



STATUTO DELL'AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA MEYER

Già da pochi anni dalla fondazione (1884) il popolo fiorentino imparò ad amare il proprio ospedale e ai bambini ammalati provenienti dalla città di Firenze, si aggiunsero quelli provenienti da tutta la provincia ed infine da ogni parte della Toscana e delle regioni vicine.

(L'ospedale Meyer. Cenni storici e recenti sviluppi. Vallecchi editore - Firenze)



STATUTO DELL'AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA MEYER

INDICE SEZIONE

Titolo 1 - PRINCIPI GENERALI

- Art. 1 - Oggetto, denominazione, sede e logo
- Art. 2 - Valori
- Art. 3 - Mission e prospettive di sviluppo
- Art. 4 - Vision
- Art. 5 - Assistenza
- Art. 6 - Didattica e Formazione
- Art. 7 - Ricerca e innovazione clinica
- Art. 8 - Partecipazione: associazioni di volontariato e associazioni di genitori
- Art. 9 - Ascolto della famiglia e del bambino e personalizzazione delle cure
- Art. 10 - Il ruolo della Comunicazione

Titolo 1 - PRINCIPI GENERALI

Art. 1 - Oggetto, denominazione, sede e logo

Il presente Statuto, adottato d'intesa con il Magnifico Rettore dell'Università degli Studi di Firenze, così come previsto dall'art. 1, commi 1 e 3, D. Lgs. 517/99, costituisce l'atto attraverso il quale la denominata "Azienda Ospedaliero - Universitaria Meyer" disciplina la propria organizzazione e ne regola il funzionamento.

Essa è dotata di personalità giuridica pubblica ed autonomia imprenditoriale, organizzativa e contabile e si caratterizza per le attività di diagnosi, cura e riabilitazione rivolte ai piccoli pazienti sino al raggiungimento della loro maggiore età nel rispetto, comunque, del principio della continuità assistenziale. L'Azienda, la cui denominazione può essere anche sintetizzata in "A.O.U. Meyer", ha la sua sede legale in Firenze, viale Gaetano Pieraccini, numero 24.

Il logo aziendale è rappresentato nell'allegato 1 al presente atto; attraverso specifico manuale di coordinamento identitario saranno definite le regole di utilizzazione del logo aziendale.

Art. 2 - Valori

La dimensione etica non può autenticamente realizzarsi tramite un mero conformarsi a principi calati dall'alto, ma solo attraverso un'intima adesione di coloro che rendono viva un'organizzazione: i suoi operatori.

È con questa consapevolezza che l'Azienda Ospedaliero - Universitaria Meyer, attraverso un percorso partecipato dei suoi dipendenti, ha individuato un insieme di valori condivisi che costituiscono un costante riferimento per il futuro.

L'Azienda si impegna, dunque, a porre i seguenti valori quali principi guida del proprio agire affinché contribuiscano a definire la modalità collettiva di essere "*operatori del Meyer*", al di là degli obiettivi specifici di ogni gruppo e professionista:

- *passione e responsabilità*: il complesso e delicato lavoro in ambito sanitario e la peculiarità della Pediatria ci ricordano che per un'autentica presa in carico del piccolo paziente e della sua famiglia

devono coesistere ed integrarsi l'elemento razionale ed il coinvolgimento emotivo, quale canale conoscitivo non da mettere a tacere, ma da tradurre in risorsa;

- *consapevolezza*: il raggiungimento di prestazioni di qualità, nel rispetto di parametri quali efficacia, efficienza, sicurezza ed appropriatezza, richiede a tutti coloro che sono coinvolti nella realizzazione di tale obiettivo una competenza non solo tecnica, ma doti morali e capacità relazionali. Ogni operatore deve avere consapevolezza di tale complessità e necessità d'integrazione;
- *tutela del bene comune*: la sensibilizzazione degli operatori all'uso responsabile e corretto del tempo e delle risorse disponibili costituisce valore fondamentale assieme al perseguimento dell'appropriatezza nell'approccio assistenziale. Il concetto di Salute, intesa quale bene comune, da un lato esprime la necessità del mantenimento delle risorse da preservare, dall'altro, e soprattutto, richiede il coinvolgimento competente di tutti gli attori coinvolti, inclusi i piccoli pazienti, le loro famiglie e la Comunità tutta;
- *appartenenza e lealtà*: il lavoro di gruppo multidisciplinare, imprescindibile in Sanità, affinché non resti un assunto teorico, presuppone lealtà e appartenenza: favorire la visibilità del contributo di ogni operatore al raggiungimento degli obiettivi aziendali facilita il "sentirsi un NOI";
- *fiducia e trasparenza*: centrale è il perseguimento della trasparenza, non solo nel suo versante più visibile di pubblicazione e condivisione di atti e documenti, da cui si evince l'operato del management, ma anche come cultura organizzativa, che contribuisce a porre le basi per un autentico sentimento di fiducia che accomuni tutti gli attori coinvolti nel processo di cura;
- *ascolto e apertura*: la realizzazione di tali valori consente di creare una reale personalizzazione delle cure basata sulla conoscenza della peculiarità dei piccoli pazienti e delle loro famiglie, un'integrazione autentica tra funzioni aziendali, ma anche tra l'Ospedale ed il territorio; l'ascolto e l'apertura debbono essere garantite intercettando un delicato e dinamico equilibrio tra la tutela della privacy e della fragilità ed il mantenimento di un costante dialogo con l'esterno, in termini spaziali, culturali e di confronto dialettico;
- *evoluzione e flessibilità*: un Ospedale di terzo livello che tende all'eccellenza richiede capacità di adattamento e cambiamento nell'ottica di un'innovazione costante, che presume flessibilità, formazione continua e ricerca di sempre nuove e migliori cure, non solo come area di attività ma come "forma mentis". L'evoluzione dei processi di cura è resa possibile dalla dinamicità di ogni altra funzione aziendale: dall'implementazione tecnologica finanche all'adozione degli strumenti normativi e di management più strategici nell'evoluzione gestionale.

Art. 3 - Mission e prospettive di sviluppo

Dalla sua fondazione nel 1884, l'Ospedale pediatrico, divenuto Azienda Ospedaliero Universitaria del Servizio Sanitario Regionale, si è dedicato alla cura dei neonati, dei bambini e dei ragazzi.

Le sue finalità istituzionali sono la cura e il benessere dei bambini, un'assistenza clinica integrata con la didattica, la ricerca scientifica nonché l'erogazione delle attività formative necessarie al trasferimento delle competenze pediatriche a studenti, specializzandi e operatori pediatrici.

La mission aziendale è costantemente orientata e impegnata a fornire le migliori cure possibili per il trattamento e la guarigione dei piccoli pazienti che provengono dall'Italia e da altri Paesi e, a completamento e parte della cura, ad accompagnare e sostenere le famiglie in tutto il percorso assistenziale.

È questo il nucleo essenziale e il significato profondo della mission aziendale che dà senso e motivazione a un team di professionisti e operatori motivato e orientato a operare in maniera integrata e multidisciplinare, volto a conseguire risultati clinici efficaci e un'esperienza positiva sia per i piccoli pazienti e le loro famiglie che per i professionisti stessi.

Una mission che punta sul valore delle relazioni umane ed esprime amorosa sollecitudine e senso del bene comune.

Un bene comune alimentato dalla collaborazione delle Associazioni di Volontariato e delle Associazioni dei Genitori che, insieme al ruolo speciale della Fondazione dell'Ospedale Pediatrico Anna Meyer Onlus, costituiscono un presidio fondamentale di accoglienza e ospitalità per i bambini e le loro famiglie.

L'Azienda, nell'offrire tutte le discipline a indirizzo pediatrico, specialistiche, mediche e chirurgiche, intende rappresentare una struttura di riferimento a livello nazionale e internazionale per le patologie complesse.

Il coordinamento e riferimento per la rete pediatrica regionale costituisce ulteriore mission attribuita all'Azienda.

Il posizionamento aziendale nell'offerta di cura nella realtà italiana e internazionale è raggiunto, e ogni giorno rinnovato, grazie all'impulso dato alle attività della didattica e della ricerca, che insieme all'assistenza, rappresentano un sistema complessivo virtuoso per il trasferimento applicativo delle acquisizioni sperimentali con benefici immediati per i piccoli pazienti.

L'Azienda promuove lo sviluppo professionale di tutte le persone che lavorano nell'Ospedale e investe sui giovani con specifici programmi.

Art. 4 - Vision

La vision che l'Azienda propone e si impegna a perseguire, si aggancia e trae alimento da ciò che è stata la storia e il continuo divenire dell'Ospedale, dalla sua fondazione ad oggi.

Il ritorno alle origini, alle “*radici*” è funzionale al recupero e al rilancio di una propensione al futuro necessaria e assimilabile a un organismo vivente che cresce in altezza ed estensione, che accoglie le innovazioni da un lato e richiede manutenzione dall'altro.

Una vision che opera per ottenere risultati positivi nel breve periodo e non rinuncia alla progettazione strategica di medio e lungo termine per raggiungere risultati di eccellenza clinica, organizzativa, didattica e di ricerca.

Una vision che ha il suo fondamento nelle persone che lavorano nell' Ospedale e che si sostanzia in un patto forte per esprimere condivisione sugli indirizzi e sui cambiamenti per gli anni a venire.

Una vision ancorata alla nostra mission mirata a offrire le cure migliori possibili ai piccoli pazienti e sostegno alle famiglie contando sulla collaborazione del mondo del volontariato presente nell'Ospedale che confluisce e arricchisce la dimensione di “*comunità*”.

L'Azienda si impegna a rafforzare il lavoro di cura come paradigma medico-terapeutico, inteso nella sua dimensione salutogenica, come fattore protettivo e in ottica di sviluppo del benessere e promozione della salute, come indicato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità.

Questo approccio si lega necessariamente e coerentemente alla didattica ed alla ricerca, attività fondamentali e distintive dell'Azienda, che, nella loro autonomia di funzioni, devono essere rafforzate nel ruolo attraverso un mandato chiaro.

I valori aziendali, su cui sono stati invitati a esprimersi operatori e professionisti, sono elementi fondativi che l'Azienda si impegna a rendere vivi, fattuali con l'offerta delle migliori cure e saperi, con l'integrazione fra discipline e un approccio scientifico basato sulla complessità e sulla responsabilità.

Frutto di un imprinting del management aziendale, la vision si armonizza con il sentire aziendale attraverso iniziative di ascolto che rendono possibile il formarsi di significati condivisi e di un modello di governance riconosciuta.

La vision è indissolubilmente agganciata alla sostenibilità di ruolo, funzioni e posizionamento di struttura pediatrica pubblica che opera, con logica di rete, nella cornice del Servizio Sanitario Regionale e in un contesto socio-economico caratterizzato da aumento della povertà e della povertà dei bambini in particolare. Ciò impone di utilizzare le risorse in maniera rigorosa per continuare a offrire cure di qualità e di potenziare un'offerta attiva per le famiglie attraverso iniziative e occasioni volte a promuovere la salute dei nostri piccoli pazienti.

Un'organizzazione che si fa carico dei bisogni, che propone e pratica soluzioni, che si responsabilizza complessivamente e agisce quindi con un ruolo da protagonista sul piano nazionale e internazionale e che sviluppa il capitale sociale attraverso il lavoro di connessione e rete.

Pur nella doverosa distinzione di ruoli, la Fondazione Meyer si pone come alleato fondamentale e sinergico per sviluppare le attività di accoglienza, per sostenere i progetti di ricerca scientifica e accompagnare la crescita complessiva dell'Ospedale.

Art. 5 - Assistenza

L'organizzazione dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Meyer è volta a garantire alti livelli qualitativi dell'assistenza ai pazienti in età pediatrica e alle loro famiglie.

Strumenti necessari per una corretta organizzazione sono la periodica programmazione delle attività, l'integrazione e la collaborazione tra i diversi soggetti che erogano l'assistenza, indipendentemente dal loro ruolo e dalla struttura di appartenenza, l'ottimizzazione e condivisione degli spazi e delle attrezzature, la condivisione e di conseguenza la fedele e costante realizzazione delle strategie aziendali.

Cure tempestive, efficaci, sicure, sostenibili e accessibili sono assicurate grazie alla presenza di ottime competenze professionali, supportate da una continua innovazione tecnologica e organizzativa e sostenute da percorsi formativi di alto livello e dal continuo e strutturato confronto della pratica clinica con le migliori evidenze scientifiche, volto al conseguimento dell'eccellenza.

La predisposizione di percorsi di cura consente l'erogazione dell'assistenza articolata nei diversi setting assistenziali: ricovero ospedaliero a ciclo continuo e in regime diurno, attività di day service e ambulatoriale. Vengono così forniti gli interventi più efficaci rispetto alle caratteristiche del paziente, nel livello assistenziale più idoneo.

Viene posta particolare attenzione alla gestione dell'intero percorso del bambino, dal suo ingresso in ospedale fino alla dimissione e all'eventuale follow-up, prestando cura alla continuità dei processi, e tramite il lavoro in equipe multi professionali e multidisciplinari, in grado di assicurare in ogni fase del percorso le cure migliori, focalizzate sulle specifiche necessità dei singoli pazienti.

Grazie al livello di standardizzazione dei percorsi assistenziali, le equipe possono personalizzare le cure sulle specifiche esigenze dei bambini garantendo sicurezza e appropriatezza, e al tempo stesso umanizzazione dell'assistenza e comunicazione partecipata con i pazienti e le loro famiglie.

La piena realizzazione di questi obiettivi avviene ricercando la massima collaborazione e integrazione con le strutture territoriali di residenza e con gli altri centri della rete pediatrica regionale, con la finalità di

fornire ad ogni piccolo paziente la migliore assistenza possibile nel luogo più vicino al proprio domicilio e ai propri affetti.

Altro requisito fondamentale per garantire percorsi di cura completi e volti all'eccellenza è la capacità concreta di trasferire nella pratica clinica i risultati delle innovazioni tecnologiche consentendo una rapida fruizione delle più recenti conoscenze scientifiche validate, in modo da costruire percorsi che consentano una diagnosi precoce e un trattamento tempestivo con la effettiva disponibilità delle migliori scelte terapeutiche anche per le patologie rare.

L'impegno nella ricerca tecnologica e nell'adozione di modelli organizzativi innovativi rappresenta la vocazione al miglioramento continuo per il perseguimento dell'eccellenza.

Art. 6 - Didattica e Formazione

Le risorse umane costituiscono il più importante patrimonio dell'Azienda e, allo stesso tempo, l'elemento determinante per il successo di ogni organizzazione di qualità, dal momento che ogni funzione è presidiata dal fattore umano. La formazione è lo strumento d'eccellenza per accompagnare ogni processo di miglioramento, poiché integra fra loro i diversi strumenti di gestione (uomini, mezzi, risorse) consentendo la diffusione dei valori aziendali e di comportamenti condivisi, offrendo opportunità al processo di crescita professionale continua che va presidiato in maniera puntuale e costante.

In tal senso la formazione sanitaria deve svilupparsi oltre i livelli nozionistici, impersonali e decontestualizzati nella considerazione della nuova concezione della malattia e del malato.

La "complessità del malato" infatti, oggi implica la necessità che i ragionamenti scientifici siano arricchiti nella "complessità *delle relazioni con il malato*". La personalizzazione del rapporto terapeutico, la centralità del malato, insieme alle linee guida e ai protocolli, sono strumenti utili a risolvere il problema della complessità, ma essi diventano deboli e insufficienti se non ampliati in una visione olistica della persona neonato, bambino, adolescente.

Nella specificità dell'A.O.U. Meyer i processi didattici e formativi si connotano quale punto di riferimento globale di una medicina umanistica oltre che scientifica, nell'ottica di una pediatria che ripensa se stessa nella relazione e nella complessità dei soggetti e delle metodologie di cura.

Il processo di formazione pertanto non può essere fine a se stesso, settoriale, disancorato dalle finalità e dalla mission, previste dagli art. 2 e 3 del presente Statuto, anzi deve diventare uno strumento imprescindibile attraverso il quale esse si realizzano.

L'Azienda garantisce lo svolgimento delle attività formative programmate dalla Scuola di Scienze della Salute Umana. Pur nella specificità dei ruoli, dei contenuti disciplinari e dei destinatari, l'Azienda e l'Università, di concerto tra loro, definiscono il proprio piano annuale di formazione e di didattica in modo integrato e condiviso anche con altre sedi di formazione pediatriche regionali, nazionali ed internazionali con i seguenti comuni obiettivi:

- centralità del paziente nella cura;
- rigore scientifico ed etico nella cura e nella ricerca pediatrica;
- rispetto e difesa della dignità e dei diritti del paziente;
- miglioramento qualitativo dell'assistenza e la tutela della dignità e del benessere dei caregivers.
- aggiornamento e consolidamento in termini culturali della collaborazione interprofessionale e multidisciplinare.

Art. 7 - Ricerca e innovazione clinica

L'Azienda riconosce il valore strategico delle attività di ricerca e innovazione, inscindibili dai compiti di assistenza, che costituiscono condizione essenziale per il compimento della propria missione. L'Ospedale rappresenta infatti il luogo privilegiato per la realizzazione di attività di ricerca volte a sviluppare soluzioni innovative nella pratica clinico-assistenziale, diagnostica e terapeutica.

L'Azienda assicura ogni sforzo affinché le potenzialità del sistema di ricerca e innovazione possano essere realizzate appieno nelle articolazioni aziendali e nei dipartimenti universitari di riferimento, promuovendo la ricerca e accogliendo in modo tempestivo, efficace e compatibile le innovazioni che essa propone tramite il loro rapido trasferimento tecnologico, contribuendo, laddove possibile, a orientarne le applicazioni verso i bisogni assistenziali prioritari in un'ottica di sostenibilità del sistema sanitario stesso.

Art. 8 – Partecipazione: associazioni di volontariato ed associazioni di genitori

Le storie personali, i valori e il carico di vicinanza e sostegno, che le Associazioni di volontariato e le Associazioni di genitori esprimono nei confronti dei piccoli pazienti e delle loro famiglie, hanno contribuito nel tempo, in maniera sempre più incisiva, a fare dell'Ospedale una “*comunità*”.

L'Azienda intende rafforzare questa realtà, alimentare il dialogo e creare spazi di condivisione. Intende, nella cornice di riferimento indicata dalla Regione Toscana favorire la partecipazione come componente fondamentale dell'impegno civico e sociale, ravvisando in tale attività, una solida base di relazioni amichevole, accessibile ed empatica, utile alla crescita delle Associazioni e dell'Azienda stessa.

Nel contesto dei processi di umanizzazione, le Associazioni possono trovare le ragioni e le modalità di espressione più autentica e di sostegno alla loro presenza e attività in un quadro di pianificazione complessiva negoziata con l'Azienda.

L'approccio alla cura che l'Ospedale promuove, centrato sul piccolo paziente e la sua famiglia, incrocia e accoglie la competenza dei genitori come una risorsa e intende quindi valorizzare il ruolo vitale della famiglia nello stimolo alla guarigione e nella salute del bambino.

Nella presa in carico complessiva dei piccoli pazienti e delle famiglie, le Associazioni fungono da cerniera sociale e costituiscono supporto a una migliore integrazione tra assistenza sociale e sanitaria, riconoscendo le identità e specificità delle comunità locali.

Il ruolo delle Associazioni di volontariato e delle Associazioni/Fondazioni di genitori all'interno dell'Ospedale è riconosciuto attraverso forme di collaborazione costanti e in organismi formalizzati, sostenuti dal processo di accreditamento:

- il Comitato di partecipazione che ha nell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, l'interfaccia di riferimento nei confronti della Direzione Aziendale;
- il Coordinamento delle Associazioni dei genitori.

Con tali organismi sono definiti l'ambito e le modalità di partecipazione delle Associazioni nelle attività dell'Azienda: da quelle dell'accoglienza, orientamento e ospitalità a quelle assistenziali secondo una logica di ampio respiro che abbia a cuore il benessere di tutti i piccoli pazienti e delle loro famiglie.

Art. 9 - Ascolto della famiglia e del bambino e personalizzazione delle cure

La Pediatria, come gran parte delle discipline mediche, si è tendenzialmente spostata dalla creazione "su misura" del progetto diagnostico-terapeutico a quello dei modelli precostituiti. Il rapporto individuale fra medico e paziente si è ridotto al minimo: il primo si rapporta spesso con referti laboratoristici e diagnostica per immagini, ma non attribuisce un valore essenziale al rapporto con il paziente, non ne coglie l'individualità, tende a non fidarsi delle sue percezioni e realizza il programma assistenziale, secondo metodiche "guidate" ed assemblate per "gruppi diagnostici".

Per superare questa dimensione e migliorare gli standard qualitativi delle prestazioni sanitarie per i piccoli

pazienti, l'Ospedale mette in campo, in una dimensione prospettica di cambiamento, la "*medicina personalizzata*" sostituendo la "genericità" dell'approccio clinico classico con un approccio "paziente-centrico" in cui si valuta il profilo individuale della persona, ed in base ad esso si procede ad una specifica strategia terapeutica, nella quale l'ascolto del bambino e l'ascolto delle famiglie sono parte integrante e determinante la personalizzazione della cura.

Un progetto di pediatria personalizzata ha bisogno di una metodologia di analisi "su misura" incentrata sulla persona malata, in grado di costruire una "scienza individuale" che ponga enfasi sullo studio delle soggettività, di ogni bambino e adolescente.

Si intende promuovere così la medicina narrativa che si fa carico del ruolo relazionale e terapeutico del racconto dell'esperienza di malattia da parte del paziente o dei suoi familiari con i numerosi vantaggi che questo comporta sia per la gestione della malattia stessa sia nel miglioramento del rapporto medico - paziente.

L'A.O.U. Meyer intende pertanto facilitare l'introduzione nella pratica clinica pediatrica di nuove dimensioni della cura, evitando una formazione troppo spinta sul lato della tecnicità, tramite l'integrazione tra i tradizionali metodi induttivi-deduttivi con un approccio mirato allo studio dei casi individuali secondo una prospettiva qualitativa in grado di mediare l'universalità della teoria con l'individualità dei fatti.

Art. 10 – Il ruolo della Comunicazione

La comunicazione intesa nella sua duplice accezione di comunicazione esterna e di comunicazione interna viene qui ricomposta nella dimensione di "*comunicazione organizzativa*".

Con essa si intende fare riferimento a un'area strategica dell'Azienda che esercita funzioni trasversali e che si pone a disposizione di tutte le altre strutture per raggiungere i fini istituzionali nel quadro della mission aziendale.

La comunicazione organizzativa ha come vocazione quella di "*porsi al servizio*" e per tale motivo necessita di una regia, di una governance che alimenti, in maniera coerente e coordinata, le connessioni formali e informali nel processo di produzione di strumenti e prodotti comunicativi sia per le famiglie e i piccoli pazienti, sia per il personale aziendale e per tutti gli altri stakeholders.

Gli strumenti che l'Azienda si propone di valorizzare e mettere a regia sono una combinazione di tecnologia e relazioni umane, dove insieme allo strumento individuato è data attenzione alla base comunicativa: sito internet, sito intranet, pianificazione dell'ascolto, newsletter, modalità di accoglienza,

partenariati, convegnistica, pubblicazioni, lavoro in team, interviste ai professionisti, eventi con associazioni.

Tali strumenti e attività sono gestiti con modalità di raccordo con le attività dell'Ufficio stampa e della Fondazione Meyer.

Ricondurre il concetto di comunicazione al suo significato etimologico consente di cogliere meglio la capacità dell'Ospedale di interagire con il contesto, di essere aperti alle relazioni e interazioni con l'interno/esterno per apprendere e anche adattarsi e svilupparsi sugli obiettivi futuri e sui cambiamenti.

Tale approccio diviene la traccia utile a rafforzare i processi di umanizzazione già in atto nell'Azienda per offrire spazio alla parola del bambino/adolescente, alla sua famiglia e a quella del professionista con il compito di dare valore alla dignità etica della parola, al rispetto, al riconoscimento reciproco e alla solidarietà.

Il fattore umano e una strategia di comunicazione basata su progettualità costituiscono gli elementi chiave e di efficacia della comunicazione interna.

La comunicazione costituisce una competenza diffusa a sostegno dell'Azienda e non solo input del management ed espressione della professionalità dei comunicatori: ogni dipendente conosce gli obiettivi aziendali e il percorso intrapreso dalla Direzione per raggiungerli, qualunque posizione occupi.

La progettualità d'altro canto, con il coinvolgimento degli utenti e degli operatori, è fulcro della comunicazione stessa producendo, attraverso la pianificazione del lavoro, effetti positivi nella gestione strutturata delle attività di comunicazione e informazione.

Il presidio organizzativo della comunicazione aziendale ha il compito di supportare la Direzione nella messa a punto delle strategie e delle politiche di comunicazione e garantire, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, l'informazione, l'accoglienza e l'orientamento allo scopo di facilitare ed agevolare l'accesso ai servizi dell'Ospedale da parte delle famiglie e dei bambini, raccogliendo i suggerimenti, gli apprezzamenti e le segnalazioni, in un'ottica di risoluzione dei problemi e miglioramento dei servizi.