

Catania, 29 Aprile 2008


**Francesco Santocoro**  
 @T@M @OHX @A@X@X@X



**MASS MEDIA E COMUNICAZIONE IN SANITA'**

*Aspetti generali della comunicazione in sanità*

REGIONE SICILIANA  
 Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
 "Garibaldi, S. Luigi-S. Curro, Ascoli-Tomaselli"  
 Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania




## Cos'è la comunicazione

La Comunicazione è l'interazione tra due soggetti:

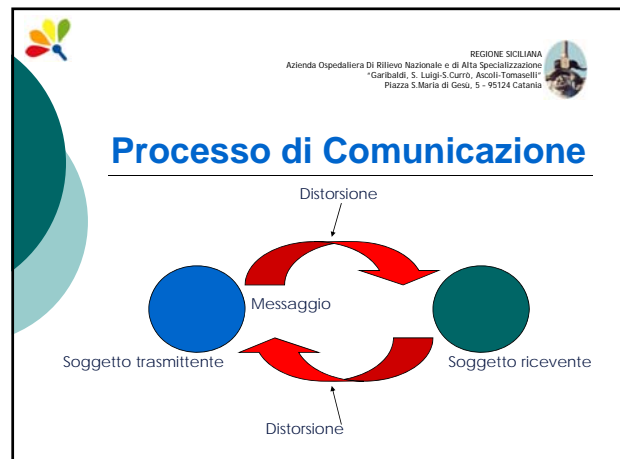
- Soggetto Trasmittente
- Soggetto Ricevente

REGIONE SICILIANA  
 Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
 "Garibaldi, S. Luigi-S. Curro, Ascoli-Tomaselli"  
 Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania






## Fenomeno Circolare

La comunicazione è un fenomeno interattivo circolare:  
 ogni messaggio provoca un **feedback**,  
 anche il silenzio.



REGIONE SICILIANA  
 Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
 "Garibaldi, S. Luigi-S. Curro, Ascoli-Tomaselli"  
 Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania






## Interferenze della comunicazione

Alcuni esempi di interferenze che conducono alla distorsione del messaggio:

- Pregiudizi
- Incomprensioni
- Resistenze
- Egocentrismo
- Interferenze emotive
- Saturazione
- Distrazione
- Presupposti non espliciti
- Incompatibilità di sistemi di riferimento
- Contesto


REGIONE SICILIANA  
 Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
 "Garibaldi, S. Luigi-S. Curro, Ascoli-Tomaselli"  
 Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania


## I processi di Comunicazione di un Ente Ospedaliero

All'interno di un'azienda ospedaliera nascono 2 processi macroscopici di comunicazione:

- La Comunicazione Interna
- La comunicazione Esterna




REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi-S. Curro, Accolti-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania




## La Comunicazione Interna

E' inerente alle professioni che operano nelle strutture sanitarie: amministrativi, medici, infermieri, ausiliari

L'applicazione pratica di questa forma di comunicazione, salvo particolari casi di specifica previsione legislativa, viene disciplinata generalmente da fonti giuridiche secondarie, quali leggi regionali, regolamenti e, molto spesso, dalla consuetudine.



REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi-S. Curro, Accolti-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania




## La Comunicazione Interna

Al proprio interno, l'ospedale produce più piccoli processi di comunicazione, tra i quali il più rilevante è:


- Ospedale – Cittadino/Paziente

L'ospedale comunica con il Cittadino/Paziente a più livelli, in particolare attraverso:

- L'amministrazione
- L'infermiere
- Il Medico



REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi-S. Curro, Accolti-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania




## La Comunicazione esterna


La legge 150/2000 pone una traccia ben precisa della comunicazione istituzionale, istituendo talune figure di particolare necessità:

- L'Ufficio del Portavoce Istituzionale
- L'Ufficio Stampa
- L'Ufficio per le relazioni con il pubblico

Altre previsioni legislative, seppur in misura non proprio organica, completano la materia avvicinando sempre di più gli Enti pubblici ad aziende private.




REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi-S. Curro, Accolti-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania




## Il Portavoce Istituzionale

L'Ufficio del Portavoce Istituzionale è presente soprattutto in quegli Enti Pubblici di particolari dimensioni, legato indissolubilmente alla posizione apicale e, molto spesso, di evidente appartenenza politica.




REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi-S. Curro, Accolti-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania




## L'Ufficio Stampa

L'Ufficio Stampa, ormai presente anche nelle Aziende Ospedaliere, comunica indirettamente con il cittadino attraverso la gestione delle relazioni esterne con Mass Media.




REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi-S. Curro, Accolti-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania




## L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio per le relazioni con il pubblico di un ospedale ha il compito di comunicare direttamente con il cittadino, attraverso precise strategie individuate dall'Ufficio Staff.



REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi-S. Curro, Ascoli-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania




## Importanza degli Uffici ex L. 150/2000


Il Ruolo del Portavoce Istituzionale, in un'azienda ospedaliera, spesso si confonde con quello del Responsabile delle Relazioni Esterne e dell'Ufficio Stampa.

Per ottenere una comunicazione sistematica ed efficace, appare opportuno che l'Ufficio Stampa e l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico procedano attraverso precisi protocolli d'intesa.

Una mancanza di collaborazione porterebbe inevitabilmente ad una Dissonanza Cognitiva.



REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi-S. Curro, Ascoli-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania



## I Compiti dell'Ufficio Stampa

- Curare le relazioni esterne con i Mass Media
- Curare il Sito Internet Aziendale
- Preparare le Conferenze Stampa
- Preparare i Comunicati Stampa
- Preparare la Rassegna Stampa
- Preparare e distribuire le News Aziendali
- Elaborare strategie di marketing istituzionale



REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi-S. Curro, Ascoli-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania



## I Canali dell'Ufficio Stampa

- Quotidiani
- Riviste periodiche
- Televisioni
- Radio
- Siti Internet
- Altro




REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi-S. Curro, Ascoli-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania




## Ruolo Centrale dell'Ufficio Stampa

Nel processo di comunicazione le informazioni ospedaliere rappresentano un possibile pregiudizio.

La gestione del messaggio da parte dell'Ufficio Stampa diviene rilevante ove una sua eventuale errata interpretazione o la semplice divulgazione si pongono in contrasto con gli obiettivi dell'Azienda Ospedaliera.




REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi-S. Curro, Ascoli-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania




## Elementi di scenario

- Maggiore consapevolezza dei pazienti/utenti
- Forte interesse della letteratura agli errori in Medicina.
- Attenzione dei mass media agli episodi di malasanità.




REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi-S. Curro, Ascoli-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania



## Mission dell'Azienda Sanitaria

Promuovere la cultura della comunicazione e gestione dei rischi, con il coinvolgimento di tutti gli attori del sistema sanitario non soltanto nelle iniziative per la sicurezza del paziente, ma anche nelle attività di gestione delle informazioni.

REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi-S. Curro, Ascoli-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania



## Il Marketing Istituzionale

---

Con una Direttiva del 7 febbraio 2002, l'allora Ministro della Funzione Pubblica Franco Frattini introdusse il concetto di marketing istituzionale, estendendo concetti sino a quel momento riservati al privato anche per gli enti pubblici.

REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi-S. Curro, Ascoli-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania




## Logica di Mercato

---

Si tratta della risoluzione di un percorso iniziato già qualche tempo prima e che conduce ad una conclusione ben precisa:  
Le Aziende Ospedaliere devono ora imparare a pensarsi in contesto competitivo e secondo una logica di mercato, ove continuare a mantenere il consenso dei cittadini.

REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi-S. Curro, Ascoli-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania




## Cos'è il marketing istituzionale

---

Il Marketing è l'insieme di strumenti concettuali e operativi per la creazione del consenso intorno ad un offerta:  
Un'azienda ospedaliera offre i medesimi prodotti di un'altra: il marketing ci regala la possibilità di aggredire il target per attirare i favori dell'utenza, sempre meno disposta ad accettare livelli di servizi pubblici di scarsa qualità.

REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi-S. Curro, Ascoli-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania



## La Pubblicità

---

La pubblicità nasce con la società di massa e si sposa storicamente con l'esigenza di far vendere i prodotti fabbricati.  
In pubblicità semplice non vuol dire banale.  
La semplicità è il risultato di una scelta.

REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi-S. Curro, Ascoli-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania




## Esempio di Semplicità

---

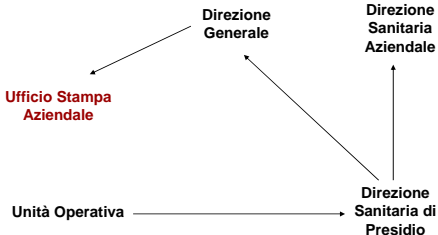


REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi-S. Curro, Ascoli-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania




## Gli attori del Sistema

---




```

    graph TD
      DG[Direzione Generale] --> UStA[Ufficio Stampa Aziendale]
      DG --> DSA[Direzione Sanitaria Aziendale]
      DSA --> DSp[Direzione Sanitaria di Presidio]
      UO[Unità Operativa] --> DSp
  
```




REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi-S. Curro, Ascoli-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania




## L'unità Operativa

Dinanzi ad una Informazione socialmente Rilevante, *che costituisce il messaggio dell'eventuale processo di comunicazione esterna*, gli Operatori sanitari sono tenuti alla massima riservatezza, non soltanto in relazione ai dati sensibili dei pazienti, ma anche nella gestione della notizia.




REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi-S. Curro, Ascoli-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania




## La Direzione Sanitaria di Presidio

La Direzione Sanitaria di Presidio è custode del messaggio.  
Punto di riferimento del materiale documentale, essa garantisce sulla riservatezza dei contenuti, nonché sull'affidabilità degli stessi nel processo di trasmissione successivo.




REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi-S. Curro, Ascoli-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania




## La scelta dei mezzi

La scelta dei mezzi di comunicazione, nel passaggio dell'informazione dall'U.O. alla Direzione Sanitaria di Presidio e in quello tra quest'ultima e la Direzione Aziendale, è diretta ad utilizzare con la massima efficacia canali con la più bassa percentuale d'interferenze. Creare distorsioni in queste fasi significa esporre l'Azienda Ospedaliera ad un processo di comunicazione esterno deviato.




REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi-S. Curro, Ascoli-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania




## Verifica della situazione attuale

La Direzione Generale, sentita la constatazione sanitaria attuale, valuterà il peso dell'informazione.  
Subito dopo, in collaborazione con l'Ufficio Stampa, la Direzione Generale ricostruirà tutti i percorsi naturali alla diffusione del messaggio all'esterno della struttura ospedaliera.



REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi-S. Curro, Ascoli-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania



## Sfera sociale del paziente

Il rischio distorsione è legato anche alla possibilità d'inserimento dei parenti o degli amici all'interno del processo di comunicazione.  
La diffusione del messaggio operata da persone non autorizzate può presentare molte delle interferenze della comunicazione, tra cui Pregiudizi, Incomprensioni, Emotività nonché Incompatibilità dei Sistemi di riferimento.



REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi-S. Curro, Ascoli-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania



## Status del Messaggio

Informazione di **modesta importanza** mediatica

Informazione di **media importanza** mediatica

Informazione di **evidente rilievo** mediatico

REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi-S. Curto, Ascoli-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania




## I. di modesto rilievo mediatico

**Il messaggio supera le barriere di protezione aziendale:**

*Messaggio privo di distorsioni o viziato da distorsioni irrilevanti:*

L'informazione non verrà diffusa dai mass media

L'informazione verrà diffusa ma, occupando spazi minori (locali o territoriali), non avrà effetti nocivi verso gli obiettivi dell'Ente sanitario.

REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi-S. Curto, Ascoli-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania




## I. di modesto rilievo mediatico

**Il messaggio supera le barriere di protezione aziendale:**

*Messaggio viziato da distorsioni rilevanti:*

L'informazione verrà diffusa

L'informazione verrà diffusa dai mass media ma non prima che questi ascoltino la voce dell'Azienda Ospedaliera. In questo caso esiste la possibilità di chiarimento prima della divulgazione.

REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi-S. Curto, Ascoli-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania




## I. di modesto rilievo mediatico

**Il messaggio non supera le barriere di protezione aziendale:**

*Messaggio socialmente rilevante*



L'informazione, depurata da distorsione, verrà diffusa dall'Ufficio Stampa con i mezzi che ha a disposizione (Bollettino, Comunicato Stampa, Conferenza Stampa)

*Messaggio socialmente irrilevante*

L'informazione non verrà diffusa



REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi-S. Curto, Ascoli-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania

## I. di medio rilievo mediatico



**Il messaggio supera le barriere di protezione aziendale:**

*Messaggio privo di distorsioni o viziato da distorsioni irrilevanti:*

L'informazione verrà direttamente diffusa occupando spazi secondari, con effetti relativamente nocivi verso gli obiettivi dell'Ente sanitario.

L'informazione verrà diffusa dai mass media ma non prima che questi ascoltino la voce dell'Azienda Ospedaliera. In questo caso esiste la possibilità di mediazione prima della divulgazione.

REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi-S. Curto, Ascoli-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania

## I. di medio rilievo mediatico

**Il messaggio supera le barriere di protezione aziendale:**

*Messaggio viziato da distorsioni rilevanti:*

L'informazione potrà essere diffusa dai mass media anche senza sentire l'Azienda Ospedaliera, che potrà essere chiamata ad intervenire successivamente. In questo caso viene preclusa la possibilità di mediazione quindi di trattamento della notizia.

REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi S. Curro, Ascoli-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania




## I. di medio rilievo mediatico

**Il messaggio non supera le barriere di protezione aziendale:**

*Messaggio socialmente rilevante*

L'informazione, depurata da distorsione, verrà diffusa dall'Ufficio Stampa con i mezzi che ha a disposizione (Bollettino, Comunicato Stampa, Conferenza Stampa), non prima di averne valutato le conseguenze.



*Messaggio socialmente irrilevante*

L'informazione non verrà diffusa



The clipping shows a newspaper page with the headline "Contro la fame marcia in città". A red circle highlights a sub-section titled "Preservato in città la famiglia di un...".

REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi S. Curro, Ascoli-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania



## I. di evidente rilievo mediatico

**Il messaggio supera le barriere di protezione aziendale:**

*Messaggio privo di distorsioni o viziato da distorsioni irrilevanti:*

L'informazione potrà essere diffusa dai mass media anche senza sentire l'Azienda Ospedaliera, che potrà essere chiamata ad intervenire successivamente. In questo caso viene preclusa la possibilità di mediazione quindi di trattamento della notizia.

REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi S. Curro, Ascoli-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania


## I. di evidente rilievo mediatico

**Il messaggio supera le barriere di protezione aziendale:**

*Messaggio viziato da distorsioni rilevanti:*

L'informazione potrà essere diffusa dai mass media anche senza sentire l'Azienda Ospedaliera, che potrà essere chiamata ad intervenire successivamente. Viene preclusa la possibilità di mediazione quindi di trattamento della notizia. L'impatto con l'opinione pubblica potrebbe provocare effetti collaterali.

REGIONE SICILIANA  
Azienda Ospedaliera Di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione  
"Garibaldi, S. Luigi S. Curro, Ascoli-Tomaselli"  
Piazza S. Maria di Gesù, 5 - 95124 Catania

## I. di evidente rilievo mediatico

**Il messaggio non supera le barriere di protezione aziendale:**

*Messaggio socialmente rilevante*

L'informazione, depurata da distorsione, verrà diffusa dall'Ufficio Stampa con i mezzi che ha a disposizione (Bollettino, Comunicato Stampa, Conferenza Stampa), non prima di averne valutato le conseguenze.

*Messaggio socialmente irrilevante*

Di solito l'evidente rilievo mediatico e la rilevanza sociale coincidono.



The clipping shows a newspaper page with the headline "LA SICILIA". A red circle highlights an article titled "Impiantati organi da sieropositiva".

*"Se sei uomo in posizione di dirigenza, sii paziente quando ascolti la voce di un postulante, perché giusta è solo la parola di chi ha buone orecchie per ascoltare".*

Ptahotep 2335 a.c.

