

ORIGINALE

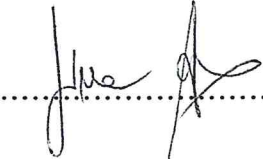
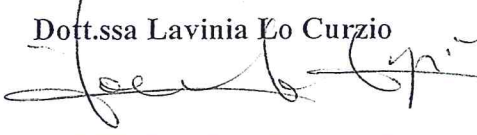
REGIONE SICILIA
AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE
SIRACUSA

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

N° 1194

Data 28 DIC. 2015

OGGETTO: Approvazione "Piano di Comunicazione Aziendale per l'anno 2016"

<p>Dimostrazione della compatibilità economica:</p> <p>Bilancio 201</p> <p>Centro di Costo _____</p> <p>Conto Economico _____</p> <p>Budget assegnato € _____</p> <p>Budget già utilizzato € _____</p> <p>Budget disponibile € _____</p> <p>da cui prelevare la spesa prevista dal presente atto, pari ad € _____</p> <p>Disponibilità residua di Budget</p> <p>€ _____</p> <p><input type="checkbox"/> Non comporta spesa</p> <p>Il Direttore/Responsabile della U.O.C./U.O.S.</p> <p>_____</p> <p>V. Il Direttore della U.O.C. Bilanci e Finanze</p> <p>_____</p>	<p>U.O.S. Informazione e Comunicazione</p> <p>Proposta n. <u>25 del 16/12/15</u></p> <p>Il Funzionario Responsabile dell'Istruttoria</p> <p>Dott.ssa Gina Rossitto</p> <p></p> <p>Il Responsabile della U.O.S.</p> <p>Dott.ssa Lavinia Lo Curzio</p> <p></p>
--	---

Addì 28 DIC. 2015, nei locali della sede legale dell'Azienda, siti in C.so Gelone 17 – Siracusa – il Direttore Generale, Dott. Salvatore Brugaletta, nominato con DPRS n° 202/Serv.1/SG del 24. 06. 2014, assistito dalla Dott.ssa Maria Letizia Carveni con funzioni di Segretario, ha adottato la seguente delibera sulla base della proposta di seguito riportata.

✓

LA DOTT.SSA LAVINIA LO CURZIO
RESPONSABILE DELLA U.O.S. INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

PREMESSO che le vigenti disposizioni in tema di comunicazione della P.A. ed in particolare:

- l'art.7 comma 6 del D.Lgs.n.165/2001;
- l'art.34, comma 13, della Legge n. 289/02 (finanziaria 2003);
- l'art.3 comma 65, della Legge n.350/02 (finanziaria 2004);
- l'art.3 della Direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni del 7 febbraio 2002;
- l'art.1 del D.Lgs.n.168/2004;
- la Circolare 15 luglio 2004 della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dip. della Funzione Pubblica;
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica 17 febbraio 2006 – Rendicontazioni Sociali delle Amministrazioni Pubbliche;

richiamano il principio secondo cui la comunicazione pubblica è diventata parte integrante dell'attività istituzionale dell'Azienda, motivo per cui a tale scopo nel corso degli anni sono state create varie strutture dedicate, quali l'UO Informazione e Comunicazione a cui afferiscono l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e l'Ufficio Stampa etc.;

VISTA la Legge n.150 del 7 giugno 2000 recante la "Disciplina della attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni", che in attuazione dei principi che regolano la trasparenza e l'efficacia dell'azione amministrativa, disciplina le attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni finalizzate a:

- a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
- b) illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento;
- c) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- d) promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
- e) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- f) promuovere l'immagine delle amministrazioni, nonché quella dell'Italia, in Europa e nel mondo, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale.

VISTE le Linee Guida per la stesura del Piano di Comunicazione Aziendale approvate dall'Assessorato della Salute della Regione Sicilia;

CONSIDERATO che il Piano di Comunicazione Aziendale è uno degli obiettivi aziendali previsto nel Piano Attuativo Aziendale 2015- Capitolo 14, intervento N. 6 "Piano di Comunicazione Aziendale secondo le linee guida regionali" (DA 02511/13)

CONSIDERATO che attraverso una comunicazione efficace sia verso l'esterno, verso cioè i fruitori del servizio, sia all'interno, verso, i dipendenti, considerati non meri esecutori ma attori di processo, l'Azienda mira ad una sempre maggiore qualificazione e promozione;

CONSIDERATO che il Piano di Comunicazione redatto ed allegato al presente provvedimento è coerente a quanto previsto dall'art.3 della Direttiva Ministeriale del 2002 sulle attività di comunicazione delle PP.AA. e delle Linee Guida di cui sopra e soddisfa gli obiettivi di comunicazione che l'Azienda si pone per l'anno 2016;

CONSIDERATO che il Piano di Comunicazione allegato al presente provvedimento è stato condiviso con il C.C.A. durante l'incontro del 10 dicembre 2015;

RITENUTO necessario approvare il Piano di Comunicazione Aziendale che, nel delineare le strategie e gli obiettivi di comunicazione ritenuti prioritari per l'anno 2015, ha lo scopo di evitare confusioni e disfunzioni nel processo comunicativo e concorrere alla realizzazione degli interventi necessari per l'adeguamento dell'offerta ai reali bisogni della popolazione, in conformità agli obiettivi fissati per il 2016 dall'Assessorato Sanità;

PROPONE

Per le premesse di cui in narrativa che qui si intendono interamente riportate:

1. Approvare il Piano di Comunicazione anno 2016, allegato al presente atto come parte integrante ed inscindibile, comprendente il piano delle iniziative di comunicazione dettagliate nel piano stesso;
2. Disporre la pubblicazione dello stesso all'Albo dell'Azienda e sul sito web aziendale;
3. Procedere alle autorizzazioni di spesa, all'occorrenza necessarie, a mezzo di separati e successivi atti deliberativi;
4. Dichiarare il presente atto immediatamente esecutivo.

Il Responsabile UOS
Informazione e Comunicazione
Dott.ssa Lavinia Lo Curzio

Pareri del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario
(ai sensi dell'art. 3, commi 1-quinques e 7, del D. Lgs. 502/92 e s.m. e i.)

Sul presente atto viene espresso

Parere favorevole
Il Direttore Amministrativo
(Dr. Giuseppe Di Bella)

Parere favorevole
Il Direttore Sanitario
(Dr. Anselmo Madeddu)

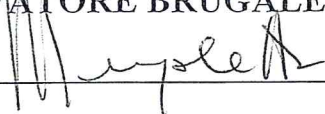
**IL DIRETTORE GENERALE
DR. SALVATORE BRUGALETTA**

- Preso atto della proposta di deliberazione che precede e che qui si intende di seguito riportata e trascritta;
- Preso atto che il Responsabile della U.O.S. 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, come modificato dalla L. 20 dicembre 1996, n. 639;
- Acquisito il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario

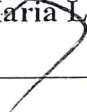
DELIBERA

1. Approvare il Piano di Comunicazione anno 2016, allegato al presente atto come parte integrante ed inscindibile, comprendente il piano delle iniziative di comunicazione dettagliate nel piano stesso;
2. Disporre la pubblicazione dello stesso all'Albo dell'Azienda e sul sito web aziendale;
3. Procedere alle autorizzazioni di spesa, all'occorrenza necessarie, a mezzo di separati e successivi atti deliberativi;
4. Dichiarare il presente atto immediatamente esecutivo.

IL DIRETTORE GENERALE
DR SALVATORE BRUGALETTA



IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE
(Dott.ssa Maria Letizia Carveni)



CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto attesta, su conforme dichiarazione del personale incaricato dell'affissione, che la presente deliberazione è stata affissa all'albo dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Siracusa ai sensi e per gli effetti dell'art. 53 della L.R. n. 30/93 e successive modificazioni

dal giorno **01 GEN. 2016** al giorno **17 GEN. 2016**


IL RESPONSABILE DI SEGRETERIA
(Dott.ssa Maria Letizia Carveni)



18 GEN. 2016
Siracusa, li

La presente deliberazione è stata notificata al Collegio Sindacale in data **30 DIC. 2015** Prot. n. **35019/PS**

IL RESPONSABILE DI SEGRETERIA
(Dott.ssa Maria Letizia Carveni)



La presente deliberazione E' COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE PER USO AMMINISTRATIVO
Siracusa, li

IL RESPONSABILE DI SEGRETERIA
(Dott.ssa Maria Letizia Carveni)



REGIONE SICILIANA
AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI SIRACUSA

PIANO DI COMUNICAZIONE AZIENDALE

ANNO 2016

UO INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Redatto a cura del gruppo di lavoro:

Lavinia Lo Curzio
Agata Di Giorgio
Adriana Landieri
Maria Mallia
Gina Rossitto
Vittoria Celso

Pir Francesco Pir

La comunicazione nelle Aziende sanitarie è un importante strumento di governo della complessità organizzativa, finalizzata al miglioramento della qualità dei servizi erogati ed a favorirne l'accesso. Attraverso una comunicazione efficace sia verso l'esterno, verso cioè i fruitori del servizio, sia all'interno, verso, i dipendenti, considerati non meri esecutori ma attori di processo, l'Azienda mira ad una sempre maggiore qualificazione e promozione.

La realizzazione di un Piano di Comunicazione ha la finalità di evitare confusioni e disfunzioni nel processo comunicativo, contiene le strategie e gli obiettivi di comunicazione ritenuti prioritari per l'anno 2016.

Il Piano aiuta il governo della comunicazione nel senso che ne consente la finalizzazione (perché comunicare), ne individua gli attori (chi comunica e a quali destinatari), ne indica i prodotti (cosa si dovrebbe realizzare), con quali strumenti e con quali risorse, definisce gli indicatori che consentono di valutarne l'efficacia. Solo attraverso un piano di comunicazione adeguato è possibile coniugare strategie, obiettivi, destinatari, azioni e strumenti di comunicazione secondo un disegno organico e razionale.

ANALISI DELLO SCENARIO

Il territorio dell'Asp di Siracusa coincide con l'intero territorio provinciale. La provincia di Siracusa occupa la zona sud orientale dell'Isola, comprende 21 comuni ed ha un'estensione di 2109 Km ed ha una popolazione di 405.111 abitanti di cui, secondo i dati ISTAT, aggiornati al 1 gennaio 2015, risultano essere: Maschi: 49,2% e Femmine: 50,8% suddivisi come evidenziate in tabella

Età di età	Totale	Maschi	Femmine
0-14 anni	57378	29785	27593
15- 19 anni	20673	10534	10139
20- 59	222027	111385	110642
>60	105033	47738	57295

La popolazione mostra un trend di crescita costante fino al 2010, dal 2011 si evidenzia un decremento dei nuovi nati, l'età media della popolazione è di 42 anni.

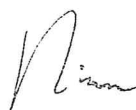

Il territorio è caratterizzato da realtà differenti per aspetti economici e fisici; nella zona nord c'è una prevalenza dell'agricoltura e della agrumicoltura, al centro nel triangolo Augusta- Priolo-Melilli esiste un'area industriale molto vasta; nel capoluogo prevale l'attività del terziario, nella zona sud prevale un'economia soprattutto agricola.

Nel territorio si registra una presenza molto significativa di stranieri regolari e non.

STAKEHOLDER

Il territorio provinciale è caratterizzato da una presenza molto vivace dell'associazionismo volontario: associazioni di promozione sociale, associazioni di volontariato e organizzazioni non governative.

Le OdV svolgono attività che rappresentano le aree di maggiore interesse umano, disabilità,

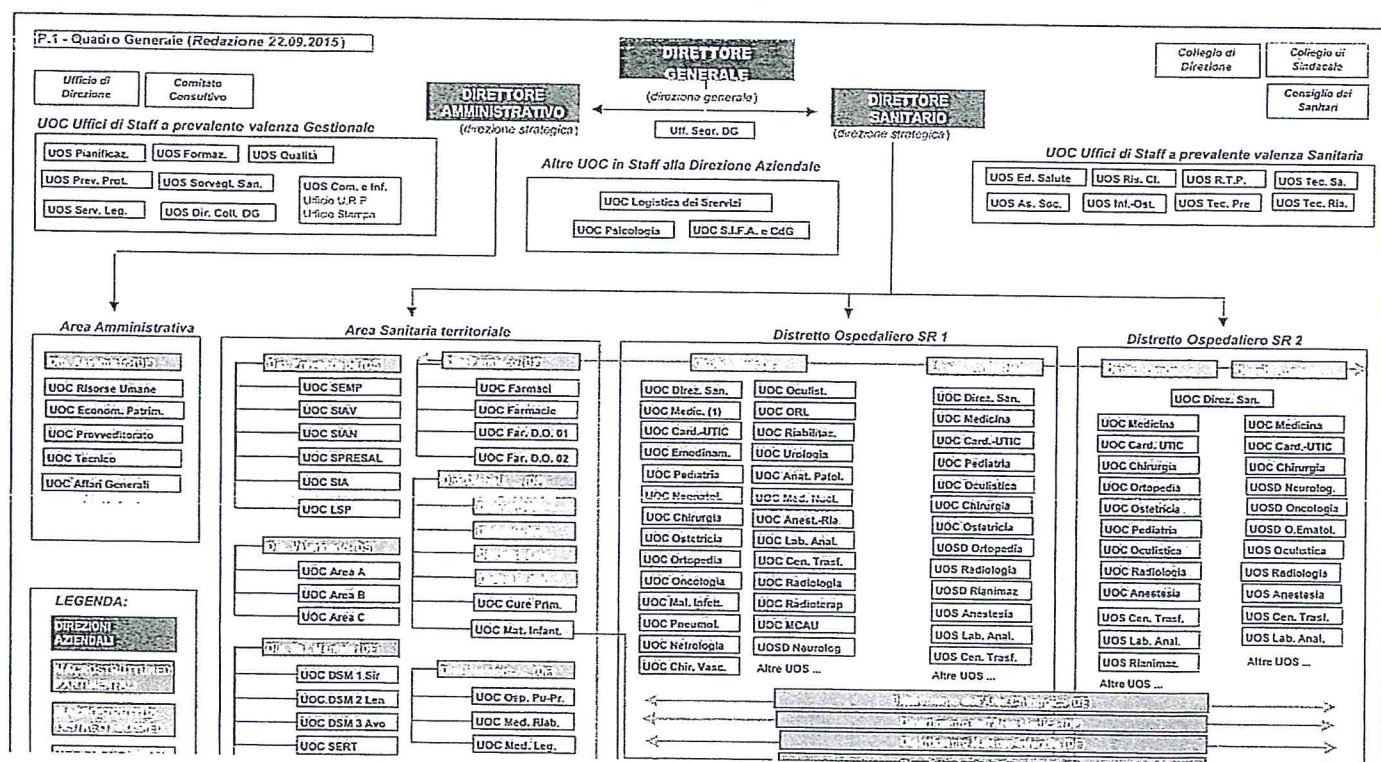
sanità, malattie croniche, progettazione di inclusione e sostegno con le quali l'ASP, in coerenza con le direttive in merito, collabora costantemente per il miglioramento dell'accoglienza e dell'umanizzazione dei servizi.

L'istituzionalizzazione del rapporto di collaborazione con il mondo del volontariato e degli Ordini Professionali trova la massima espressione nel Comitato Consultivo Aziendale e nell'attivazione degli Sportelli Orientamento Servizi gestiti da personale delle Associazioni di volontariato e coordinati dalla UOC Facility Management Aziendale; un apposito ufficio gestisce i rapporti con le Organizzazioni Sindacali.

In linea con la normativa attuale che attribuisce grande importanza al miglioramento della comunicazione tra cittadini e sistema sanitario, l'Assessorato Regionale della Salute ha avviato la costituzione della Rete Civica della Salute in Sicilia quale strumento qualificante del sistema fondato sulla reciproca collaborazione tra operatori, pazienti, istituzioni e cittadini.

DESCRIZIONE DELLE MACROSTRUTTURE AZIENDALI

Bozza



L'ASP di Siracusa costituisce il risultato finale di una fusione avvenuta negli anni di realtà ed organizzazioni sanitarie diverse, diversità, per alcuni aspetti, ancora presenti. Dal 1° settembre 2009 infatti, in ottemperanza alla legge regionale di riforma sanitaria n. 5 del 2009, a seguito dell'accorpamento dell'Azienda Unità Sanitaria Locale n.8 e dell'Azienda Ospedaliera Umberto I nasce l'Azienda Sanitaria Provinciale di Siracusa.

L'attività dell'ASP viene erogata attraverso i servizi dell'Area Territoriale e dell'Area Ospedaliera.

L'Area territoriale è suddivisa in 4 Distretti Sanitari:

Distretto Sanitario di Siracusa: comprende i Comuni di Siracusa, Buccheri, Buscemi, Canicattini B., Cassaro, Solarino, Palazzolo A., Ferla, Floridia, Sortino, Priolo Gargallo.

Nim

[Firma]

Distretto Sanitario di Augusta: comprende i Comuni di Augusta e Melilli.

Distretto Sanitario di Noto: comprende i Comuni di Avola, Noto, Pachino, Portopalo di Capo Passero, Rosolini;

Distretto Sanitario di Lentini: comprende i Comuni di Francofonte, Carlentini e Lentini;

Il Distretto Sanitario assicura i servizi di assistenza primaria relativi all'attività sanitaria e all'integrazione socio-sanitaria.

Le attività principali che il Distretto assicura sono:

- Assistenza sanitaria di base e attività certificativa
- 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 tossico dipendenze
- 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 dei servizi territoriali del Distretto Sanitario.

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

UNITA' OPERATIVA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

All'interno dell'Azienda il servizio preposto alla Comunicazione è la UOS Informazione e Comunicazione, struttura dello staff di Direzione Generale ed è articolato in: ufficio URP e Ufficio Stampa ed ha uno stretto rapporto di collaborazione con l'UOC Facility Management.

L'UOS Informazione e Comunicazione (Ufficio Stampa e URP) ha funzioni di coordinamento e attuazione dei processi di comunicazione Aziendale.

L'ufficio URP previsto dal Decreto Legislativo n° 29 del 1993 art. 12 e dal DPCM 11. 10. 90 e dal DPCM 11. 10. 94 si articola su più aree:



- a) Area comunicazione e Reclami;
- b) Area "analisi e ricerche sull'utenza".
- c) Organizzare e gestire un sistema permanente di analisi della qualità globale e di relazioni pubbliche, concorrendo a definire i processi di riadeguamento dei servizi e delle prestazioni, individuando da un lato i bisogni e la domanda sanitaria, dall'altro la soddisfazione del cittadino utente.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge:

- attività d'informazione e orientamento al pubblico al fine di favorire l'accesso ai servizi;
- gestisce i processi di comunicazione interna ed esterna;
- 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 pubblicitari 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, che ha una propria sede centrale in Corso Gelone, 17 Siracusa (nello stesso stabile della Direzione Generale), è presente sul territorio nelle sedi come specificato nella tabella seguente:

Sede	Ubicazione	Recapito telefonico/fax
Siracusa	Via Brenta 1 P.O. Umberto I	800 238780 0931 484349 Fax 0931 484395 Tel-fax: 0931 22033
Adelphi	URP P.O. Muscatello	0931 989123
Lentini	URP P.O. Lentini	095 909525
Lentini	Ufficio P.zza A. Moro, 1	095 909916/22
Noto	URP P.O. Trigona	0931 890340

Nine 

Amministrativa	URP P.O. Di Maria	0931 582224
Relazioni	URP di Via Ronchi	0931 890022

La UO Informazione e Comunicazione si avvale di professionalità diverse in coerenza con la multidimensionalità che caratterizza le competenze dell'U.O. nel suo rapporto con l'utenza; oltre al Dirigente Amministrativo, Responsabile della UO, sono presenti: una giornalista in qualità di Responsabile dell'Ufficio Stampa, Assistenti Sociali, Personale Infermieristico, Personale Amministrativo. L'UO collabora inoltre con un Dirigente Psicologo ogni qual volta le situazioni lo richiedono.

Gli UFFICI URP sono dotati di strumenti e tecnologie informatiche adeguate alle attività svolte.

ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE SVOLTE E/O AVVIATE NEL CORSO DELL'ANNO 2015

- Redazione e pubblicazione sul sito internet aziendale la Carta dei Servizi Aziendale aggiornata
- Aggiornamento continuo del sito internet aziendale e della sezione Amministrazione trasparente
- Coordinamento dell'attività degli "Sportelli Orientamento Servizi", realizzati presso i PP.OO. Aziendali negli anni precedenti e gestiti da Volontari opportunamente formati.
- Realizzazione del "modulo di consenso informato" multilingua, inglese, francese ed arabo, per abbattere le barriere linguistiche.
- Attivazione della "Rete Provinciale degli Uffici Relazioni con il Pubblico" ASP- Comuni ricadenti nel territorio aziendale al fine di rendere più chiaro e semplice l'accesso ai servizi permettendo una maggiore circolarità delle informazioni.
- Diffusione della "Carta dell'Accoglienza Guida per il paziente che si ricovera in ospedale" contenente tutte le informazioni relative ai singoli reparti che è stata distribuita unitamente all'analogo documento assessoriale ricco di informazioni generali sui diritti-doveri del paziente ricoverato.
- Diffusione dell'opuscolo "La relazione tra paziente e medico in ospedale"
- Incontri informativi/formativi con i Direttori Medici dei PPOO, Direttori/Responsabili, Operatori Professionali Coordinatori delle UU.OO. di ricovero

L'UFFICIO STAMPA istituito all'interno dell'U.O. Comunicazione e 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.

Nim

[Signature]

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:

Sede	Ubicazione	Recapiti Telefonici
Stampa	Corso Gelone, 17	Tel. 0931 484324 Fax 0931 484319 ufficio.stampa@asp.sr.it ufficio.stampa@pec.asp.sr.it

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.costruiredalute.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. 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 istituzionale, 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. 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) che cartaceo, ha periodicità trimestrale e viene realizzata dall'Ufficio Stampa anche relativamente agli aspetti grafici e di impaginazione.

Nisa



Referente della Rete regionale per la Comunicazione

Il Responsabile dell'Ufficio Stampa dell'Asp di Siracusa è anche referente della Comunicazione aziendale per la Rete regionale dei referenti per la Comunicazione, figura prevista dal D.A. 2800/12, giusta delibera dell'Asp di Siracusa n. 226 del 18/3/2013, partecipa alle riunioni della Rete dei Referenti per la comunicazione in Sanità e rappresenta il punto di contatto tra l'Assessorato della Salute e l'Azienda sanitaria nella realizzazione di campagne di comunicazione, educazione e promozione alla salute a carattere regionale. Il suo compito, inoltre, è quello di assicurare che all'interno dell'Azienda non si verifichino fenomeni di duplicazione e sovrapposizione di iniziative di comunicazione/informazione già in corso ad altri livelli. Il Referente trasferisce all'interno dell'Azienda Sanitaria le buone pratiche condivise in seno alla Rete dei Referenti per la Comunicazione, favorendo così il miglioramento dei processi di comunicazione aziendale.

Rete Civica della Salute

Il Responsabile dell'Ufficio Stampa è anche componente del Team Work per l'implementazione della Rete Civica della Salute e Riferimento Civico della Rete per l'Asp di Siracusa. Nell'anno 2015 ha collaborato con l'Assessorato regionale della Salute alla stesura di un format per la predisposizione di un bollettino informativo destinato ai cosiddetti "Cittadini informati".

La Rassegna stampa

L'Ufficio Stampa cura la gestione e la pubblicazione nella apposita sezione dedicata del sito internet aziendale della Rassegna Stampa quotidiana. Da gennaio 2013 l'acquisto dei giornali cartacei è stato sostituito con un abbonamento ai principali giornali digitali e l'acquisto di alcuni quotidiani cartacei con un abbattimento della spesa pari al 40% circa. Tuttavia, l'esponentiale crescita di mezzi di informazione online, unitamente all'esistenza di altri quotidiani per i quali non si è provveduto ad effettuare l'abbonamento, non consentiva un monitoraggio sistematico e globale dei mezzi di comunicazione per la verifica di notizie utili alla conoscenza che riguardano questa Azienda ed il mondo della sanità in generale. Si è pertanto ritenuto opportuno ed indispensabile monitorare il settore per l'individuazione di una società che fornisse quotidianamente una Rassegna stampa tematica dedicata all'Azienda che garantisse il monitoraggio dei mass media nazionali.

Tali caratteristiche sono state individuate nella società 109Press di Messina, la quale, radicata nel territorio, può garantire una Rassegna stampa adeguata alle esigenze e con le caratteristiche ritenute utili allo scopo, che opera una attenta selezione e indicizzazione di testate nazionali regionali e locali, fornendo un monitoraggio a 360° dei mezzi di informazione (stampa, audio-video e web) a privati, istituzioni, enti pubblici e aziende. Il contratto con l'agenzia 109Press è stato stipulato dal primo gennaio 2014, rinnovato per l'anno 2015 e prevede un costo ridotto del 30% annuo rispetto al costo sostenuto per l'acquisto di quotidiani. La Rassegna Stampa viene quotidianamente ottimizzata dall'Ufficio Stampa prima della pubblicazione nel sito internet aziendale.

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, nel quadro più complessivo degli interventi di comunicazione, gestisce inoltre l'attivazione, la configurazione e il mantenimento delle caselle di posta elettronica ordinaria e certificata dell'Azienda con domini asp.sr.it e 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.

ATTIVITA' DI INFORMAZIONE REALIZZATE DALL'UFFICIO STAMPA NEL 2015

Nine

[Signature]

Nell'ambito della comunicazione esterna, nell'anno 2015, l'Asp di Siracusa per il tramite dell'Ufficio Stampa, in particolare, ha realizzato diverse campagne di sensibilizzazione della cittadinanza in collaborazione con l'U.O. Educazione alla Salute volte a promuovere la cultura della prevenzione (Campagna di screening per la prevenzione dei tumori della mammella, del collo dell'utero e del colon retto con testimonial il campione di apnea Enzo Maiorca e le attrici Margaret Madè e Anna Valle), campagne di prevenzione per il sovrappeso e l'obesità, prevenzione cardiologica, HIV e malattie sessualmente trasmesse, antifumo, ecc.), con l'organizzazione di convegni, formazione nelle scuole, realizzazione di spot televisivi trasmessi in tutte le emittenti locali e regionali. Ha prodotto, inoltre, comunicati stampa su eventi ed attività aziendali di interesse pubblico, redazionali, ha realizzato nel periodo gennaio-luglio 2015 n. 2 edizioni della Rivista istituzionale Asp Siracusa Informa raggruppate in un testo unico realizzato sia in formato cartaceo che digitale, quest'ultimo pubblicato nella sezione apposita del sito internet aziendale a disposizione dei cittadini per il download.

GLI OBIETTIVI DEL PIANO DI COMUNICAZIONE ANNO 2016.

Il presente Piano di Comunicazione contiene le azioni e le strategie che l'ASP di Siracusa intende sviluppare nell'ambito della comunicazione con il cittadino e il target interno nell'anno 2016

Obiettivi generali del Piano sono

1. Valorizzare la risorsa umana aziendale migliorando la comunicazione interna;
2. Porre il cittadino al centro del Servizio Sanitario;
3. Sviluppo della Rete Civica della Salute

Obiettivi operativi della comunicazione interna

La Comunicazione Interna è intesa come sistema strategico per il raggiungimento degli obiettivi aziendali attraverso il coinvolgimento di tutti gli operatori; lo scambio di conoscenze e iniziative attraverso l'adozione di modalità e strumenti opportuni, diventa elemento fondamentale. La comunicazione interna così intesa è un concetto certamente propulsivo poiché sottende l'idea che gli operatori non sono al livello più basso di una piramide gerarchica, meri esecutori di prescrizioni dall'alto, ma coostruttori di un progetto.

In atto, la maggior parte delle comunicazioni all'interno di un'organizzazione si realizzano in modo informale, nel senso che manca un programma appositamente predisposto. Il rischio è non solo quello di elicitare nei dipendenti comportamenti infantili di deresponsabilizzazione, dipendenza, contestazione non costruttiva e mentalità attendista e assistenziale ma anche quello che gli operatori suppliscano alla carenza di informazioni con le voci di corridoio traendo conclusioni molto spesso errate.

Il coinvolgimento del personale dell'ASP, rappresenta senz'altro una leva strategica fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi e la realizzazione della mission aziendale, la comunicazione interna, è lo strumento più consono per diffondere all'interno dell'Azienda la cultura del servizio orientato all'utente e favorire negli operatori conoscenze, atteggiamenti e comportamenti idonei a garantire la piena realizzazione dei processi posti in essere dall'azienda.

E' fondamentale che tutti gli operatori siano coinvolti nei processi di gestione e nelle strategie organizzative aziendali in linea con le indicazioni dell'Assessorato regionale.



9

Obiettivi operativi:

Sulla base di quanto sopra detto, l'ASP di Siracusa, favorendo la circolarità della comunicazione interna deve tendere verso il seguente obiettivo operativo:

1. Consolidare un rapporto trasparente fra Azienda e personale attraverso processi di informazione continui
2. Favorire il coinvolgimento dei dipendenti alla mission aziendale

TARGET DI RIFERIMENTO

Il target di riferimento è costituito dalla totalità dei dipendenti dell'ASP di tutti i ruoli e ai diversi livelli di responsabilità organizzativa.

STRATEGIE DI COMUNICAZIONE

L'efficacia della comunicazione dipende dalla sua capacità di raggiungere i destinatari e di trasmettere il messaggio che si vuole dare. Perciò, partendo dagli obiettivi sopra definiti e cioè informare, coinvolgere ed ottenere la partecipazione degli operatori, è importante individuare il canale e le modalità affinché le informazioni giungano a destinazione nella forma desiderata. Tale processo comporta la definizione degli "strumenti comunicativi" che determinano la "strategia" dell'Azienda.

La comunicazione interna seguirà sostanzialmente due direzioni:

- dall'alto (direzione aziendale, coordinamenti, dipartimenti, distretti) verso il basso (servizi, unità operative, operatori) ;
- dal basso verso l'alto, assicurando il cosiddetto ritorno (feedback) della comunicazione.

STRUMENTI DELLA COMUNICAZIONE:

Gli strumenti da utilizzare per la comunicazione interna devono avere le seguenti caratteristiche:

- essere in grado di raggiungere tutti i dipendenti;
- essere molto chiari ed esplicativi;
- permettere anche una comunicazione circolare (la possibilità per il dipendente di porre delle domande e dare suggerimenti).

STRUMENTI DELLA COMUNICAZIONE INTERNA			
Canali	Strumenti	Reunioni	Formazione
House-organ	Sito web aziendale	Riunioni e incontri di lavoro	Eventi formativi
Poster e cartelloni	Rete intranet	Incontri informativi	Incontri di supervisione

Nisa

[Signature]

Brochure, depliant e volantini	Sito dedicato ai dipendenti		
Lettere e circolari	Posta elettronica		
Carta dei servizi	Carta dei servizi		

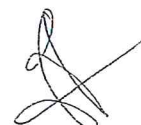
Obiettivo generale N. 1- Valorizzazione delle risorse umane aziendali attraverso la comunicazione interna						
Obiettivo operativo	target	azioni	Attori coinvolti	periodo	indicatore	Risultato atteso
1. Consolidare un rapporto trasparente fra Azienda e personale attraverso processi di informazione continui	Pubblico interno	<u>1.a prosiegua attività di informazione attraverso ivi interni attraverso il portale dedicato ai dipendenti</u>	URP, F.M. Ufficio Stampa	Gennaio-dicembre 2016	<u>Dipendenti collegati /dipendenti totali > 50%</u>	Ottimizzazione del sistema di informazione con l'utilizzo delle nuove tecnologie
		<u>1.b Prosieguo attività Diffusione house organ Aziendale in formato cartaceo e digitale con pubblicazione nel sito web</u>	Ufficio Stampa	Gennaio-dicembre 2016	<u>N. di pubblicazioni > 2</u>	Ottimizzazione del sistema di informazione con l'utilizzo delle nuove tecnologie
2. Favorire il coinvolgimento dei dipendenti alla mission aziendale		<u>1.c. consentire ai dipendenti l'accesso alla rassegna stampa on line</u>	Ufficio Stampa	Gennaio-dicembre 2016	<u>Dipendenti collegati /dipendenti totali > 50%</u>	Ottimizzazione del sistema di informazione con l'utilizzo delle nuove tecnologie

Obiettivi della comunicazione esterna

La comunicazione esterna rappresenta uno strumento importantissimo per diffondere una immagine aziendale vicina ai bisogni dei cittadini e alle esigenze del territorio nella sua complessità.

Più in particolare la comunicazione esterna deve tendere a sviluppare una stabile interazione con cittadini, singoli e/o associati, a creare una cooperazione con gli organismi istituzionali e le strutture organizzate della società, a sviluppare una immagine affidabile e forte dell'istituzione sanitaria perseguendo l'obiettivo della trasparenza e della partecipazione.

Risa



Obiettivi operativi:

Sulla base di tutto ciò, la comunicazione esterna deve tendere verso i seguenti obiettivi operativi:

- 1) Favorire l'accesso ai servizi sanitari
- 2) Favorire l'accesso ai servizi all'utenza straniera
- 3) Sviluppare la partecipazione e l'ascolto dei cittadini
- 4) favorire la condivisione delle scelte di politica sanitaria con i principali interlocutori istituzionali al fine di pervenire a soluzioni organizzative, per garantire i livelli di assistenza su tutto alla popolazione della ASP

DEFINIZIONE DEL TARGET

Il target della Comunicazione esterna è costituito da:

- cittadini italiani e stranieri sul territorio considerati sia singolarmente sia come categorie significative nel rapporto di fruizione dei servizi e delle prestazioni erogate dall' Azienda.
- enti locali, scuole, altri enti pubblici;
- organizzazioni sindacali
- stakeholder (Associazioni di categorie, Associazioni di Volontariato, Associazioni di tutela dei cittadini, fondazioni, ecc);
- Media, New Media, blogger, social network.

STRATEGIE DI COMUNICAZIONE

L'efficacia della comunicazione dipende dalla capacità di raggiungere i destinatari e di trasmettere il messaggio che si vuole dare. Perciò, partendo dagli obiettivi sopra definiti e cioè informare, coinvolgere ed ottenere la partecipazione degli operatori, è importante individuare il canale e le modalità affinché le informazioni giungano a destinazione nella forma desiderata. Tale processo comporta la definizione degli "strumenti comunicativi" che determinano la "strategia" dell'Azienda. Per tale ragione sarà utile proseguire nell'anno 2016 con un progetto di comunicazione moderno già implementato nell'Azienda che garantisce il principio di trasparenza ed efficacia dell'attività amministrativa, che guarda a tutti i Media presenti a livello locale, regionale e nazionale, tradizionali ed innovativi, interfacciandosi anche con blogger, giornalisti di portali e di communities virtuali.

Gli strumenti da utilizzare per informare l'utenza devono avere le seguenti caratteristiche:

- essere in grado di raggiungere tutti i cittadini;
- essere molto chiari ed esplicativi;
- permettere anche una comunicazione circolare.

STRUMENTI DELLA COMUNICAZIONE ESTERNA			
Strumenti	Strumenti	Strumenti	Strumenti

Rice

[Signature] 12

House-organ	Sito web aziendale	Riunioni e incontri di lavoro	Comunicati stampa Conferenze stampa
Rivista istituzionale	Rivista istituzionale digitale		Blogger, social network
Rassegna stampa	Rassegna stampa digitale		
Poster e cartelloni		Incontri informativi con CCA Associazioni di volontariato ecc	Conferenze stampa
Brochure, depliant e volantini	Link dedicati a particolari iniziative		Eventi, congressi, ecc
Lettere	Posta elettronica		Blogger social network giornali online
Carta dei servizi			Trasmissioni e spot televisivi e radiofonici

Obiettivo Generale N. 2: Porre il cittadino al centro del Servizio Sanitario						
OBIETTIVO OPERATIVO	TARGET	DESCRIZIONE DELL'AZIONE	ATTORI COINVOLTI	PERIODO DI REALIZZAZIONE	INDICATORI DI RISULTATO	RISULTATO ATTESO
N.1 Favorire l'accesso ai servizi sanitari	utenza esterna	<u>1.a - Aggiornamento della Carta dei Servizi sanitari sul sito web Aziendale</u> <u>1b. pubblicizzazione nuovi servizi e iniziative aziendali di pubblico interesse attraverso comunicati stampa, materiale</u>	<u>Facility management</u> <u>URP</u> <u>Ufficio Stampa</u>	<u>1a Semestrale</u> <u>1b gennaio-dicembre 2016</u>	<u>1a N. di aggiornamenti uguale a 2</u> <u>1b pubblicizzazione > di 4 iniziative</u>	uso appropriato dei servizi

Nina

[Signature]

		<u>informativo sul sito web e realizzazione di volantini, brochure,</u>				
	Utenza interna/esterna	<u>Aggiornamento del sito internet aziendale e della sezione Amministrazione trasparente</u>	<u>Ufficio Stampa</u>	<u>continuo</u>	<u>Report trimestrali magellanopa.it</u>	
	Utenza interna/esterna	<u>Realizzazione redazionali, spot televisivi, trasmissioni radiofoniche e televisive</u>	<u>Ufficio Stampa</u>	<u>31/12/2016</u>		<u>Campagne di prevenzione e uso appropriato dei servizi</u>
		<u>1.c Inserimento house organ del sito web</u>	<u>Ufficio Stampa</u>	-	-	-
	Utenza interna	<u>Rassegna Stampa digitale</u>	<u>Ufficio Stampa</u>	<u>1/1/2016 – 31/12/2016</u>		
N. 2 Favorire l'accesso ai servizi all'utenza straniera	utenza esterna straniera	2.a) realizzazione "Carta dei Servizi per l'utenza straniera" on line in lingua inglese e francese	URP	31. 12. 2016	pubblicazione sul sito internet aziendale della "carta dei servizi per stranieri" in lingua inglese e francese	uso appropriato dei servizi da parte dell'utenza straniera
N.3 Sviluppare la partecipazione e l'ascolto dei cittadini	utenza esterna	3.a Indagini Customer Satisfaction, realizzazione interviste telefoniche sulla qualità percepita.	URP	gennaio-dicembre 2016	Come definito dalle direttive regionali	maggiore coinvolgimento dell'utenza
		3.b Relazione annuale sui dati rilevati pubblicata sul sito web.	Ufficio Qualità URP Ufficio Stampa	gennaio-dicembre	pubblicazione della relazione	maggiore coinvolgimento dell'utenza

Nim




N. 4 favorire la condivisione delle scelte di politica sanitaria con i principali interlocutori istituzionali al fine di pervenire a soluzioni organizzative, per garantire i livelli di assistenza su tutto alla popolazione della ASP	tutte le associazioni del territorio che hanno formalizzato rapporti di collaborazione con l'ASP	4.a supporto di segretariato al C.C.A.	URP/UOC F.M.			
		4.b coinvolgimento del CCA nelle iniziative dell'Azienda rivolte al pubblico e al miglioramento e monitoraggio dei servizi	URP/UOC F.M.			
		4.c coordinamento delle OdV che partecipano al progetto SOS	URP/UOC F.M.			

Obiettivi della comunicazione inter-istituzionale

Per Comunicazione inter-istituzionale si intende la gestione delle informazioni e la circolazione delle informazioni giuridicamente rilevanti tra l'ASP e l'Assessorato Regionale che ha funzioni di guida, tra le aziende sanitarie e verso i cittadini e altre istituzioni. La circolarità delle informazioni permette la nascita di un linguaggio e di una metodologia di lavoro condivisa tra le varie Aziende Sanitarie che operano nello stesso bacino territoriale di riferimento. In tutti i casi, comunque, l'obiettivo è concorrere a soddisfare l'interesse dei privati cittadini ad ottenere il miglior rapporto possibile con le strutture pubbliche.

Nice



STRUMENTI DELLA COMUNICAZIONE INTER-ISTITUZIONALE

ATTIVITÀ	STRUMENTI	STRUMENTI	STRUMENTI
House-organ	Sito web aziendale	Riunioni e incontri di lavoro	Comunicati stampa Conferenze stampa
Circolari e lettere	Link dedicati		Eventi, congressi, ecc
Rassegna stampa	Rassegna stampa digitale		Redazionali
Rivista istituzionale	Rivista istituzionale digitale		Spot e trasmissioni radiofoniche e televisive
Carta dei servizi	Posta certificata		

Obiettivo operativo	Target	Attori coinvolti	Descrizione dell'azione	periodo	Indicatore	Risultato atteso
1. Creare la rete PROVINCIALE degli UU. RR.PP	Resp.li/ Referen ti degli URP	URP Facility Management	1.a Incontri di lavoro finalizzati allo scopo	gennaio- dicembre 2016	N. di incontri di lavoro	sviluppare una rete di interscambio di informazioni a sostegno degli interventi rivolti al cittadino

12

13