

Casa Faro ha definito le modalità di comunicazione al fine di favorire un passaggio delle informazioni chiaro e un modo di lavorare trasparente e proficuo. Inoltre ha lo scopo di favorire gli scambi relazionali all'interno e all'esterno dell'istituto.

Comunicazione interna

La comunicazione interna ha come obiettivo il miglioramento continuo della collaborazione e della collegialità tra gli operatori, allo scopo di fornire prestazioni di sempre maggior qualità.

Vengono considerate due forme di comunicazione:

La comunicazione informale, intesa come scambio di informazioni, idee, opinioni tra due o più operatori all'interno di un contesto non strutturato.

La comunicazione formale, la quale si svolge nelle seguenti forme:

- Scritto: comprende tutte le comunicazioni scritte, rapporti, azioni su appositi diari e formulari; responsabili sono tutte le persone coinvolte.
- Verbale: passaggio verbale di informazioni tramite riunioni settimanali o secondo necessità, supervisioni, incontri con gli ospiti. Tutto il personale è responsabile del passaggio delle informazioni.

La comunicazione avviene su due assi: l'asse orizzontale comprende tutti gli scambi di informazioni tra operatori necessarie e funzionali all'andamento della casa, l'asse verticale comprende da un lato le comunicazioni e le direttive emanate dal responsabile, i colloqui annuali, ..., e dall'altro i contatti tra il Consiglio di Fondazione e il Responsabile di Struttura, attraverso gli incontri bimensili e gli aggiornamenti mensili.

COMUNICAZIONE ESTERNA

La comunicazione esterna è rivolta ai servizi collaboranti, alle famiglie, ecc. nell'interesse degli ospiti o per il buon funzionamento della Struttura. Essa è subordinata alle vie di servizio, al rispetto del corretto trattamento dei dati sensibili e a rispetto del segreto professionale.

Avviene in modo:

- scritto: tramite lettera e ne è garante la Responsabile di Struttura. Documento di riferimento è la Direttiva sui dispositivi di firma. I rapporti stilati dal personale socio-sanitario devono essere approvati dalla Responsabile di Struttura prima dell'uscita.
- verbale: tramite passaggio d'informazione orale alle persone interessate durante un momento prestabilito, cambi turno, o secondo necessità. Responsabili sono tutte le persone coinvolte. La raccolta delle informazioni avviene tramite il dossier dell'ospite (rispettivi moduli e classatoie). Responsabili sono tutti gli operatori, per la parte sanitaria i principali responsabili sono gli operatori sanitari. Il Responsabile di Struttura viene informato del contenuto e degli esiti degli scambi verbali tra l'operatore e l'interlocutore esterno.

Oltre alla comunicazione esterna finalizzata alla presa a carico delle persone accolte, il Consiglio di Fondazione o, su delega, il Responsabile di struttura, si occupa di sensibilizzare l'opinione pubblica attraverso la presentazione e valorizzazione delle prestazioni offerte, a curare l'immagine di Casa Faro mantenendo vivo l'interesse, la sensibilità dell'opinione pubblica nei confronti dei disabili e del lavoro svolto dal personale.

L'organizzazione di giornate di porte aperte, la partecipazione a mercatini e/o manifestazioni, la pubblicazione e la distribuzione del giornale della casa o di volantini di presentazione dell'attività, costituiscono i canali principale attraverso i quali viene curata questa forma di comunicazione.

La creazione di un proprio sito internet rientra tra gli obiettivi della Fondazione Casa Faro.

Documentazione complementare:

DI 1.4-1 Comunicazione – competenze, limiti, frequenza e modalità