



## Lo Storytelling della ASL Città di Torino

pubblicato sul

### *Journal of Preventive Medicine and Hygiene 2022*

*“Quello che ritengo interessante è che le notizie di malasanaità viaggiano spedite e fanno perdere fiducia al cittadino nei confronti del sistema sanitario o l'Azienda o il singolo Ospedale.*

*Quindi, rappresentare attraverso semplici racconti anche il lato positivo del lavoro di operatori e dell'organizzazione è, a mio avviso, utile e vantaggioso.*

*Lo strumento dello Storytelling consente la comprensione di differenti esperienze vissute in un'organizzazione complessa come quella sanitaria.*

*I risultati ottenuti nella Asl Città di Torino mi spingono a ritenere che il progetto possa proseguire ed essere implementato anche in altre aziende sanitarie, con il fine di migliorare l'immagine aziendale”.*

A parlare è Marco Scattaglia, medico specializzando in Igiene presso la Direzione Sanitaria dell'Ospedale San Giovanni Boasco, che con grande soddisfazione, al Congresso Siti di Padova 2022, ha presentato, per la sezione **Formazione, Comunicazione Sanitaria e New Media**, l'abstract su *La comunicazione di un'Azienda Sanitaria: L'esperienza dello Storytelling in una ASL Piemontese*

L'abstract è stato pubblicato sul Journal of Preventive Medicine and Hygiene 2022;63\_2S1:E1-E443. <https://doi.org/10.15167/2421-4248/jpmh2022.63.2S1> Abstract Code: SIT16417-99

Il Direttore Generale della ASL Città di Torino, **dott. Carlo Picco**, ha sostenuto il progetto dello storytelling come possibilità per **“riconoscere il Valore dei professionisti che lavorano quotidianamente in azienda con dedizione, abnegazione, sacrificio e a volte nel silenzio del dietro le quinte”**.

Di seguito l'abstract.



**La comunicazione di un'Azienda Sanitaria:  
L'esperienza dello Storytelling  
in una ASL Piemontese**

di M. SCATTAGLIA, L. MASSERIA, C. MEDA, M. MORANDI, R. SILIQUINI

### **Introduzione**

Lo Storytelling è una modalità di narrazione che ha il potenziale per coinvolgere i pazienti e il personale sanitario nel dialogo sulle loro esperienze vissute. L'idea di raccontare le esperienze nella ASL Città di Torino è nata osservando la realtà aziendale e la dedizione dei professionisti sanitari che lavorano soprattutto a contatto con i pazienti. Una notizia di malasana, riportata dai giornali, può causare danni notevoli all'immagine dell'Azienda, inficiando il rapporto di fiducia tra Cittadino e Istituzioni e frantumando il lavoro costruito in anni. Uno degli obiettivi del progetto è, quindi, quello di rappresentare il "buono" dell'Azienda nell'ottica di ristabilire un rapporto partecipato con i cittadini che rappresenti i valori alla base dell'organizzazione.

### **Materiali e metodi**

Il progetto "Storie che raccontano la tua Asl" ha preso il via nell'Aprile del 2019, mese in cui sono stati pubblicati i primi contributi di pazienti ed operatori sanitari. Fino al mese di Maggio 2022, sono state diffuse sul sito aziendale e sulla pagina Facebook dell'Azienda 73 storie, di cui 24 provenienti da personale sanitario.

### **Risultati**

Il progetto ha generato numerosi effetti positivi. Tra questi, riteniamo che sia migliorata l'immagine aziendale, perché i cittadini, interpellati singolarmente, riferiscono generalmente di esperienze positive e incontri con professionisti seri e preparati. Un riscontro interessante è stato il miglioramento del

posizionamento della pagina Facebook aziendale. Nell'Aprile 2019, la pagina era seguita da circa 400 follower, nel mese di Maggio 2022 da oltre 7600 con trend in costante crescita. Lo Storytelling è stato gratificante per i professionisti della sanità che hanno visto un riconoscimento del loro lavoro e della loro professionalità. La soddisfazione personale, infatti, è una leva motivazionale molto importante. Nonché, attraverso i racconti delle persone assistite, i professionisti si rivedono descritti nel loro comportamento sul lavoro e questo consente di autovalutarsi. Il racconto diventa, così, uno strumento strategico per lo sviluppo di programmi di clinical governance che mettono al centro la qualità dell'assistenza erogata.

### **Conclusioni**

Per concludere, lo Storytelling è uno strumento che consente la comprensione di differenti esperienze vissute in un'organizzazione complessa come quella sanitaria, multiprofessionale e multispecialistica, e a trasferirne in maniera emozionale le conoscenze e i valori ai dipendenti o ai pazienti. Alla luce dei risultati ottenuti, riteniamo possa essere un progetto implementabile in altre organizzazioni sanitarie e utile per migliorare l'immagine aziendale.