

A.P.S.P.
“S. LORENZO E S. MARIA DELLA MISERICORDIA”
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
38051 BORGO VALSUGANA (TN)

**Verbale di deliberazione
del Consiglio di Amministrazione**

N° 13/2025
(prot. 763)

Oggetto:

Approvazione Piano della Comunicazione Aziendale.

Il giorno **VENTISETTE** del mese di **MARZO** dell'anno **DUEMILAVENTICINQUE**, ad ore **16.30**, presso la sede amministrativa della A.P.S.P. in Borgo Valsugana, loc. Valli nr. 1, a seguito di regolare convocazione disposta con avviso ai Consiglieri, al Direttore e al Revisore unico dei conti, nei termini e con le modalità previste dallo Statuto si è riunito il Consiglio di Amministrazione della Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “S. Lorenzo e S. Maria della Misericordia” di Borgo Valsugana.

Alla trattazione in oggetto sono presenti i Signori:

Nominativo	carica	Presente	Assente giustificato	Assente ingiustificato
DEANESI EMANUELE	– Presidente	X		
VALANDRO GIOVANNA	– Vicepresidente	X		
DANDREA EMANUELE	– Consigliere	X		
FICHERA MARCO	– Consigliere	X		
GALVAN CARLO	– Consigliere		X	
OSTI ROBERTA	– Consigliere	X		
STEFANI DANIELE	– Consigliere		X	

Assiste il Direttore dell'A.P.S.P. Anna Corradini in qualità di Segretario verbalizzante della seduta.

Constatata la validità dell'adunanza per l'intervento del prescritto numero legale dei Consiglieri, il signor Deanesi Emanuele nella sua qualità di Presidente, assume la presidenza e dichiara aperta la seduta e invita i presenti a discutere e a deliberare in merito all'oggetto.

Deliberazione del Consiglio di Amministrazione

N° 13	di data 27 marzo 2025
Oggetto:	Approvazione Piano della Comunicazione Aziendale.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Considerato che la comunicazione aziendale riveste un ruolo importante all'interno dell'Ente sotto tre diversi livelli:

- a. l'individuazione delle forme e delle modalità in cui si esplica la comunicazione istituzionale, sia in forma di comunicazione interna di decisioni istituzionali, sia come comunicazione rivolta all'esterno rispetto a servizi e attività che l'ente vuol far conoscere all'esterno;
- b. l'individuazione degli strumenti di condivisione delle decisioni con il personale (interne e con gli stakeholders);
- c. l'individuazione degli strumenti di ascolto del personale, dei familiari e degli stakeholders in generale;

Vista la bozza di Piano della comunicazione aziendale che è stata predisposta da parte della Direzione declinando questi tre diversi livelli di approfondimento;

Considerato inoltre che la "Comunicazione" è uno dei requisiti generali che rientrano fra quelli previsti per l'accreditamento della R.S.A.;

Ritenuto conseguentemente meritevole di approvazione il "Piano della comunicazione aziendale" illustrato dal Direttore, allegato alla presente quale parte integrante e sostanziale;

Vista la Legge Regionale n. 7 del 21.09.2005 "Nuovo ordinamento delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza - aziende pubbliche di servizi alla persona" e s.m. ed i relativi regolamenti di attuazione;

Visto il vigente Statuto dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "S. Lorenzo e S. Maria della Misericordia" di Borgo Valsugana;

Sentito il parere tecnico-amministrativo favorevole del Direttore ai sensi dell'art. 9, 4° comma, della L.R. 21 settembre 2005, n. 7;

Sentito il parere contabile favorevole del Direttore, in assenza del responsabile della Ragioneria, ai sensi dell'art. 9, 4° comma, della L.R. 21 settembre 2005, n. 7;

Sentito il parere favorevole del Direttore sotto il profilo della legittimità, ai sensi dell'art. 15, comma 1 dello Statuto dell'A.P.S.P.;

Con voti favorevoli unanimi e con conseguente proclamazione del risultato da parte del Presidente;

D E L I B E R A

- 1) di approvare, per le motivazioni espresse in premessa, il “Piano della comunicazione aziendale” nel testo che allegato alla presente ne forma parte integrante e sostanziale;
- 2) di dare atto che il Piano della comunicazione aziendale sarà pubblicato sul sito internet della struttura e comunicato ai dipendenti tramite il portale personale;
- 3) di dare atto che la presente deliberazione non è soggetta a controllo preventivo di legittimità della Giunta Provinciale di Trento non rientrando in alcuna fattispecie previste dall’art. 19 della L.R. 21.09.2005 n. 7;
- 4) di pubblicare all’albo telematico dell’A.P.S.P. la presente deliberazione per 10 giorni consecutivi, ai sensi dell’art. 20, comma 1 della L.R. n. 7/2005;
- 5) di dare evidenza che avverso il presente provvedimento sono ammessi, alternativamente, i seguenti ricorsi da parte di chi ne abbia un interesse concreto e attuale:
 - a. ricorso giurisdizionale al Tribunale Regionale di Giustizia Amministrativa di Trento, entro 60 giorni, ai sensi dell'art. 29 del Decreto Legislativo 02.07.2010, nr. 104;
 - b. ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, per motivi di legittimità, entro 120 giorni, ai sensi dell'art. 8 del D.P.R. 24.11.1971 nr. 1199.

Parere ai sensi ed effetti art. 9 della L.R. 21.09.2005, n. 7

- ☒ In ordine al presente provvedimento si esprime parere tecnico-amministrativo favorevole.
☒ In ordine al presente provvedimento si esprime parere contabile favorevole.

IL DIRETTORE
f.to Anna Corradini

Parere ai sensi ed effetti art. 15 comma 1 dello Statuto

- ☒ In ordine al presente provvedimento si esprime parere favorevole sotto il profilo della legittimità.

IL DIRETTORE
f.to Anna Corradini

Letto il presente verbale, approvato e firmato dai membri del Consiglio presenti e dal Direttore.

Nominativo	carica	firma
- DEANESI EMANUELE	- Presidente	f.to Deanesi Emanuele
- VALANDRO GIOVANNA	- Vicepresidente	f.to Valandro Giovanna
- DANDREA EMANUELE	- Consigliere	f.to Dandrea Emanuele
- FICHERA MARCO	- Consigliere	f.to Fichera Marco
- GALVAN CARLO	- Consigliere	assente
- OSTI ROBERTA	- Consigliere	f.to Osti Roberta
- STEFANI DANIELE	- Consigliere	assente
- CORRADINI ANNA	- Direttore	f.to Corradini Anna

RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE

(art. 20 comma 1, L.R. 21.09.2005, n. 7)

Certifico, io sottoscritto Direttore, che copia del presente verbale, regolarmente registrato nel Repertorio degli atti pubblicati all'Albo, viene pubblicata all'Albo della A.P.S.P. per **dieci** giorni consecutivi

dal 28/03/2025 al 07/04/2025
IL DIRETTORE
f.to Anna Corradini

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

Si certifica che la presente deliberazione è divenuta esecutiva a pubblicazione avvenuta, ai sensi dell'art. 20 comma 4 della L.R. 21.09.2005 n. 7

IL DIRETTORE
f.to Anna Corradini

Copia conforme all'originale in carta libera per uso amministrativo.

IL DIRETTORE
Anna Corradini



Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
“S. Lorenzo e S. Maria della Misericordia”
Borgo Valsugana

PIANO DELLA COMUNICAZIONE

PREMESSA

Una A.P.S.P. è un'organizzazione complessa che produce ed eroga prodotti immateriali ad alto contenuto relazionale ed umano nello svolgimento della sua mission.

Fornendo di fatto servizi di natura sanitaria, assistenziale e sociale, l'organizzazione si avvale essenzialmente di persone per l'erogazione dei servizi stessi.

In questa logica il tema della gestione delle comunicazioni ha valenza fondamentale sia per ciò che concerne la garanzia della privacy degli utenti sia per garantire il massimo livello di performance complessiva.

Pertanto, pianificare la comunicazione diventa uno strumento fondamentale di progettazione e di gestione dei flussi comunicativi sia interni alla struttura (in-in) che quelli con stakeholders (in-out, out-in).

Gli obiettivi che il Piano di prefigge di raggiungere in materia di gestione dei flussi di comunicazione prevedono:

1. Pianificare in modo strutturato dei momenti di informazione e coordinamento tra le varie figure professionali;
2. Gestire in modo efficace e trasparente i processi di comunicazione interna ed esterna anche attraverso applicazioni e strumenti innovativi di comunicazione digitale (facebook, e-mail, videochiamate).
3. Monitorare suggerimenti, criticità e/o osservazioni da parte del personale alla direzione, che vengono inviate tramite mail o segnalazione anonima.

In via ordinaria, nel corso dell'anno sono previsti i seguenti momenti di informazione, coordinamento ed integrazione rivolti al personale e familiari dell'Ente.

PIANIFICAZIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA

TIPOLOGIA RIUNIONE	PERIODICITA'	PARTECIPANTI	ARGOMENTI	MODALITA' CONVOCAZIONE
RIUNIONI DI STAFF	MENSILE/AL BISOGNO	Direttore, Coordinatori dei servizi, Responsabile area relazionale, Coordinatore Casa Soggiorno	Varie di gestione	Email di convocazione inviata dal Direttore comunicazione informale
RIUNIONI DI NUCLEO PERSONALE OSS	MENSILE PER NUCLEO	Coordinatore dei servizi, direttore personale di nucleo	Ordine del giorno stabilito dal coordinatore dei servizi (aggiornamenti in ambito organizzativo, socio sanitario ed assistenziale)	Email di convocazione inviata dal Coordinatore dei servizi
RIUNIONI DI TUTTO IL PERSONALE	DUE ALL'ANNO	Tutto il personale	Aggiornamenti di carattere organizzativo, strategico – aziendali, obiettivi di qualità e formazione	Avviso affisso alle bacheche e attraverso email agli indirizzi aziendali del personale.
RIUNIONI PERSONALE INFERMIERISTICO	QUADRIMESTRALE	Coordinatore dei Servizi, infermieri, medico, direttore	Ordine del giorno stabilito dal coordinatore dei servizi (aggiornamenti in ambito organizzativo, socio sanitario ed assistenziale)	email di Convocazione inviata dal Coordinatore dei servizi
RIUNIONI PERSONALE FISIOTERAPICO	SEMESTRALE	Fisioterapisti, coordinatore dei servizi, medico coordinatore, direttore	Ordine del giorno stabilito dal coordinatore dei servizi (aggiornamenti in ambito organizzativo, socio sanitario ed assistenziale)	email di convocazione inviata dal coordinatore dei servizi
INCONTRI AREA RELAZIONALE	MENSILE	Responsabile area relazionale, operatori di animazione, referente volontari AVULSS	Programmazione e andamento attività di animazione, anche sui singoli residenti	Secondo programmazione mensile prestabilita
RIUNIONE SICUREZZA	ANNUALE	Direttore, RSPP, RLS, medico competente	Andamento sicurezza aziendale	Mail inviata da ufficio personale
CENTRO DIURNO SCURELLE	EQUIPE SEMESTRALE	Coordinatore, operatori	Ordine del giorno definito dal Coordinatore del Centro Diurno	Mail di convocazione inviata dal Coordinatore del Centro Diurno
	COORDINAMENTO MENSILE	Coordinatore CD, infermiere UVM territoriale, operatori in turno, fisioterapista RSA	Ordine del giorno definito dal Coordinatore del Centro Diurno	Mail di convocazione inviata dal Coordinatore del Centro Diurno
COORDINAMENTO CASA SOGGIORNO	MENSILE	Coordinatore del Servizio di Casa Soggiorno, operatori di Casa Soggiorno.	Verifica andamento servizio e programmazione attività. Situazione Residenti di Casa Soggiorno.	Incontro inserito nella programmazione dei turni

STRUMENTI DI ASCOLTO

Gli strumenti di ascolto sono strumenti che vengono messi a disposizione del personale, Residenti, familiari e degli stakeholders in generale per raccogliere segnalazioni, suggerimenti, reclami.

Si tratta di strumenti volti a garantire una comunicazione bidirezionale.

FINALITA'	DESTINATARI	RESPONSABILE	MODALITA'	PROGRAMMAZIONE
Garantire la possibilità di uno sportello di ascolto individuale competente sia rispetto a problematiche professionali che non	Tutto il personale	Psicologo	Colloquio con psicologo	Al bisogno
Favorire la possibilità di ascolto competente per il gruppo professionale	Tutto il personale suddiviso per nuclei	Psicologo	Focus group con lo psicologo	Al bisogno
Favorire la raccolta di problematiche di carattere generale	Tutto il personale suddiviso per nuclei	Coordinatore	Riunioni di nucleo	Mensile
Favorire la possibilità di incontro con la Direzione	Tutto il personale	Direttore	Riunioni con il Direttore	Al bisogno
Favorire la possibilità di incontro con la Presidenza	Tutto il personale	Presidente	Riunioni con la Presidenza	Al bisogno
Favorire la presentazione di reclami/suggerimenti/osservazioni	Personale, Residenti, Familiari	Direttore	Email, bussola reclami, telefono	A richiesta
Favorire le segnalazioni di comportamenti corruttivi garantendo l'anonimato	Chiunque sia a contatto con la struttura	Direttore		A richiesta

PIANIFICAZIONE COMUNICAZIONE ESTERNA

TIPOLOGIA RIUNIONE	PERIODICITA'	PARTECIPANTI	ARGOMENTI	MODALITA' CONVOCAZIONE
RIUNIONI CON I FAMILIARI	QUADRIMESTRALE	Presidente, Direttore, Coordinatore dei Servizi, Consiglieri, Familiari	Varie di gestione	Lettera di convocazione inviata via email e per posta ordinaria; avviso affisso in bacheca
INCONTRI CON I VOLONTARI	SEMESTRALE	Direttore, Responsabile Area Relazionale, Operatori animazione, Volontari	Andamento collaborazione, condivisione progettualità e attività	Comunicazione diretta ai volontari

Il Direttore
Anna Corradini