

QALATEO DELLA COMUNICAZIONE

Rev. 0 ottobre 2023

Tipo di documento: Uso Interno

Gli obiettivi di questa policy

GOAL 01

Definire delle regole condivise su come si comunica all'interno di PHD



Di che cosa parleremo?

1

La gerarchie delle comunicazioni

Slide n. 4 - 8

3

Come impostare le riunioni

Slide n. 11 -15

2

La gestione delle agende

Slide n. 9 -10

4

Condividere le informazioni

Slide n. 16

Ogni comunicazione ha il suo strumento



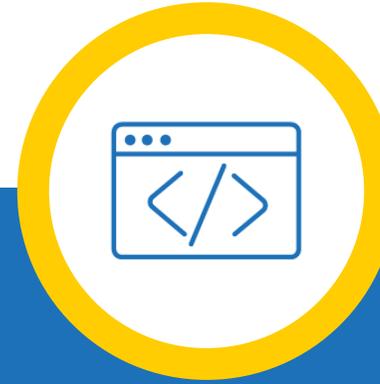
Google Chat

Per le comunicazioni interne rapide
Soprattutto usato dal personale di sede



WhatsApp

Per le comunicazioni interne rapide con i Coordinatori e gli HCP
Da evitare per condividere informazioni importanti
Da evitare l'utilizzo dei messaggi vocali



E-mail

Per comunicazioni ufficiali e documentate e per richieste che non richiedono una risposta immediata



Chiamata

Quando la richiesta è urgente e/o c'è bisogno di un riscontro immediato
Da evitare fuori dai giorni e dagli orari di lavoro se non per urgenze

Fai una chiamata

Hai bisogno di passare qualche informazione a unə coordinatə: chiamalə!

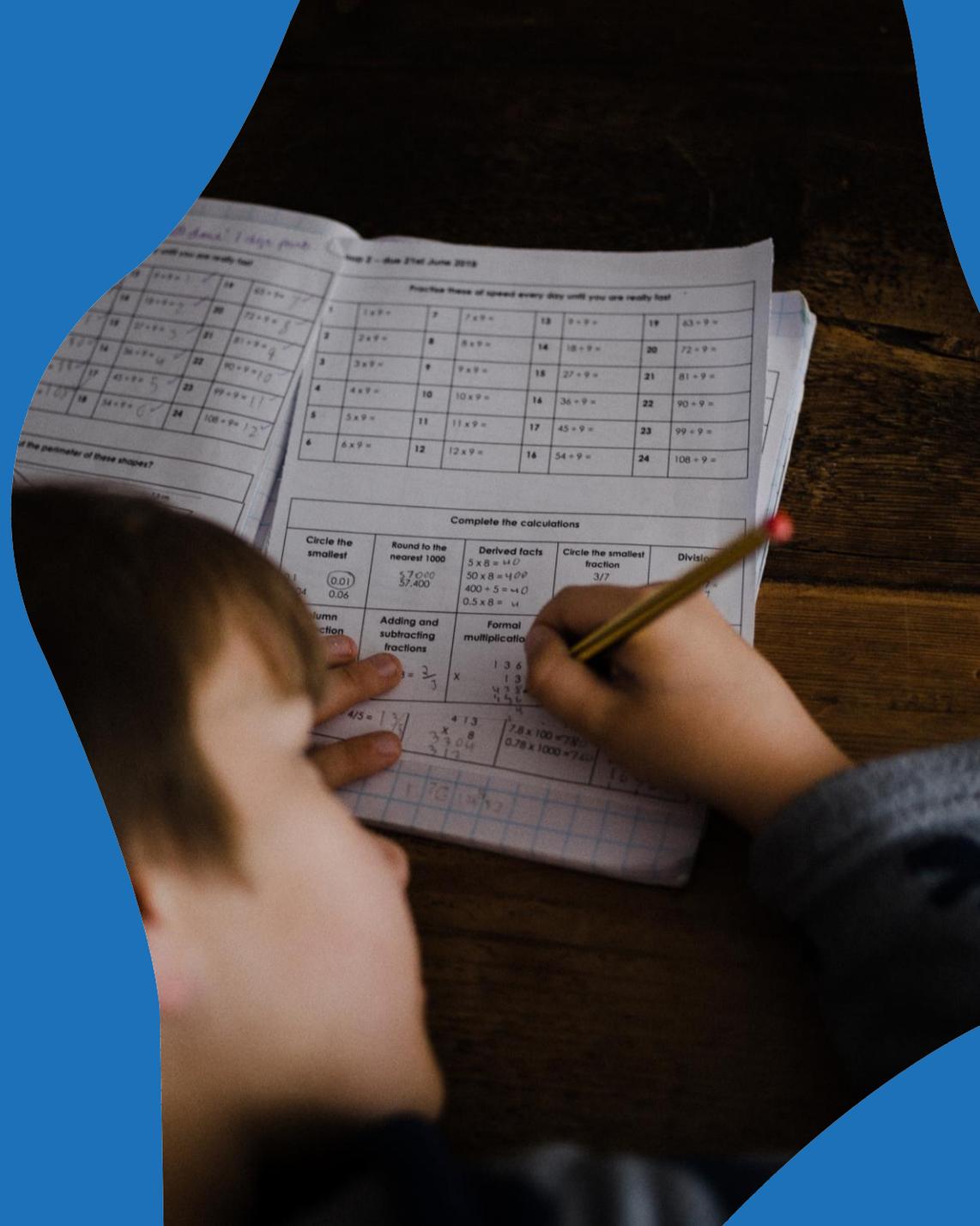
ə coordinatə lavorano sul territorio e leggono l'email con una minor frequenza. Per questo, privilegiamo una chiamata immediata come primo metodo di comunicazione



Focus

Evitiamo la ridondanza delle informazioni: evitiamo di scrivere la stessa richiesta su più canali di comunicazione.

Una volta iniziato lo scambio di informazioni con uno strumento cerca di limitarti a quello. In caso non sia possibile, condividi con l'altro interlocutore il nuovo canale.



Fornire tutti i dettagli

Quando mandi una richiesta (urgente o non) verifica di **includere tutti i dettagli necessari, le azioni richieste e la deadline**

Se stai mandando una richiesta per te urgente, **specifica i criteri che rendono la richiesta "urgente"**



Less is more

Evitare messaggi lunghi e complessi
e **prediligi comunicazioni più
semplici e immediate**



Calendar sempre aggiornato

Tieni sempre **aggiornato il tuo Calendar.**

Rispondi agli inviti che ricevi per degli incontri/riunioni per comunicare la tua presenza o assenza.



Rispetto

Rispetta il tempo deæ collegæ:
quando interrompi unæ collegæ
chiedi se è un buon momento e
presenta il motivo della tua
interruzione in modo chiaro e
conciso.

Le e-mail fuori dagli orari di lavoro
vanno programmate (non inviare
mail di sera, notte)



Riunioni con il team

Organizza delle **riunioni periodiche con il tuo team**.

Questo è importante per:

- **Allinearvi e aggiornarvi** sullo stato delle attività/progetti e sugli obiettivi
- **Confrontarvi e condividere** esperienze, criticità, risultati raggiunti
- **Pianificare** le attività future
- **Rafforzare** i legami del **team**



Riunioni con il team HCP

Organizza delle **riunioni periodiche con il team di HCP**.

Chi è di solito coinvolto:

- Coordinator θ
- HCP
- Direzione medica (1 volta/anno per analisi criticità)

Questo è importante per:

- **Confrontarvi e condividere** esperienze, criticità, risultati raggiunti e modalità di lavoro
- **Rafforzare** i legami del **team**
- **Allinearvi e aggiornarvi** sui nuovi servizi

Consigliato un incontro trimestrale



Riunioni sul cliente

Organizza delle **riunioni periodiche di team per la gestione di un cliente.**

Chi è di solito coinvolto:

- Referente sales
- Comunicazione
- PM

Questo è importante per:

- **Allinearvi e aggiornarvi** sullo stato delle attività/progetti
- **Condividere** informazioni
- **Pianificare** le attività future



Riunione sul progetto

Organizza delle **riunioni periodiche con il team di progetto**.

Chi è di solito coinvolto:

- PM
- Lead
- Service Designer
- Direzione medica

Questo è importante per:

- **Allinearvi e aggiornarvi** sullo stato delle attività
- **Confronto e discussione per individuare punti di miglioramento e punti di forza del progetto/servizio**



Gestione assenze

Prima di un'assenza programmata manda un'e-mail a tutte le colleghe indicando il tuo periodo di assenza e indicando chi sarà/saranno i tuoi back up.

Questo è molto importante soprattutto per tutte le risorse dell'area Health Services (PM, Coordinatore, Direzione Medica, ...)



Condividiamo

Condividiamo le conoscenze: è importante condividere con tutte le persone coinvolte nel processo l'accesso alle cartelle, alle informazioni e ai documenti



...e ora?

METTI IN PRATICA

MI MIGLIORA

DIFFONDI