

<p>PIANO DI COMUNICAZIONE AZIENDALE</p> <p>U.O.S. Comunicazione istituzionale e URP</p>	 <p>DIREZIONE Via Mazzini, 1. 91100 Trapani</p>	<p>Codice del documento: PCA.DrQ</p> <p>Data di emissione: 20.12.2012</p> <p>N° di revisione: 6</p> <p>Data revisione: 16.12.2019</p>
---	---	---

PIANO DI COMUNICAZIONE AZIENDALE

Anno 2020

Adottato con Deliberazione D.G. n. 60 del 22.01.2020

<i>PREPARATO</i>	<i>VERIFICATO</i>	<i>APPROVATO</i>
<p>Responsabile UOS Comunicazione Istituzionale e URP</p> <p>Dott.ssa Antonina La Commare</p>	<p>Responsabile UOC Servizi di Staff</p> <p>Dott. Andrea Pirrone</p> <p>Responsabile UOS Comunicazione Istituzionale e URP</p> <p>Dott.ssa Antonina La Commare</p>	<p>Direttore Generale</p> <p>ASP Trapani</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 2019
3. PIANO DI COMUNICAZIONE 2020
 - 3.1 OBIETTIVO GENERALE
 - 3.2 OBIETTIVI SPECIFICI E AZIONI DEL PIANO DI COMUNICAZIONE 2020
 - 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 2020 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/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 è stato rinnovato nell'anno 2019, giusta delibera C.S. 528 del 26/02/2019 e giusta delibera C.S. di integrazione n. 755 del 19/03/2019.

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

2.4 L' 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.).

Giusta art. 13 del C.C.N.L. del Comparto Sanità del 21 maggio 2018 che prevede l'istituzione di nuovi profili per le attività di comunicazione ed informazione, l'U,O,S, Comunicazione Istituzionale e URP dell'ASP di Trapani, nell'anno 2020, si arricchirà di ulteriori profili professionali specialisti in comunicazione istituzionale.

- **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, Castelvetro, 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 2019

Nell'anno 2019 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 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 di 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.
- **Portale web istituzionale:** sono state poste in essere una serie di azioni atti a garantire un aggiornamento continuo e dinamico del portale istituzionale "www.asptrapani.it".
- **Portale della formazione:** con l'istituzione del Portale della formazione "Sailportal" si è costituito un sistema informatico snello e completo atto a rendere agevole la comunicazione con i potenziali partecipanti agli eventi formativi.
Nello specifico, attraverso tale sistema, il partecipante ha l'opportunità di:
 - ✓ verificare i corsi che risultano attivi e procedere direttamente all'iscrizione per quelli facoltativi;
 - ✓ consultare l'archivio storico sui corsi attivati ed espletati dall'Azienda;
 - ✓ consultare il proprio fascicolo digitale in cui sono presenti tutti i corsi frequentati;
 - ✓ consultare il proprio curriculum formativo;
 - ✓ scaricare gli attestati formativi.
- **Portale Concorsi:** in linea con una sempre maggiore informatizzazione dei processi di espletamento delle procedure amministrative volute fortemente dal legislatore nazionale e dall'Anticorruzione, l'ASP di Trapani ha provveduto all'implementazione di una piattaforma *on line* grazie alla quale è stato possibile garantire una maggiore celerità e trasparenza delle procedure selettive. Grazie a tale strumento, infatti, si è consentito di rendere più agevole le attività procedurali non solo agli aspiranti candidati ma altresì agli uffici competenti che hanno potuto ottimizzare tempi e processi di espletamento degli iter concorsuali.
- **Quagi Language Centre:** attraverso la Convenzione con il "QLC" si è reso 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 l'ente di cui trattasi. Al corso hanno partecipato n. 41 discenti e n. 33 hanno già superato gli esami finali.
- **Umanizzazione delle cure:** considerato che le dinamiche comunicative tra operatore sanitario e paziente sono sempre più imprescindibili per un'alleanza terapeutica atta ad evitare che il confronto di differenti sistemi di valore e di differenti giudizi diventino scontro, litigio, contrapposizione o violenza comunicativa gratuita, l'ASP di Trapani ha avviato il progetto "Sviluppo dei processi di umanizzazione delle cure attraverso il cambiamento organizzativo in alcuni settori assistenziali". Con esso si è voluto rispondere alla necessità di attuare interventi operativi che favoriscano cambiamenti organizzativi per potenziare i processi di umanizzazione delle cure e promuovere la specificità della persona e dei familiari. In quest'ottica, nell'anno 2019, è stata realizzata, in risposta al bisogno esperito, un'attività di training on the job presso il P.O. "Sant'Antonio Abate" di Trapani ed è in programma la realizzazione della stessa anche presso gli altri PP.OO. aziendali. Questa esperienza ha previsto la presenza di uno Psicologo in affiancamento al Coordinatore delle Professioni Sanitarie, per un tempo definito in base ai bisogni rilevati, al fine di sostenere i Coordinatori nella

messa in pratica di quanto appreso, durante gli eventi formativi svolti, in materia di lavoro di gruppo, problem solving, comunicazione, ascolto attivo, gestione del conflitto. Ciò mira a contribuire al miglioramento del clima relazionale all'interno delle UU.OO. e alla risoluzione di eventuali criticità rendendo più funzionale ed efficace il lavoro d'equipe.

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 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. Al fine di raggiungere in modo efficiente ed efficace la popolazione, sono state realizzate molteplici iniziative di comunicazione. Tra le attività previste nel P.A.P. e coordinate dal Direttore del Dipartimento di Prevenzione Medica, si segnala:
 - a. **Campagna di comunicazione sugli screening oncologici:** l'ASP di Trapani ha aderito alla campagna Assessoriale di Prevenzione "Screening Oncologici". Si tratta di una campagna di prevenzione dei tumori della cervice uterina, della mammella e del colon retto. La Campagna ha visto il coinvolgimento dei Medici di Medicina Generale che hanno un ruolo fondamentale nella diffusione della corretta informazione ai cittadini utenti. Sono stati realizzati un considerevole numero di poster che sono stati distribuiti in modo capillare nei servizi sanitari coinvolti nonché negli ambulatori dei Medici di Medicina Generale dei vari Distretti Sanitari nonché manifesti affissi nei punti di maggiore visibilità dei Comuni di Trapani, Marsala, Mazara e Castelvetro.
 - b. **Campagna di comunicazione sullo Screening Mammografico:** l'ASP di Trapani ha promosso una campagna di adesione allo screening mammografico attraverso la realizzazione di cinque giornate "Open day" realizzate: domenica 30 Giugno c/o i Presidi Ospedalieri di Trapani, Alcamo, Castelvetro, Marsala e Mazara in cui sono state effettuate n. 174 mammografie e n. 42 sono state programmate; sabato 23 Novembre c/o il P.O. di Pantelleria in cui sono state effettuate n. 38 Mammografie; domenica 24 Novembre presso il P.O. di Trapani in cui sono state effettuate n. 43 mammografie; domenica 01 Dicembre presso i PP.OO. di Marsala e Mazara in cui sono state effettuate n. 32 mammografie a Marsala e n. 10 mammografie a Mazara ; **domenica 15 Dicembre presso i PP.OO. di Castelvetro ed Alcamo.**
 - c. **Campagna di comunicazione sulla Vaccinazione Antinfluenzale 2019:** anche per l'anno 2019 la campagna per la vaccinazione è stata fortemente raccomandata ai soggetti con età pari o superiore a 65 anni compiuti e ai soggetti a rischio, tra i quali bambini e donne in gravidanza. Realizzata a cura del servizio Sanità pubblica, Epidemiologica e Medicina preventiva dell'ASP Trapani, la campagna, partita dal 06 novembre 2019 avrà termine nel febbraio 2020 e si sta rivelando di grande efficacia, grazie anche ad un'attività di promozione divulgativa capillare ed attenta. A tale scopo, infatti sono state realizzate e distribuite su tutto il territorio delle locandine informative, predisposte dai competenti uffici assessoriali, in cui vengono forniti ai cittadini tutte le informazioni utili. Nell'ambito della manifestazione regionale "INFLU-DAY", nella giornata del 12 Dicembre 2019, è stato realizzato un evento comunicazionale con l'obiettivo di promuovere la campagna antinfluenzale tra la popolazione residente avente diritto. Per una capillare ed efficace diffusione dell'informazione su tutto il territorio provinciale, sono stati realizzati dei poster affissi in tutti i servizi sanitari aziendali aperti al pubblico.
- **Campagna di comunicazione sulla Prevenzione sulle infezioni sessualmente trasmesse:** l'ASP di Trapani ha aderito alla Campagna di sensibilizzazione promossa dall'Assessorato della Salute istituendo la

“Settimana della Prevenzione sulle Infezioni Sessualmente Trasmesse” che si svolta dal 25 Novembre al 01 Dicembre. In tale occasione, un team di operatori specializzati ha proceduto alla somministrazione gratuita a pazienti con età compresa tra i 18 e i 40 anni di test screening per la ricerca delle seguenti patologie: HPV, Sifilide, Clamidia, Neisseria gonorrea, HCV E HAV nella popolazione omosessuale. Anche per tale campagna sono stati realizzati dei poster, distribuiti e affissi nei servizi sanitari e, a cura dell’U.O.E.P.S.A., in diverse scuole. È stato, inoltre pubblicato sul sito istituzionale dell’Azienda un video informativo realizzato *ad hoc* dagli uffici assessoriali. Nel corso della settimana sono stati effettuati n. 98 test.

- **Campagna di comunicazione sulla “Sicurezza Alimentare”**: è stato portato avanti 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 e, soprattutto, ad innalzare i livelli di sicurezza degli alimenti più frequentemente consumati dalla popolazione. Scuola e ASP quindi insieme nelle problematiche legate all’alimentazione per educare allo star bene. Nello specifico nelle giornate dell’11 e 13 marzo, sono stati organizzati due incontri, rivolti agli insegnanti di Istituti Scolastici Secondari di I e II grado della Provincia, in occasione dei quali è stato fornito loro l’opuscolo dal titolo “Alimenti e Salute” vademecum sull’educazione alimentare per i consumatori per un sempre maggiore innalzamento dei livelli di sicurezza. Inoltre, in occasione della Giornata Mondiale dell’Alimentazione, svoltasi ad Alcamo nella giornata del 16.10.2019, con il Patrocinio del Comune, si è svolto un incontro informativo dedicato ai ragazzi degli Istituti Scolastici del territorio in cui personale del Dipartimento di Prevenzione Veterinaria ha relazionato sull’argomento relativo ad Alimenti e salute del consumatore.

L’attività di promulgazione del tema sulla “Sicurezza Alimentare”, promossa a cura del Dipartimento Veterinario è ormai istituzionalizzata, pertanto proseguirà anche nell’anno 2020.

- **Cous Cous Fest**: l’ASP di Trapani, con uno stand istituzionale dedicato, ha partecipato alla 22°Edizione del Festival Internazionale dell’integrazione culturale che si è svolto a San Vito Lo Capo dal 20 al 29 Settembre 2019. In tale occasione sono state presentate varie attività sanitarie aziendali e sono state fornite ai cittadini informazioni utili alla prevenzione e alla promozione della salute individuale e collettiva, con particolare riferimento alla sicurezza alimentare che rappresenta uno dei punti fondamentali dei percorsi di prevenzione in coerenza con le Linee guida del Piano Regionale della Prevenzione. Nell’area dedicata, attraverso il contributo di un team di professionisti, sono stati promossi gli screening, le vaccinazioni, la corretta alimentazione in menopausa, il corretto uso degli antibiotici, la prevenzione delle dipendenze comportamentali e delle infezioni ospedaliere nonché la cultura della donazione degli organi. La Direzione Aziendale e un professionista dietologo hanno attivamente partecipato al Cooking show dal tema “Omega 3 e prevenzione cardiovascolare” in cui i benefici, le proprietà e gli effetti collaterali degli Omega 3 sono stati al centro del momento dedicato alla cucina in diretta in cui chef trapanesi hanno reinventato e realizzato il “Tortino di alici con cous cous mediterraneo”.
- **Blu See Land**: l’ASP di Trapani, con uno stand istituzionale dedicato, ha partecipato alla VIII Edizione della Manifestazione, organizzata dal Distretto Produttivo della Pesca, insieme alla Regione Sicilia con il patrocinio del Ministero degli Affari Esteri, il Ministero dello Sviluppo Economico e del Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali, che si è svolta a Mazara del Vallo dal 17 al 20 Ottobre 2019. In tale occasione, attraverso l’impegno di un gruppo di medici e operatori dei settori di competenza, si è promossa un’attività di divulgazione sulla promozione della salute e sicurezza nei settori marittimi e agroalimentari, sui necessari controlli ed esami delle acque, sulla donazione di Organi e tessuti nonché sugli Alimenti e Salute, effettuando anche screening per obesità e diabete, screening per Patologie del Piede, nonché manovre di Rianimazione Cardiopolmonare. Nel corso della manifestazione, il Direttore Sanitario dell’Azienda è intervenuto nel Convegno “La Promozione della Salute e Sicurezza dei Settori Marittimo e Agroalimentare” mentre il Direttore del Dipartimento di Prevenzione Medica è intervenuto nel corso del Convegno “Inquinamento da plastica: l’importanza di combatterlo e le strategie per farlo”.. Nell’ambito di un momento dedicato alla promozione delle eccellenze gastronomiche del gusto e delle

peculiarità tipiche di ogni area, l'ASP di Trapani ha partecipato al Cooking Show dal tema "Pesce azzurro, Omega 3 e valori nutrizionali".

- **Campagna di comunicazione sulla donazione di organi e tessuti:** all'interno del Progetto di PSN 2015 cod. progetto 2015/2.13 "Donazione organi e tessuti" si è delineato l'obiettivo di promuovere un'efficace cultura della donazione, allo scopo di ridurre il tasso di opposizione. Nel corso dell'anno 2019 è stata implementata una campagna comunicativa capillare ed efficace che ha visto la realizzazione di roll-up e gadget informativi e di una serie di attività come la partecipazione al "Tour per la vita - giro in bicicletta" tenutasi a Castelvetro il 06 Settembre 2019 in cui è stata raccolta n. 1 Dichiarazione di volontà; al Cous Cous Fest – International Festival of Cultural Integration, nella giornata del 24 settembre 2019 a San Vito Lo Capo in cui sono state raccolte n. 5 Dichiarazioni di volontà; al Blue See Land, tenutasi a Mazara nella giornata del 18 ottobre 2019 in cui sono state raccolte n. 2 Dichiarazioni di volontà; all'evento di Consegna del premio "Concorso Nicholas Green" organizzato dall'Ufficio Scolastico Provinciale di Trapani nella giornata del 28 ottobre 2019 presso l'Istituto per Geometri "G.B. Amico" di Trapani. Inoltre, nell'ambito dell'evento informativo "Quarta Assemblea plenaria del VOM di Mazara del Vallo" tenutosi il 17 Novembre 2019, il Coordinatore Trapianti della ASP di Trapani, è intervenuto sulla tematica "La donazione di organi e tessuti: come e perché". È stato svolto anche il corso formativo "Le parole del dono: palestra comunicativa per la donazione" rivolto al personale attivo dei Coordinamenti Aziendali e di area, operanti nelle sale operatorie e nei Pronto Soccorsi.
- **Rinnovo del Protocollo d'intesa tra "Teatro di Fuori" e ASP Trapani:** nell'ambito di un processo di sempre maggiore inclusione dei soggetti con disagio psichico all'interno di un contesto societario integrato, anche per l'anno 2019, è stato rinnovato il Protocollo d'intesa tra il "Teatro Di Fuori" Onlus e l'Azienda Sanitaria Provinciale di Trapani, giusta Deliberazione del Direttore Generale n. 2634 del 07/10/2019. In esso è stata prevista un'attività di programmazione di progetti sociali, di realizzazione di eventi artistici nonché di attivazione di un percorso d'inclusione dei disagiati psichici attraverso il teatro. Tale Onlus, infatti, è la promotrice e realizzatrice del gruppo "Officina Coscienza", un laboratorio di Teatro dell'Oppresso, condotto come un atelier di formazione e abilitazione alla vita con utenti con disagio psichico del Dipartimento Salute Mentale dell'ASP di Trapani, familiari ed operatori. A conclusione del Progetto per l'anno 2019, i Centri Diurni Adulti e il CTA del Dipartimento Salute Mentale dell'ASP, in collaborazione con il Teatro di fuori, nella giornata del 05 Dicembre 2019 hanno realizzato il Progetto "la Nostra Sicilianità" una giornata conclusiva in cui pazienti, familiari ed operatori si sono avvicinati nella presentazione di canti e balli siciliani, nella recitazione di proverbi e poesie, nella presentazione di una mostra fotografica e tanto altro. Il progetto avrà seguito anche nell'anno 2020.
- **Convenzione ASP Trapani – Croce Rossa Italiana:** nell'ambito di un Protocollo d'intesa sottoscritto a livello regionale tra l'Assessorato della Salute e la Croce Rossa Italiana per la gestione del sovraffollamento dei Pronto Soccorso attraverso precise azioni di prevenzione, misurazione e monitoraggio del fenomeno, l'ASP di Trapani ha firmato una convenzione biennale con il Comitato Regionale Sicilia della CRI, per l'attivazione di un servizio finalizzato all'accoglienza di pazienti e familiari svolto da un gruppo di volontari con copertura giornaliera dalle ore 10.00 alle ore 22.00 presso i Pronto Soccorso dei Presidi di Trapani, Marsala e Castelvetro. L'attività di accoglienza punta a facilitare l'accesso ai Codici rosa (violenza di genere) e ai casi di violenza sui minori; a fornire informazioni sui codici assegnati; prestare accoglienza privilegiata a bambini o adolescenti nel pieno rispetto del principio di umanizzazione della presa in carico del paziente e tenere informati i pazienti in attesa sui motivi di eventuali ritardi.
- **Progetto "Il miglioramento del Pronto Soccorso di Trapani":** nel corso del 5° Convegno Internazionale su "Quality in healthcare and patient safety" in materia di qualità in ambito sanitario, svoltosi a Catania nelle giornate del 9 e 10 Maggio 2019, l'ASP di Trapani ha ricevuto un premio per la realizzazione del "Progetto sul miglioramento della qualità dell'assistenza sanitaria attraverso un processo di ottimizzazione dell'organizzazione dei sistemi, dando rilievo soprattutto a diversi indici di qualità quali la riduzione degli

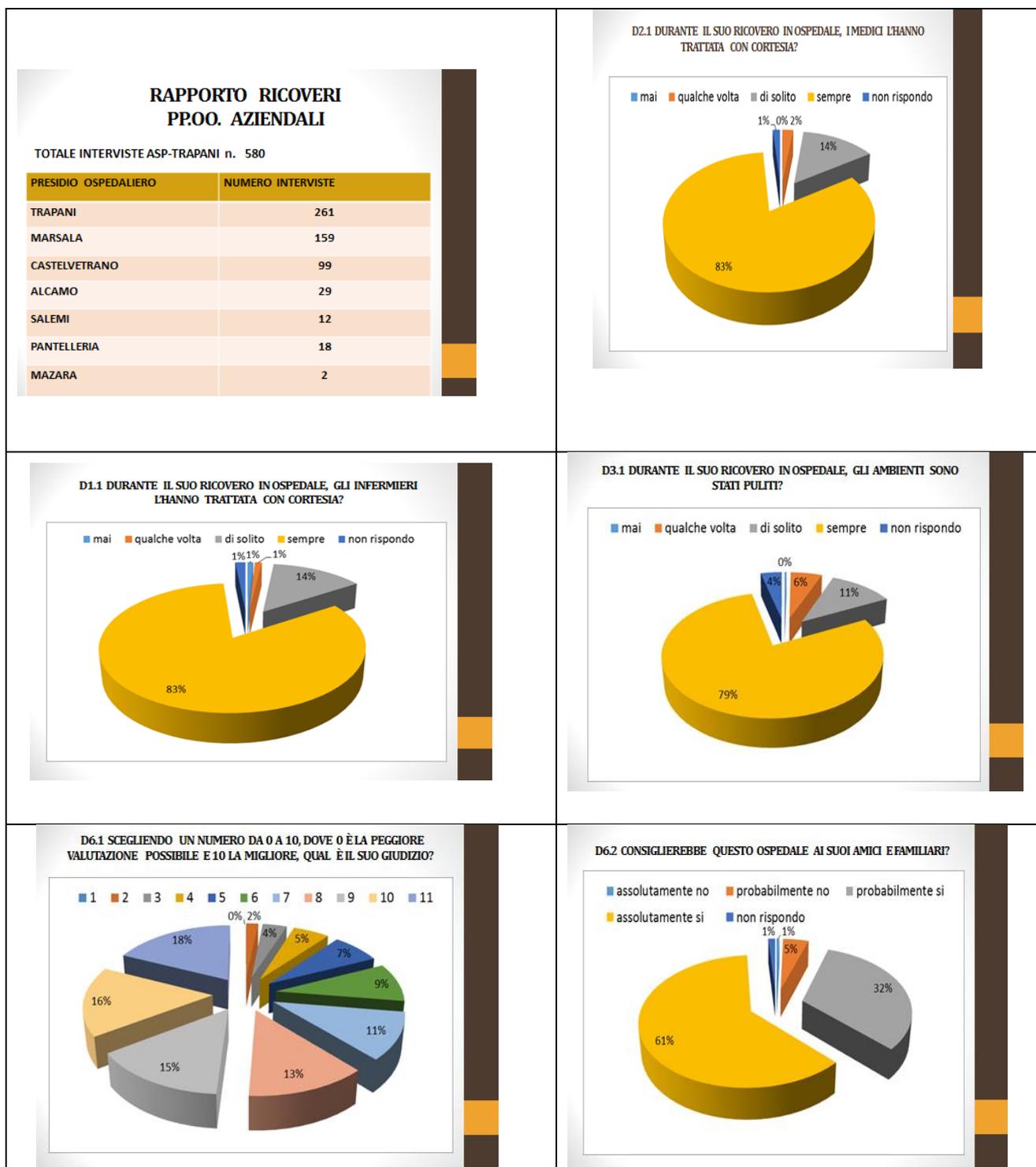
accessi attraverso la riduzione dei ricoveri inappropriato la riduzione dei tempi di permanenza in Pronto Soccorso in attesa del ricovero”.

- **Giornata della salute della donna:** istituita nel 2015 dal Ministero della Salute, nella giornata del 11 Aprile 2019 in collaborazione con l'Associazione Mogli Medici Italiani sezione di Trapani e l'Associazione Donne Medico, sezione di Trapani, tante donne hanno effettuato l'accesso gratuito ai percorsi di prevenzione e promozione della salute della donna in età giovane, adulta e in post menopausa,. Sono stati altresì realizzati incontri teorico pratici sui metodi di allattamento al seno e sugli esercizi fisici per la rieducazione del pavimento pelvico. Nello specifico l'Ospedale ha offerto gratuitamente servizi di screening per celiachia e diabete, consulenza specifica per la valutazione del rischio cardiovascolare e oftalmologico, di incontinenza urinaria e prolasso genitale, e screening oncologico del colon retto.
- **Open day sull'incontinenza urinaria:** in occasione della Giornata nazionale dedicata all'incontinenza urinaria, nella giornata del 28 giugno 2019, l'ASP di Trapani ha previsto una giornata dedicata al complesso fenomeno che interessa oltre sei milioni di italiani con incidenza superiore sulle donne. L'evento, organizzato presso l'UOC di Ostetricia e Ginecologia del Presidio Ospedaliero di Trapani, ha previsto un incontro con gli specialisti e con un team di ostetriche specializzate in riabilitazione del pavimento pelvico. Sono state previste visite uroginecologiche ed esercitazioni pratiche per il rafforzamento della muscolatura pelvica.
- **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 e ha aperto le porte ai familiari dei degenti per tre ore e mezza giornaliere con l'obiettivo di offrire ai degenti un supporto emozionale da parte dei familiari.
- **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, si è avviata la procedura di ricerca e biopsia del Linfonodo Sentinella presso l'U.O.C. di Chirurgia Generale del P.O. di Trapani, con linfadenectomia terapeutica, che consiste nell'asportazione dei linfonodi e così i pazienti residenti nella provincia di Trapani non hanno più la necessità di recarsi in altre provincie siciliane o extra regionali, per completare l'iter diagnostico-terapeutico. Vengono trattati i pazienti affetti da melanoma cutaneo dalla diagnosi fino alla eventuale successiva terapia, anche oncologica, eseguita presso le strutture aziendali di Oncologia.
- **Liste d'attesa:** l'ASP di Trapani, attraverso una sezione dedicata, ha reso consultabili, sul proprio sito aziendale, le liste d'attesa per le prestazioni ambulatoriali. L'attenzione alla riduzione dei tempi d'attesa, infatti, costituisce un obiettivo strategico della Regione Sicilia, come stabilito dal Decreto Assessoriale 631/2019.
- **Liste d'attesa del Pronto Soccorso:** l'ASP di Trapani, attraverso una sezione dedicata, ha reso disponibile, sul proprio sito aziendale, le liste d'attesa in tempo reale di tutti i Pronto Soccorso dell'Azienda, con una suddivisione per codici di accesso.
- **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 2019 i dati sono in corso di elaborazione. Si riportano di seguito i risultati ritenuti più rilevanti dell'indagine svolta nel 2018:

Sono state effettuate n. 580 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. 1285 interviste relative alle prestazioni ambulatoriali sia nei Presidi Ospedalieri che nei Distretti Sanitari come si evince dai grafici seguenti

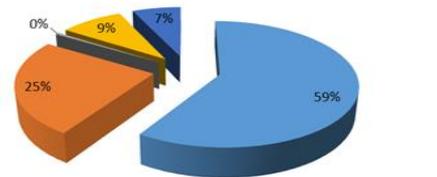
**RAPPORTO AMBULATORI
P.P.OO. AZIENDALI**

TOTALE INTERVISTE ASP-TRAPANI n. 1.285

P.O. CASTELVETRANO	116
P.O. MAZARA DEL VALLO	22
P.O. PANTELLERIA	11
P.O. MARSALA	141
P.O. TRAPANI	198
P.O. ALCAMO	25
P.O. SALEMI	81

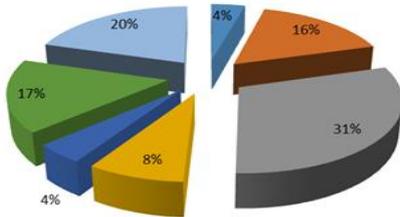
D1.3 E' STATO FACILE OTTENERE UNA PRENOTAZIONE?

■ Si ■ No ■ Ho dovuto chiedere un favore ■ Altro ■ Non rispondo



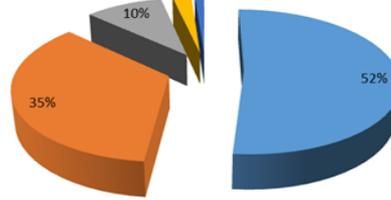
D1.4 QUANTO TEMPO È PASSATO DALLA PRENOTAZIONE ALLA VISITA?

■ 3 gg ■ 10 gg ■ 30 gg ■ 160 gg ■ Oltre 160 gg ■ Altro ■ Non rispondo



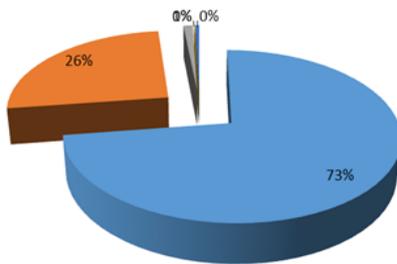
D1.6 QUESTA STRUTTURA È ACCESSIBILE SECONDO LEI IN TERMINI DI RAGGIUNGIBILITÀ DA DOVE ABITA?

■ decisamente si ■ più si che no ■ più no che si ■ decisamente no ■ non rispondo



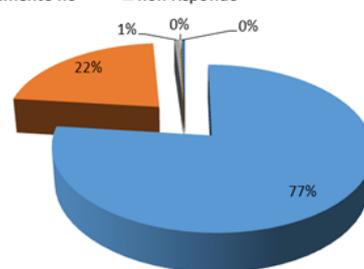
D2.1 COME VALUTA INFERMIERI/OPERATORI SANITARI IN TERMINI DI CHIAREZZA

■ decisamente si ■ più si che no ■ più no che si ■ decisamente no ■ non rispondo



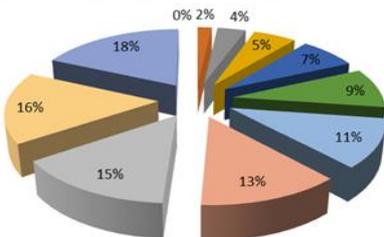
D2.2 COME VALUTA IL PERSONALE MEDICO IN TERMINI DI CHIAREZZA

■ decisamente si ■ più si che no ■ più no che si ■ decisamente no ■ non rispondo



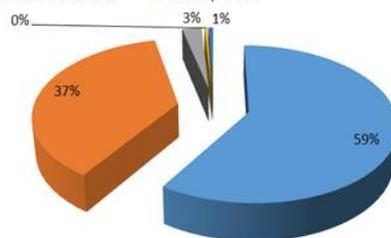
D4.1 SCEGLIENDO UN NUMERO DA 0 A 10, DOVE 0 È LA PEGGIORE VALUTAZIONE POSSIBILE E 10 LA MIGLIORE, COME GIUDICA IL TRATTAMENTO COMPLESSIVO RICEVUTO?

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ 7 ■ 8 ■ 9 ■ 10 ■ 11



D4.2 CONSIGLIEREBBE QUESTA STRUTTURA AI SUOI AMICI E FAMILIARI?

■ decisamente si ■ più si che no ■ più no che si ■ decisamente no ■ non rispondo



- **Customer Satisfaction presso i Pronto Soccorso:** 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. La raccolta e l'inserimento sono stati effettuati, per volontà assessoriale, fino al 30 Settembre 2019.

nell'ambito della comunicazione interistituzionale:

- **Progetto "L'ASP va in ufficio":** l'ASP di Trapani ha sottoscritto un protocollo d'intesa con il Tribunale Civile e Penale di Marsala e, nell'anno 2019, in occasione dell'inaugurazione del nuovo Tribunale di Marsala, ha attrezzato un ambulatorio cardiologico dove periodicamente operatori dell'ASP (medico e infermiere) sottopongono a screening per la prevenzione del rischio cardiovascolare operatori e fruitori del Palazzo.
- **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, la 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. Nell'anno 2019, in collaborazione con il Cefpas, presso l'UOS Formazione dell'ASP, è stato realizzato il percorso formativo "La cultura dell'integrazione dei cittadini nella e per la Sanità siciliana: una risorsa in più" destinato ai Riferimenti Civici della salute e al personale del Comitato Consultivo Aziendale dell'ASP di Trapani.
- **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. E' stato elaborato il nuovo Piano di Zona ed inviato in Assessorato per la definitiva approvazione. Tra le tante azioni previste si segnala la previsione del Fondo Povertà la cui realizzazione è prevista per l'anno 2020.
- **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.
- **Contratto di ricerca tra l'Istituto Superiore della Sanità (ISS) e l'Azienda Sanitaria Provinciale di Trapani:** il Gruppo di lavoro aziendale ha portato avanti il progetto biennale avviato nel 2018 in collaborazione con l'Istituto Superiore di Sanità relativo all'elaborazione di un Manuale di valutazione della comunicazione in Emergenza/Urgenza, inteso come strumento di lavoro utile a migliorare le capacità comunicative degli operatori di Pronto Soccorso nella gestione dei pazienti e dei loro familiari.

3. PIANO DI COMUNICAZIONE 2020

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 2020

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".
- 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.
- Utilizzo sempre più agevole del portale "Formazione" per le iscrizioni ai corsi formativi aziendali e la trasmissione *on line* degli attestati formativi.
- Incentivare lo sviluppo di competenze e abilità comunicative, utili nella relazione di aiuto per migliorare la qualità comunicativa tra operatori e utenti anche 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 2020 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 Medico, per l'anno 2020 in continuità con l'anno 2019 ed in conformità alle Direttive assessoriali, saranno prioritariamente realizzate:
 - a) **Campagna di prevenzione del tumore del Colon Retto, della cervice uterina e della mammella:** l'ASP di Trapani, in proseguo con quanto già avviato nell'anno 2019, anche per l'anno 2020 porrà in essere tutte le azioni necessarie al fine di dare sempre maggiore rilievo alla prevenzione. In quest'ottica, infatti, è intenzione dell'Azienda organizzare eventi e campagne di prevenzione rivolte ad un target di uomini e donne specifico che avrà lo scopo primario di prevenire la mortalità, aumentare la sopravvivenza e migliorare la qualità della vita dei soggetti affetti da tali tipologie di tumore. Anche per l'anno 2020, ci si pone l'obiettivo di raggiungere un numero sempre maggiore di soggetti. Realizzata a cura del servizio Sanità pubblica, Epidemiologica e Medicina preventiva dell'ASP Trapani, la campagna, partita dal 06 novembre 2019 avrà termine nel febbraio 2020.
 - b) **Campagna per la Vaccinazione Antinfluenzale 2020:** 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 porrà l'obiettivo di coprire una parte sempre più ampia della popolazione a rischio.
- **Progetto di potenziamento dell'attività del Dipartimento di Prevenzione Medico con attività di campionamento delle acque da balneazione:** in ottemperanza al D. Lgs. 116/08 e all'O. DG. n. 16 del cdr 40 UOC SIAV, il Progetto si propone di revisionare ed aggiornare tutti i profili delle acque da balneazione della Provincia di Trapani. I profili sono utilizzati per l'individuazione delle acque da balneazione, della rete e del monitoraggio degli interventi e delle misure necessarie al fine di prevenire o ridurre il rischio di contaminazione. I profili sono altresì uno strumento fondamentale per l'informazione al cittadino sulla qualità delle acque e sulla presenza di fattori di rischio per la salute dei bagnanti.
- **Campagna di comunicazione sulla "Sicurezza Alimentare":** l'attività di promulgazione del tema sulla "Sicurezza Alimentare", promossa a cura del Dipartimento Veterinario è ormai istituzionalizzata, pertanto proseguirà anche nell'anno 2020 attraverso la realizzazione di altri incontri con i Docenti delle scuole che veicoleranno le informazioni ricevute alle rispettive scolaresche.
- **Attività informativa sulla corretta detenzione e gestione degli animali da compagnia:** il Dipartimento di Prevenzione Veterinaria, per l'anno 2020 intende elaborare un opuscolo intitolato "PET Animali da compagnia", una linea guida da destinare sia alla popolazione scolastica che rappresenta il principale

destinatario che alla popolazione portatrice di interesse che avrà accesso ai vari Uffici Veterinari del territorio provinciale.

- **Carta di Servizi del Servizio di Psicologia:** attraverso la redazione e la stampa di tale documento, l'UOC Psicologia dell'ASP di Trapani, nell'anno 2020, intende comunicare all'utenza e agli operatori sanitari tutte le informazioni relative alle varie declinazioni organizzative del servizio, alle modalità d'accesso, alle prestazioni erogate ed altro. Si intende, altresì, mettere al corrente dei Progetti realizzati e che si intende realizzare nonché di tutto ciò che è stato posto in essere e sarà posto in essere al fine di avviare un processo di miglioramento della qualità del servizio sia in termini di prestazioni sanitarie sia in termini di umanizzazione delle cure. Obiettivo primario è quello di fornire, attraverso un'ottica psicologica, informazioni demedicalizzate sulle sofferenze che attraversano le esistenze umane. Destinatari di tale documento saranno sia i pazienti che gli operatori.
- **Politica Allattamento al Seno:** nell'ambito del Programma regionale per la promozione dell'allattamento al seno, l'ASP di Trapani anche per l'anno 2020 supporterà i servizi sanitari competenti per la realizzazione di eventi informativi e formativi per le mamme e gli operatori coinvolti circa i benefici dell'allattamento materno e sui rischi dell'alimentazione con latte artificiale. E' prevista, altresì, in collaborazione con il Dipartimento di Prevenzione Medica, la realizzazione di un progetto di "allattamento domiciliare" a sostegno delle mamme.
- **Giornata della salute della donna:** istituita dal Ministero della Salute, anche per l'anno 2020 l'Azienda, in collaborazione con Associazioni del territorio, realizzerà iniziative aventi l'obiettivo di coinvolgere un numero sempre maggiore di donne.
- **Divulgazione e promozione della cultura della donazione e del trapianto di organi e tessuti:** L'attività prevista per l'anno 2020 sarà in continuità con quella svolta nel corso del 2019 e si esplicherà attraverso la realizzazione, anche in collaborazione con le Associazioni del territorio, di giornate informative e formative sulla donazione, anche con la Diocesi di Trapani, come previsto dalla Convenzione stipulata nel 2018.
- **Convenzione tra l'Istituto Superiore della Sanità (ISS) e l'Azienda Sanitaria Provinciale di Trapani:** per l'anno 2020 è prevista la realizzazione del Documento che vede la Regione Sicilia come capofila. Grazie al lavoro sinergico dell'Istituto Superiore della Sanità e l'ASP di Trapani, il Documento, verrà applicato sull'intero territorio nazionale. I lavori altresì si svolgeranno in condivisione, per il Centro Italia, con altri operatori dell'Emergenza-Urgenza di strutture sanitarie della Regione Lazio, per il Nord Italia con operatori della Regione Veneto, così da rappresentare al meglio le criticità e le proposte di soluzione rilevate nei diversi territori nazionali. Tale metodologia ha altresì il fine di garantire una capillare diffusione del Manuale, una volta redatto.
- **Sistema di prenotazione on line** : attraverso questo sistema, avviato già nel 2019, verrà ulteriormente migliorato il servizio di prenotazione on line potendo prenotare un numero sempre maggiore di visite ed esami 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 di Fuori" e ASP Trapani:** in applicazione del Protocollo d'intesa stipulato nell'anno 2019 tra Azienda Sanitaria di Trapani e il Teatro di Fuori, è obiettivo dell'Azienda supportare la realizzazione, anche per l'anno 2020, di progetti in cui si dà massimo valore al lavoro sinergico tra i pazienti con disagi psichici, i familiari e gli operatori del Dipartimento Salute Mentale.

- **Customer Satisfaction:** anche per l'anno 2020 l'Azienda procederà alla rilevazione della qualità percepita attraverso un'intervista telefonica, previa acquisizione del consenso.

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:

- **Protocollo d'intesa con il Tribunale Civile e Penale di Trapani, la Procura della Repubblica e l'Ufficio di Sorveglianza:** *mission* dell'ASP di Trapani è quella di garantire la tutela della salute collettiva perseguendo obiettivi di promozione della salute, prevenzione delle malattie e delle disabilità, miglioramento della qualità della vita e che, nello specifico, attraverso il Dipartimento di Prevenzione Medico promuovendo azioni volte alla prevenzione delle patologie cardiovascolari: prevenzione primaria (lotta agli stili di vita inadeguati - fumo, sedentarietà, obesità) e prevenzione secondaria (ricerca e controllo delle dislipidemie, del diabete e della ipertensione arteriosa; monitoraggio ed attività post-dimissione dei soggetti con patologia cardiaca e/o circolatoria per la prevenzione delle complicanze e dell'inabilità) nonché attività di prevenzione oncologica (nell'ambito dei tre screening cervico-carcinoma, colon-retto e mammella) in linea con i Piani di Prevenzione Nazionale e Regionale.
Poiché il Tribunale civile e penale di Trapani, la Procura della Repubblica e l'Ufficio di Sorveglianza, hanno manifestato la disponibilità ad avviare un rapporto di collaborazione con l'A.S.P. di Trapani, per supportare la stessa nell'informazione e divulgazione delle attività di prevenzione della salute e per il reclutamento tra i dipendenti degli stessi Uffici Giudiziari dei soggetti disponibili a sottoporsi ai trattamenti vaccinali, di screening oncologici, ed ogni altro trattamento di prevenzione che l'A.S.P. intenderà implementare, per l'anno 2020 l'A.S.P. Trapani ed gli Uffici Giudiziari hanno concordato la stipula di un protocollo d'intesa, al fine di formalizzare e disciplinare la predetta collaborazione.
- **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 2020, l'ASP di Trapani, con il supporto di tale organismo, si proporrà 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.

4. DEFINIZIONE DEL TARGET

L'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:

-
- 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.