

<p>PIANO DI COMUNICAZIONE AZIENDALE</p> <p>U.O.S. Comunicazione istituzionale e URP</p>	 <p><b>ASP TRAPANI</b> AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE</p> <p><b>DIREZIONE</b> Via Mazzini, 1. 91100 Trapani</p>	<p>Codice del documento: <b>PCA.DrQ</b></p> <p>Data di emissione: <b>20.12.2012</b></p> <p>N° di revisione: <b>5</b></p> <p>Data revisione: <b>19.12.2018</b></p>
---	---	---

## PIANO DI COMUNICAZIONE AZIENDALE

Anno 2019

Adottato con Deliberazione C.S. n.3215 del 20.12.2018

<i>PREPARATO</i>	<i>VERIFICATO</i>	<i>APPROVATO</i>
<p><b>Responsabile UOS Comunicazione Istituzionale e URP</b></p> <p>Dott.ssa Antonella La Commare</p>	<p><b>Responsabile UOC Servizi di Staff Direzione Generale</b></p> <p>Dott. Andrea Pirrone</p> <p><b>Responsabile UOS Comunicazione Istituzionale e URP</b></p> <p>Dott.ssa Antonella La Commare</p>	<p><b>Commissario Straordinario ASP Trapani</b></p> <p>Dott. Fabio Damiani</p>

## **Indice**

1. INTRODUZIONE
2. ANALISI DELLO SCENARIO
  - 2.1 IL TERRITORIO DELL'ASP DI TRAPANI
  - 2.2 STAKEHOLDERS PIU' RILEVANTI SUL TERRITORIO
  - 2.3 LE MACROSTRUTTURE AZIENDALI
  - 2.4 L' UNITÀ OPERATIVA "COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E URP"
  - 2.5 ATTIVITA' REALIZZATE NELL'ANNO 2018
3. PIANO DI COMUNICAZIONE 2019
  - 3.1 OBIETTIVO GENERALE
  - 3.2 OBIETTIVI SPECIFICI E AZIONI DEL PIANO DI COMUNICAZIONE 2019
    - 3.2.1 COMUNICAZIONE INTERNA
    - 3.2.2 COMUNICAZIONE ESTERNA
    - 3.2.3 COMUNICAZIONE INTERISTITUZIONALE
4. DEFINIZIONE DEL TARGET
5. INDIVIDUAZIONE DEGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE
6. MISURAZIONE DEI RISULTATI

## **1. INTRODUZIONE**

In ossequio alla Legge 150/2000 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni” le attività di informazione e di comunicazione svolte in modo istituzionale dall’Azienda Sanitaria Provinciale di Trapani sono ricomprese in modo coordinato ed integrato nel “Piano di comunicazione aziendale”.

Il Piano di comunicazione aziendale rappresenta lo strumento di programmazione delle attività di comunicazione ed è redatto in conformità al D.A. 2511 del 30.12.2013 “Linee Guida per la stesura del piano di comunicazione aziendale”, che statuiscono che “ *Il Piano di Comunicazione rappresenta uno strumento di Governance tramite il quale le singole Aziende Sanitarie coniugano obiettivi, strategie, azioni e strumenti di comunicazione secondo un disegno organico e razionale. Costituisce, inoltre, uno strumento strategico per rendere operative le indicazioni fornite dai documenti di programmazione sanitaria quali, tra gli altri, il Piano Sanitario Nazionale (PSN), il Piano Sanitario Regionale (PSR) e il Piano Attuativo Aziendale (PAA)*”

In una Azienda sanitaria la comunicazione è parte integrante sia dei processi decisionali della Direzione Aziendale sia della relazione operatore paziente che caratterizza l’azienda stessa. Anche gli atti di governo aziendale, dopo essere stati adottati, per riuscire a produrre efficaci risposte nei comportamenti dei cittadini, necessitano, anche ai fini della trasparenza, di un’adeguata comunicazione istituzionale condivisa con la comunità di riferimento.

La finalità del presente documento è quella di rendere partecipe l’intera comunità, coinvolta a vario titolo come portatrice di interesse, delle scelte operate dall’Azienda e rappresenta il complesso di azioni, strumenti ed iniziative che saranno attivate nell’anno 2019 in modo coordinato e trasparente per conferire alla comunicazione aziendale maggiore efficacia.

Il Piano è stato elaborato dal Responsabile dell’U.O.S. Comunicazione Istituzionale e URP e approvato dalla Direzione Strategica Aziendale.

## **2. ANALISI DELLO SCENARIO**

L’ASP di Trapani orienta la programmazione e le strategie organizzative e gestionali alla valorizzazione della centralità del cittadino utente, inteso non solo come destinatario naturale delle prestazioni, ma come interlocutore privilegiato, garantendone l’ascolto, la proposta, il controllo anche ai fini di supporto, modifica o integrazione di attività.

L’Azienda si propone come interlocutore delle istituzioni che operano al servizio della collettività e si impegna ad attuare le funzioni attribuite alla sua competenza con il coinvolgimento delle varie articolazioni del sistema aziendale, nel rispetto delle decisioni assunte dagli organi di governo ad essa preordinate, nella cornice istituzionale del principio di leale collaborazione sancito dal Piano Sanitario Nazionale e dal Piano Sanitario Regionale.

### **2.1 IL TERRITORIO DELL’ASP DI TRAPANI**

L’ASP di Trapani opera su tutto il territorio della Provincia di Trapani, comprendente 24 comuni con una estensione territoriale di 2.459,8 Kmq isole comprese, con una densità abitativa di 176,6 abitanti per Kmq. Per quanto concerne l’analisi dettagliata del territorio si rimanda a quanto già espresso nel Piano della Performance 2018 – 2020, elaborato dall’U.O.C. Controllo di Gestione e consultabile sul sito istituzionale [www.asptrapani.it](http://www.asptrapani.it). [http://www.asptrapani.it/upload/asp\\_trapani/gestionedocumentale/PianoPerformance2018-2020\\_784\\_4874.pdf](http://www.asptrapani.it/upload/asp_trapani/gestionedocumentale/PianoPerformance2018-2020_784_4874.pdf)

## **2.2 STAKEHOLDERS PIU' RILEVANTI SUL TERRITORIO**

La partecipazione attiva della società civile ha un ruolo determinante per l'attuazione degli obiettivi di salute dell'Azienda e il miglioramento della qualità dell'assistenza.

Le Associazioni civiche di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti e quelle degli operatori entrano a pieno titolo nell'assetto istituzionale dell'ASP per mezzo del Comitato Consultivo Aziendale, fondamentale strumento per la partecipazione dei cittadini al Sistema Sanitario, come sancito dall'articolo 9, commi 8 e 9 della Legge Regionale n. 5 del 14 aprile 2009, e disciplinato nel decreto dell'Assessore regionale alla Sanità n. 1019 del 15 aprile 2010.

Il Comitato Consultivo Aziendale dell'ASP di Trapani verrà rinnovato nell'anno 2019.

## **2.3 LE MACROSTRUTTURE AZIENDALI**

Nel rispetto delle vigenti disposizioni regionali in materia, la struttura organizzativa dell'Azienda è costituita da:

- Direzione Strategica: Direzione Generale, Direzione Sanitaria, Direzione Amministrativa
- Strutture di Staff
- Dipartimenti Strutturali e Funzionali
- Presidi Ospedalieri
- Distretti Sanitari

Nello specifico l'area territoriale è suddivisa nei seguenti Distretti Sanitari:

- Distretto di Trapani, comprendente i Comuni di Trapani, Favignana, Paceco, Erice, Valderice, Buseto Palizzolo, Custonaci, San Vito Lo Capo.
- Distretto di Marsala, comprendente i Comuni di Marsala e Petrosino.
- Distretto di Mazara del Vallo, comprendente i Comuni di Mazara del Vallo, Salemi, Vita e Gibellina.
- Distretto di Castelvetrano, comprendente i Comuni di Castelvetrano, Partanna, Santa Ninfa, Campobello di Mazara, Salaparuta e Poggioreale.
- Distretto di Alcamo, comprendente i Comuni di Alcamo, Castellammare del Golfo e Calatafimi-Segesta.
- Distretto di Pantelleria, comprende il Comune di Pantelleria.

L'organizzazione dei Presidi Ospedalieri risulta essere la seguente:

- DEA I livello- Ospedale "S. Antonio Abate" di Trapani e di Salemi
- DEA I livello- Ospedale "Paolo Borsellino" di Marsala
- Presidio di base – Ospedale "S.Vito e S. Spirito" di Alcamo
- Presidio di base "Ospedale Abele Ajello" di Mazara del Vallo
- Presidio di base "Ospedale Vittorio Emanuele II" di Castelvetrano
- Presidio in zona disagiata- Ospedale "Bernardo Nagar" di Pantelleria

## **2.4L' UNITÀ OPERATIVA "COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E URP"**

L'Unità Operativa, "Comunicazione Istituzionale e URP" in staff alla Direzione Generale, partecipa alla messa a punto delle strategie innovative, per lo sviluppo della comunicazione istituzionale sia interna che esterna.

Costituisce punto di raccolta dei dati provenienti da ogni Struttura aziendale nonché di qualsiasi altro materiale, anche esterno, meritevole di diffusione. Partecipa inoltre alla rete regionale per la Comunicazione e ha individuato al suo interno il referente aziendale per il Comitato Consultivo Aziendale.

Tra i suoi compiti anche il controllo relativo alla applicazione della normativa in materia di certificazione e dichiarazioni sostitutive ( art. 15 Legge 183 del 12.11.2011), che trova visibilità nel sito web aziendale alla sezione "Amministrazione Trasparente".

Al suo interno sono collocati l'Ufficio Stampa e l' Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

- **Ufficio Stampa**

Rappresenta, con l'URP, il punto di collegamento tra l'Azienda e il Territorio. Gestisce l'informazione con gli organi a mezzo stampa, radiofonici, televisivi e on-line e ha tra le varie competenze:

- la responsabilità dell'immagine coordinata dell'azienda e dell'uso del logo aziendale;
- la responsabilità della rassegna stampa giornaliera;
- la cura e la pubblicazione dei comunicati stampa;
- l'organizzazione di conferenze stampa;
- contribuire alla organizzazione di eventi pubblici;
- fornire supporto tecnico e consulenza sulla comunicazione massmediale.

Nota. Attualmente, per disposizione della Direzione strategica aziendale, l'Ufficio stampa è funzionalmente alle dirette dipendenze del Direttore Generale

- **Ufficio Relazioni con il Pubblico ( URP)**

L' Ufficio Relazioni con il Pubblico rappresenta uno dei principali strumenti organizzativi attraverso cui le amministrazioni pubbliche possono assolvere ai loro compiti di comunicazione e relazione con l'utenza. Presso l'ASP di Trapani sono operativi n°5 URP, uno per ogni DEA di primo livello e per ogni Presidio di base ( Trapani, Marsala, Mazara del Vallo, Castelvetrano, Alcamo). Per ogni URP aziendale è stato individuato un Referente che assicura il front office per i servizi sanitari posti nel territorio di riferimento. I Referenti URP svolgono il proprio servizio in favore dei cittadini sia in ambito ospedaliero sia nelle strutture distrettuali.

La Mission degli URP è dare piena visibilità alle attività dell' ASP, garantendo al cittadino la possibilità di partecipare ed accedere all'attività della stessa, anche attraverso il coinvolgimento e l'aggiornamento costante rispetto agli iter dei procedimenti amministrativi.

Le attività istituzionali espletate sono le seguenti:

- agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni;
- coordinare le reti civiche;
- attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- garantire l'esercizio del diritto di informazione, di accesso e di partecipazione (l. 241/90 e successive modificazioni);
- garantire la reciproca informazione fra l'URP e le altre strutture operanti nell'organizzazione, nonché fra gli URP delle varie amministrazioni

L'ASP di Trapani, conformandosi alla Direttiva assessoriale prot. n° 2521 del 12/01/2011, ritiene che la scelta di stipulare eventuali contratti di sponsorizzazione possa essere utilizzata quale forma di finanziamento per migliorare gli standards dei servizi di qualità e dei servizi erogati all'utenza, per campagne di comunicazione istituzionale, di informazione ed educazione alla salute, aventi come destinatari cittadini ed utenti. A tal uopo l'ASP, con Deliberazione n°2600 del 4 Giugno 2012, ha adottato il Regolamento Aziendale per la disciplina e gestione delle sponsorizzazioni, offrendo così anche alle Aziende private una diversa opportunità di marketing e di sviluppo commerciale, consentendo alle stesse una diffusa visibilità quotidiana.

## **2.5 ATTIVITA' REALIZZATE NELL'ANNO 2018**

Nell'anno 2018 sono state realizzate le attività necessarie per garantire il rispetto dei LEA e il soddisfacimento dei bisogni di salute della cittadinanza. Nel presente Piano si intende porre l'attenzione su quelle attività caratterizzate da originalità e innovazione realizzate per la prima volta nel corso dell'anno; sono state infatti promosse varie iniziative nell'ambito delle tre aree di comunicazione e nello specifico:

### nell'ambito della comunicazione interna:

- **Percorsi Attuativi di Certificabilità del Bilancio (P.A.C.):** è stata posta in essere un'attività formativa per l'implementazione dei Percorsi Attuativi di Certificabilità al fine di favorire la diffusione in Azienda della cultura dei controlli e l'omogenea applicazione delle procedure PAC già adottate dall'ASP di Trapani, nonché di rilevare i fattori di miglioramento atti ad una migliore e completa applicabilità dei controlli interni in Azienda attraverso una sinergia tra il personale amministrativo e sanitario.
- **Servizi di Emergenza:** al fine di favorire la comunicazione degli operatori sanitari con soggetti stranieri che accedono ai servizi di emergenza, è stata firmata una convenzione con il "Quagi Language Centre" al fine di fornire le competenze linguistiche necessarie
- **Folium:** l'Azienda ha attivato un sistema di protocollazione e gestione documentale informatica mediante l'utilizzo dell'applicativo "Folium".
- **Sito WEB:** è stato attivato un processo di rinnovamento del sito Istituzionale [www.asptrapani.it](http://www.asptrapani.it)
- **Portale dei dipendenti:** è stato attivato un processo atto a favorire e rendere più agevole l'uso del portale.
- **Semplificazione delle procedure:** sono state predisposte nuove modalità di lavoro condivise nell'ambito di incontri di comunicazione interna, realizzati in collaborazione con l'U.O.S. Formazione Aziendale.

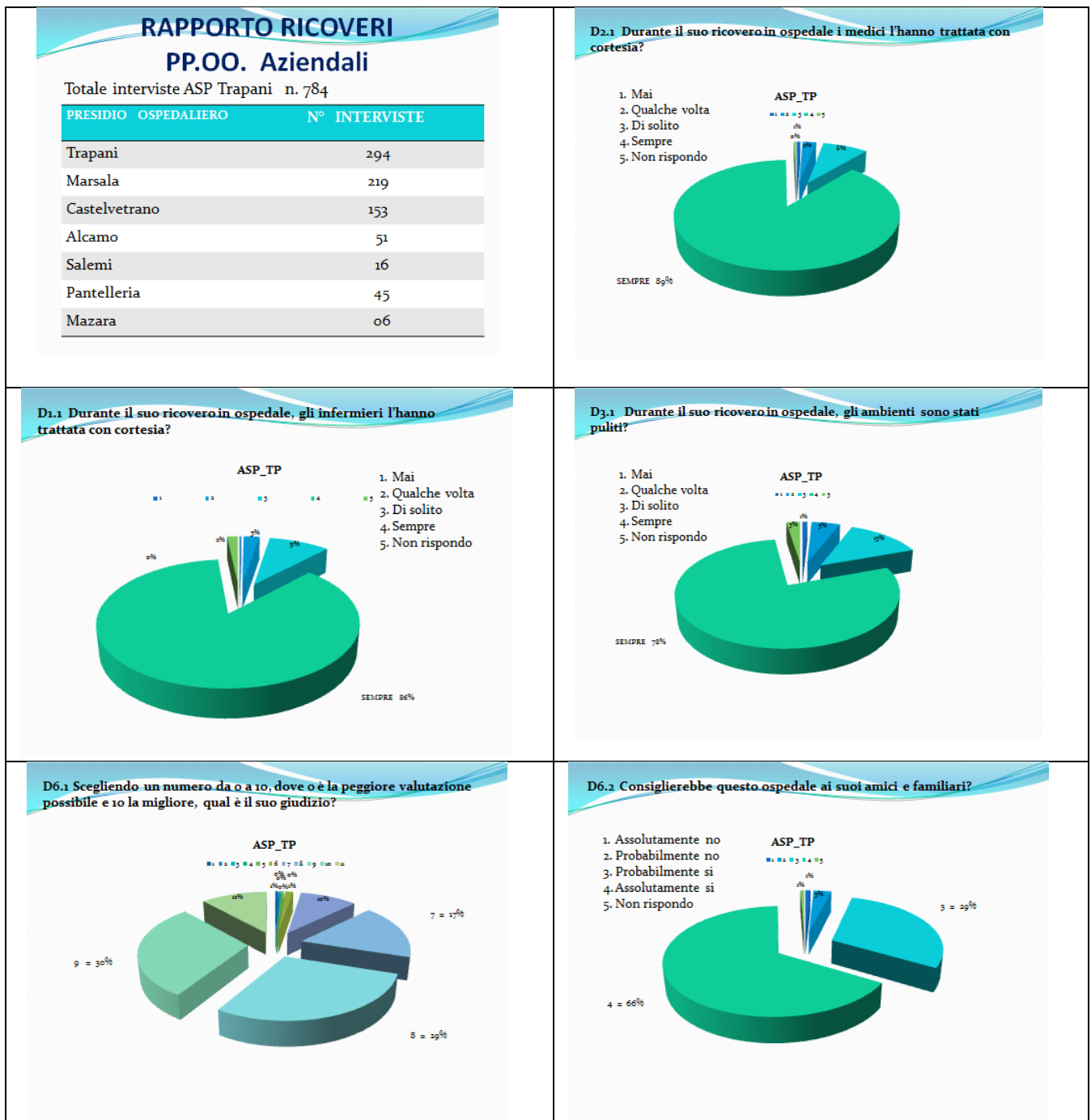
### nell'ambito della comunicazione esterna:

- **Campagne di comunicazione finalizzate alla promozione di corretti stili di vita previsti nel P.A.P (Piano Aziendale di Prevenzione):** il Piano Aziendale della Prevenzione dell'ASP di Trapani è stato sviluppato in coerenza con gli obiettivi e le strategie delineate dal Piano Nazionale della Prevenzione (PNP) 2014-2018 e dal Piano Regionale della Prevenzione (PRP) approvato con D.A n° 351/2016 rispettandone la vision ed i principi che devono improntare l'operato della sanità pubblica. Costituisce non solamente un documento tecnico, ma anche un documento comunicativo utile per creare alleanze con le Istituzioni e le Associazioni del territorio alla base della trasversalità degli interventi, coniugando la complessità progettuale ad una semplicità espositiva per facilitarne la consultazione. Tra le molteplici attività previste nel P.A.P. e coordinate dal Direttore del Dipartimento di Prevenzione, si segnala:
  - a. **Campagna per la Vaccinazione Antinfluenzale 2018:** rivolta a soggetti con età pari o superiore a 64 anni compiuti e i soggetti a rischio. Realizzata a cura del servizio Sanità pubblica, Epidemiologica e Medicina preventiva dell'ASP Trapani, la campagna si è rivelata di grande efficacia.
  - b. **Campagna promozionale di "Educazione alla salute":** è stato implementato un percorso organico di interventi informativi/formativi nelle scuole, rivolti agli insegnanti di ogni ordine e grado della provincia, e mirato ad uniformare le attività di promozione della salute in materia di educazione alimentare. Scuola e ASP quindi insieme nelle problematiche legate all'alimentazione per educare allo star bene.
- **Attività informativa e comunicativa di Educazione alimentare:** a tale scopo il Dipartimento di prevenzione Veterinaria ha realizzato un opuscolo dal titolo "Alimenti e Salute, con l'obiettivo di creare un vademecum sull'educazione alimentare, da diffondere tra gli operatori del settore alimentare, i consumatori e gli studenti delle scuole di II grado.

- **Giornata della salute della donna:** istituita nel 2015 dal Ministero della Salute, nell'aprile 2018 in collaborazione con l'Associazione mogli Medici Italiani sezione di Trapani e l'Associazione Donne Medico, sezione di Trapani, presso il Presidio Ospedaliero di Trapani, tante donne hanno effettuato l'accesso gratuito per una serie di consulenze riguardanti i seguenti percorsi diagnostici: celiachia, diabete, rischio cardiovascolare, rischio osteoporotico, rischio patologie basso tratto genitourinario. Sono stati effettuati 292 screening, 39 esami Moc, ( Mineralometria Ossea Computerizzata per l'osteoporosi ) 28 esami anticorpi per la diagnosi di celiachia, 45 visite cardiologiche con ECG, 32 percorsi menopausa, oltre a 52 esami per diabete, controllo glicemia e Ibm. Il successo della manifestazione ha confermato che l'Azienda sanitaria debba fare rete nella prevenzione della salute per raggiungere sempre più utenti.
- **Divulgazione e promozione della cultura della donazione e del prelievo di organi e tessuti:** All'interno del Progetto di PSN "Donazione organi e tessuti" si è delineato l'obiettivo di promuovere un'efficace cultura della donazione, allo scopo di ridurre il tasso di opposizione. A tale scopo nel corso dell'anno 2018 si è svolto un convegno di presentazione del Progetto presso il Palazzo del Governo di Trapani, al quale sono state invitate tutte le Associazioni di Volontariato che operano nel settore. Inoltre l'ASP ha stipulato una convenzione con la Diocesi di Trapani che si è impegnata a promuovere, tramite le proprie attività sul territorio, la cultura della donazione e a diffondere, attraverso i propri collaboratori, informative periodiche sulla donazione e il trapianto di organi e tessuti, compreso il modulo per l'espressione di volontà di donazione degli organi del Coordinamento Locale Trapianti. Infine, è stato svolto anche un corso formativo rivolto agli insegnanti, ai volontari delle Associazioni e agli operatori dell'URP e dell'Ufficio Stampa Aziendali per fornire indispensabili strumenti informativi e comunicativi in tema di prelievo e trapianto degli organi e tessuti, in modo da poter favorire, da un lato, un'umanizzazione del trattamento, dall'altro, la programmazione di piani di azione integrati.
- **Rinnovo dell'apparecchiatura terapeutica per la fototerapia:** presso l' U.O.C. di Dermatologia del P.O. di Trapani è stata attivata una nuova cabina di Fototerapia che sostituisce la precedente e consente, con un'attrezzatura all'avanguardia, di continuare a trattare i numerosi pazienti della provincia di Trapani e di quelle vicine, affetti da patologia infiammatorie croniche quali la psoriasi, la dermatite atopica, il lichen, la vitiligine, e tumorali quali i linfomi cutanei.
- **Progetto HUCARE 2:** il progetto realizzato presso l'U.O.C. di Oncologia del Presidio Ospedaliero di Trapani, si è posto l'obiettivo di accrescere l'umanizzazione delle cure affrontando i bisogni psicosociali dei pazienti oncologici e migliorando la comunicazione con il personale sanitario.
- **Protocollo d'intesa tra "Teatro delle Radici" e ASP Trapani:** il Protocollo d'intesa tra il "Teatro Di Fuori" Onlus e l'Azienda Sanitaria Provinciale di Trapani, è il frutto di una reale corrispondenza d'intenti e di azioni su un piano di lavoro comune avviato dalla compagnia e dal Dipartimento di Salute Mentale. Sono stati raggiunti gli scopi prefissi tra cui l'attuazione di **Officina Coscienza** e la riqualificazione di uno spazio all'interno della Cittadella della Salute in sede culturale, aggregativa volto a proporre ed accogliere idee/progetti sociali, culturali, riabilitativi e inclusivi. E' stato creato un gruppo integrato formato da persone con varie disabilità psicofisiche, da professionisti e volontari del sociale che lavorano attorno al progetto comune.
- **APP "ASP e i giovani":** attraverso un lavoro di collaborazione degli istituti scolastici dei Trapani, è stata creata un'applicazione gratuita realizzata dai giovani e diretta ai giovani. Si è trattato di un progetto ambizioso che si è posto l'obiettivo di costruire un vademecum interattivo su servizi e tematiche inerenti la salute.
- **Utilizzo del sistema di social communication "Twitter" attraverso l'indirizzo "twitter @asptrapani.it":** gestito dall'Ufficio Stampa Aziendale.

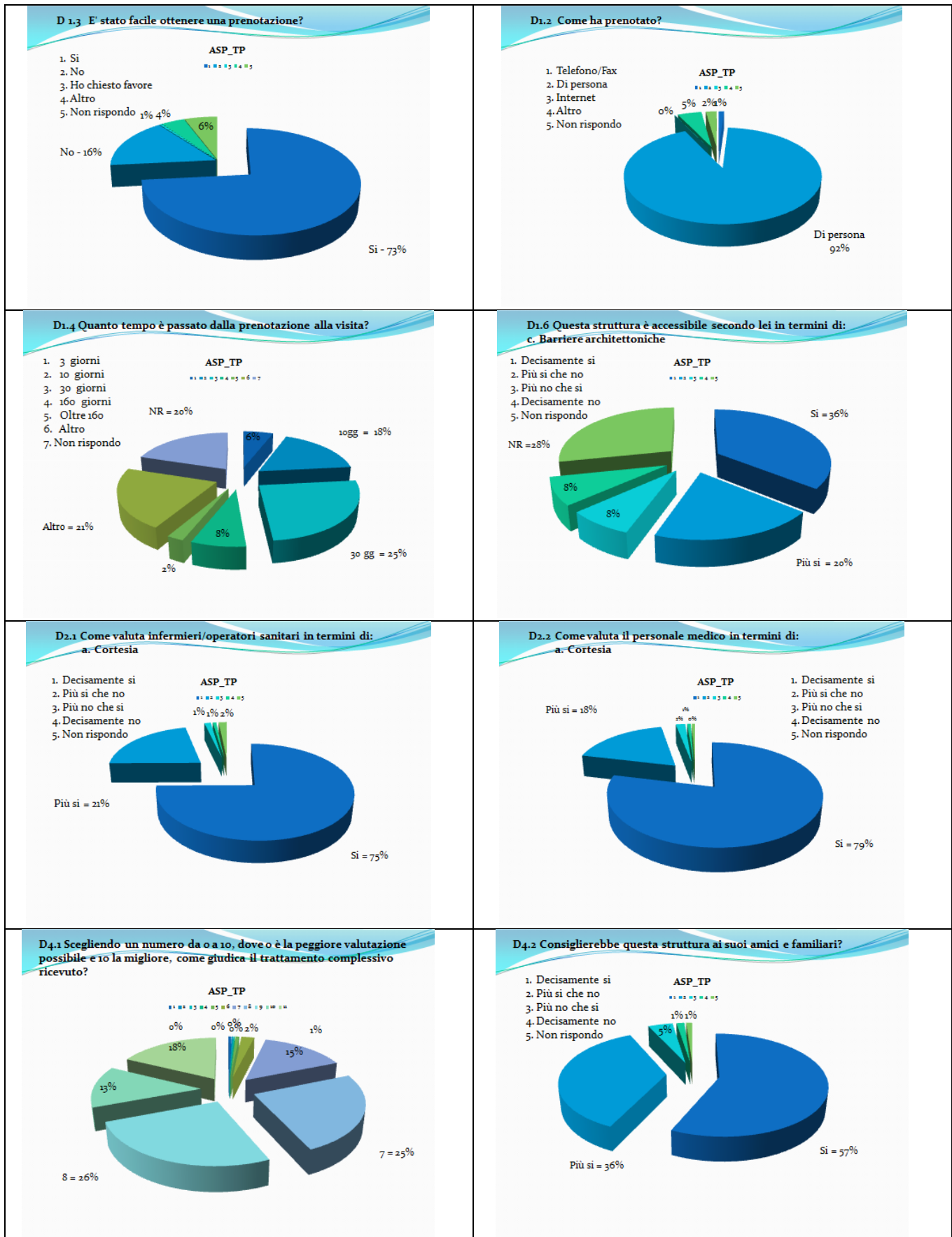
- Customer Satisfaction:** da anni l'Assessorato della Salute, insieme con il Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche dell'Università di Palermo e l'Azienda Ospedaliera Policlinico di Catania, ha avviato una nuova metodologia di rilevazione della qualità percepita introducendo un nuovo questionario, una nuova modalità di somministrazione e una indagine di tipo campionario, che sostituisce la precedente modalità censuaria. L'obiettivo primario è stato quello di ottenere informazioni utili sui servizi di cura da parte dell'utenza, così come richiesto dalla normativa, al fine di migliorare e monitorare i servizi sanitari offerti all'utenza, in modo da avviare politiche di miglioramento. Per quanto concerne l'indagine svolta nell'anno 2018 i dati sono in corso di elaborazione. Si riportano di seguito i risultati ritenuti più rilevanti dell'indagine svolta nel 2017 e si rimanda al report prodotto dall'Assessorato della Salute e visionabile dall'aprile 2018 sulla piattaforma regionale "qualitasiciliassr" in cui viene declinata l'analisi completa dell'indagine.

Sono state effettuate n. 784 interviste relative alle prestazioni di ricovero presso i PP.OO. Aziendali da cui è emerso una buona soddisfazione degli utenti per i servizi sanitari come si evince dai grafici seguenti





Sono state effettuate n. 1358 interviste relative alle prestazioni ambulatoriali sia nei Presidi Ospedalieri che nei Distretti Sanitari come si evince dai grafici seguenti



- **Customer Satisfaction presso i Pronto Soccorso:** nell'anno 2018, l'Assessorato alla Salute ha assegnato un obiettivo di funzionamento e salute finalizzato al miglioramento della qualità dei servizi offerti nei Pronto Soccorso della nostra Azienda. Il Progetto, avviato nel marzo 2018, ha previsto la raccolta dei consensi all'intervista e l'inserimento degli stessi sul portale regionale "qualitasiciliassr" a cura del personale aziendale.

**nell'ambito della comunicazione interistituzionale:**

- La **Rete Civica della Salute (RCS):** con lo scopo di supportare il miglioramento della comunicazione istituzionale sanitaria e di sensibilizzare i cittadini sul corretto utilizzo dei servizi, l'RCS si è proposta, come obiettivo primario, quello di aumentare e qualificare l'apporto della partecipazione civica nel settore sanitario sia attraverso il metodo del coinvolgimento attivo sul territorio, sia favorendo la capitalizzazione dei saperi e delle competenze provenienti da diversi organismi istituzionali e non (es. associazioni di volontariato) presenti nel territorio provinciale.
- **Piani di zona:** con tale strumento l'ASP, in sinergia con i Comuni del territorio provinciale, è intervenuta per assicurare servizi unitari, con economie di risorse finanziarie, con razionalizzazione degli interventi finalizzati al conseguimento di risultati concreti per l'eliminazione, o almeno, per l'attenzione sostanziale dei disagi. Intendimento prioritario nel superamento degli elementi di criticità è stato quello di una piena integrazione del servizio reso soprattutto dai Comuni, con quello sanitario curato dalla competente Azienda Sanitaria, e ciò per la natura unica del servizio voluto dalla legislazione vigente.
- **Progetto "Alternanza scuola – lavoro":** è stato stipulato un protocollo d'intesa per la promozione e realizzazione di attività di alternanza scuola-lavoro tra l'Azienda Sanitaria Provinciale di Trapani l'Ufficio Scolastico Provinciale di Trapani, per la durata di tre anni, avente quale obiettivo il qualificare ed ampliare l'offerta formativa negli Istituti di Istruzione Secondaria Superiore della provincia di Trapani e il favorire negli studenti lo sviluppo di competenze tecniche trasversali spendibili sia nella prosecuzione del percorso formativo che nell'inserimento nel mercato del lavoro. Nell'anno 2018 gli Istituti Scolastici che hanno stipulato convenzione con l'ASP di Trapani per l'Alternanza Scuola-Lavoro sono stati: il Liceo Scientifico "V. Fardella"- Liceo Classico "L. Ximenes" di Trapani, di cui hanno partecipato all'esperienza 74 alunni; i Licei "Cipolla"- "Pantaleo"- "Gentile" di Castelvetrano, con 25 ragazzi; l'Istituto "Giovanni XXIII" – "Cosentino" di Marsala, con l'adesione di 22 allievi; l'Istituto "R. D'Altavilla" – "V. Accardi" di Mazara del Vallo, con la partecipazione di 75 studenti; l'Istituto "L. da Vinci" di Trapani, di cui hanno partecipato 7 alunni; gli allievi dei suddetti Istituti Scolastici hanno svolto l'esperienza presso varie Strutture Aziendali Territoriali e Ospedaliere.
- **Progetto Silver (Soluzioni Innovative per la Vulnerabilità e il Reinserimento sociale dei migranti):** approvato nell'ambito del "Fondo Asilo Migrazione e Integrazione (FAMI) 2014-2020" il Progetto ha come soggetto capofila l'Azienda Sanitaria Provinciale di Trapani e ha coinvolto, oltre a 7 Aziende Sanitarie della Regione Sicilia, anche un network di 11 soggetti del privato sociale già operanti su tutto il territorio regionale. Il Progetto ha posto particolare attenzione alla formazione e al supporto degli operatori che si prendono cura dei soggetti immigrati.
- **Attività formativa A.S.P. e Scuola:** al fine di favorire un confronto tra specialisti sanitari, famiglie e genitori per l'elaborazione condivisa di un piano di intervento appropriato, l'Azienda ha avviato vari percorsi formativi destinati ai suddetti soggetti. Nello specifico sono stati attivati tre corsi di formazione:
  - a. **ADHD (deficit di attenzione e iperattività):** Corso "Dalla valutazione al trattamento dei disturbi dirompenti e del comportamento".

- b. **Diabete e obesità in età evolutiva:** Corso “Percorso assistenziale per soggetti con obesità in età evolutiva e diabete mellito” .
  - c. **FED “Formazione, Educazione e Dieta”:** Corso di 2° livello “Educatori FED”.
- **Progetto “ L’ASP va in ufficio”:** studi recenti hanno dimostrato che l’impiegato, prototipo del lavoratore sedentario, svolgendo mansioni con ridotto movimento fisico nel corso dell’intera giornata lavorativa, è soggetto in modo esponenziale all’insorgenza di malattie metaboliche e di ricambio, nonché di patologie cardiovascolari. A tal fine, nell’anno 2018 è stato stilato Protocollo d’intesa tra l’ASP e il Tribunale Civile e Penale di Marsala, con lo scopo di effettuare uno studio osservazionale, in materia di sedentarismo al fine di prevedere strategie di prevenzione “primaria” dei fattori di rischio, cioè interventi in grado di prevenire l’insorgenza della malattia e che hanno il loro cardine nell’applicazione di stili di vita adeguati, che comprendano sia gli aspetti nutrizionali che l’esercizio fisico.
  - **Responsabilità Professionale:** l’Azienda Sanitaria Provinciale di Trapani, in collaborazione con il Presidente e i Giudici della sezione penale e civile del Tribunale di Marsala, ha realizzato apposito percorso formativo rivolto agli esercenti le professioni sanitarie, e destinato ad approfondire e delineare le numerose ed articolate novità introdotte dalla legge di riforma Gelli /Bianco.

### 3. PIANO DI COMUNICAZIONE 2019

#### 3.1 OBIETTIVO GENERALE:

Le attività di informazione e di comunicazione nelle Aziende Sanitarie vengono svolte in attuazione dei principi che regolano in generale la trasparenza e l’efficacia dell’azione amministrativa.

L’Azienda Sanitaria Provinciale di Trapani, nell’utilizzare la comunicazione come strategia e nelle relazioni fra l’Azienda ed il cittadino/utente e tra l’Azienda e gli operatori aziendali individua, nelle attività di comunicazione lo strumento necessario ad orientare i cittadini, le imprese e le istituzioni al corretto utilizzo dei servizi sanitari. Pertanto, in coerenza con gli obiettivi strategici ed operativi aziendali, vengono declinati obiettivi operativi che si incardinano nelle tre specifiche aree della Comunicazione Interna, Esterna e Interistituzionale. A tal fine il seguente Piano come richiamato nelle “Linee guida per la stesura del piano di comunicazione aziendale”, già citate, fa riferimento ai seguenti principi:

- **Centralità della persona:** la persona nella sua globalità e nella pluralità dei fattori che concorrono al suo benessere psicofisico e sociale, è al centro degli interessi dell’Azienda ed è assunta a costante punto di riferimento per la programmazione, l’organizzazione, la gestione ed il controllo delle attività aziendali. Ogni strategia ed iniziativa nell’ambito della comunicazione deve tenere in primaria considerazione il presente principio.
- **Uguaglianza ed imparzialità:** i cittadini accedono alle prestazioni senza distinzioni e privilegi. La tutela della salute è un diritto fondamentale garantito a tutti. Nessuno può essere discriminato nel diritto all’assistenza sanitaria per motivi di sesso, età, razza, convinzioni etiche, religiose, politiche, filosofiche, condizioni patologiche, sociali, economiche giuridiche. In tal senso la comunicazione e l’informazione deve essere in grado di raggiungere con imparzialità e capillarità tutte le fasce di popolazione del territorio.
- **Continuità:** ai cittadini-utenti è garantita la continuità delle prestazioni necessarie, senza interruzione nello spazio e nel tempo. A tal fine l’Azienda promuove l’integrazione delle cure primarie rese dai Medici di Famiglia con quelle erogate a livello distrettuale, ospedaliero e dipartimentale, avendo particolare riguardo alle esigenze dei cittadini portatori di patologie acute e croniche, convalescenti e lungodegenti. In tal senso la comunicazione deve garantire con costanza l’informazione ai cittadini.
- **Diritto di scelta:** i cittadini /utenti hanno diritto alla libera scelta del Medico di Fiducia e del soggetto erogatore di prestazioni diagnostiche e specialistiche, con oneri a carico dell’Azienda se le prestazioni sono rese da strutture dell’Azienda o da esse accreditate.

- **Partecipazione:** l'Azienda ritiene che la partecipazione ed il contributo informato dei cittadini, delle Associazioni di volontariato alla gestione dei problemi di salute sia strumento di sviluppo della democrazia e del miglioramento dei servizi.
- **Efficienza ed Efficacia:** le attività, sono finalizzate alla risoluzione dei bisogni sanitari (efficacia), valutando, al contempo, le risorse impiegate per erogare tali prestazioni (efficienza).
- **Trasparenza:** qualunque soggetto che abbia motivato interesse, può avere accesso agli atti dell'Azienda, con le modalità ed i limiti previsti dalle vigenti disposizioni. Allo stesso modo il sistema di comunicazione aziendale assicura l'assoluta trasparenza delle scelte aziendali informando tempestivamente i cittadini.
- **Equità:** l'Azienda Sanitaria Provinciale è consapevole che i cittadini più deboli e svantaggiati e i giovani sono i naturali destinatari del SSN e quelli che, pur potendo trarre maggior vantaggio dai suoi servizi, sono tra coloro che meno li utilizzano.
- **Innovazione:** l'Azienda sanitaria di Trapani realizza interventi comunicativi adeguati alle reali esigenze ed attitudini della popolazione, utilizzando anche le nuove tecnologie della comunicazione più utilizzate dai giovani.

### **3.2. OBIETTIVI SPECIFICI E AZIONI DEL PIANO DI COMUNICAZIONE 2019**

#### **3.2.1 Comunicazione Interna**

La comunicazione interna si pone come obiettivo tradizionale il portare a conoscenza dei dipendenti le informazioni che li riguardano, per un maggior coinvolgimento nella vita e nell'organizzazione aziendale, attivando strumenti dedicati al consolidamento dei rapporti con i colleghi ed i professionisti che operano a vario titolo. Pertanto lo sviluppo di tale area consente di attivare un processo di sensibilizzazione sul ruolo della comunicazione interna e della sua ricaduta verso l'esterno sia in termini di efficacia nell'orientamento alla fruizione dei servizi, sia in termini di miglioramento dell'immagine dell'azienda nonché sul senso di appartenenza alla stessa da parte degli operatori. Lo sviluppo di tale area non può prescindere dal potenziamento dei sistemi tecnologici e dei canali comunicativi di cui l'ASP dispone e dall'implementazione di nuovi sistemi.

**Obiettivo: creare sistemi e processi in grado di rafforzare il senso di appartenenza del personale e ridurre costi derivanti da errata o mancata comunicazione**

#### **Azioni :**

- Aggiornamento continuo e dinamico del portale istituzionale "www.asptrapani.it".
- Implementazione dei Percorsi Attuativi di Certificabilità (P.A.C.) con l'obiettivo di favorire la diffusione in Azienda della cultura dei controlli e una piena applicazione delle procedure PAC già adottate dall'ASP di Trapani, attraverso attività formative e incontri tra i soggetti a vario titolo coinvolti per accrescere la consapevolezza del necessario cambiamento culturale che il nuovo processo impone.
- Implementazione del sistema di protocollazione informatica "Folium" in tutte le articolazioni aziendali.
- Utilizzo sempre più agevole del portale dei dipendenti.
- Predisposizione, , di modalità di lavoro che permettano la semplificazione delle procedure e la realizzazione di eventi aziendali di condivisione delle nuove procedure, in collaborazione con l'U.O.S. Formazione Aziendale.
- Rendere agevole le iscrizioni, attraverso il sito istituzionale, ai corsi formativi aziendali e la trasmissione *on line* degli attestati formativi.
- Rendere sempre più agevole la comunicazione degli operatori sanitari con soggetti stranieri che accedono ai servizi di emergenza con l'acquisizione di competenze linguistiche con attività formative tramite convenzione con il Quagi Language Centre;
- Incentivare lo sviluppo di competenze e abilità comunicative, utili nella relazione di aiuto per migliorare la qualità comunicativa tra operatori e utenti, attraverso un corso di formazione specifico.

### **3.2.2 Comunicazione Esterna**

La comunicazione esterna rivolta all'utenza e agli stakeholders, si pone come obiettivo quello di far percepire ai destinatari la qualità dei servizi offerti. In ambito prettamente sanitario la comunicazione esterna rappresenta un canale permanente di ascolto e verifica del livello di soddisfazione del cliente/utente, tale da consentire all'organizzazione di adeguare di volta in volta il servizio offerto. A tal scopo, l'Azienda utilizza una serie di strumenti che ne consentono ampia diffusione consentendo, così, la partecipazione attiva dei cittadini che, attraverso il Comitato Consultivo Aziendale, possono apportare validi contributi al miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Nella progettazione dei processi comunicativi si deve tener conto di tre aree in cui vengono declinati gli obiettivi specifici che la comunicazione esterna si pone e cioè:

- sistema di iniziative e di informazione;
- sistema di promozione delle attività;
- sistema di scambio tra la sanità e la cittadinanza.

La comunicazione esterna si propone, dunque, di:

- promuovere la cultura della prevenzione e della sicurezza
- promuovere l'assistenza sanitaria pubblica
- promuovere l'adozione dei corretti stili di vita nella comunità in generale
- rendere più mirato il ricorso all'assistenza sanitaria pubblica attraverso un processo di umanizzazione delle cure facilitando la fruibilità delle prestazioni e migliorando l'appropriatezza clinica ed organizzativa
- corresponsabilizzare i cittadini rendendoli partecipi delle problematiche sanitarie e coinvolgendoli attivamente nella proposizione di soluzioni
- orientare l'utenza, nel rispetto del principio di libera scelta, ad una fruizione consapevole dei servizi pubblici, attraverso strumenti di comunicazione sia tradizionali che innovativi in grado di raggiungere target più ampi
- rendere conto al cittadino delle scelte e dei risultati ottenuti

**Obiettivo: diffusione della conoscenza e dell'empowerment del cittadino sia sulla rete dei servizi sanitari offerti che sui temi di promozione alla Salute.**

#### **Azioni:**

- **Campagna di comunicazione finalizzata alla promozione di corretti stili di vita previsti nel P.A.P (Piano Aziendale di Prevenzione):** Anche per l'anno 2019 il documento costituisce uno strumento tecnico comunicativo atto a creare alleanze con le Istituzioni e le Associazioni del territorio alla base della trasversalità degli interventi, coniugando la complessità progettuale ad una semplicità espositiva per facilitarne la consultazione. Tra le molteplici attività previste nel P.A.P., coordinato dal Direttore del Dipartimento di Prevenzione, per l'anno 2019 in continuità con l'anno 2018 si segnala:
  1. **Campagna di prevenzione del tumore del Colon Retto:** rivolta ad un target specifico di uomini e donne avrà lo scopo primario di prevenire la mortalità, aumentare la sopravvivenza e migliorare la qualità della vita dei soggetti affetti dal tumore del colon-retto. Per l'anno 2019, ci si pone l'obiettivo di raggiungere un numero sempre maggiore di soggetti.
  2. **Campagna per la Vaccinazione Antinfluenzale 2019:** rivolta a soggetti con età pari o superiore a 64 anni compiuti e i soggetti a rischio. Realizzata a cura del servizio Sanità pubblica, Epidemiologica e Medicina preventiva dell'ASP Trapani, la campagna si pone l'obiettivo di coprire una parte sempre più ampia della popolazione a rischio.

3. **Campagna promozionale di “Educazione alla salute”**: anche per l’anno 2019 il percorso che prevede il coinvolgimento degli Istituti scolastici nel percorso educativo sui corretti stili di vita legati soprattutto all’alimentazione sarà obiettivo dell’Azienda.

- **Attività informativa e comunicativa di educazione alimentare:** a tale scopo il Dipartimento di Prevenzione Veterinaria intende, per l’anno 2019, elaborare e pubblicare un opuscolo in materia di sanità veterinaria da destinare agli operatori del settore e diffondere, attraverso appositi incontri nelle scuole, l’opuscolo informativo “Alimenti e salute” già pubblicato nel 2018.
- **Diagnosi e terapia dei pazienti affetti da melanoma cutaneo:** grazie alla sforzo congiunto dei componenti del gruppo interdisciplinare Melanoma, coordinato dal Direttore dell’U.O.C. Dermatologia del P.O. di Trapani, tra breve si potrà effettuare la procedura di ricerca e biopsia del Linfonodo Sentinella presso l’U.O.C. di Chirurgia Generale del P.O. di Trapani, dove sarà eseguita la procedura e l’eventuale linfadenectomia terapeutica, che consiste nell’asportazione dei linfonodi. Si eviterà così ai pazienti residenti nella provincia di Trapani di doversi recare in altri Presidi Ospedalieri delle altre provincie siciliane o extra regionali, per completare l’iter diagnostico-terapeutico. Con questa nuova opportunità terapeutica saranno trattati i pazienti affetti da melanoma cutaneo dalla diagnosi fino alla eventuale successiva terapia, anche oncologica, che potrà essere eseguita presso le U.O.C. aziendali di Oncologia, evitando ai pazienti inutili e dispendiosi viaggi della speranza.
- **Politica Allattamento al Seno:** l’Assessorato della Salute ha promosso un programma di protezione, promozione e sostegno dell’allattamento al seno . L’A.S.P. di Trapani nel 2018 ha costituito uno specifico Team di lavoro multidisciplinare coordinato dal Direttore dell’U.O.C. Ostetricia e ginecologia del P.O. di Trapani e nel 2019 realizzerà, in collaborazione con il Cefpas, eventi informativi e formativi per le mamme e gli operatori coinvolti.
- **Giornata della salute della donna:** istituita dal Ministero della Salute, anche per l’anno 2019 con tale campagna l’Azienda in collaborazione con Associazioni del territorio realizzerà iniziative aventi l’obiettivo di coinvolgere un numero sempre maggiore di donne.
- **Sistema di prenotazione on line** : attraverso questo sistema si potranno prenotare visite ed esami direttamente on line, attraverso strumenti, come computer e smartphone, che sono ormai di uso comune. Sarà sufficiente accedere al link “CUP on line” nella sezione “Servizi per l’utenza” dell’home page del sito web [www.asptrapani .it](http://www.asptrapani.it).
- **Protocollo d’intesa tra “Teatro delle Radici” e ASP Trapani:** con tale strumento l’ASP di Trapani , in continuità con quanto già realizzato, sosterrà progetti e percorsi che educino alla cura per se stessi e gli altri, nell’ambito della politica di promozione del benessere e della salute della diversità.
- **Divulgazione e promozione della cultura della donazione e del trapianto di organi e tessuti:** L’attività prevista per l’anno 2019 sarà in continuità con quella svolta nel corso del 2018 e si esplicherà attraverso la realizzazione, anche in collaborazione con le Associazioni del territorio, di giornate informative e formative sulla donazione, nonché di eventi in occasione della Giornata nazionale della donazione e trapianto di organi e tessuti, indetta annualmente dal ministro della Salute. La Diocesi, sulla base della Convenzione stipulata nel 2018, continuerà l’attività di promozione della cultura della donazione e di diffusione, attraverso i propri collaboratori, di informative periodiche sulla donazione e il trapianto di organi e tessuti.
- **Utilizzo appropriato del Pronto Soccorso e del Punto di Primo Intervento:** nell’ottica di una reale integrazione tra le strutture ospedaliere e territoriali deputate alla gestione delle urgenze di basso e medio livello, ci si pone l’obiettivo di acquisire le conoscenze in materia di gestione delle urgenze al fine di

ricavare utili elementi che permettano, sulla base dello storico e delle indicazioni assessoriali in materia, di procedere ad una revisione critica dei vigenti protocolli operativi che dovranno comunque essere condivisi e contestualizzati alle diverse esigenze distrettuali.

- **Convenzione tra l'Istituto Superiore della Sanità (ISS) e l'Azienda Sanitaria Provinciale di Trapani:** in un setting di emergenza una comunicazione efficace è importante per fornire assistenza di qualità al fine di armonizzare il sistema e risolvere le criticità presenti. A tale scopo verrà elaborato un "Manuale di comunicazione in emergenza" inteso come strumento di lavoro in grado di migliorare le capacità comunicative degli operatori di Pronto Soccorso nella gestione dei pazienti e dei loro familiari in situazione di emergenza/urgenza.
- **Progetto Partoanalgesia:** trattasi di una metodica di sicura efficacia che consente di effettuare un parto naturale, indolore in quanto blocca la sensibilità dolorifica che ben si inserisce nell'ambito del processo di umanizzazione delle cure.
- **Progetto Intensiva 2.0:** recenti studi hanno dimostrato che per raggiungere gli obiettivi di salute non sempre sono sufficienti tecnologia, farmaci e competenza specialistica ma è importante anche il supporto delle relazioni umane. A tal fine, l' U.O.C. di Anestesia e Rianimazione del P.O. di Trapani ha aderito al progetto intensiva 2.0, che ha come obiettivo principale il miglioramento della correttezza nella comunicazione delle informazioni cliniche ai familiari dei pazienti critici, e come obiettivi secondari il miglioramento del benessere psicologico, sia per i care giver che per gli operatori.
- **Customer Satisfaction:** anche per l'anno 2019 l'Azienda procederà alla rilevazione della qualità percepita attraverso un'intervista telefonica, previa acquisizione del consenso.
- **Customer Satisfaction presso i Pronto Soccorso:** anche per l'anno 2019 viene previsto il proseguo dell'obiettivo di rilevazione dei consensi presso i Pronto Soccorso e la loro registrazione nella piattaforma regionale.
- **Carta dei Servizi:** Nella prospettiva dell'ormai prossima riqualificazione e rifunzionalizzazione della Rete Ospedaliera-Territoriale della Regione Sicilia e della conseguente elaborazione del nuovo Atto Aziendale, si ritiene utile la pubblicazione di una nuova Carta dei Servizi che è uno strumento di comunicazione tra l'Azienda ed il cittadino che verrà così a conoscenza, in maniera semplice ed immediata, dei servizi erogati dall'Azienda, delle modalità di accesso e dei percorsi assistenziali offerti. La Carta dei servizi è anche uno strumento di crescita aziendale da diffondere non solo tra i cittadini e Associazioni ma anche tra gli operatori sanitari con particolare riguardo ai i Medici di Medicina Generale (MMG) e i Pediatri di Liberta scelta (PLS) i quali hanno un ruolo strategico nell'assistenza sanitaria e determinano in modo significativo l'accesso ai servizi attraverso una adeguata informazione all'utenza per la fruizione delle prestazioni sanitarie negli altri ambiti della prevenzione, cura e riabilitazione.

### **3.2.3 Comunicazione Interistituzionale**

Una reale promozione della salute si attua attraverso un approccio intersettoriale in cui la comunicazione rappresenta strumento di integrazione degli interventi e strumento proattivo per la prevenzione e la promozione della salute. Risulta pertanto strategico attivare processi di consapevolezza tra i cittadini facilitando nel contempo lo sviluppo di reti interistituzionali e collaborazioni tra le organizzazioni sanitarie e di terzo settore al fine di rendere più efficaci gli interventi e le iniziative per gli stakeholders.

**Obiettivo:** **Migliorare la comunicazione tra le Istituzioni sanitarie, sociali ed educative della provincia di Trapani**

## Azioni:

- **Rete Civica della Salute (RCS)** con lo scopo di supportare il miglioramento della comunicazione istituzionale sanitaria e di sensibilizzare i cittadini sul corretto utilizzo dei servizi, anche per l'anno 2019, l'ASP di Trapani, con il supporto di tale organismo, si propone di aumentare e qualificare l'apporto della partecipazione civica nel settore sanitario sia attraverso il metodo del coinvolgimento attivo sul territorio, sia favorendo la capitalizzazione dei saperi e delle competenze provenienti da diversi organismi istituzionali e non ( es. associazioni di volontariato) presenti nel territorio provinciale.
- **Piani di zona**: l'ASP, in sinergia con i Comuni del territorio provinciale, interviene per assicurare servizi unitari, con economie di risorse finanziarie, con razionalizzazione degli interventi finalizzati al conseguimento di risultati concreti per l'eliminazione, o almeno, per l'attenzione sostanziale dei disagi. Intendimento prioritario nel superamento degli elementi di criticità dovrà essere quello di una piena integrazione del servizio reso soprattutto dai Comuni, con quello sanitario curato dalla competente Azienda Sanitaria, e ciò per la natura unica del servizio voluto dalla legislazione vigente.
- **Progetto “Alternanza scuola – lavoro”**: nell'anno 2019 proseguirà l'impegno dell'Azienda con l'obiettivo di coinvolgere i giovani affinché possano conoscere in modo diretto i servizi aziendali e valutare con coscienza critica ciò che funziona e ciò che occorre migliorare, divenendo cittadini partecipi e protagonisti della propria salute.
- **Progetto “ L'ASP va in ufficio”**: anche per l'anno 2019 l' Azienda, in collaborazione con il Tribunale Civile e Penale di Marsala, continuerà lo studio osservazionale in materia di sedentarismo al fine di prevedere strategie di prevenzione “primaria” dei fattori di rischio, cioè interventi in grado di prevenire l'insorgenza della malattia e che hanno il loro cardine nell'applicazione di stili di vita adeguati, che comprendano sia gli aspetti nutrizionale che l'esercizio fisico.
- **Progetto Silver (Soluzioni Innovative per la Vulnerabilità e il Reinserimento sociale dei migranti)**: approvato nell'ambito del “Fondo Asilo Migrazione e Integrazione (FAMI) 2014-2020” , il progetto, per l'anno 2019, si pone come obiettivo finale l'integrazione delle diverse agenzie del territorio e la creazione di buone prassi che consentano di rispondere alle problematiche emerse con il fenomeno immigratorio e di risolvere la difficile gestione dei soggetti vulnerabili ospitati nei centri, siano essi adulti che minori stranieri non accompagnati.

### 3. DEFINIZIONE DEL TARGET

La individuazione del target è determinata dall'esigenza di coinvolgere gruppi specifici di decision makers aziendali, di associazioni, di istituzioni, partendo dall'assioma fondamentale che l'efficacia della comunicazione in sanità è strettamente subordinata al reale, qualificato e soddisfacente coinvolgimento di ogni singolo “mattoncino” del sistema.

Pertanto il target di riferimento (declinato nei singoli obiettivi operativi) risulta essere costituito da:

- Personale aziendale
- Decisori aziendali
- Popolazione/utenza: giovani, immigrati, ecc.
- Operatori di aziende fornitori di servizi
- Soggetti esterni (associazioni di volontariato, di categoria, privato sociale, patronati)
- Soggetti Istituzionali pubblici (Comuni, Provincia, Regione, Ministero della Salute)
- Mass- media



## **5. INDIVIDUAZIONE DEGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE**

Gran parte degli strumenti di comunicazione previsti nel presente piano sono finalizzati a sviluppare efficacia ed efficienza nel lavoro interno, nei rapporti con gli stakeholders, nei rapporti con le altre Istituzioni.

Al fine di garantire l'efficacia della strategia adottata nel presente Piano, l'Azienda intende prevedere l'utilizzo integrato delle principali forme comunicative (scritta, visiva, mediatica, informatica, relazionale.....) attraverso l'utilizzo di tutti gli strumenti necessari a garantire accessibilità all'informazione, rapidità di diffusione e capacità di raggiungere i target individuati.

## **6. MISURAZIONE DEI RISULTATI**

Dagli obiettivi generali discendono gli obiettivi operativi a cui sono collegati gli indicatori riferiti alle azioni previste per ciascuno di essi, per i quali peraltro nei vari progetti è specificato il risultato atteso.

Sarà cura della U.O.S. Comunicazione Istituzionale monitorare i risultati conseguiti rispetto a quelli attesi, mettendo in evidenza ove necessario le eventuali criticità riscontrate anche al fine di apportare i dovuti interventi correttivi.