

	Manuale Sistema Qualità	ALL. 02/ SEZ.4	Pag. 1 di 9
	GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE	Rif. : Sez. 4 Norma	UNI EN ISO 9001
		Rev. 03	del 10/12/2025

SOMMARIO

1. Premessa
2. Modalità di comunicazione interna della Casa di Cura
3. Modalità di comunicazione esterna della Casa di Cura
4. Modalità e contenuti delle informazioni da fornire ai pazienti e ai caregiver
5. Gradibilità dei servizi offerti e reclamo
6. Modalità di ascolto del paziente
7. Social network della Casa di Cura
8. Gradibilità del personale e degli operatori
9. Whistleblowing: Sistemi di segnalazione di violazioni ai sensi del D. LGS.

24/2023

Firma	Verifica	data	Firma	Approvazione	data
		10/12/25			17/12/25

ATTENZIONE: la mancanza delle firme originali indica che questo documento è una stampa della versione aggiornata disponibile in rete ed utilizzabile per sola lettura.
Documento di proprietà della Casa di Cura Città di Bra – E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta.

	Manuale Sistema Qualità GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE	ALL. 02 / SEZ.4 Pag. 2 di 9
		Rif. : Sez. 4 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 03 del 10/12/2025

1. Premessa

Lo scopo del presente documento è quello di fornire indicazioni chiare in merito alla modalità di circolazione delle informazioni all'interno della struttura tra i vari reparti e servizi ed in merito alle informazioni fornite all'utente/paziente.

2. Modalità di comunicazione interna della Casa di Cura

La circolazione delle informazioni all'interno della casa di cura viene effettuata mediante:

- **Circolari Interne:** numerate e datate, firmate dal Direttore Generale e/o dal Direttore Sanitario. Tali Circolari sono conservate in originale presso l'Ufficio Qualità della Casa di Cura.

Se non "strettamente riservate" e quindi inviate tramite mail con opzione di conferma lettura, sono pubblicate sulla bacheca della rete intranet portaleccbra.it sempre consultabili e scaricabili nella Sezione News (sono raccolte nelle voci Avviso, Manuale della Qualità, Privacy e Sistema informatico). Di prassi vengono anche stampate e appese negli Uffici Competenti (sala medici, sala infermieri, uffici accettazione ecc...).

- **Posta elettronica:** Microsoft Office Outlook dominio ccbra.it

DIREZIONE GENERALE, AMMINISTRATIVA E UFFICI

presidente@ccbra.it;

barbara.balzaretti@ccbra.it; amministrazione@ccbra.it; contabilit @ccbra.it;

uff.tecnico@ccbra.it; support@ccbra.it;

DIREZIONE SANITARIA – COORDINAMENTO

flavio.boraso@ccbra.it; info@ccbra.it; dir.sanitaria@ccbra.it; morena.quaglia@ccbra.it;

andreana.meregalli@ccbra.it; ombretta.arbasio@ccbra.it

UFFICI ACCETTAZIONE E PRENOTAZIONE

accettazione@ccbra.it; daniele.alessandria@ccbra.it; ufficio.prenotazioni@ccbra.it;

poliambulatorio@ccbra.it; prenotazione.ricoveri@ccbra.it;

	Manuale Sistema Qualità GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE	ALL. 02 / SEZ.4 Pag. 3 di 9
		Rif. : Sez. 4 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 03 del 10/12/2025

SERVIZI DI SUPPORTO

salaoperatoria@ccbra.it; laboratorio@ccbra.it; diagnostica@ccbra.it;

- Rete intranet: portaleccbra.it suddivisa in **Sezioni**:

HOME E NEWS

Contiene tutte le circolari, informative, le revisioni dei calendari di sala operatoria, le revisioni dei turni di continuità medica, pronta disponibilità del personale laureato, tecnico e di servizio.

Contiene altresì tutte le informazioni utili per i collaboratori della Casa di cura ricevute dalla Regione Piemonte, dall'Aiop e dalla AslCN2.

L'accesso al portale da parte degli operatori è quotidiano.

Le comunicazioni riguardanti i programmi di sala operatoria, i turni di continuità assistenziale, la reperibilità del personale medico in libera professione vengono anticipati via mail dall'ufficio amministrativo.

DOCUMENTAZIONE

E' suddivisa nelle seguenti aree:

- Carta dei servizi
- Manuale della qualità
- Comunicazione e Umanizzazione
- Prericovero
- Degenze mediche e Riabilitazione Funzionale di I livello
- Degenze chirurgiche
- Laboratorio analisi
- Diagnostica per immagine
- Ambulatorio
- Reparto operatorio e sterilizzazione
- PDT e Protocolli Aree di Degenza
- Rischio Clinico e CIO
- Risorse Umane e Formazione
- Trasfusioni

	Manuale Sistema Qualità GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE	ALL. 02 / SEZ.4	Pag. 4 di 9
		Rif. : Sez. 4 Norma	UNI EN ISO 9001
		Rev. 03	del 10/12/2025

- Gestione delle Emergenze
- Sicurezza D. Lgs 81
- Linee guida e Raccomandazioni Ministeriali
- Modello organizzativo ai sensi del D.lgs. 231/01
- Trattamento e Protezione dei dati REG. UE n. 679/2016 (GDPR Regolamento europeo generale sulla protezione dei dati)

L'area **Manuale della qualità**: contiene i documenti controllati facenti parte la struttura portante del sistema dalla sezione 0 alla sezione 8 nei suoi contenuti generali.

Tutto il documentale è stato suddiviso (pur mantenendo la codifica controllata) sulla base di macro aree al fine di rendere più agevole la consultazione da parte degli operatori della Casa di Cura.

L'aggiornamento di tutte le aree avviene con comunicazione formale in bacheca informazioni, con l'indicazione di cosa è stato revisionato, controllato e con l'indicazione del percorso online da seguire per scaricare il documento. Tale sistema organizzativo consente di assicurare che i destinatari dispongano sempre di copie aggiornate.

MODULISTICA CONTROLLATA

Contiene le matrici di tutta la documentazione controllata della Casa di cura. È possibile cercare (per area di settore o per numero di modulo), visionare e stampare tali documenti per la compilazione e la distribuzione.

Tutti gli originali sono depositati presso l'Ufficio Qualità.

• **Comunicazioni tramite Google Form:**

A partire dal 2026, per le comunicazioni ritenute di maggior rilievo, si utilizza l'applicativo Google Form. Viene inviata ai referenti di reparto una mail con il link e un QR code, tramite i quali il personale può visualizzare la comunicazione in modo digitale. A fine lettura viene richiesto l'inserimento del nominativo per presa visione.

Risulta così possibile scaricare l'elenco del personale che ha visionato la comunicazione.

	Manuale Sistema Qualità GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE	ALL. 02 / SEZ.4 Pag. 5 di 9
		Rif. : Sez. 4 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 03 del 10/12/2025

3. Modalità di comunicazione esterna della Casa di Cura

Il sito internet della Casa di Cura Città di Bra è il seguente: www.ccbra.it

Sul sito è consultabile la Carta dei Servizi, la Sezione Amministrazione Trasparente, nella quale sono pubblicati gli ultimi tre bilanci approvati, la griglia ANAAC, le sezioni: Diritto alla riservatezza privacy, Whistleblowing, Codice Etico ai sensi del D.lgs 231/2001.

Il sito della Casa di cura dispone del servizio di Accessibilità Digitale per i propri utenti attraverso l'icona accessWidget presente sul sito in basso a sinistra.



Per accessibilità digitale si intende la possibilità, da parte dei sistemi informatici, di fornire i servizi anche a coloro che sono affetti da disabilità temporanee e non, e che quindi utilizzano tecnologie ausiliarie.

E' una soluzione di accessibilità web basata sull'intelligenza artificiale che aiuta a rendere i siti web accessibili alle persone con disabilità combinando due diverse applicazioni che funzionano contemporaneamente, un'interfaccia di accessibilità e processi di intelligenza artificiale.

L'interfaccia di accessibilità è uno strumento che consente agli utenti con ipovisione, epilessia, disabilità cognitive e altre patologie, di apportare modifiche specifiche al design del sito, che gli consentono di accedere e navigare facilmente.

4. Modalità e contenuti delle informazioni da fornire ai pazienti e ai caregiver

La Casa di Cura ha stabilito ed attivato efficaci modalità di comunicazione con il cliente:

- La Carta dei Servizi

	Manuale Sistema Qualità GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE	ALL. 02 / SEZ.4	Pag. 6 di 9
		Rif. : Sez. 4 Norma	UNI EN ISO 9001
		Rev. 03	del 10/12/2025

La Carta dei Servizi è a disposizione dell'utente in ogni settore della Casa di Cura ed è elaborata con il coinvolgimento del personale dell'azienda, diffuso e spiegato a tutto il personale coinvolto nei vari processi.

- **Il Sito Internet (vedi par. 3)**
- **Modulistica informativa creata ad hoc per l'utente:**
 - Il Mod. 0104 Brochure Informativa Servizi Generali in Casa di Cura Città di Bra:
 - Il Mod. 0584 Brochure Informativa per il ricovero in Casa di Cura Città' di Bra
 - Il Mod. 0586 Brochure Informativa POLIAMBULATORIO Casa di Cura Città' di Bra
 - Il Mod. 0044 Informazioni per i ricoverati (presente in camera di degenza)
- **Il Servizio di Informazioni (aperto da lunedì a domenica, 24 ore su 24)**
- **Spazi dedicati per l'incontro con gli utenti e i familiari dei degenti**

Aree di particolare importanza nella comunicazione, informazione del cliente sono presidiate da specifiche procedure aziendali; esse riguardano i seguenti aspetti:

- CONSENSO INFORMATO (Cfr. I 08 Il Consenso Informato)
- CARTELLA CLINICA (Cfr. I 11 La compilazione della Cartella Clinica)
- LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE (Cfr. All. 07 Sez. 5.4)
- LA SEGNALAZIONE DEI RECLAMI

Eventuali informative e istruzioni sul pre operatorio - post operatorio sono codificate nel sistema interno della sezione modulistica.

5. Gradibilità dei servizi offerti e reclamo

Il concetto di soddisfazione dei pazienti/clienti è estremamente ampio; per questo motivo quando la Casa di Cura ha deciso di eseguire una indagine di soddisfazione, ha preso in considerazione singoli aspetti di essa, ad esempio la soddisfazione per le informazioni ricevute, per il trattamento alberghiero, per l'assistenza medica ecc...

Tali aspetti sono stati raccolti mediante due diversi questionari, uno per il paziente sottoposto ad intervento chirurgico o a ricovero ordinario/day surgery ed uno per il paziente che si reca in Casa di Cura per effettuare una prestazione ambulatoriale (visita specialistica, laboratorio analisi, diagnostica per immagini).

Cfr.: Mod. 0017 Questionario Informativo - Mod. 0050 questionario informativo prestazioni specialistiche

 ACCREDITATA CON IL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE	Manuale Sistema Qualità	ALL. 02 / SEZ.4 Pag. 7 di 9
	GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE	Rif. : Sez. 4 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 03 del 10/12/2025

Tali questionari vengono illustrati e consegnati al paziente durante la fase di accettazione amministrativa. Una volta compilato, il modulo viene inserito dal paziente, negli appositi contenitori siti al piano terra della casa di cura; quotidianamente vengono raccolti dal Responsabile della Qualità e registrati su appositi database.

Periodicamente vengono esaminati gli scostamenti dei livelli di soddisfazione per le diverse tipologie di prestazioni. Annualmente viene effettuato un Riesame dei questionari raccolti in modo tale da garantire gli interventi in un'ottica di miglioramento continuo. Dall'elaborazione dei questionari vengono prodotti un rapporto di analisi, una priorità degli interventi necessari, una raccolta delle idee di miglioramento ed una definizione delle azioni possibili nel breve e medio periodo.

Cfr. All. 07/ Sez. 5.4 La soddisfazione del paziente

Per l'anno 2026 sono in sperimentazione i QUESTIONARI ONLINE.

Sono stati sperimentati nel mese di dicembre 2025 con l'obiettivo di aumentare il campione di indagine, in quanto negli ultimi anni si faticava a raccogliere il questionario in via cartacea.

Nei vari locali della Casa di Cura sono stati affissi dei cartelloni (vedi immagini allegate) contenenti un codice QR che, una volta inquadrato, rimanderà i pazienti a un form online da compilare.



	Manuale Sistema Qualità GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE	ALL. 02 / SEZ.4 Pag. 8 di 9
		Rif. : Sez. 4 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 03 del 10/12/2025

Per quanto riguarda eventuali disservizi o reclami, il paziente può compilare l'apposito modulo, scaricabile da ogni postazione della Casa di Cura

Mod. 0113 Reclamo del Cliente

Cfr. **P 04 Gestione delle non conformità e dei Reclami Cliente**

6. Modalità di ascolto dei pazienti

Per quanto riguarda la gestione delle varie problematiche riguardanti sia i pazienti sia il personale collaboratore della Casa di Cura, di prassi il **punto di ascolto** è presso il servizio informativo aperto h24 oppure presso l'ufficio amministrativo (sig.ra Silvia) in orario lavorativo in presenza oppure contattando il numero 0172/472415.

Se la problematica/criticità riguarda il personale medico/sanitario l'utente o il collaboratore viene indirizzato presso la Direzione Sanitaria e/o i vari coordinatori interni al fine della risoluzione.

7. Social network della Casa di Cura

La casa di cura è attivamente presente sui social media: Facebook, Instagram, e Google Adv.

La nostra presenza sui social ci consente di connetterci meglio con la comunità e di condividere informazioni utili e supporto.

Gli obbiettivi di tale scelta sono i seguenti:

- Far conoscere alla propria audience i collaboratori della Casa di cura Privata "Città di Bra", le loro specializzazioni e il loro lato professionale e umano;
- Mostrare al pubblico in target gli strumenti all'avanguardia disponibili nella struttura;
- Mostrare tutti i plus, i servizi, la professionalità e l'avanguardia del brand alla propria audience,
- divenendo così un punto di riferimento per loro.
- Creare un legame con il pubblico, fornendo un servizio di informazione, mirato alla prevenzione.

	Manuale Sistema Qualità GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE	ALL. 02 / SEZ.4 Pag. 9 di 9
		Rif. : Sez. 4 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 03 del 10/12/2025

8. Gradibilità del personale e degli operatori

La Casa di Cura predispone annualmente o quando ne ravvisi la necessità indagini sul clima organizzativo aziendale.

A volte le indagini avvengono con il coinvolgimento del RSPP e del RLS (Analisi stress correlato al lavoro), altre volte con il coinvolgimento del coordinatore e/o dei responsabili dei vari servizi.

A seguito dei risultati la Direzione predispone eventuali azioni di miglioramento e di confronto sulle criticità emerse.

9. Whistleblowing

Sistemi di segnalazione di violazioni ai sensi del D. LGS. 24/2023.

La Casa di Cura ha adottato un sistema interno di segnalazione di condotte illecite rilevanti ai sensi del D.lgs. n. 231/01 e di violazioni del Modello 231 (ivi compreso il Codice Etico) che ledono l'interesse pubblico o l'integrità della Casa di Cura, di cui i segnalanti siano venuti a conoscenza nell'ambito del contesto lavorativo.

Possono inviare segnalazioni "whistleblowing" i dipendenti, i lavoratori autonomi, nonché i titolari di un rapporto di collaborazione, che svolgono la propria attività lavorativa in favore della Casa di Cura, i liberi professionisti e i consulenti che svolgono la propria attività lavorativa in favore della Società, i lavoratori e collaboratori delle imprese fornitrici di beni e servizi, i volontari e tirocinanti, retribuiti e non retribuiti, che prestano la propria attività lavorativa presso la Casa di Cura, gli azionisti (persone fisiche) e le persone con funzioni di amministrazione, direzione e controllo, vigilanza o rappresentanza in favore della Società, anche qualora tali funzioni siano esercitate in via di mero fatto.

Cfr. **Sito – Sezione Whistleblowing**