

**REGIONE SICILIA  
AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE  
SIRACUSA  
DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE**

**N° 637**

**Data 05/06/2020**

**OGGETTO: APPROVAZIONE "PIANO DI COMUNICAZIONE AZIENDALE ANNO 2020"**

<p><b>Dimostrazione della compatibilità economica:</b></p> <p><b>Bilancio 2020</b></p> <p>Centro di Costo _____</p> <p>Conto Economico _____</p> <p><b>Budget assegnato</b>        € _____</p> <p><b>Budget già utilizzato</b>    € _____</p> <p><b>Budget disponibile</b>       € _____</p> <p>da cui prelevare la spesa prevista dal presente atto, pari ad                    € _____</p> <p><b>Disponibilità residua di budget</b>                    € _____</p> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 20px;"><div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 30px; margin-right: 10px;"></div><div><b>Non comporta spesa</b></div></div> <p style="text-align: center;"><b>Il Direttore dell'U.O.C. Economico Patrimoniale</b></p> <p style="text-align: center;">_____</p>	<p style="text-align: center;"><b>UOS Ufficio Relazioni Pubblico</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Proposta n. 2</b></p> <p style="text-align: center;"><b>del 03/06/2020</b></p>          <p style="text-align: center; margin-top: 40px;"><b>Il Direttore U.O.C.</b></p>
---	--

Addì **05/06/2020**, nei locali della sede legale dell'Azienda, siti in C.so Gelone 17 – Siracusa – il Direttore Generale, Dott. Salvatore Lucio Ficarra, giusto D.P. n. 193/Serv.1/SG del 04/04/2019, coadiuvato dal Dr Salvatore Iacolino, Direttore Amministrativo, e dal Dr Anselmo Madeddu, Direttore Sanitario nonché con l'assistenza della Dr.ssa Carmela Linda Di Giorgio con funzioni di segretario, ha adottato la seguente delibera sulla base della proposta di seguito riportata:

**Il Dir.Resp. UOS Informazione e ComunicazioneURP**  
**Dott.ssa Adalgisa Cucè**

**VISTO** il Decreto legislativo 30/12/1992 n°502 e s.m.i.;

**VISTA** la Legge Regionale 14/04/2009 n°5 e s.m.i.;

**VISTA** la Legge 07/08/1990 n°241 e s.m.i.;

**VISTO** il vigente Atto Aziendale, adottato con deliberazione n.396 del 2/05/2017 e approvato con D.A n. 1078 del 29/05/2017;

**VISTA** La Legge n° 150 del 7 giugno 2000 recante la “ Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni;

\_ La Legge regionale 26 marzo 2002 n°2;

\_La Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri,Dipartimento della funzione pubblica,7 febbraio 2002,recante “Attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni”

**VISTO** Il D.A n° 2800 del 27 dicembre 2012,”Rete dei referenti per la Comunicazione in seno alle Aziende Sanitarie del S.S.R.”

Il D.A n° 2511 del 30 dicembre 2013 “Linee guida per la stesura del Piano di comunicazione aziendale”(GURS n° 13 del 28/3/2014)

**Considerato che** il Piano della Comunicazione Aziendale disciplina le attività di informazione e comunicazione nelle Pubbliche Amministrazioni in attuazione dei principi che regolano la trasparenza e l’efficacia dell’azione amministrativa;

**Ritenuto** di dover approntare il nuovo Piano della Comunicazione a suo tempo approvato con delibera del Direttore Generale n. 1194 del 28.12.2015 avente per oggetto “approvazione Piano di Comunicazione Aziendale per l’anno 2016”

**RITENUTO**, di dover apportare le necessarie modifiche e/ o integrazioni al precedente Piano della Comunicazione anno 2016, come specificato nell’allegato **Piano di Comunicazione 2020** che fa parte integrante del presente provvedimento

**Ritenuto** necessario approvare il Piano di Comunicazione Aziendale 2020 che delinea gli strumenti,le strategie e gli obiettivi in coerenza con le rinnovate tecnologie dell’informazione e della comunicazione ed in costante rapporto con le esigenze e i bisogni del cittadino.

Attestata la legittimità dell’atto perchè conforme alle norme di legge in materia

**PROPONE**

Di adottare il seguente atto

- Approvare il Piano della Comunicazione per l’anno 2020, allegato al presente atto come parte integrante e inscindibile, comprendente il programma delle iniziative di comunicazione dettagliate nel piano stesso
- Dare atto che le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente provvedimento

- Disporre la pubblicazione dello stesso all'Albo dell'Azienda e sul sito web aziendale
  - Procedere alle autorizzazioni di spesa, all'occorrenza necessarie, a mezzo di separati e successivi atti deliberativi
  - Trasmettere il presente atto al Dipartimento per le Attività Sanitarie e Osservatorio Epidemiologico  
*Area Interdipartimentale7 Formazione e Comunicazione*
- Dichiarare il presente atto immediatamente esecutivo, ai sensi dell'art. 65 - comma 7 - della L.r. n°25/1993, in quanto la comunicazione è strumento strategico per l'azione di sanità pubblica, sostegno essenziale del Piano Regionale di Prevenzione e, quindi, di fondamentale importanza per il raggiungimento degli obiettivi previsti anche ai fini della informazione e del coinvolgimento della popolazione.

Il Dir.Resp.  
U.O.S Comunicazione e Informazione/URP  
Dr.ssa Adalgisa Cucè

**Vista la suddetta proposta, il Direttore Amministrativo esprime parere \_\_\_\_\_ e  
il Direttore Sanitario esprime parere \_\_\_\_\_**

Il Direttore Amministrativo  
Dott. Salvatore Iacolino

**FIRMATO**

Il Direttore Sanitario  
Dott. Anselmo Madeddu

**FIRMATO**

**IL DIRETTORE GENERALE  
Dott. Salvatore Lucio Ficarra**

Preso atto della proposta di deliberazione che precede, e che qui si intende di seguito riportata e trascritta;

Vista l'attestazione di legittimità dell'atto nonché di correttezza formale e sostanziale dello stesso;

Preso atto che il Dir. Resp. UOS Comunicazione e Informazione/URP, che propone il presente provvedimento, sottoscrivendolo, attesta che lo stesso, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza è totalmente legittimo ed utile per il servizio pubblico, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 3 del D.L. 23 ottobre 1996, n. 543 coordinato con la legge di conversione 20 dicembre 1996, n. 639.

Visto il parere del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario.

**DELIBERA**

Secondo la superiore proposta formulata dal Dir.Resp. UOS Comunicazione e Informazione/URP proponente e per i motivi espressi nella medesima

- Approvare il Piano della Comunicazione per l'anno 2020, allegato al presente atto come parte integrante e inscindibile, comprendente il programma delle iniziative di comunicazione dettagliate nel piano stesso
  - Dare atto che le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente provvedimento
  - Disporre la pubblicazione dello stesso all'Albo dell'Azienda e sul sito web aziendale
  - Procedere alle autorizzazioni di spesa, all'occorrenza necessarie, a mezzo di separati e successivi atti deliberativi
  - Trasmettere il presente atto al Dipartimento per le Attività Sanitarie e Osservatorio Epidemiologico *Area Interdipartimentale7 Formazione e Comunicazione*
- Dichiarare il presente atto immediatamente esecutivo, ai sensi dell'art. 65 - comma 7 - della L.r. n°25/1993, in quanto la comunicazione è strumento strategico per l'azione di sanità pubblica sostegno essenziale del Piano Regionale di Prevenzione e ,quindi, di fondamentale importanza per il raggiungimento degli obiettivi previsti anche ai fini della informazione e del coinvolgimento della popolazione.

**IL DIRETTORE GENERALE**

**Dott. Salvatore Lucio Ficarra**

**FIRMATO**

1.

1. **Il segretario verbalizzante**

**(Dott.ssa Carmela Linda Di Giorgio)**

**FIRMATO**



### CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto attesta che la presente deliberazione è stata affissa all'albo on line dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Siracusa ai sensi e per gli effetti dell'art.53 della L.R. n.30/93 smi e successive modificazioni dal giorno \_\_\_\_\_ al giorno \_\_\_\_\_

IL RESPONSABILE SEGRETERIA DELIBERE  
(Dott.ssa Carmela Linda Di Giorgio )

Siracusa, \_\_\_\_\_

La presente deliberazione è stata notificata al Collegio Sindacale in data \_\_\_\_\_ con nota prot. n° \_\_\_\_\_

### DELIBERA SOGGETTA AL CONTROLLO

dell'Assessorato Regionale della Salute ex L.r. n. 5/09 smi trasmessa in data \_\_\_\_\_ con nota prot. n. \_\_\_\_\_

SI ATTESTA

Che l'Assessorato Regionale della Salute:

- Ha pronunciato l'approvazione con provvedimento n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_
- Ha pronunciato l'annullamento con provvedimento n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ come da allegato.

Deliberazione divenuta esecutiva per decorrenza del termine previsto dall' art. 16 della L.r. n. 5/2009 dal \_\_\_\_\_

### DELIBERA NON SOGGETTA AL CONTROLLO

- Esecutiva ai sensi dell'art. 65 della L.r. n. 25/93, sostituito dall' art. 53 della L.R. n. 30/93 e s.m. ed i., per decorrenza del termine di gg. 10 di pubblicazione all' albo on line dell'Azienda dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_
- Immediatamente esecutiva dal \_\_\_\_\_  
Siracusa,

IL RESPONSABILE SEGRETERIA DELIBERE  
( Dott.ssa Carmela Linda Di Giorgio )

### REVOCA/ANNULLAMENTO/ MODIFICA

- Revoca/annullamento in autotutela con provvedimento n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_
- Modifica con provvedimento n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

IL RESPONSABILE SEGRETERIA DELIBERE  
( Dott.ssa Carmela Linda Di Giorgio )

La presente deliberazione **E' COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE PER USO AMMINISTRATIVO**

Siracusa,

IL RESPONSABILE SEGRETERIA DELIBERE  
( dott.ssa Carmela Linda Di Giorgio )

## PIANO DI COMUNICAZIONE 2020

### *Introduzione*

La comunicazione, nella gestione delle politiche per la salute, è lo strumento che favorisce lo sviluppo della collaborazione tra cittadini e servizi sanitari, presupposto essenziale per un'offerta sanitaria che risponda sempre meglio ai bisogni di salute. In un processo di creazione di un sistema di comunicazione condiviso e continuo è fondamentale riuscire a coinvolgere attivamente i portatori di interesse in quanto nella odierna società le notizie si diffondono velocemente e non sempre correttamente. E' necessario, pertanto, prevedere canali e strumenti di comunicazione di diversa natura e tra loro integrati che permettano la relazione efficace con l'utente al fine di rafforzarla e valorizzarla sulla base di un rapporto costante che migliori l'informazione e la trasparenza sui servizi erogati ed una maggiore aderenza ai bisogni dell'utente.

I nuovi mezzi di comunicazione diffusi negli ultimi anni quali internet e posta elettronica hanno sostanzialmente cambiato il modo di comunicare e ancor più di recente i social network (facebook, twitter, linkedin, google) i quali forniscono nuove prospettive di diffusione delle informazioni aziendali e di partecipazione dei cittadini. Le azioni di comunicazione saranno pertanto implementate con lo sviluppo delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Benché questo rappresenti un indubbio beneficio, d'altro canto il moltiplicarsi delle fonti, se non adeguatamente governate, rischia di distorcere la percezione del cittadino rispetto all'attività dell'azienda.

Il nuovo sistema di comunicazione si fonderà su:

- diffusione e promozione di informazioni adeguate atte a favorire la cultura dell'appropriatezza, la facilitazione all'accesso e l'uso efficace dei servizi;
- ascolto degli utenti per individuare i bisogni e favorire la partecipazione responsabile ed attiva dei cittadini.

### *Metodologie e riferimenti*

Questo Piano della Comunicazione viene redatto in osservanza:

della **legge 7 giugno 2000 n°150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni"**,

al **D.An° 2511 del 30 dicembre 2013 delle "Linee guida per la stesura del piano della comunicazione aziendale"**,

della **Legge Regionale 26 marzo 2002**

alla **Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento Funzione Pubblica, 7 febbraio 2002 "Attività di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni"**

al **D.A n°2800 del 27 dicembre 2012 "Rete dei referenti per la Comunicazione in seno alle Aziende Sanitarie del SSR"**

al **D.A n° 2511 del 30 dicembre 2013 "Linee guida per la stesura del piano di comunicazione aziendale" (Gurs n° 13 del 28 marzo 2014)**

Sono compresi gli elementi contenuti nella redazione dei precedenti piani ed i documenti adottati da questa Azienda.

La realizzazione del piano di comunicazione si pone l'obiettivo di migliorare le disfunzioni dei processi comunicativi individuando strategie e obiettivi ritenuti prioritari per l'anno 2020.

### *Tipologie di comunicazione nell'Azienda Sanitaria*

- **La comunicazione istituzionale** è utile a legittimare l'immagine che l'Azienda Sanitaria ha nei confronti dei propri stakeholders. Questo tipo di comunicazione è utile a limitare il divario tra l'immagine percepita all'esterno e quella reale.

- **La comunicazione sanitaria** promuove i servizi proposti dall'Azienda. Questo tipo di comunicazione verte a guidare l'utente verso i servizi offerti, favorendo l'accesso consapevole e rendendo più realistiche le aspettative.
- **La comunicazione per la salute**, definita anche educazione alla salute.  
E' una delle branche della comunicazione più diffuse in sanità e lo strumento prioritario attraverso il quale l'Azienda promuove stili di vita corretti. Le maggiori attività riguardano:
  - le campagne di prevenzione nelle scuole per l'abuso di alcool, droghe, junkfood;
  - la prevenzione oncologica;
  - la prevenzione degli incidenti domestici;
  - la prevenzione degli incidenti stradali;
  - le campagne vaccinali;
 Tale comunicazione ha come interlocutore l'intera comunità.
- **La comunicazione interpersonale** si pone alla base di tutte le relazioni umane e istituzionali, permea quotidianamente i rapporti tra operatori sanitari e pazienti ma anche i rapporti tra operatori stessi. E' la chiave consapevole e inconsapevole del proprio potere di contrattazione, e fondamentale nel colloquio terapeutico che diventa parte integrante del processo di cura.

### ***Analisi dello scenario ( L'Azienda e il territorio)***

L'Azienda Sanitaria Provinciale di Siracusa, costituita con l'art. 8 della L.R. del 14 aprile n. 5 a seguito dell'accorpamento, nell'ambito della Provincia di Siracusa, della Azienda Unità Sanitaria Locale n. 8 e dell'Azienda Ospedaliera Umberto I, è divenuta operativa dall' 1 settembre 2009 con D.A. n.1765 del 31-8-2009. L'Azienda Sanitaria Provinciale di Siracusa è dotata di personalità giuridica pubblica e autonomia imprenditoriale. , Il Legale Rappresentante dell'Azienda è il Direttore Generale pro-tempore.

Il patrimonio dell'Azienda è costituito da tutti i beni mobili e immobili ad essa appartenenti, ivi compresi quelli da trasferire o trasferiti alla stessa dallo Stato o da altri enti pubblici, in virtù di leggi o di provvedimenti amministrativi, nonché da tutti i beni comunque acquisiti nell'esercizio della propria attività o a seguito di atti di liberalità. L'Azienda riconosce la valenza strategica del patrimonio quale strumento di potenziamento e di qualificazione strutturale e tecnologica dell'offerta di servizio.

**L'ambito territoriale dell'Azienda** coincide con quello della Provincia di Siracusa. Comprende un territorio suddiviso in 21 comuni con una popolazione al 31/12/2018 di 399,224 abitanti.

Il territorio provinciale è suddiviso nei seguenti 4 Distretti:

- a) Distretto Sanitario di Noto, comprendente i Comuni di Avola, Noto, Pachino, Portopalo di Capo Passero, Rosolini;
  - b) Distretto Sanitario di Augusta, comprendente i Comuni di Augusta e Melilli;
  - c) Distretto Sanitario di Siracusa, comprendente i Comuni di Buccheri, Buscemi, Canicattini Bagni, Cassaro Siracusa, Solarino, Palazzolo Acreide, Ferla, Floridia, Sortino, Priolo Gargallo;
  - d) Distretto Sanitario di Lentini, comprendente i Comuni di Francofonte, Carlentini e Lentini.
- I distretti sanitari costituiscono un riferimento importante per le funzioni territoriali, garantiscono agli utenti una risposta completa di tipo sanitario e assicurano l'integrazione sociosanitaria.

Le attività principali che il distretto assicura sono:



- Assistenza sanitaria di base e attività certificata;
- Assistenza primaria: medicina generale, pediatri di libera scelta, Servizio di Guardia Medica notturna e festiva;
- Assistenza specialistica ambulatoriale: le prestazioni specialistiche ambulatoriali necessarie sono erogate attraverso i medici specialisti convenzionati interni ovvero acquisite tramite le strutture convenzionate esterne accreditate;
- Attività consultoriale per la tutela della salute dell'infanzia, della donna e della famiglia;
- Attività e servizi rivolti ai portatori di handicap e anziani;
- Attività per la prevenzione e la cura delle tossicodipendenze;
- Attività di medicina legale, fiscale e necroscopica.

**L'Area Ospedaliera** eroga i servizi attraverso i Presidi Ospedalieri sotto specificati ,finalizzati all'organizzazione ed all'erogazione delle prestazioni di ricovero e delle prestazioni specialistiche ambulatoriali, intra ed extra- ospedaliere erogate al di fuori delle unità funzionali e dei servizi territoriali del Distretto Sanitario.

1. P.O. "Umberto I" e "Rizza" di Siracusa
2. P.O. Avola-Noto
3. P.O. "Muscatello" di Augusta
4. P.O. di Lentini.

### **Dipartimenti**

Il dipartimento è una struttura organizzativa di coordinamento per lo sviluppo di funzioni complesse costituita da una pluralità di unità operative e moduli organizzativi.

- Dipartimento di Prevenzione
- Dipartimento di Prevenzione Veterinaria
- Dipartimento Salute Mentale
- Dipartimento dell'Assistenza Distrettuale ed Integrazione Socio-Sanitaria
- Dipartimento della Attività Accreditate Ospedaliere
- Dipartimento Area Medica
- Dipartimento Area Chirurgica
- Dipartimento dell'Emergenza
- Dipartimento Materno Infantile
- Dipartimento Oncologico
- Dipartimento dei Servizi dell'Area Radiologica
- Dipartimento dei Servizi dell'Area Igenico-Organizzativo
- Dipartimento Amministrativo
- Dipartimento Transmurale del Farmaco

Per il perseguimento della missione e la realizzazione della propria visione, l'Azienda orienta il servizio al cittadino secondo i seguenti principi:

- a)flessibilità organizzativa, definita in base ai bisogni del cittadino e perciò capacità di adeguare i propri comportamenti e l'uso delle risorse ai cambiamenti interni ed esterni, e di essere in grado di rendere sensibile e specifica l'azione in risposta ai nuovi bisogni;
- b)capacità di valorizzare, coinvolgere, gratificare e responsabilizzare il personale sugli obiettivi aziendali, facilitandone la comunicazione tra le strutture organizzative , il lavoro di gruppo,l'integrazione delle professionalità e il senso di appartenenza;
- c)attenzione allo sviluppo ed al monitoraggio dei processi gestionali per il continuo miglioramento delle performance organizzative ed individuali secondo parametri di effettiva qualità ed efficienza;

d)sensibilità ed apertura nei confronti dell'ambiente esterno ed alla società civile in tutte le sue articolazioni: politiche, istituzionali, economiche e culturali.

## **Stakeholder**

L'Azienda ritiene doveroso contribuire altresì al superamento delle situazioni di asimmetria informativa e di conoscenza tradizionalmente sussistenti nei rapporti tra strutture sanitarie e utenza favorendo iniziative nel campo della formazione e della comunicazione destinata ai cittadini e alle loro rappresentanze di tutela. La partecipazione del cittadino viene quindi assicurata anche in forma associata: il volontariato e l'associazionismo anzi, divengono interlocutori privilegiati nelle attività di informazione e comunicazione, validi supporti nelle attività di orientamento ai servizi, supporto alle attività di analisi e valutazione dei bisogni sanitari della popolazione. Particolare attenzione viene dedicata all'informazione tempestiva e corretta dell'offerta sanitaria e delle attività dell'azienda, utilizzando modalità diversificate e coordinate nel campo della comunicazione, del marketing, della educazione sanitaria, della consultazione delle rappresentanze dell'utenza, della pubblicizzazione sistematica di piani e programmi, attività e provvedimenti di particolare rilevanza per l'utenza. In tale ambito favorisce lo sviluppo e il consolidamento del proprio sito internet, quale strumento di informazione e comunicazione, ed il ricorso quanto più possibile a momenti istituzionali di incontro e azioni tese all'affermazione del "senso di appartenenza" e al miglioramento continuo dello stato dei rapporti. L'Azienda Sanitaria Provinciale di Siracusa, quindi, assicura, la realizzazione di alcune linee che supportino la corretta informazione e la trasparenza delle scelte aziendali. A tali linee di azione concorrono, in diversa misura e con diverse competenze, tutte le strutture aziendali.

**Rete Civica ed Audit Civico** in osservanza della nota assessoriale DASOE Area Interdipartimentale 7 "Formazione e Comunicazione" prot. n. 77752 del 10.10.2014 ritenuta l'importanza di sostenere l'empowerment di operatori e cittadini ", l'ASP di Siracusa ha aderito alla rete civica della salute adottando le delibere n. 238 del 13.11.2014 "Approvazione del documento di indirizzo per la costituzione e l'avvio della Rete Civica della Salute" e la delibera n. 377 del 11.12.2014 Costituzione e sviluppo della Rete Civica della Salute. Audit Civico L'Audit Civico, ormai riconosciuto quale metodologia di promozione della partecipazione e della responsabilizzazione degli attori del sistema nel processo di valutazione condivisa dei percorsi organizzativi, deve essere garantito per favorire il coinvolgimento dei cittadini alle politiche sanitarie aziendali. L'Azienda Sanitaria Provinciale di Siracusa assicura di promuovere specifici progetti di Audit Civico, sui temi di maggior rilievo territoriale, tra cui l'accessibilità ai servizi, l'offerta per le fasce deboli della popolazione, il sistema dell'emergenza. I progetti di Audit Civico saranno sviluppati in sinergia con le iniziative regionali e ministeriali, ed i risultati saranno trasmessi in sede regionale, al fine di concorrere alla generale valutazione delle politiche aziendali.

**Comitato Consultivo** con deliberazione n. 783 del 17/9/2010 del direttore generale pro tempore secondo il D.A.15/4/2010, costituisce il comitato consultivo. Con delibera n. 88 del 29 gennaio 2020 il direttore generale dell'Asp di Siracusa ha proceduto al rinnovo del Comitato consultivo aziendale per il triennio 2020/2022. Organismo previsto dalla legge regionale di riforma sanitaria 5 del 2009 per la partecipazione dei cittadini all'attività dell'Azienda, ha una composizione che consta di 25 associazioni di volontariato che operano nel territorio provinciale e regionale. Il Comitato opera in stretta collaborazione con l'Urp, che ha il compito di supportarne le attività, così come previsto dalla norma di riferimento. Il Comitato consultivo aziendale è un organo che esprime la centralità dei cittadini-utenti nelle scelte di politica sanitaria e socio-sanitaria, esprime pareri non vincolanti ed ha una funzione propositiva relativamente agli atti di programmazione dell'Azienda, all'elaborazione dei Piani di Educazione Sanitaria e alla verifica della funzionalità dei servizi aziendali. Collabora con l'ufficio relazioni con il pubblico per rilevare il livello di soddisfazione dell'utente rispetto ai servizi sanitari e per verificare i reclami inoltrati dai cittadini



Ha, inoltre, la prerogativa di proporre campagne di informazione sui diritti degli utenti, sulle attività di prevenzione ed educazione alla salute, sui criteri di accesso ai servizi sanitari e sulle modalità di erogazione dei servizi, in particolare per quanto riguarda l'aspetto dell'accoglienza. Un ruolo centrale è rivestito dal Comitato consultivo nella partecipazione insieme con l'Azienda allo sviluppo della Rete civica della salute.

**Carta dei Servizi Sanitari** L'Azienda Sanitaria Provinciale di Siracusa assicura la redazione, la distribuzione e l'aggiornamento periodico della Carta dei Servizi, quale patto di garanzia dei servizi erogati nei confronti del cittadino/utente. La Carta contiene le informazioni che permettono all'utente di conoscere quali e quante prestazioni e servizi vengono erogati, in che modo e con quali impegni di qualità. La Carta dei Servizi indica anche il responsabile del servizio a cui potersi rivolgere per ottenere il rispetto degli impegni dichiarati, nonché indica le modalità per presentare ricorso, per ricevere risposta e per conoscere cosa il cittadino/utente possa fare nel caso in cui il suo reclamo sia stato respinto. Il Direttore Generale si impegna ad aggiornare la carta dei servizi annualmente, dandone ampia diffusione. La Carta dei Servizi viene redatta a cura dell'UOS Informazione e Comunicazione/URP ed è pubblicata sul sito dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Siracusa.

- **Le relazioni con gli enti istituzionali** L'Azienda sviluppa la collaborazione e la cooperazione con le istituzioni quale strumento strategico per il raggiungimento dei propri fini istituzionali; ciò consente, soprattutto con il coinvolgimento degli Enti locali, una più mirata rilevazione dei bisogni e pianificazione delle risposte, ricercando le giuste sinergie finalizzate al miglioramento della qualità della vita dei cittadini

- **La rete regionale dei servizi sanitari** Nella propria attività l'Azienda assume come riferimento le strategie, la programmazione, gli indirizzi ed i vincoli definiti dalla regione Siciliana. Il Servizio Sanitario Regionale costituisce un sistema unitario nel quale si integrano in rete i servizi e le attività delle aziende sanitarie, come declinate anche dalla programmazione di ambito provinciale e nella pianificazione attuativa aziendale e distrettuale, attraverso gli strumenti previsti dalla normativa e dagli atti di programmazione regionale. L'Azienda, pertanto, si impegna attivamente nell'ambito del Bacino Sicilia orientale, di cui all'art. 5, comma 9 lett. b) della L.R. 14 aprile 2009 n. 5, a contribuire allo sviluppo a rete del sistema sanitario regionale partecipando alla programmazione interaziendale finalizzata all'ottimale integrazione delle attività sanitarie delle Aziende facenti parte del Bacino medesimo in relazione agli accertati fabbisogni sanitari ed alle esigenze socio-sanitarie; in particolare, sulla base degli indirizzi forniti dal Comitato di Bacino, si impegna, ex art. 15 comma 1 della L.R. 14 aprile 2009 n. 5, ad operare in rete con le altre Aziende Sanitarie attraverso il sistema telematico, il collegamento ed il coordinamento delle funzioni socio-sanitarie ed assistenziali per assicurare all'utente l'appropriatezza dell'intero percorso di accoglienza, presa in carico, cura e dimissione anche protetta.

- **L'integrazione socio-sanitaria** L'integrazione socio-sanitaria garantisce che le attività sanitarie di base, specialistiche territoriali siano armonizzate con l'attività ospedaliera per garantire il processo non solo della continuità terapeutica, ma anche dell'integrazione con i servizi sociali, attività, quest'ultima, che resta a carico degli enti locali e del terzo settore. L'Azienda, pertanto, in coerenza con quanto previsto dalla L.R. 14 aprile 2009 n. 5 art. 2, punto 4.lett. B), ritiene di dover garantire una qualificata integrazione dei servizi sanitari e socio sanitari anche attraverso il trasferimento dell'offerta sanitaria dall'ospedale al territorio con il coinvolgimento del MMG, dei PLS e degli specialisti. L'integrazione socio-sanitaria, d'altronde, rappresenta un'opzione strategica nella misura in cui una sua adeguata implementazione garantisca una ricaduta positiva nell'ambito della sanità in termini sia di eguaglianza ed appropriatezza che di economicità, evitando che la persona con bisogni prioritari di carattere sociale sia impropriamente ospitata presso strutture sanitarie. Un avviato sistema socio-sanitario consente pertanto di promuovere risposte unitarie a

bisogni complessi del cittadino, che non possono essere adeguatamente affrontati da sistemi di risposte separate sanitarie e sociali .L'Azienda assicura l'integrazione Socio-Sanitaria tramite l'istituzione del Dipartimento dell'Assistenza Distrettuale e dell'Integrazione Socio-Sanitaria di cui all'art. 32 del presente Atto Aziendale a cui si rimanda.

## ***U.O.S Informazione e Comunicazione / URP***

Il servizio preposto al coordinamento e alla attuazione dei processi di comunicazione aziendale è la U.O.S. Informazione e Comunicazione, struttura di staff della Direzione Generale, comprende l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed ha uno stretto rapporto di collaborazione con l'ufficio stampa che in questa azienda è alle dirette dipendenze del direttore generale

In particolare :

- definisce gli obiettivi generali in base ai documenti di programmazione nazionale,regionale e aziendale
- individua gli obiettivi operativi in base ai processi di miglioramento che l'azienda intende realizzare e ai risultati da raggiungere
- provvede al governo e alla programmazione di attività volte alla promozione e alla costruzione di assetti organizzativi utili per rendere efficaci i processi di comunicazione interna ed esterna e migliorare le relazioni con i cittadini.
- pianifica e promuove l'innovazione e la semplificazione utilizzando strumenti e sinergie per migliorare la qualità delle prestazioni ed incentivare la motivazione del personale, realizzando attività formative che, oltre a professionalizzare il personale impegnato nella comunicazione pubblica ,sviluppano nel resto delle risorse umane una cultura della comunicazione inclusiva,chiara,semplice e corretta.
- Programma la comunicazione interna favorendo la circolarità delle informazioni sulle attività ed i processi lavorativi per coinvolgere il personale nei flussi di cambiamento e di crescita stimolando il senso dell'identità e dell'appartenenza.
- specifica le azioni ed individua gli strumenti e le tecniche più adeguate per assicurare il raggiungimento dei risultati attesi
- individua le principali strategie comunicative prevedendo l'utilizzo integrato delle varie forme comunicative (scritta,visiva,relazionale,ecc.) che determinano l'efficacia,l'accessibilità la rapidità e la diffusione in relazione ai target definiti
- pianifica il budget e la misurazione dei risultati

### **L'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Garantisce l'informazione,la tutela,l'accoglienza e la partecipazione dei cittadini-utenti

**svolge:**

- attività d'informazione e orientamento al pubblico al fine di favorire l'accesso ai servizi;
- attività di tutela per il cittadino acquisendo i reclami dovuti a disservizi ed attivando immediatamente tutte le iniziative volte al superamento del problema;
- cura gli aspetti organizzativi legati ad eventi aziendali di rilevanza pubblica, nel caso di attivazione di nuovi servizi in stretta collaborazione con l'ufficio stampa;

- realizza materiale informativo, (brochure, locandine, depliant, ecc...) anche in multilingua, in stretta collaborazione con l'ufficio stampa;
- partecipa alla semplificazione dei processi volti all'umanizzazione dei servizi e all'accoglienza degli utenti.

L'Ufficio è organizzato con personale appositamente formato con diverse professionalità e diverse competenze in relazione al rapporto con l'utenza.

Ha una propria sede centrale in Corso Gelone 17, Siracusa, sede della Direzione Generale, è presente con sedi nei comuni ricadenti nel territorio aziendale per rendere più semplice e chiaro l'accesso ai servizi secondo lo schema seguente:

Sede	Ubicazione	Recapito telefonico/fax
Siracusa	Via Brenta 1	800238780 0931 484349 Fax: 0931 484395
	P.O. Umberto I	Tel.-Fax: 093122033
Augusta	URP P.O. Muscatello	0931 989123
Lentini	URP P.O. Lentini	0950909525
Lentini	Ufficio P.zza A. Moro, 1	095 909916/22
Noto	URP P.O. Trigona	0931 890340
Avola	URP P.O. Di Maria	0931 582224
Rosolini	URP di Via Ronchi	0931 890022

#### **La UO si articola su più aree:**

- a) area comunicazione e reclami
- b) area analisi, ricerche sull'utenza e rilevazione della qualità percepita
- c) area umanizzazione

### ***Area Comunicazione Reclami***

- Assicura la funzione relativa alla comunicazione con gli utenti, sviluppando in modo esauriente l'informazione sulle prestazioni sanitarie e sulle relative modalità di accesso.
- Verifica la percezione della qualità delle prestazioni erogate individuando, per tale finalità, idonei ed adeguati strumenti.
- Provvede a sviluppare un sistema per acquisire le osservazioni ed i reclami presentati dai cittadini, li segnala ai dirigenti competenti e provvede a darne tempestivo riscontro agli utenti.
- E' deputato alla raccolta, alla classificazione ed alla archiviazione delle segnalazioni e degli esposti in un'apposita banca dati, nonché alla predisposizione, con cadenza trimestrale, di una relazione al Direttore Generale sulle segnalazioni ed i reclami pervenuti e sull'esito degli stessi. Detta relazione è accompagnata da proposte per il miglioramento degli aspetti organizzativi, logistici, relazionali e di accesso alle prestazioni, nonché, per il superamento dei fattori di criticità emersi.
- Cura i rapporti con le Associazioni di Volontariato e le Associazioni di Tutela dei Cittadini e deve periodicamente trasmettere alla Regione i dati relativi al monitoraggio del grado di partecipazione e di soddisfazione dell'utenza.



- Al fine di realizzare il proprio scopo istitutivo, lavora con l'intera rete dei servizi, che svolgono il ruolo di nodi periferici della funzione ad esso attribuita.
- Lavora in integrazione con l'ufficio stampa aziendale

#### ***b) Area analisi, ricerche sull'utenza e rilevazione della qualità percepita***

L'ufficio cura e gestisce l'indagine sulla qualità percepita, **Customer satisfaction**, nei servizi di assistenza e di ricovero, day hospital, servizi diagnostici e ambulatoriali, avviata dall'Assessorato alla Salute della nostra Regione con nota n. DASOE/5/88728 del 18/11/2015.

La direttiva ha avviato in Sicilia una nuova modalità di rilevare la qualità percepita introducendo una modalità di indagine di tipo campionario, un nuovo questionario ed una modalità diversa di somministrazione dei questionari. La rilevazione prevede anche un'intervista telefonica ai cittadini utenti che hanno usufruito dei servizi stessi al fine di migliorare la qualità in base all'esperienza degli utenti. Le interviste vengono effettuate agli utenti che, in precedenza, hanno sottoscritto la propria disponibilità su un modulo di "consenso informato". Tale lavoro permette di avere informazioni utili sui servizi sanitari con giudizi liberi sulle prestazioni ricevute richieste da un operatore diverso da chi ha prestato le cure.

Con direttiva 11556 del 9/2/2018 l'indagine sulla qualità percepita è stata estesa ai servizi di pronto soccorso e gli operatori URP hanno avuto il compito di acquisire i consensi e inserirli sulla piattaforma regionale. L'assessorato regionale, registrati i consensi, ha provveduto ad effettuare le interviste. L'attività così come comunicato dallo stesso ufficio regionale è stata interrotta per chiusura lavori a settembre 2019.

### **Area umanizzazione**

L'umanizzazione delle cure è un percorso che si realizza attraverso il raggiungimento di obiettivi concreti e misurabili ed ha una rilevanza che va oltre il principio di buona volontà. La cura e la guarigione trovano solidità nella relazione umana e nella capacità di accoglienza delle strutture, anzi, si può affermare con certezza che ambienti confortevoli e personale sensibile sono strumenti terapeutici. Tale percorso sarà perseguito con azioni di miglioramento dei rapporti interpersonali tra operatori e utenti, anche di tipo telefonico per sviluppare cortesia, gentilezza e correttezza. Si continuerà a formare il personale in merito al rispetto delle riservatezza e della privacy, al rispetto delle caratteristiche individuali, sociali, culturali e religiose. Si implementerà una maggiore sensibilità rispetto alla morte e alla dignità dei familiari. Sarà diffusa la consapevolezza che i comportamenti corretti e il rispetto delle esigenze degli utenti costituiscono la misura più efficace per risolvere conflitti e aggressioni a danno degli operatori sanitari. Il superamento delle carenze riguardante gli aspetti alberghieri e il comfort è un precipuo obiettivo aziendale. La rilevazione della **People Satisfaction** che nell'anno precedente ha riguardato i servizi di pronto soccorso ha fatto luce su tutte le criticità vissute dagli utenti e restituiti ai responsabili per attivare i processi possibili di miglioramento.

**L'UFFICIO STAMPA** è alle dirette dipendenze del Direttore Generale gestisce l'informazione istituzionale attraverso gli organi di stampa, il sito internet aziendale e la rivista istituzionale "Asp Siracusa in forma" (reg. Tribunale di Siracusa n. 13/2008 del 14/11/2008) con un progetto di comunicazione moderno concepito per garantire il principio di trasparenza ed efficacia dell'attività

amministrativa, che guarda a tutti i Media, tradizionali ed innovativi, interfacciandosi anche con blogger, giornalisti di portali e di communities virtuali.

L'Ufficio Stampa svolge attività di informazione attraverso i mezzi di comunicazione di massa, l'elaborazione di prodotti editoriali (servizi giornalistici, comunicati stampa, newsletter, bollettini informativi, brochure, manifesti, spot televisivi e radiofonici, ecc) e l'organizzazione di eventi e conferenze stampa di interesse per l'Azienda.

L'Ufficio Stampa è dotato di strumenti e tecnologie informatiche adeguati alle attività svolte. La sede dell'Ufficio Stampa è ubicata presso la Direzione Generale dell'Azienda.

In applicazione del codice di comportamento dei dipendenti dell'Asp di Siracusa i rapporti con i mezzi di informazione sugli argomenti istituzionali sono veicolati dal responsabile dell'Ufficio Stampa su autorizzazione del Direttore generale.

L'Ufficio Stampa contribuisce all'alimentazione della sezione Ufficio Stampa del portale web verticale [www.costruiredsalute.it](http://www.costruiredsalute.it), assumendo come da direttiva assessoriale la responsabilità dei contenuti editoriali e multimediali pubblicati all'interno dell'apposita sezione.

**Sito Internet** – L'Ufficio Stampa cura la gestione e l'aggiornamento del sito internet aziendale [www.asp.sr.it](http://www.asp.sr.it). Il portale aziendale è dotato di un proprio regolamento interno che ne definisce le modalità di gestione e tutte le competenze specifiche.

Il portale aziendale è utilizzato quale strumento di pubblicazione delle informazioni istituzionali, volto ad attuare una totale trasparenza dell'attività amministrativa nonché una migliore comunicazione tra l'Azienda ed il cittadino. Il sito, adeguato alla normativa sulla Trasparenza (dl. n. 33/2013) contiene notizie/dati riguardanti l'attività istituzionali, i servizi e gli atti e tutte le informazioni e servizi interattivi che possono risultare utili al cittadino, alle Istituzioni, al Terzo settore, ai Mass media, alle altre Pubbliche amministrazioni e ai dipendenti dell'Azienda, nel rispetto delle norme sulla trasparenza, del trattamento dei dati personali e del diritto alla privacy.

In evidenza nella home page del sito sono collocati la sezione "Amministrazione Trasparente" e il motore di monitoraggio della trasparenza [magellanopa.it](http://magellanopa.it). Nel 2015 l'ASP di Siracusa ha mantenuto la posizione tra le P. A. sanitarie al 1° posto nazionale per adeguamento ai parametri imposti dalla l. 33/2013 sulla Trasparenza con 67 indicatori su 67 soddisfatti. Il sito internet aziendale ha acquisito le prime posizioni in tutti i motori di ricerca. E' dotato di una sezione di monitoraggio degli accessi la cui statistica rivela dal 1 gennaio 2015 al 20 ottobre 2015 2.144.015 pagine visitate (rispetto a 1.369.213 nello stesso periodo del 2014) con una media mensile di 178.668 (136.921 nel 2014) pagine visitate e una media giornaliera di 5955 (4.504 nel 2014). Nello stesso periodo gli accessi di visitatori univoci al sito sono stati 497.375 (278.507 nello stesso periodo del 2014) con una media mensile di 41448 visitatori univoci (28.850 nel 2014) ed una media giornaliera di 1.381 visitatori (1.000 nel 2014).

**Rivista Istituzionale "Asp Siracusa in forma"** Dal novembre 2008 l'Ufficio Stampa ha istituito la rivista aziendale (registrazione al Tribunale di Siracusa n. 14 del 13 novembre 2008) di cui il responsabile dell'ufficio stampa è Direttore responsabile. La rivista è realizzata in formato sia digitale (pubblicata nel sito internet [www.asp.sr.it](http://www.asp.sr.it)) che cartaceo, ha periodicità trimestrale e viene realizzata dall'Ufficio Stampa anche relativamente agli aspetti grafici e di impaginazione.

**Rassegna Stampa** L'Ufficio Stampa cura la gestione e la pubblicazione nella apposita sezione dedicata del sito internet aziendale della Rassegna Stampa quotidiana.

La rassegna stampa, visualizzabile con sfogliatore ed in formato pdf scaricabile e stampabile, viene inviata ogni mattina all'indirizzo mail dell'Ufficio Stampa e pubblicata dopo la sua ottimizzazione nel sito internet aziendale in area riservata a disposizione di tutti gli operatori dell'Azienda.

**Posta elettronica ordinaria e certificata** L'Ufficio Stampa gestisce inoltre l'attivazione, la configurazione e il mantenimento delle caselle di posta elettronica ordinaria e certificata dell'Azienda con domini [asp.sr.it](mailto:asp.sr.it) e [pec.asp.sr.it](mailto:pec.asp.sr.it) la cui istituzione in tutti gli Uffici ha consentito la

semplificazione della comunicazione interna ed esterna nel processo continuo di dematerializzazione.

## ***Rete Civica della Salute***

La Rete civica della salute si propone di aumentare e qualificare la partecipazione civica e del volontariato non soltanto attraverso il coinvolgimento attivo sul territorio, ma anche favorendo la messa in rete delle esperienze e conoscenze provenienti dal mondo giovanile, professionale ed accademico. Il coordinamento regionale dell'attività della Rete è affidato ad un gruppo centrale di coordinamento composto da rappresentanti dei Comitati consultivi aziendali e del Dipartimento Attività sanitarie e Osservatorio epidemiologico che avrà il compito di tenere i rapporti con Aree e Servizi dell'Assessorato Salute per la produzione e prima diffusione delle informazioni.

## ***Obiettivi generali del Piano integrato di Comunicazione 2020***

Gli obiettivi e le azioni del presente piano saranno distinte su tre direttive riguardanti la comunicazione interna , la comunicazione esterna e la comunicazione interistituzionale

### ***Comunicazione interna***

Una buona comunicazione interna fondata su un'ampia circolazione delle informazioni sulle attività e i processi lavorativi, coinvolgendo il personale nei progetti di cambiamento organizzativo, consente di costruire l'identità aziendale, il senso di appartenenza, l'aderenza alla crescita. Permette tra l'altro di frenare pettegolezzi e rumors che spesso si creano negli ambienti di lavoro creando disinformazione e malcontento. La comunicazione interna partirà dalla direzione aziendale e coinvolgerà in maniera capillare e coordinata tutti gli operatori in un sistema circolare che possa soddisfare tutti i bisogni informativi interni ed esterni. Sono destinatari della comunicazione interna:

Le direzioni aziendali  
I direttori di dipartimento e strutture  
I dipendenti tutti  
Le organizzazioni sindacali aziendali  
I medici di medicina generale e i pediatri di libera scelta  
I medici specialisti convenzionati  
Le associazioni di volontariato  
Il comitato unico di garanzia

***Posta elettronica***- costituisce il principale strumento di comunicazione interna

#### ***Obiettivo***

-creazione di caselle di posta elettronica per tutti i dipendenti

#### ***Azioni***

-migliorare l'efficacia  
-migliorare le modalità d'invio



**Intranet-**E' il sito dedicato a chi lavora in azienda dove è possibile accedere ai portali che consentono di reperire informazioni, notizie, regolamenti, procedure, modulistica, consultazione dei corsi di formazione, accedere all'albo pretorio

**Obiettivo:**

-migliorare la fruibilità delle informazioni sui servizi aziendali

**Azioni**

-revisione dei contenuti presenti nella intranet

-sviluppo della trasparenza e cultura della legalità intesa come accessibilità totale alle informazioni

**Rassegna stampa** – E' prodotta dall'ufficio stampa aziendale con articoli pubblicati su testate giornalistiche cartacee e on line nazionali regionali e locali

**Obiettivo:**Garantire gli standard di qualità che offre il servizio

**Azioni:** Agevolare la lettura a tutti i dipendenti

**Promozione della formazione ( non solo per assicurare lo sviluppo professionale )** come occasione di conoscenza, di dialogo e confronto estremamente utili per favorire la creazione del senso di appartenenza e di rafforzamento dell' identità aziendale

**Obiettivo:**-Realizzare almeno almeno dieci incontri l'anno

**-azioni:**Proporre le attività formative individuando e selezionando i contenuti sulla base delle indicazioni fornite dalla direzione strategica aziendale

**Referenti della comunicazione:** sono necessari per sviluppare i flussi informativi e promuovere una più efficace comunicazione interna,agevolare la trasparenza,migliorare la comunicazione con gli utenti

**Obiettivo**

-individuazione e costituzione gruppo referenti per la comunicazione

**azioni:**

-selezione dei referenti

-avviamento dei gruppi di lavoro

**La comunicazione esterna**

La comunicazione esterna si propone di attuare un flusso di comunicazione tra l'azienda e l'esterno rivolta ai cittadini/utenti e agli stakeholders sia in forma diretta, sia in forma mediata attraverso i mezzi di comunicazione. E' importante che la comunicazione esterna non sia mera propaganda che serve solo per migliorare l'immagine ma favorire l'ascolto delle istanze provenienti dalla collettività degli assistiti.

**Obiettivo:-** rendere più mirato il ricorso all'assistenza sanitaria pubblica

**azioni:** migliorare la fruibilità delle prestazioni con l'attivazione di procedure condivise per ridurre i tempi di attesa e gli sprechi

**Obiettivo-**migliorare l'appropriatezza del ricorso alle prestazioni sanitarie

**azioni:** informare sia in forma diretta, sia attraverso campagne di comunicazione mirata sui servizi offerti e sulle "eccellenze" aziendali

**Obiettivo-**assicurare la trasparenza gestionale e l'accesso agli atti;

**azioni:** applicazione della procedura per l'accesso agli atti

-I **social media** sono in questi anni divenuti strumento di interazione nel processo delle prestazioni, nell'ottica di aumentare l'offerta proposta e veicolare ulteriori servizi.

Tramite i social network l'Azienda informa i cittadini su servizi, progetti e iniziative e raccoglie commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti; inoltre favorisce la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri interlocutori informandoli delle problematiche e dell'utilizzo delle risorse

**Obiettivo:**

-Migliorare le informazioni ai cittadini , progetti e iniziative e sui singoli servizi.

**Azioni:**

-Favorire la creazione e la gestione di nuovi e funzionali account sui social media

## **La Comunicazione interistituzionale**

La comunicazione esterna è costituita anche dalla **comunicazione istituzionale** cioè quel processo di rapporti comunicativi tra l'azienda e gli enti: ministeri, regioni, amministratori locali, altre aziende sanitarie, aziende pubbliche e private. La comunicazione con i media richiede particolari metodologia e linguaggi appropriati in maniera tale da non diffondere notizie deformate o scandalistiche.

Un aspetto fondamentale nella programmazione della comunicazione esterna è la gestione della crisi e dei casi d'emergenza. E' necessaria la padronanza di strumenti e linguaggi che impedisca la fuoriuscita di informazioni e la loro manipolazione

Il **sito internet aziendale** assolve agli obblighi della comunicazione istituzionale con la presenza dell'albo pretorio, sezioni relative all'Amministrazione Trasparente, all'anti-corruzione, privacy, bandi e concorsi e avvisi di vario genere. Inoltre garantisce le informazioni ai cittadini in relazione

all'organizzazione aziendale, ai servizi ospedalieri e territoriali, all'attività di prevenzione, con le indicazioni aggiornate dei responsabili e dei recapiti di ogni struttura. I contenuti pubblicati riguardano informazioni di servizio, scadenze, convocazioni di conferenze stampa, assemblee pubbliche, eventi, bandi, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, comunicazioni dei singoli servizi, aggiornamenti in situazioni di emergenza.

**Obiettivo:**

-garantire informazione corretta e veloce

**Azioni**

-Implementare le informazioni e i servizi offerti con la costante e attenta operazione di aggiornamento e arricchimento dei suoi contenuti.

## POSTA ELETTRONICA

TEMATICA	Semplificare i processi di comunicazione interna
OBIETTIVO	Continuare nel miglioramento del canale comunicativo dell'Asp tramite la posta elettronica estendendola a tutti i dipendenti
TARGET	Dipendenti
SOGGETTI COINVOLTI	Sistema Informativo Aziendale, Comunicazione e ufficio stampa
ATTIVITA' PREVISTE	Monitoraggio dei messaggi di posta elettronica
PERIODO	2020
INDICATORE DI RISULTATO	

## INTRANET AZIENDALE

TEMATICA	Semplificare i processi di comunicazione interna
OBIETTIVO	<p>La Intranet aziendale è la home page predefinita per tutte le postazioni connesse alla rete aziendale. Sulla Intranet sono presenti tutte le informazioni di utilità interna, dedicate al personale sanitario e amministrativo. Tale strumento necessita di una revisione dei contenuti.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Rafforzare il livello informativo generale sull'Asp e sulla sua organizzazione</li><li>- Assicurare una diffusa informazione sulle attività interne dell'azienda</li><li>- Migliorare la modalità di fruizione della documentazione presente</li><li>- Migliorare il senso di appartenenza all'azienda</li></ul>
TARGET	Dipendenti
SOGGETTI COINVOLTI	UOS Informazione e Comunicazione – Ufficio Stampa – Strutture Aziendali
ATTIVITA' PREVISTE	<ul style="list-style-type: none"><li>- Collaborazione con i servizi nell'aggiornamento costante</li></ul>
PERIODO	2020
INDICATORE DI RISULTATO	



## RASSEGNA STAMPA

TEMATICA	Garantisce l'informazione ai dipendenti
OBIETTIVO	E' prodotta dall'ufficio stampa aziendale con articoli pubblicati su testate giornalistiche cartacee e on line nazionali,regionali e locali
TARGET	Dipendenti
SOGGETTI COINVOLTI	UOS Informazione e Comunicazione – Ufficio Stampa- Strutture Aziendali
ATTIVITA' PREVISTE	-Agevolare la lettura a tutti i dipendenti
PERIODO	2020
INDICATORE DI RISULTATO	Numero di dipendenti che accedono alla rassegna stampa

## EVENTI AZIENDALI E GIORNATE TEMATICHE

TEMATICA	Riavvicinare e fidelizzare i cittadini
OBIETTIVO	<p>Organizzare uno o più eventi annuali dedicati all'Azienda, alla sua storia, alla sua tradizione, ai progetti futuri, coinvolgendo tutti i dipendenti e aprendo l'evento anche alla cittadinanza.</p> <p>Promuovere l'informazione corretta su particolari patologie per sensibilizzare ad uno stile di vita sano, alla prevenzione e al corretto utilizzo del Servizio sanitario nazionale attraverso la partecipazione ad eventi dedicati a specifiche tematiche.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permette di rinsaldare il senso di appartenenza;</li> <li>- rafforzare l'orgoglio e l'immagine aziendale;</li> <li>- promuovere il radicamento al territorio;</li> <li>- Promuovere le eccellenze presenti in azienda;</li> <li>- Promuovere la salute e i corretti stili di vita;</li> </ul>
TARGET	Dipendenti – Cittadini – Associazioni-Stakeholder
SOGGETTI COINVOLTI	UOS Informazione e Comunicazione – Ufficio Stampa – Strutture Aziendali
ATTIVITA' PREVISTA	
PERIODO	2020
INDICATORE DI RISULTATO	

## REFERENTI DELLA COMUNICAZIONE

TEMATICA	Semplificare i processi di comunicazione
OBIETTIVO	<p>Al fine di migliorare i flussi informativi tra le diverse strutture aziendali anche in relazione ai cambiamenti aziendali è necessario convocare periodicamente i referenti della comunicazione. I referenti hanno il compito di gestire il flusso informativo tra il personale della struttura e gli Uffici comunicazione. Obiettivo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Rafforzare i flussi informativi all'interno dell'azienda</li><li>- Migliorare la correttezza e completezza delle informazioni</li><li>- Adempiere agli obblighi informativi previsti dalle vigenti normative</li></ul>
TARGET	Dipendenti
SOGGETTI COINVOLTI	UOS Informazione e Comunicazione – Ufficio Stampa- Strutture Aziendali
ATTIVITA' PREVISTE	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aggiornamento dell'elenco dei referenti della comunicazione per ogni struttura aziendale;</li><li>- Creazione di gruppi di lavoro per condividere ed elaborare le azioni di comunicazioni e predisporre un piano di comunicazione più partecipato</li></ul>
PERIODO	2020
INDICATORE DI RISULTATO	

## SOCIAL MEDIA

TEMATICA	Migliorare le informazioni ai cittadini
OBIETTIVO	Tramite i social network l'azienda informa i cittadini su servizi, progetti e iniziative, raccoglie commenti, richieste, domande, critiche e suggerimenti. Favorisce la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri interlocutori informandoli delle problematiche e dell'utilizzo delle risorse
TARGET	Cittadini/Utenti
SOGGETTI COINVOLTI	UOS Informazione e Comunicazione – Ufficio Stampa- Strutture Aziendali
ATTIVITA' PREVISTE	-creazione e gestione di nuovi e funzionali account sui social media
PERIODO	2020
INDICATORE DI RISULTATO	Numero di account gestiti

## II SITO INTERNET AZIENDALE

TEMATICA	Obblighi della comunicazione trasparente
OBIETTIVO	Assolve agli obblighi della comunicazione istituzionale con la presenza dell'albo pretorio,sezioni relative all'amministrazione trasparente,all'anticorruzione,privacy,bandi,concorsi e avvisi di vario genere.Garantisce le informazioni ai cittadini in merito all'organizzazione aziendale,ai servizi ospedalieri e territoriali,all'attività di prevenzione,con le indicazioni aggiornate dei responsabili e dei recapiti di ogni struttura.I contenuti pubblicati riguardano informazioni di servizio,scadenze,covocazioni di conferenze stampa,assemblee pubbliche,eventi,bandi,opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini,comunicazioni dei singoli servizi,aggiornamenti in situazioni di emergenza
TARGET	Dipendenti/Cittadini/Stackholder
SOGGETTI COINVOLTI	UOS Informazione e Comunicazione – Ufficio Stampa- Strutture Aziendali
ATTIVITA' PREVISTE	-Implementare le informazioni sui servizi offerti con costante e attenta operazione di aggiornamento e arricchimento dei contenuti
PERIODO	2020
INDICATORE DI RISULTATO	Informazione corretta e veloce