

IL SALUTO – momento di riconoscimento

Si riferisce a quei momenti della comunicazione quotidiana nei quali le persone si riconoscono reciprocamente nella propria particolarità.

«Sono qui» «Ti vedo»

Nel momento della comunicazione che chiamiamo il saluto, il parlante annuncia di essere presente e disposto ad ascoltare e ad assumersi la responsabilità della relazione con gli interlocutori.



NON SI PUÒ NON COMUNICARE

Cosa significa Comunicare?

Trasmettere un messaggio (un'informazione)

Comunicare significa anche:

ELABORARE > è un'attività interpretativa rivolta a comprendere le reciproche intenzioni
CONDIVIDERE SIGNIFICATI > quando comunichiamo abbiamo bisogno di un linguaggio comune, di significati condivisibili

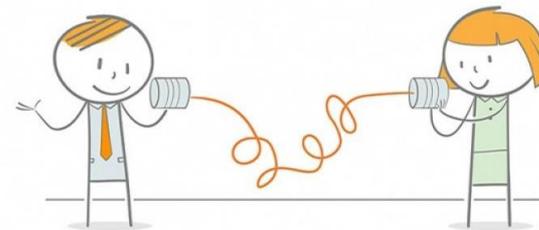
COSTRUIRE > nuovi significati comuni (sottintesi, espressioni gergali, dialettali, gestualità..)

COSTRUIRE > mantenere e modificare relazioni tra le persone o i gruppi sociali (attraverso non solo il linguaggio verbale, ma anche attraverso la presentazione di sé nella relazione comunicativa)

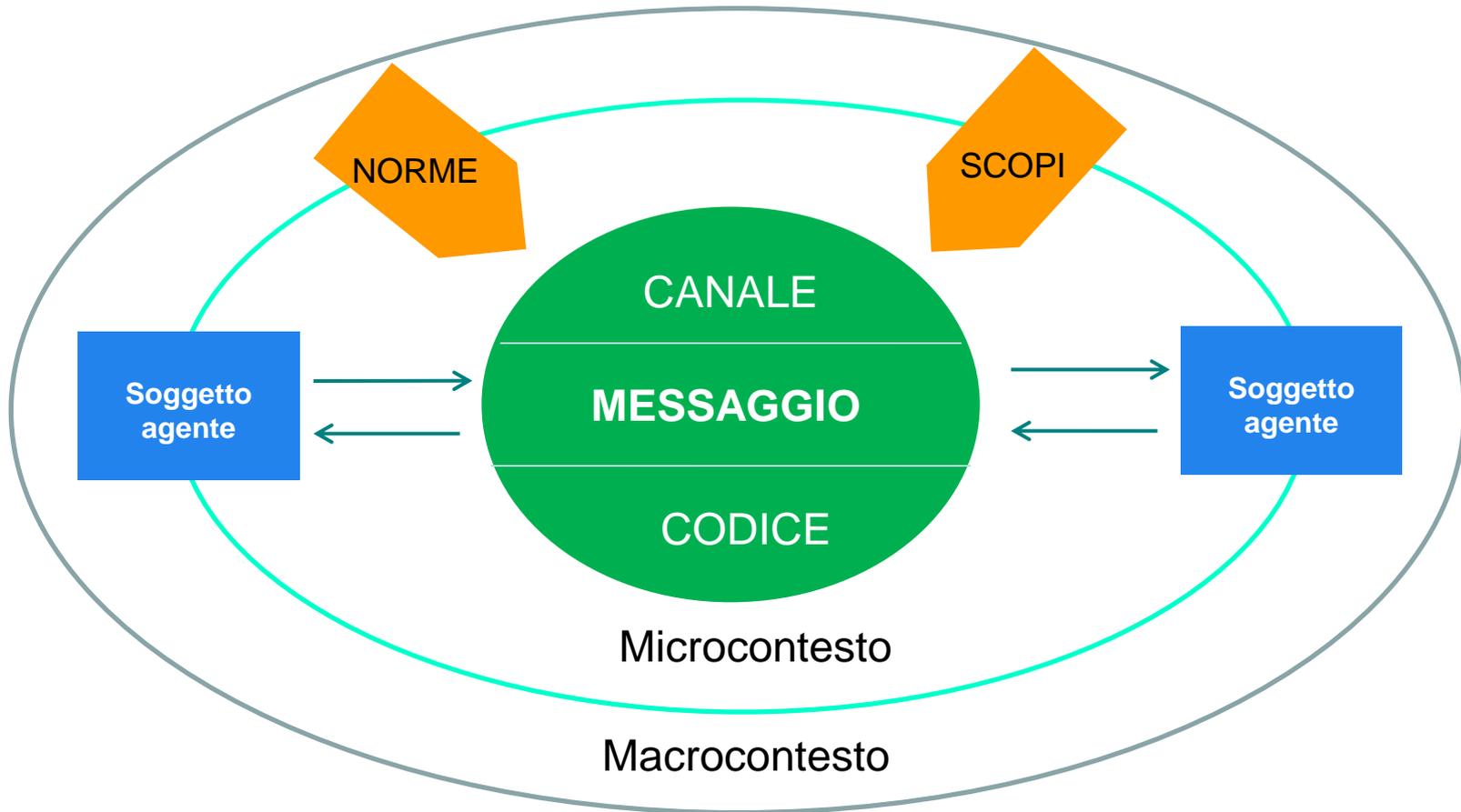
La comunicazione è un evento improbabile

E' la più normale e consueta attività umana, e al tempo stesso un evento problematico e rischioso. Richiede molteplici condizioni perché accada e abbia successo. (Es. medicalese, burocratese, politichese... sono sottocodici linguistici non sempre condivisi da tutti).

[Video TED: Come si crea un errore di comunicazione](#)



DI COSA è FATTA LA COMUNICAZIONE



INTERFERENZE COMUNICATIVE: RUMORE

EMITTENTE



RUMORE
OGGETTIVO



RUMORE
SOGGETTIVO



RICEVENTE

TUTTI COMUNICANO

Soggetti agenti

Ognuno di noi è SEMPRE **Emittente e Ricevente** anche se un ruolo può essere particolarmente prevalente.

Audience attiva: interpreta, rielabora, accetta o rifiuta i messaggi.

UNIVERSALI COMUNICATIVI le espressioni facciali delle emozioni sono innate. Universale è anche la facoltà umana di costruire e comunicare significati attraverso il linguaggio.



Messaggio

E' il contenuto dello scambio comunicativo - **CHE COSA** - espressione comunicativa che rimanda ad un significato. "Vuol dire..." " Che cosa suscita in me"

- intenzionale - non intenzionale
- di contenuto - di relazione
- esplicito – implicito
- **Esercizio Comunicazione non verbale**



Sorriso come terapia

Il sorriso funge da sostegno terapeutico. La terapia del sorriso o della risata ha effetto di stimolazione sul sistema immunitario, fungendo da antidepressivo e antidolorifico.



Ricorda che il *macrocontesto* in cui operi è l'ospedale, la maggior parte delle persone che si recano qui hanno problemi di salute oppure si recano qui per familiari o amici con problemi di salute. Non possiamo violare la privacy della loro sfera emotiva, ma spesso incrociare un sorriso accogliente predispone un clima comunicativo migliore.

Canale (Codice o segno)

- Scritto: mail, documenti, whatsapp, poster, ...
- Visiva segni, simboli, immagini, luci, gesti, ...
- Verbale riunione, telefono, lezione, ...
- Sonora sirena, squillo telefono, allarme monitor, musica
- Paraverbale voce: tono, volume, ritmo, pause, ...
- Non verbale del corpo:
 - espressione del volto, contatto visivo, sguardo, respiro
 - contatto fisico: tocco, carezza, violenza
 - prossemica: gestione del «territorio», distanza dall'altro, gesti,
 - postura e movimento...
- Abbigliamento e status simbol (divisa, ...)
- Azione: es. sbattere una porta, battere un pugno

La comunicazione avviene all'interno di un **Microcontesto** (sportello) influenzato da **Scopi** (convergenze e conflitti) e **Norme** (regole e procedure)
All'interno di un **Macrocontesto** (ospedale)

[Video TED: Vera Gheno – Il potere delle parole Giuste](#)

COME SI COMUNICA IN UN CONTESTO ISTITUZIONALE

Legge 7 giugno 2000, n.150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"

Attività di informazione: Ufficio Stampa

l'informazione ai mezzi di comunicazione di massa, attraverso stampa, audiovisivi e strumenti telematici.

Attività di comunicazione: Ufficio Relazioni col Pubblico

la comunicazione esterna è rivolta ai cittadini, alle collettività e ad altri enti attraverso ogni modalità tecnica ed organizzativa

Ha lo scopo di:

- far conoscere l'Amministrazione, i servizi e i progetti dell'ente
- facilitare l'accesso ai servizi e agli atti dell'Amministrazione
- conoscere e rilevare i bisogni dell'utenza
- migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi
- favorire i processi di sviluppo sociale, economico e culturale
- accelerare la modernizzazione di apparati e servizi

la comunicazione interna rivolta ai dipendenti realizzata nell'ambito di ciascun ente.

Ha lo scopo di:

- rafforzare il senso di appartenenza e partecipazione all'ente utilizzandolo nella diffusione e promozione di quegli aspetti che riguardano direttamente la visione dell'ente
- è complementare e funzionale alla comunicazione esterna, dalla quale si differenzia perché è rivolta al pubblico interno all'ente



Legge 7 giugno 2000, n.150

Nuovo modello di amministrazione cittadino-centrica

Assicura al cittadino tre diritti fondamentali:

- informazione
- accesso
- partecipazione



La PA garantisce:

- **Trasparenza** nei processi decisionali, rendendo effettivo il diritto di accesso dei cittadini agli atti
- **Informazione** con completezza e correttezza i cittadini sulle decisioni adottate
- Individuazione degli standard di qualità dei servizi erogati e fornendo la più ampia **comunicazione**

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

La comunicazione pubblica e la valorizzazione delle risorse

La comunicazione pubblica è la “comunicazione istituzionale” che serve al soggetto pubblico per l’esercizio della sua attività, sia normativa che di governo.

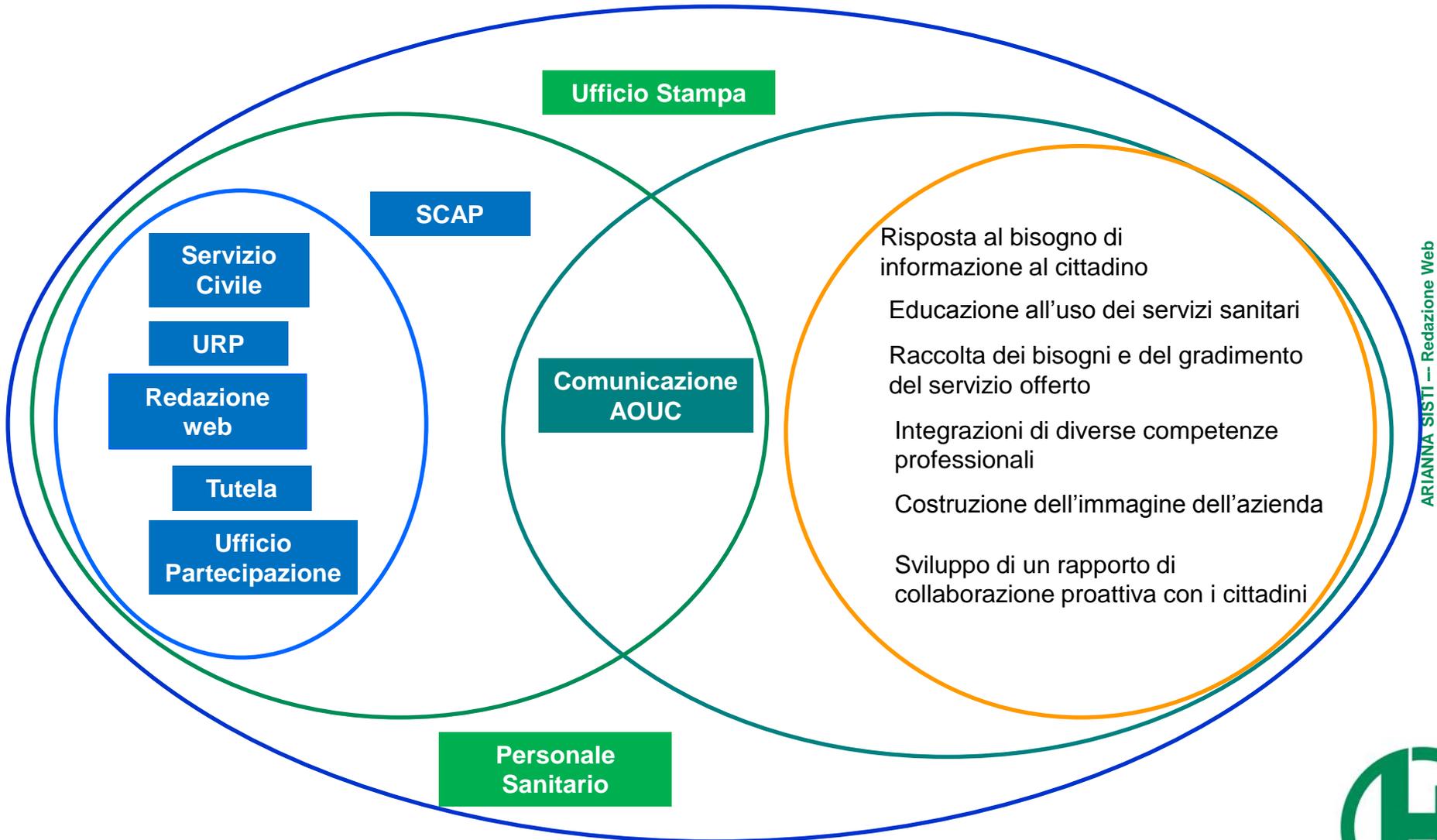
Gioca un ruolo fondamentale nei processi di cambiamento in quanto:

- **rafforza** il sentimento di appartenenza, il processo di identificazione con l’ente, la motivazione e favorisce quindi la cultura aziendale
- **attiva e sostiene** processi di apprendimento organizzativo, lo sviluppo delle professionalità individuali e collettive
- **migliora** le capacità relazionali dei membri dell’organizzazione e gli atteggiamenti attraverso i quali si manifesta l’azione dell’ente (orientamento al cliente)

Perché le istituzioni comunicano

- Per acquisire **credibilità** e dare **fiducia**
- Per dare **visibilità** alle loro attività di fronte ai cittadini
- Per rispondere alle aspettative di **trasparenza** di cittadini sempre più consapevoli dei propri diritti
- Per essere in linea con la **normativa** europea
- Per le opportunità offerte dalle **nuove tecnologie**
- Per essere **efficaci**

ATTORI PRINCIPALI DELLA COMUNICAZIONE AZIENDALE





IL PRIMO COMUNICATORE SEI TU



- **C.I. formale:** realizzata da quanti sono stati ufficialmente designati a questo.



- **C.I. informale:** quella che trasmettono coloro che appartengono all'istituzione. Infatti, anche se non sono investiti di autorità, sono percepiti come parte rappresentativa dell'organizzazione. Si tratta, di una comunicazione che riguarda gli interessi generali della comunità.

“Una buona comunicazione interna, fondata su un’ampia circolazione delle informazioni sulle attività e sui processi lavorativi e il pieno coinvolgimento del personale nei progetti di cambiamento organizzativo, consente di costruire al meglio l’identità di un’amministrazione, favorisce la crescita di un senso di appartenenza positivo alla dimensione del lavoro pubblico e contribuisce a porre su nuove basi l’immagine della sfera pubblica”.

[Tullio De Mauro]



VISUAL IDENTITY: L'immagine Coordinata

Regola e vincola l'uso degli strumenti di comunicazione dell'Azienda:

Rappresenta l'Azienda «comunicandola» in modo efficace ai destinatari per essere immediatamente riconoscibile attraverso un'impostazione grafica coordinata con tutti gli strumenti di comunicazione:

- posizionamento del logo su carta intestata, biglietti, format, buste ed etichette adesive
- cartelline per confezionare prodotti destinati all'esterno
- impostazione grafica dei manifesti (colore, impostazione spaziale dei titoli e dei contenuti)
- omogeneità grafica delle pagine del sito internet con coordinate grafiche simili a manifesti e sito
- riconoscimento personale ospedaliero – amministrativo - tecnico







LOGO AZIENDALE



Colore

Il colore utilizzato è verde Pantone 347 C

Carattere tipografico

Helvetica - Arial

Deve essere riconoscibile, ben identificabile in tutte le sue azioni, manifestazioni o materiali di comunicazione.

Deve essere presente in tutti i materiali rivolti agli interni e agli esterni, dal cartaceo al web senza alcuna modifica.

Può essere utilizzato da altri enti solo dietro concessione del gratuito patrocinio

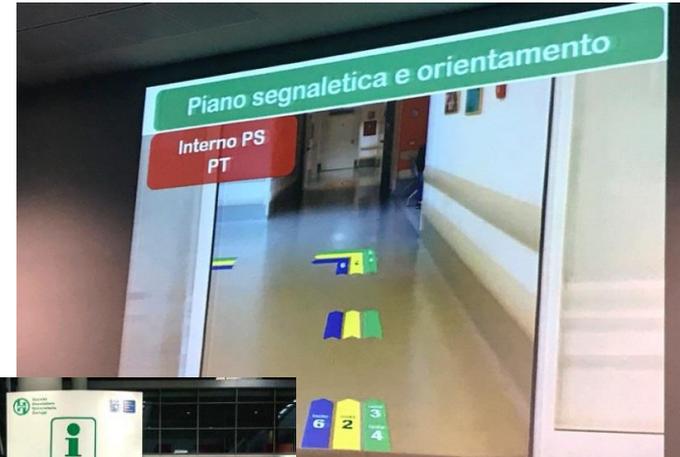
[Regolamento per l'uso del marchio aziendale](#) D/903/88



STRUMENTI DI COMUNICAZIONE IN AOUC

Gli sportelli URP e Centri Accoglienza

Segnaletica



Chat

Il servizio chat, accessibile dal sito Aziendale, è uno strumento utile per contattare l'URP, il servizio si attiva con una conversazione immediata cliccando su: **Hai bisogno di aiuto?** oppure lasciando un messaggio quando l'operatore URP non è attivo. (Il servizio è molto utile per i non udenti).

Iniziativa aziendale e materiale informativo

Lascia un messaggio

Non ci sono agenti disponibili al momento di prendere la chiamata. Si prega di lasciare un messaggio e vi risponderemo al più presto.

Arianna

Email address

or sign in with :

Messaggio

Invia

tos://www.aou-careggi.toscana.it/internet/index.php?option=com_content&view=article

Centralino

Numeri facili per il cittadino:

055 794 **7000** > URP
8000 > spostamento appuntamenti
2000 > libera professione

Mail

Indirizzo mail dedicato agli utenti:
careggiirisponde@aou-careggi.toscana.it

IL PATTO CON I CITTADINI

La **Carta dei Servizi** rappresenta il patto tra le strutture del SSN e i cittadini e ha lo scopo di fornire adeguate informazioni sulle prestazioni offerte, le modalità di accesso, e di favorire il miglioramento della qualità dei servizi con la raccolta delle segnalazioni, reclami o elogi.

La Carta dei Servizi sanitari dell'AOU Careggi è costituita dall'insieme degli strumenti di informazione coordinati, rivolti all'utente (sito internet, opuscoli e poster informativi)

La Redazione Web è il collettore informativo che raccoglie le informazioni aziendali e le mette in condivisione sul web.

Redazione Web





Il sito web

www.aouc-careggi.toscana.it/internet/index.php?lang=it

Portale Interno AOUC - Siti web aziendali e prodotti editoriali

Cura sperimentale. Dipendenza da cocaina, via a studio con ...

A+ A- I C Italiano

Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi

Ricerca

UNIVERSITA' DEGLI STUDI FIRENZE

SST Servizio Sanitario della Toscana

Home Azienda Dove Siamo Numeri Utili URP Prenota Come fare per

Home

è APERTO il TRAUMA CENTER CAREGGI

Pad. 12 - DEAS Pronto Soccorso

IL NUOVO TRAUMA CENTER CAREGGI

Il 7 aprile 2017 è stata inaugurata una unica struttura dedicata all'emergenza-urgenza: Trauma Center Careggi.

APP SMART HOSPITAL

FIRENZE WIFI

AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE

AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE

Diagnosi e cura

- Dipartimenti
- Strutture cliniche
- Trauma Center - Pronto soccorso
- Percorsi diagnostico-terapeutici
- Come fare per

Formazione

- Corsi e convegni
- Formazione OSS
- Tirocini e frequenza volontaria
- Consulenza, formazione, training
- Sponsor eventi formativi

Ricerca Scientifica

- Clinical Trial Center
- Comitato Etico Area Vasta Centro
- Brevetti
- Bandi progetti di ricerca
- Progetti Europei

PRELIEVO AMICO

AREA UTENTE

Seleziona il servizio:

Selezionare il servizio

Data di prenotazione (gg/mm/aaaa):

A partire dalle ore (hh:mm):

07:00

Carica

Lascia un messaggio





Intranet

E' uno **strumento di comunicazione interna** che utilizza la rete per condividere le conoscenze, per comunicare velocemente, per sveltire procedure, per fornire un insieme di servizi e di informazioni all'interno dell'azienda.

The screenshot shows the AOUC IntraNet homepage. At the top, there is a navigation bar with links for Home, Mapa IntraNet, Notizie, Bandi di altri enti, Credits & Note legali, Sito AOUC, and Link Utili. A login section for authorized users is also present. The main content area is divided into several sections:

- azienda**: Includes links for home, statuto & organigramma, mappa SACS-Eureka, albo on line, organi, comitati e organismi, trasferimento aree attività, documenti DAI e strutture, and certificazione di bilancio.
- funzioni aziendali**: Lists services such as anticorruzione & trasparenza, autorizzazione & accreditamento, CL, donazione e trapianti, comunicazione, controllo infezioni, convenzioni di collaborazione, dipartimento professioni sanitarie, formazione, mediazione culturale, privacy - trattamento dati, rischio clinico e incident reporting, relazioni sindacali, and supporto giuridico.
- documenti**: Lists emergency procedures, company documents, DAI documents, and formatting rules.
- gestione prestazioni**: Includes patient anamnesis, company catalog, citizen services, day services, ICD-9-CM, waiting lists, budget platform, and tickets.
- applicativi sanitari**: Lists access for informatics and specialists, Ambu, ArchiMed, Aniana, CaRED, and various web applications like Elefante, First Aid, Intel, Omaweb, Redcap, and Segnalazione non conformità.
- servizi di supporto**: Includes Moxta Desk.

The main news feed features several articles:

- 30/09/2019 - Nuova procedura per la gestione dell'affidamento dei servizi e forniture sotto soglia di cui all'art. 36 comma 2 lett. a D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50 - vai alla procedura**
- 17/09/2019 - Bando Regione Toscana: bonus acquisto bici per i pendolari. C'è tempo fino al 31/03/2020 per usufruire del bonus riconosciuto dalla regione agli abbonati Trenitalia, per l'acquisto di una bici pieghevole vai al bando**
- 04/09/2019 - Pubmed - Nuovo calendario dei corsi della Biblioteca Biomedica**. Novità 2019 corso su Embase e la principale banca dati bibliografica europea per le scienze mediche e farmaceutiche vai al sito
- 03/10/2018 - Questionario di valutazione del rischio Stress Lavoro Correlato**. L'indagine continua per la Piattaforma Degenze del Dipartimento delle Professioni Sanitarie leggi tutto
- 10/07/2019 - CRAL Interaziendale "Tempo Libero in Salute" - Sezione di AOUC Careggi**. A partire dal 10 Luglio 2019 inizieranno le attività del CRAL ASF TOSCANA CENTRO Sezione di AOUC Careggi leggi tutto
- 28/06/2019 - Il Servizio Prevenzione e Protezione (SPP) ha pubblicato un nuovo documento sul corretto utilizzo del cellulare aziendale vai alla pagina**
- 07/06/2019 - Congedo retribuito per assistenza familiare con handicap**. Variati i tempi di attesa per la presentazione della richiesta. I moduli sono disponibili presso la UO Amministrazione del personale leggi la comunicazione
- 12/12/2018 - È stata pubblicata la revisione della procedura per l'introduzione delle tecnologie in azienda P/903/150 leggi tutto**
- 27/09/2019 - Corsi di Yoga per dipendenti al CTO - orari modificati, ancora posti disponibili** Locandina vai alla pagina benessere & lavoro
- 10/09/2019 - Bando di finanziamenti "Ricerca Finalizzata 2019"** I ricercatori partecipanti al progetto sono invitati ad inviare all'indirizzo di posta elettronica progettazientisti@bou-careggi.toscana.it il file in Word della lettera di sostegno a firma DG dell'AOUC entro, e non oltre il 14 Ottobre p.v. leggi tutto
- 29/08/2019 - Avviso al personale dipendente AOUC Careggi di riapertura bando per part time leggi avviso**
- 15/07/2019 - Part time e attività aggiuntiva**. Qui di seguito comunicazione della UO Amministrazione del personale leggi nota
- CORSI DI FORMAZIONE E CONVEGNI DI ALTRI ENTI** Nuovi corsi e master aggiornati al 10 ottobre 2019 leggi tutto
- 14/06/2019 - Nuovi corsi e nuovi orari per la piscina e la palestra CTO**. Da settembre 2019, per i dipendenti AOUC, sono disponibili 3 nuove fasce orarie per frequentare i corsi organizzati dal Gruppo Sportivo Unità Spinale onlus leggi volantino vai alla pagina Benessere & lavoro
- 27/05/2019: Disposizioni anticipate di trattamento (DAT) pianificazione condivisa delle cure (PCC) P/1 903 74**, corredate dal "verbale di pianificazione condivisa delle cure (PCC) e nomina fiduciario" e dal "Modulo "raccolta PCC mediante videoregistrazione" vai ai documenti
- 08/11/2018 - Procedura sottoscrizione abbonamento ATAF/PEGASO vai alla pagina convenzioni**





APP: Careggi Smart Hospital

www.aouc-careggi.toscana.it/internet/index.php?option=com_content&view=article&id=1725&Itemid=939&lang=it

App Careggi Smart Hospital Portale Interno AOUC - home

Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi

Ricerca

Home Azienda Dove Siamo Numeri Utili URP Prenota Come fare per

Home > App Careggi Smart Hospital

APP CAREGGI SMART HOSPITAL

Giovedì, 19 Dicembre 2013 10:09 Ultima modifica: Martedì, 24 Aprile 2018 10:09 Visite: 209272 Stampa

Careggi Smart Hospital **La Sanità del futuro.**

Scarica la APP*
referti,
prenotazioni,
mappa interattiva,
numeri utili...
comodamente
nella tua tasca!

*Disponibile per smartphone e tablet Android ed iOS

Careggi Smart Hospital è un progetto dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi di Firenze, iniziato nel settembre 2013, come declinazione in Sanità dell'Agenda Digitale Europea. È un vero e proprio piano per lo sviluppo di nuove applicazioni per semplificare la vita degli utenti del nostro ospedale attraverso l'uso della tecnologia; offre nuove modalità e canali di comunicazione ed accesso alle informazioni ed ai servizi sanitari digitali sicuri, in soluzione multicanale su App, su web e su **Tolem**.

Careggi Smart Hospital è anche il nome una App gratuita per cellulari, smartphone e tablet, con sistema operativo Android ed iOS, pensata e sviluppata per facilitare il rapporto con i cittadini, che offre queste funzioni:

Lascia un messaggio





Azienda
Ospedaliero
Universitaria
Careggi

LA COMUNICAZIONE



**Grazie per l'attenzione
Buon lavoro**

