interventi necessari, una raccolta delle idee di miglioramento ed una definizione delle azioni possibili nel breve e medio periodo.

Cfr. **All. 07/ Sez. 5.4 La soddisfazione del paziente**

	Manuale Sistema Qualità Gestione della Comunicazione interna ed esterna	All. 02 / Sez.4 Pag. 7 di 8
		Rif. : Sez. 4 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 01 del 31/07/2025

Per quanto riguarda eventuali disservizi o reclami, il paziente può compilare l'apposito modulo, scaricabile da ogni postazione della Casa di Cura

Mod. 0113 Reclamo del Cliente

Cfr. P 04 Gestione delle non conformità e dei Reclami Cliente

Per quanto riguarda la gestione delle varie problematiche riguardanti sia i pazienti sia il personale collaboratore della Casa di Cura, di prassi il **punto di ascolto** è presso il servizio informativo oppure presso l'ufficio amministrativo.

Se la problematica/criticità riguarda il personale medico/sanitario l'utente o il collaboratore viene indirizzato presso la Direzione Sanitaria e/o i vari coordinatori interni al fine della risoluzione.

6. Gradibilità del personale e degli operatori

La Casa di Cura predispone annualmente o quando ne ravvisi la necessità indagini sul clima organizzativo aziendale.

A volte le indagini avvengono con il coinvolgimento del RSPP e del RLS (Analisi stress correlato al lavoro), altre volte con il coinvolgimento del coordinatore e/o dei responsabili dei vari servizi.

A seguito dei risultati la Direzione predispone eventuali azioni di miglioramento e di confronto sulle criticità emerse.

7. Whistleblowing:

Sistemi di segnalazione di violazioni ai sensi del D. LGS. 24/2023

La Casa di Cura ha adottato un sistema interno di segnalazione di condotte illecite rilevanti ai sensi del D.lgs. n. 231/01 e di violazioni del Modello 231 (ivi compreso il Codice Etico) che ledono l'interesse pubblico o l'integrità della Casa di Cura, di cui i segnalanti siano venuti a conoscenza nell'ambito del contesto lavorativo.

Possono inviare segnalazioni "whistleblowing" i dipendenti, i lavoratori autonomi, nonché i titolari di un rapporto di collaborazione, che svolgono la propria attività lavorativa in favore della Casa di Cura, i liberi professionisti e i consulenti che svolgono la propria

	Manuale Sistema Qualità	All. 02 / Sez. 4 Pag. 8 di 8
	Gestione della Comunicazione interna ed esterna	Rif. : Sez. 4 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 01 del 31/07/2025

attività lavorativa in favore della Società, i lavoratori e collaboratori delle imprese fornitrici di beni e servizi, i volontari e tirocinanti, retribuiti e non retribuiti, che prestano la propria attività lavorativa presso la Casa di Cura, gli azionisti (persone fisiche) e le persone con funzioni di amministrazione, direzione e controllo, vigilanza o rappresentanza in favore della Società, anche qualora tali funzioni siano esercitate in via di mero fatto.

Cfr. Sito - sezione Whistleblowing