

TITOLO

L'utilizzo dello strumento informativo "Il Corriere del S.Orsola" per la gestione dei processi di comunicazione e di informazione nel Dipartimento dell'Emergenza, delle Chirurgie e dei Trapianti dell'Azienda Ospedaliero – Universitaria S.Orsola - Malpighi di Bologna

AUTORI

Eugenia Guarnieri, Mirella Campomori, Franca Collesi, Daniela Ugolini, Claudia tabanelli, Pietro Giurdanella, Elvio Di Rado, Pietro Capodiferro, Loris Landi, Maurizio Magotti, Luca La Placa, Sabina Giorni

ISTITUTO DI APPARTENENZA

Azienda Ospedaliero-Universitaria Policlinico S.Orsola Malpighi di Bologna

QUALIFICA

Collaboratori Professionali Sanitari Esperti

INDIRIZZO

Pietro Giurdanella, Chirurgia Prof. Poggioli - Prof. Taffurelli, Via Albertoni 15, 40138 Bologna
Tel.051.6364788; Fax 051.6364712; Cell.340.7703931; e-mail: pietro.giurdanella@aosp.it

MOTIVAZIONI E OBIETTIVI DEL LAVORO, MATERIALI E METODI

Il processo di Dipartimentalizzazione dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna, Policlinico S. Orsola-Malpighi compiutosi nell'estate del 2006 ha portato, fra l'altro, alla creazione di un Dipartimento di Emergenza, Chirurgia Generale e Trapianti che coinvolge circa 700 professionisti delle diverse qualifiche. In questo contesto è emersa sin dall'inizio la necessità di una comunicazione intradipartimentali (rivolta ai professionisti) realmente efficace che potesse raggiungere tutti i livelli della organizzazione, regolare il flusso delle informazioni che emergevano all'interno del Dipartimento e/o provenienti dalla realtà aziendale, favorire il coordinamento e la integrazione fra professionisti quale elemento fondante della nuova aggregazione organizzativa.

Da questa iniziale presa di coscienza si è costituito un gruppo di lavoro formato dai Coordinatori infermieristici del Dipartimento, dal referente della Direzione Medica Ospedaliera e dal referente della Direzione del Servizio Infermieristico, affinché si costruisse uno strumento di comunicazione del Dipartimento che rispondesse alle seguenti esigenze:

- 1) far conoscere a tutti i professionisti del Dipartimento l'articolazione organizzativa del Dipartimento stesso;
- 2) far conoscere a tutti i professionisti del Dipartimento le Unità Operative (l'articolazione organizzativa, la tipologia assistenziale, l'equipe professionale) che compongono il Dipartimento stesso;
- 3) informare su tutti gli argomenti, i fatti, gli avvenimenti rilevanti dipartimentali o aziendali di interesse per il Dipartimento;
- 4) informare tutti i professionisti del Dipartimento sugli eventi formativi dipartimentali o aziendali di interesse per il Dipartimento.

Sulla base di queste premesse iniziali il gruppo di lavoro ha deciso che per rispondere a queste esigenze si doveva creare un giornale, al cui interno vi fossero diverse sezioni sui diversi argomenti oggetto di approfondimento:

- a) **Alla scoperta del Dipartimento.** Sezione dedicata alla conoscenza del Dipartimento, alla sua articolazione organizzativa, alle Unità Operative che lo compongono;
- b) **Noi e l'Azienda.** Sezione dedicata ai Servizi Trasversali Aziendali;
- c) **Le nostre interviste.** Sezione dedicata all'approfondimento su argomenti di interesse dipartimentale attraverso un'intervista;

d) **Gli Speciali**. Sezione dedicata ai fatti, agli avvenimenti di interesse per il Dipartimento.

Il progetto così articolato è stato sottoposto alla valutazione del Comitato del Dipartimento (Dicembre 2006) che lo ha approvato, ha scelto il nome “*Il Corriere del S.Orsola*”, ha deciso la periodicità delle uscite (trimestrale) della pubblicazione e ha deciso di stampare inizialmente 300 copie (30 copie per ogni unità operativa). La redazione è composta dai Caposala del Dipartimento, dal referente della Direzione Medica Ospedaliera e dal referente della Direzione del Servizio Infermieristico mentre la Direzione è identificata con quella del Dipartimento.

La crescente domanda di copie del giornale da parte delle unità operative del Dipartimento e dai Servizi trasversali aziendali, che di fatto è portato ad una stampa di oltre 600 copie, e il forte apprezzamento sia all'interno del Dipartimento che da parte della Direzione Aziendale, ha portato il gruppo di lavoro a diverse riflessioni circa la possibilità di creare un'edizione *on line* dello stesso strumento informativo al fine di estenderlo a tutti i professionisti che avessero accesso al portale intranet aziendale.

Tale considerazioni sono state sottoposte all'attenzione del Comitato del Dipartimento che ha approvato la creazione del sito *web intranet*. Si è deciso di continuare con il formato cartaceo cambiando però l'aspetto grafico, in maniera tale da comunicare prevalentemente con le foto e rinominandolo “*il Corriere del S.Orsola Magazine*”. Inoltre tutto il progetto è stato inserito tra gli obiettivi dipartimentali di Budget per il 2008.

E' stato creato quindi un sito web all'interno dell'area intranet aziendale denominato “*il Corriere del S.Orsola on line*” composto dalle stesse sezioni del giornale “cartaceo”. Inoltre sono state create due altre sezioni:

- e) **Formazione**. Sezione dedicata all'informazione sulle iniziative formative di interesse per i professionisti del Dipartimento;
- f) **La Bacheca**. Sezione dedicata agli annunci, affinché si possa mettere in contatto una persona che ha un annuncio da fare e quanti hanno interesse a rispondere all'annuncio stesso.

Da febbraio di quest'anno è attivo il sito web intranet del Corriere del S.Orsola il cui accesso è possibile dalla Home Page Aziendale ed è stata pubblicato il primo numero del formato cartaceo con la nuova veste grafica.

RISULTATI E VALUTAZIONI

A distanza di 1 anno e mezzo circa, i risultati e le valutazioni conseguenti del progetto sono molto positive. Per ciò che riguarda l'edizione “cartacea” dello strumento informativo è stato raddoppiato il numero delle stampe per ogni edizione anche a fronte delle numerose richieste che giungono dalle diverse unità operative del Dipartimento. Il formato web del Corriere del S.Orsola, a circa due mesi dalla sua pubblicazione conta di una media di 300 visitatori al giorno.

CONCLUSIONI

L'azienda sanitaria che vuole oggi vincere la sua sfida deve necessariamente porre attenzione ai processi comunicativi e informativi. Una realtà sanitaria sempre più complessa da punto di vista tecnico-professionale, una realtà dipartimentale che enfatizza i processi trasversali, una organizzazione che deve costantemente coniugare i principi di efficienza, efficacia e compatibilità economica si alimenta e si sviluppa attraverso processi comunicativi razionali, tempestivi e realmente efficaci. In questo contesto, in genere, l'attenzione è posta sulle risorse, sui tempi, sugli obiettivi ed è difficile trovare realtà nelle quali in questo *mix* organizzativo si trovi anche la gestione delle comunicazioni. In diversi casi poi, questa dimensione è espressa in termini progettuali ma mai in maniera operativa e concreta. Con il progetto del *Corriere del S. Orsola*, il nostro dipartimento ha introdotto uno strumento divenuto indispensabile di coinvolgimento, corresponsabilità e diffusione delle conoscenze che è già divenuto altresì momento di riconoscimento reciproco e di identificazione unitaria favorendo lo sviluppo del “senso di appartenenza” ad una realtà nuova, quella Dipartimentale, che deve progressivamente affermarsi e superare i limiti delle realtà organizzative tradizionali (Unità Operativa, Degenza, Blocco Operatorio).

IMMAGINI



Foto 1

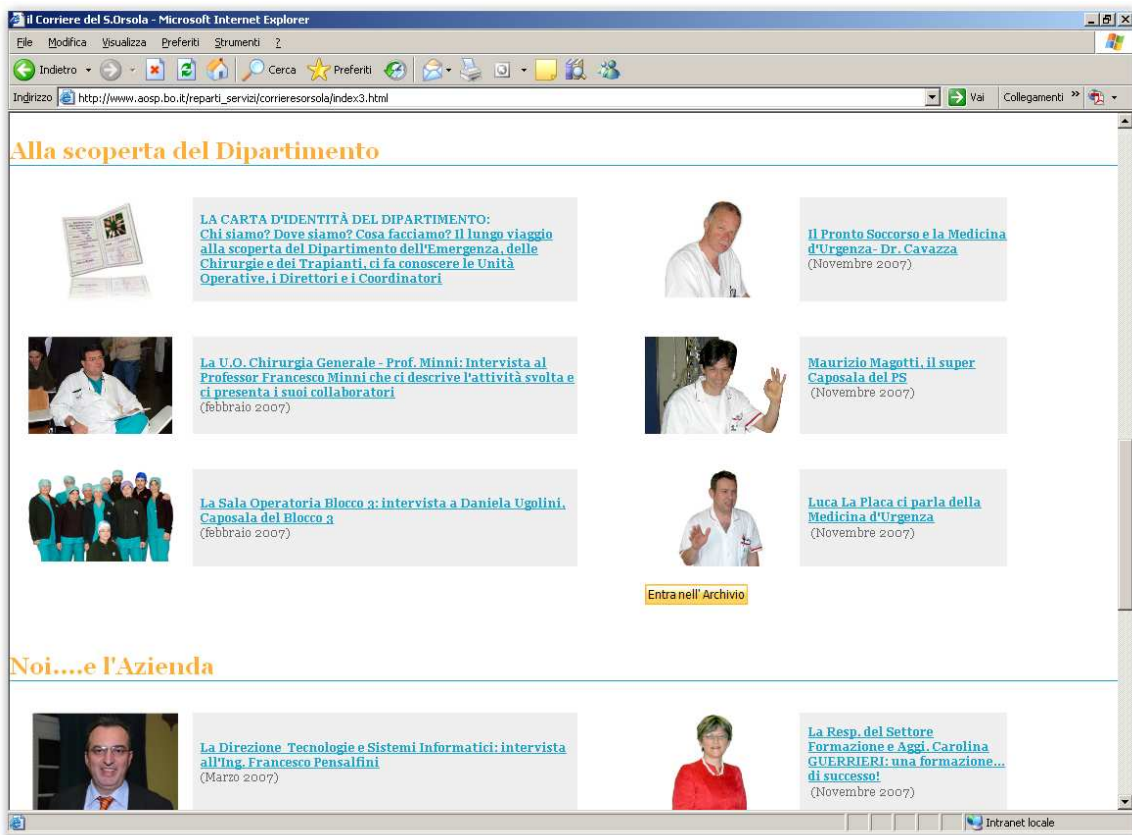


Foto 1-2 : il sito web del Corriere del S.Orsola on line



Foto 2



Foto 3



Foto 4

Foto 2-3-4-: alcuni articoli del formato "cartaceo" del Corriere del S.Orsola Magazine