

<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 Data di emissione: 20.12.2012 N° di revisione: 10 Data revisione: 21.12.2022</p>
---	--	--

PIANO DI COMUNICAZIONE AZIENDALE

Anno 2023

U.O.S. Comunicazione Istituzionale e URP

(Approvato con Deliberazione del Commissario straordinario n.20230000112 del 01/02/2023)

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 2022
3. PIANO DI COMUNICAZIONE 2023
 - 3.1 OBIETTIVO GENERALE
 - 3.2 OBIETTIVI SPECIFICI E AZIONI DEL PIANO DI COMUNICAZIONE 2023
 - 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 linea con il concetto di “costruzione sociale della salute” che trova nella partecipazione e nella condivisione i suoi elementi fondanti e che si esprime nel più ampio coinvolgimento possibile degli attori, è nata l’esigenza di elaborare un Piano Regionale di Comunicazione per la Salute (PRP), approvato con D.A. N. 308/2021 e recepito con Deliberazione del Commissario Straordinario n. 944 del 15/9/2021. Tale documento si è posto l’obiettivo primario di coniugare l’esigenza di avvicinare il pubblico agli obiettivi di salute da un lato con lo sviluppo di una visione strategica degli obiettivi del SSR. Il Piano Regionale, dunque, è lo strumento di pianificazione e integrazione delle attività, dei canali, dei mezzi e dei soggetti attraverso i quali l’Assessorato della Salute risponde alle esigenze di favorire la promozione e l’educazione alla salute, la prevenzione e, soprattutto, una maggiore comprensione dei percorsi organizzativi nei servizi sanitari secondo le indicazioni fornite dalla legislazione in materia di comunicazione nell’ambito della Pubblica Amministrazione.

Il presente documento, redatto in conformità al PRP, si pone la finalità di realizzare in modo sistemico e coordinato un’attività di informazione, promozione ed educazione alla salute ispirate ai principi di trasparenza, imparzialità partecipazione ed esigibilità dei diritti da parte dei cittadini/utenti attraverso la partecipazione attiva dell’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 2022 in modo coordinato e trasparente conferendo alla comunicazione aziendale sempre 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.

L’emergenza sanitaria da Covid-19 ha, altresì, potenziato il dialogo tra le varie articolazioni sanitarie con gli utenti/cittadini producendo una nuova modalità di fare prevenzione attraverso la Comunicazione che, in tale contesto, assume ad elemento indispensabile per l’attivazione di un processo di salute basato sulla prevenzione e sul corretto stile di vita.

IL TERRITORIO DELL'ASP DI TRAPANI

L'ASP di Trapani opera su tutto il territorio della Provincia di Trapani, comprendente 25 comuni, una estensione territoriale di 2.459,8 Km² isole comprese, con una densità abitativa di 170 abitanti per Km² ed una popolazione residente di 418.277 abitanti al 01/01/2021, oltre gli immigrati temporaneamente presenti (dato ufficiale DEMO-ISTAT). Per quanto concerne l'analisi dettagliata del territorio si rimanda a quanto già espresso nel Piano Integrato di attività e organizzazione 2022 – 2024, elaborato dall'U.O.C. Controllo di Gestione e consultabile sul sito istituzionale www.asptrapani.it.

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 ed ha sede Istituzionale presso il Palazzo Gelsomino della Cittadella della Salute, sede della UOS Comunicazione Istituzionale e URP.

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 la gestione dei Social Media ed 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, ha tra le varie competenze:

- 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 in stretto raccordo con la UOS Comunicazione.

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°6 URP. 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;
- gestire le informazioni sulle diverse emergenze/urgenze che possano svilupparsi nel territorio.

Nell'ASP di Trapani sono operativi n. 6 (sei) uffici così distribuiti:

1. Presidio Ospedaliero e Distretto di Marsala
2. Presidio Ospedaliero di Mazara del Vallo
3. Presidio Ospedaliero di Alcamo

4. Presidio Ospedaliero di Castelvetro
5. Presidio Ospedaliero di Salemi
6. Cittadella della Salute

Nel corso dell'anno 2022 il funzionamento aziendale dell'URP è stato orientato sempre più a favore di una sempre maggiore centralizzazione di tutte le informazioni relative alle attività svolte dagli Uffici URP periferici.

Considerato che gli indirizzi telefonici e le mail sono facilmente reperibili sul sito web aziendale, durante il periodo critico della pandemia da Covid-19, i cittadini hanno spesso utilizzato sia il recapito telefonico che la mail per essere notiziati in merito alla gestione organizzativa sia dell'Emergenza sanitaria (tamponi, funzionamento delle USCA, campagna vaccinale), sia delle diverse procedure da mettere in atto per usufruire dei servizi offerti dai Distretti sanitari (servizi di prenotazione, integrativa e quant'altro).

Sono stati gestiti anche tutti i reclami pervenuti, attivando le procedure che prevedono il coinvolgimento degli uffici competenti a cui si è chiesto risposte fondatamente motivate che sono state prontamente recapitate ai reclamanti, i quali hanno sempre manifestato gratitudine per efficienza ed efficacia del servizio.

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 2022

Nell'anno 2022, il permanere dell'adozione delle misure di contenimento della Pandemia da COVID-19, soprattutto nel primo semestre, non hanno permesso la realizzazione a pieno di numerose progettualità previste nel Piano di Comunicazione Aziendale 2022.

Pertanto, si ritiene di poter confermare anche per l'anno 2023 i contenuti del succitato piano che verranno comunque integrati da ulteriori proposte atte a garantire il rispetto dei LEA e il soddisfacimento dei bisogni di salute della cittadinanza.

Nel presente Piano, infatti, si intende porre l'attenzione su quelle attività caratterizzate da originalità e innovazione realizzate nel corso dell'anno e per tale ragione, sono state promosse varie iniziative nell'ambito delle tre aree di comunicazione e nello specifico:

- **la Comunicazione Interna si pone l'obiettivo prioritario di implementare il senso di appartenenza aziendale di tutti i dipendenti della ASP di Trapani assicurando il costante coinvolgimento nelle scelte strategiche e organizzative attraverso la piena condivisione delle informazioni secondo la logica che mette al centro dell'attenzione persone e competenze (soft skill).**

nell'ambito della comunicazione interna ed esterna:

- a. **Social media:** tali strumenti, la cui realizzazione e gestione, già dal 2020, è stata affidata all'U.O.S. Comunicazione Istituzionale e URP, rappresentano una risorsa di importanza strategica per il miglioramento dei rapporti fra i cittadini e l'ASP e tra operatori sanitari e Direzione Strategica, da utilizzare come strumento di informazione ed elemento di trasparenza, per diffondere e pubblicizzare le proprie iniziative e attività. Nell'anno della Pandemia hanno rappresentato uno strumento comunicativo fondamentale per la diffusione delle informazioni relative alla gestione delle Campagne di Vaccinazione poste in essere dall'ASP di Trapani. si sottolinea altresì che tali strumenti sono stati utilizzati come canale

di comunicazione dall'utenza per effettuare segnalazioni, reclami o richieste di informazioni sui servizi sanitari.

Nello specifico:

- a) **Processo di perfezionamento relativo alla gestione della pagina Facebook**: la Direzione strategica dell'ASP di Trapani ha ritenuto fosse interesse dell' Azienda utilizzare la piattaforma "Facebook" che, com'è noto, costituisce il social network più diffuso a livello nazionale ed internazionale. **Nel corso dell'anno 2022 vi sono state oltre 289.940 visualizzazioni con un incremento del 22.5% rispetto all'anno 2021, con 34.737 visite di utenti singoli con il +29.1% rispetto all'anno 2021. Il pubblico è composto dal 70.5% donne e 29.5 uomini; la fascia di età più partecipativa è quella dai 35 ai 44 anni pari al 22% di donne e 9% di uomini.**

- b) **Processo di perfezionamento relativo alla gestione degli altri social media**: oltre alla pagina facebook, sempre su indicazione della Direzione Strategica Aziendale, sono stati implementati social media:
Instagram che nell'anno 2022 ha raggiunto 1104 followers con un incremento di 257 followers con 6272 visite al profilo aziendale, con il +113.2% rispetto all'anno 2021.
Twitter che nell'anno 2022 ha raggiunto 377 followers, con un incremento di 33 followers.
Linkedin che nell'anno 2022 ha raggiunto 245 collegamenti, con un incremento di 70 professionisti.

- b. **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".

- c. **Incarichi Aziendali**: su indicazione della Direzione Strategica Aziendale, sono stati pubblicati sulla pagina facebook aziendale tutti i nuovi incarichi dirigenziali affidati a professionisti che operano presso l'ASP di Trapani.

- **la Comunicazione Esterna si pone l'obiettivo prioritario di implementare nella collettività la conoscenza e le informazioni sul "prodotto salute" erogato dalla ASP di Trapani attraverso vari mezzi di diffusione quali i social, le campagne di comunicazione, media classici quali giornali e comunicati.**

nell'ambito della comunicazione esterna:

- **Campagne di comunicazione in materia di Emergenza da coronavirus**: l'Assessorato della Salute, durante l'emergenza sanitaria connessa al COVID – 19, ha promosso diverse Campagne di Comunicazione volte non soltanto al contenimento del contagio attraverso la sensibilizzazione della popolazione sul rispetto delle norme igienico sanitarie e dei comportamenti da seguire, ponendosi come unico obiettivo quello di contrastare il fenomeno pandemico ma altresì alla diffusione della necessità di vaccinarsi . A tal fine dunque, si è continuato un processo di potenziamento della campagna comunicativa ad ampio spettro atta a focalizzare l'attenzione sull'attività di controllo e contenimento e soprattutto di vaccinazione da parte delle Aziende Sanitarie. Pertanto, l'ASP di Trapani, in coerenza con quanto indicato dalla Regione Sicilia, ha posto in essere una serie di azioni finalizzate a favorire il potenziamento della campagna vaccinale soprattutto fra gli studenti. E, in linea con tale programma l'ASP di Trapani ha realizzato le seguenti Campagne vaccinali anticovid:

1. **“Open day per gli allievi dalla primaria alla secondaria di secondo grado”:**

- a) Open day per gli studenti primarie e secondarie Marsala: grazie alla disponibilità della sezione di Marsala della FIDAPA, l’ASP di Trapani, in collaborazione con l’amministrazione comunale di Marsala, ha realizzato un percorso atto a rendere più agevoli e veloci i percorsi di vaccinazione anticovid per il target studenti;
- b) Open day per gli studenti primarie e secondari Salemi;
- c) Open day per gli studenti Trapani, Alcamo e Castelvetro;

2. **“Quarta dose anticovid soggetti fragili”:**

3. **“Campagna vaccino bivalente aggiornato Anticovid”**

• **Campagna di comunicazione finalizzata alla promozione di corretti stili di vita previsti nel P.A.P (Piano Aziendale di Prevenzione):** per l’anno 2022 il documento ha costituito 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 2022 in continuità con l’anno 2021 ed in conformità alle Direttive assessoriali, sono state prioritariamente realizzate:

- a. **Campagna di comunicazione sulla Vaccinazione Antinfluenzale 2022/2023:** anche per l’anno 2022, l’Assessorato alla Salute ha avviato la campagna per la vaccinazione antinfluenzale. È stata fortemente raccomandata ai soggetti con età pari o superiore a 60 anni compiuti, ai soggetti a rischio, ai soggetti appartenenti alla categoria di pubblico interesse collettivo, con specifico riferimento al personale sanitario e parasanitario operante sul territorio, sia in strutture pubbliche che private, ai bambini dai sei mesi d’età e alle donne a qualsiasi trimestre di gravidanza. Realizzata a cura del servizio Sanità pubblica, Epidemiologica e Medicina preventiva dell’ASP Trapani, la campagna, partita dal 18 ottobre 2022, si è rivelata di grande efficacia, grazie anche ad un’attività di promozione divulgativa capillare ed attenta. A tale scopo, infatti sono state realizzate dal competente Ufficio Speciale Comunicazione per la Salute dell’Assessorato, grafiche sul tema che, con i contenuti forniti dall’UOC SPEMP e personalizzati dall’UOS Comunicazione Istituzionale e URP, sono state fornite ai cittadini tutte le informazioni utili, implementando una campagna informativa sia sul sito web aziendale, sulla pagina Facebook e su Instagram. Obiettivo della campagna è stato quello di raggiungere una copertura minima del 75% dei soggetti aventi diritto.
- b. **Campagna di comunicazione sulla “Vaccinazione antipneumococcica”:** è stata fortemente raccomandata ai soggetti a decorrere dal 60° di età e ai soggetti rischio. Obiettivo della campagna è stato quello di raggiungere una copertura minima del 75% dei soggetti aventi diritto come previsto nel PNPV 2017-2019.
- c. **Campagna di comunicazione sulla “Richiamo Vaccinazione difterite tetano e pertosse”:** è stata raccomandata ai soggetti di qualsiasi fascia di età che non abbiano effettuato una dose di richiamo da almeno 10 anni.

- d. **Campagna di comunicazione sulla “Vaccinazione antizooster”**: è fortemente raccomandata ai soggetti immunodepressi a partire dai 18 anni di età con condizioni di rischio e a tutti i soggetti destinati a terapia immunodepressiva e a tutti i soggetti con recidive frequenti e gravi di herpes zooster.
- e. **Campagna di comunicazione “Screening prevenzione colon retto, cervice e mammella”**: - 27 gennaio.
- f. **Campagna di comunicazione “AbbracciAmo la prevenzione per le donne”**: - 8 marzo. Promossa in collaborazione con il Centro di riferimento regionale per la senologia dell’Assessorato regionale alla salute, tale iniziativa si inserisce all’interno del programma di sensibilizzazione sui temi di salute e prevenzione. È stata rivolta a tutte le donne tra i 50 e i 59 anni, le quali hanno potuto eseguire una mammografia di screening gratuita attivando un percorso di rilancio delle attività di prevenzione delle patologie più frequenti.
- g. **Giornata contro la violenza sugli operatori sanitari**: - 12 marzo. La violenza contro gli operatori sanitari e socio sanitari è un fenomeno ampiamente diffuso e colpisce l’80% delle donne, più frequentemente vittime di aggressioni verbali. Varie iniziative hanno concretizzato le indicazioni fornite dal Decreto del Ministro della salute, del Ministro dell’Istruzione e del Ministro dell’Università e della ricerca del 28/01/2022 che ha istituito il 12 marzo come data annuale in cui proporre iniziative per tenere alta l’attenzione e l’informazione sul tema della violenza nei confronti degli operatori sanitari e socio-sanitari.
- h. **Campagna di comunicazione “XXV giornata per la #Donazione di Organi e Tessuti**: - 24 aprile. L’ASP di Trapani, con il gratuito patrocinio del Comune di Trapani, ha aderito alla Campagna Nazionale “Donare è una scelta naturale” promossa da Ministero della Salute e dal Centro Nazionale Trapianti con l’obiettivo di sensibilizzare i cittadini sulla donazione, invitandoli a compiere una scelta importante e di grande sensibilità.
- i. **Campagna di comunicazione “Ottobre rosa. Prevenzione del Tumore al Seno”**: - ottobre. Ottobre è il Mese Internazionale della Prevenzione del Tumore al Seno. In ogni fascia di età ci sono comportamenti da seguire per una prevenzione efficace del tumore al seno e, grazie a metodiche di screening e diagnosi precoce, la maggior parte dei tumori può essere diagnosticata in fase iniziale rendendo le terapie molto più efficaci e risolutive. La prevenzione è la scelta migliore per contrastare l’insorgenza di questa patologia. L’Asp di Trapani offre alle donne di età compresa tra i 50 e i 69 anni l’opportunità di effettuare gratuitamente uno screening oncologico della mammella nei presidi sanitari del territorio. Nel complesso sono state effettuate n. 775 mammografie così di seguito distribuite: n. 219 presso la Cittadella della Salute; n. 33 presso il P.O. di Pantelleria; n. 216 presso il P.O. di Marsala; n. 112 presso il P.O. di Mazara; n. 70 presso il P.O. di Castelvetrano e n. 125 presso il P.O. di Alcamo.
- j. **Campagna di comunicazione “Settimana dell’allattamento al seno”** : - dall' 1 ottobre. L’ASP di Trapani, aderendo all’iniziativa promossa dall’Assessorato alla Salute, ha voluto fortemente promuovere l’allattamento al seno quale strumento di prevenzione semplice, economico e soprattutto efficace, ponendolo come priorità di salute pubblica nell’ambito materno infantile.
- k. **Campagna di comunicazione “Giornata mondiale dell’Alimentazione e della Dieta mediterranea”**: - 16 ottobre. Una giornata dedicata alle diete sane e sostenibili, tra cui quella mediterranea, iscritta nel 2010 dall’Unesco nella lista del patrimonio culturale immateriale dell’Umanità. Un modello nutrizionale ispirato ai modelli alimentari tradizionali di sei paesi europei e uno africano del bacino del Mediterraneo: Italia, Grecia, Spagna, Cipro, Croazia, Portogallo e Marocco. In occasione di questa giornata abbiamo voluto compilare una "ricetta per stare bene", con diversi consigli molto utili.
- l. **Campagna di comunicazione “Giornata mondiale del diabete”**: - 14 novembre. L’Azienda sanitaria provinciale di Trapani, in occasione della Giornata mondiale del #Diabete, ha avviato una campagna per la prevenzione e la diagnosi precoce del diabete mellito che prevede della patologia.

L'iniziativa "Ambulatorio aperto", rivolta ai cittadini del Trapanese, si è svolta presso l'Ambulatorio Diabetologico del Distretto Socio Sanitario di Mazara del Vallo. I cittadini si sono sottoposti ad una serie di esami quali: determinazione della glicemia su sangue capillare; misurazione della pressione arteriosa; calcolo del BMI; consulenza diabetologica; consulenza podologica; consulenza dietologica preventiva; calcolo del rischio di malattia diabetica.

- m. **Campagna di comunicazione "Prevenzione rischi sostanze chimiche (REACH)":** - 29 novembre. L'ASP di Trapani ha previsto una pagina web dedicata alla sicurezza chimica e la costituzione di uno Sportello Informativo presso l'Ufficio REACH del Dipartimento di Prevenzione, con lo scopo di fornire informazioni e assistenza alle imprese coinvolte dall'applicazione dei Regolamenti REACH, CLP e BIOCIDI. Attraverso i collegamenti suggeriti sulla pagina web, è possibile accedere ai siti istituzionali o ai documenti e alle linee guida più importanti e periodicamente aggiornate, per avere gratuitamente informazioni in merito agli obblighi da adempiere, alle responsabilità in cui si incorre e alle procedure da seguire in caso di importazione, fabbricazione o utilizzo di sostanze chimiche, miscele ed articoli contenenti sostanze chimiche pericolose.
- n. **Campagna di comunicazione "donazione sangue":** - 12 luglio.
- o. **Campagna di comunicazione "Giornata mondiale della Salute mentale":** - 10 ottobre.
- p. **Campagna di comunicazione "Giornata mondiale dei nati prematuri":** - 16 novembre e 20 novembre.
- q. **Campagna di comunicazione "Giornata per l'eliminazione della violenza contro le donne":** - 25 novembre.

- **Campagna di comunicazione finalizzata alla promozione di corretti stili di vita previsti nel Piano Regionale di Prevenzione transitorio 2021 (P.R.P) :** con il Decreto Assessoriale n. 439 del 18 maggio 2021 è stato approvato il Piano Regionale transitorio di Prevenzione 2021 (P.R.P.) - La rete territoriale delle AASSPP regionali". In tale documento è stata prevista la programmazione e pianificazione di apposite attività di comunicazione. Con la Deliberazione del Commissario Straordinario dell'ASP Trapani n. 1038 del 14 ottobre 2021 si è confermato quale Coordinatore referente aziendale del Piano Regionale Transitorio Prevenzione 2021 il Direttore del Dipartimento di Prevenzione e sono stati individuati i referenti Aziendali per le singole linee dei dieci piani predefiniti del PRP. Infatti, nel Piano Regionale di Prevenzione 2021, di transizione verso il più completo PRP 2020-2025, si è rilevata una importante novità rispetto al passato: l'inserimento di un Piano della Comunicazione trasversale a tutte le priorità di prevenzione, che, adeguandosi al Piano Nazionale, sono state ricondotte ad un numero ristretto di macro obiettivi e indicatori, calibrati a livello regionale, nel rispetto delle peculiarità geografiche, socio-economiche e culturali. In particolare nel paragrafo 4.1.3. del nuovo P.R.P. la comunicazione è stata attuata come azione di sistema per il perseguimento degli obiettivi di promozione della Salute. Nello specifico essa è così risultata:

- trasversale al Piano e presente in tutti i programmi;
- a servizio dell'integrazione e dell'intersectorialità, rivolgendosi anche agli amministratori e ai policy maker oltre che alla popolazione e agli operatori sanitari;
- in grado di contribuire significativamente al contrasto alle disuguaglianze, veicolando al meglio i messaggi alla popolazione generale e a specifiche fasce di soggetti a rischio.

Il PRP è stato organizzato in dieci Programmi predefiniti e vincolanti (PP) tratti dal Piano Nazionale, a cui si sono affiancati i Programmi liberi - con i relativi Programmi regionali (PR).

Nel corso dell'anno 2022 sono stati realizzati i seguenti obiettivi:

1. **Progetto PP9 Ambiente, Clima e Salute:** nel corso dell'anno 2022 stato aggiornato il sito internet aziendale con la descrizione delle attività condotte dalla U.O.C. per l'anno 2021. Il responsabile dell'U.O.C. è stato individuato quale referente della rete TaRSiN - Tavolo Regionale sulla Sicurezza

Nutrizionale. E' stata definite la rete aziendale e si è partecipato attivamente ai due Convegni organizzati dal Ministero della Salute per definire gli obiettivi e i programmi di comunicazione ed informazione relative al 2023.

2. **Progetto PP10 “Misure per il contrasto dell’antimicrobico-resistenza”**: l’implementazione del progetto è stata fatta con specifici linguaggi e differenziati gradi di approfondimento: popolazione generale, operatori sanitari (medici, infermieri, operatori sociosanitari, ostetriche, ecc.), insegnanti, alunni e genitori in ambito scolastico. La comunicazione si è diversificata verso gli ambiti propri della mass-medialità con una serie di interventi televisivi a periodicità mensile sui temi della prevenzione vaccinale su network locali, programmati ed acquistati nell’ambito del Salus Festival. Sono state, inoltre realizzati:
 - 10 interventi di informazione sulle MIPV e sulle vaccinazioni rivolti alla popolazione generale e ai gruppi a rischio, di cui 6 di tipo tradizionale (convegni) e 4 diffusi attraverso i mass media e cioè 3 trasmissioni televisive e 1 comunicazione di promozione vaccinale su carta stampata (Quotidiani locali).
 - Interventi di informazione sulle MIPV e sulle vaccinazioni nelle scuole primarie e secondarie, per la promozione della cultura vaccinale nei giovani e nei loro genitori. Nello specifico n° 30 incontri con docenti e alunni delle scuole secondarie in attuazione della L.119/2017 sull’obbligo vaccinale, sul calendario vaccinale della Regione Siciliana e sulla campagna antinfluenzale 2022-2023.
- **UOC Medicina della Salute Globale**: nell’anno 2022 è stato svolto un WORKSOP presso il centro Ettore Maiorana di Erice il 12-13 Dicembre 2022 per divulgare le attività svolte dal Centro Salute Globale per la Tutela della Salute dei Migranti. E’ stato firmato un protocollo d’intesa con la Prefettura di Trapani per gli obiettivi di promozione della salute atto a garantire agli ospiti del Centro di permanenza e rimpatrio l’accesso alle prestazioni sanitarie presso gli ospedali e i Distretti.
- **Open day Reumatologia**: - 25 maggio. L’ASP di Trapani ha aderito all’Open Day Reumatologia di Fondazione Onda. L’Osservatorio nazionale sulla salute della donna e di genere, ha organizzato la seconda edizione dell’(H)-Open Day Reumatologia con focus sul mal di schiena nelle strutture del network Bollini Rosa che hanno aderito all’iniziativa, tra le quali il Presidio Ospedaliero di Trapani. In tale occasione, il Servizio di Reumatologia del P.O. ha offerto servizi clinico-diagnostici e informativi gratuiti e ha previsto n. 10 colloqui individuali gratuiti finalizzati ad avere maggiori informazioni in materia.
- **Giornata nazionale Parkinson**: - 26 novembre. L’ASP di Trapani ha organizzato un “open day” per i pazienti affetti dalla malattia e per i familiari. L’iniziativa, organizzata dall’Unità Operativa Complessa di Neurologia del P.O. di Mazara, ha previsto una serie di incontri con un’equipe di specialisti con lo scopo precipuo di illustrare i servizi ambulatoriali offerti a supporto dei soggetti colpiti e dei familiari nonché hanno fornito tutte le informazioni relative alla patologia.
- **Giornata mondiale contro l’Aids**: - 01 dicembre. L’Azienda sanitaria provinciale di Trapani ha disposto un evento di sensibilizzazione sul territorio rivolto agli studenti di scuola secondaria superiore. Si è trattata di un’occasione per tenere alta l’attenzione sul tema dell’informazione, della prevenzione e sull’importanza della giusta conoscenza sul virus dell’HIV. Proprio su queste tematiche, l’Unità Operativa Complessa di Malattie Infettive, ha organizzato un incontro con gli studenti di scuola secondaria superiore dell’Istituto “Rosina Salvo” di Trapani, dove un team di specialisti ha fornito informazioni specifiche su HIV e Malattie sessualmente trasmesse. Il progetto si è inserito nelle attività previste dalla Regione Siciliana e dall’Ufficio Speciale Comunicazione dell’Assessorato Regionale della Salute.

- **Attivazione “Modello organizzativo di prenotazione più agevole” presso l’UOS CUP e Governo delle Liste d’Attesa:** al fine di rendere più agevole le procedure di gestione delle attività istituzionali svolte dall’UOS CUP, sono state attivate una serie di azioni che hanno reso le procedure più snelle ed efficaci. Nello specifico sono state poste in essere le seguenti attività:
 - a) Predisposizione di note e nuove procedure per i rimborsi
 - b) Progetto sul recupero delle liste d’attesa
 - c) Progetto su visite di controllo
 - d) Nota per la flussazione delle ricette direttamente dai singoli reparti e/o specialisti;
 - e) Corso di aggiornamento per gli operatori CUP
 - f) Avviso interno per il reclutamento di operatori da destinare ai uffici CUP dei vari Distretti/Presidi Ospedalieri per un’attività di prenotazione a mezzo mail e/o telefono.
- **Attività UOS Formazione ed ECM:** nel corso dell’anno 2022 l’UOS Formazione Aggiornamento del Personale ed ECM ha completato la stesura del Manuale di valutazione della comunicazione nei DEA, realizzato in intesa con il Dipartimento di Neuroscienza dell’Istituto Superiore di Sanità (ISS). Il Manuale verrà presentato dall’ISS, dalla Regione Lazio e dalla Regione Sicilia. Esso costituisce uno strumento di lavoro per aiutare gli operatori che lavorano nei DEA ad aumentare la propria sensibilità su aspetti comunicativi, psicologici ed etici che intervengono nella relazione professionale con i pazienti, i familiari e gli operatori. Per un corretto utilizzo del Manuale da parte degli operatori sanitari dell’ASP di Trapani, l’UOS Formazione ha realizzato il corso “Il Manuale di valutazione della comunicazione nei DEA – Metodologia di utilizzo”. Inoltre, la scrivente UOS ha realizzato i seguenti corsi relativi all’ambito comunicativo: “Sviluppare le abilità di comunicazione”; “La gestione della relazione degli operatori CUP con gli utenti e i professionisti sanitari”; “La comunicazione efficace interna, esterna, con paziente. La privacy e il consenso informato”. Entro la fine dell’anno ha in programma di realizzare i seguenti eventi formativi attinenti al tema comunicazione: “Il linguaggio multimediale in Sanità”; “I percorsi della donazione: dall’individuazione del potenziale donatore al prelievo. – Nuovi orizzonti”.
- **Modello organizzativo Distretto di Trapani:** al fine di evitare assembramenti all’interno delle strutture del Distretto Sanitario di Trapani e in ossequio alle normative disposte per il contenimento e gestione dell’emergenza epidemiologica da Covid -19, è stato implementato un modello organizzativo per la gestione dei flussi basato sulla limitazione dell’accesso agli sportelli. Tale modello, risultato garante di efficienza ed efficacia, ha permesso non solo di contenere la diffusione del Covid ma altresì di migliorare l’iter delle procedure autorizzative rendendolo più celere e ottimizzando i tempi d’attesa per l’utenza.
- **la Comunicazione Interistituzionale si pone l’obiettivo prioritario di concorrere a soddisfare l’interesse dei privati cittadini ad ottenere il miglior rapporto possibile con le strutture pubbliche.**

nell’ambito della comunicazione interistituzionale:

- **Protocollo d’intesa con i Tribunali e le Procure di Trapani e Marsala, i Comuni capofila dei distretti socio sanitari del territorio:** tutela dei minori e azioni di recupero per autori di reati di violenza domestica e di genere sono i temi dei protocolli d’intesa tra l’Asp di Trapani, i Tribunali e le Procure di Trapani e Marsala, i Comuni capofila dei distretti socio sanitari del territorio. Un primo protocollo riguarda la tutela dei minori e nasce dalla necessità di migliorare la qualità della comunicazione tra i servizi socio sanitari preposti alla cura, salute e promozione del benessere dei minori e l’Autorità Giudiziaria, e di definire prassi organizzative virtuose e percorsi di cura strutturati anche in considerazione della necessità continua di verifica dei processi e della loro regolamentazione. In questo quadro è stata istituita una Commissione “Tutela minori e famiglie” dell’Asp di Trapani costituita

da operatori del Servizio di Psicologia, del Dipartimento Salute Mentale e del Dipartimento Territoriale Materno Infantile e una Commissione Magistrati dei Tribunali di Trapani e Marsala, e dei rappresentanti dei Servizi Sociali dei Comuni capofila dei distretti socio sanitari. L'accordo individua buone prassi per il coordinamento degli interventi sanitari e sociali a favore di minori e famiglie coinvolti in procedimenti giudiziari.

- **Protocollo d'intesa con i Tribunali e le Procure di Trapani e Marsala, i Comuni capofila dei distretti socio sanitari del territorio:** un secondo protocollo riguarda i percorsi di recupero e riabilitazione dei soggetti autori di reati di violenza domestica e di genere al fine della concessione della sospensione condizionale della pena.
- **Protocollo d'intesa con l'Università degli studi di Palermo:** l'intesa tra le due Istituzione si è posta l'obiettivo di attivare un canale del Corso di Laurea in Scienze Infermieristiche presso il Polo Universitario di Trapani. La sottoscrizione ha inteso assicurare la disponibilità di tutte le risorse utili al percorso formativo professionalizzante sia dell'Università con lo svolgimento dei compiti prettamente didattici e informativi, sia dell'ASP con la disponibilità di personale e strutture atte allo svolgimento di attività formative pratiche e tirocini curriculari. L'attivazione pratica, iniziata nel corso dell'anno 2022, porterà allo sviluppo di una rete formativa che risponde alle esigenze dei giovani che intenderanno entrare nel mondo del lavoro sanitario.

3. PIANO DI COMUNICAZIONE 2023

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 2023

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 (comportamentali ed economici) derivanti da una disfunzionale comunicazione

Azioni:

- **Rinnovo sito istituzionale:** per l’anno 2023, ci si propone di procedere ad una ristrutturazione tecnica e contenutistica del portale istituzionale www.asptrapani.it, sito web aziendale, ormai ritenuto obsoleto anche perché i singoli aggiornamenti, poco rilevanti, non lo hanno mantenuto in linea con gli attuali standard. Le ricerche degli utenti per informazioni dovranno essere più immediate ed agevoli sia per i dipendenti che per gli utenti. E’ improcrastinabile quindi creare un sito con un impianto grafico versatile e intuitivo, e che si adatti automaticamente alla visualizzazione anche da qualsiasi dispositivo mobile.
- **Rinnovo Portale del personale:** per l’anno 2023 è prevista l’implementazione di un portale che consentirà al dipendente, oltre alle funzioni già in uso, la richiesta di assenze a vario titolo.
- Predisposizione, di modalità di lavoro che permettano la semplificazione delle procedure e la realizzazione di eventi aziendali di condivisione delle nuove procedure.
- Incentivare lo sviluppo di competenze e abilità comunicative, utili nella relazione di aiuto per migliorare la qualità comunicativa tra operatori e utenti anche attraverso percorsi di formazione specifica.

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 cittadino/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 consentano ampia diffusione garantendo, 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, con particolare attenzione alle diverse eccellenze attive nelle strutture sanitarie aziendali;
- 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:

- **Formazione ed ECM:** l'UOS Formazione Aggiornamento del Personale ed ECM per l'anno 2023 ha in programma di realizzare diversi eventi formativi inerenti l'ambito comunicativo allo scopo di promuovere lo sviluppo di competenze e strategie utili a gestire efficacemente la comunicazione con l'utenza e con gli operatori, sì da influire sulla qualità dei servizi offerti e sul benessere dei lavoratori. Ha altresì sviluppato uno specifico progetto sull'umanizzazione delle cure che prevede percorsi formativi rivolti ad operatori dei PP.OO. e dei Distretti della provincia articolati in momenti teorici e laboratori esperienziali. Al termine della formazione d'aula è prevista presso ciascuna Unità Operativa un'attività di affiancamento in servizio (training on the job). Obiettivi specifici dei percorsi formativi sono incrementare abilità di attivazione di processi di cura centrati sul paziente, di ascolto attivo, di empatia, di comunicazione consapevole, di gestione delle emozioni, di mediazione e risoluzione dei conflitti.
- **Nuovo modello organizzativo Distretto di Trapani:** la Direzione del Distretto Sanitario di Trapani, per l'anno 2023, intende implementare un processo di miglioramento della qualità della Comunicazione interna, al fine di garantire un migliore servizio all'utenza. In tale ottica, proporrà di organizzare una Campagna di comunicazione rivolta al cittadino promuovendo i servizi e le attività distrettuali sia attraverso materiale

informativo cartaceo sia attraverso una politica digitale atta a fornire informazioni sul sito aziendale nonché sulla pagina Facebook istituzionale.

- **Nuovo modello organizzativo UOS CUP:** l'UOS CUP, per l'anno 2023, intende creare sul sito aziendale dell'ASP una sezione interamente dedicata al CUP ove inserire circolari, moduli, note, recapiti telefonici ed indirizzi mail, nonché notizie utili al cittadino; intende implementare un collegamento con il Sovracup Regionale nonché un sistema di prenotazione a mezzo mail e/o tramite operatore telefonico; intende inserire nuovo personale per l'ampliamento delle attività di prenotazione; intende redigere ed adottare un regolamento sui rimborsi dei ticket.
- **Progetto digitalizzazione archivio:** per l'anno 2023 la Direzione Sanitaria del P.O. di Marsala intende implementare un processo di digitalizzazione ed aggiornamento dei dati relativi a diversi uffici quali la Segreteria della Direzione, l'Ufficio Infermieristico, l'Ufficio Cartelle Cliniche, l'Ufficio Accettazione Sanitaria, Ufficio SIL e la Direzione Sanitaria del Presidio Ospedaliero di Marsala.
- **Campagne di comunicazione in ambito di Emergenza Sanitaria da Covid-19 e Vaccinazione:**
 - a. Costante rapporto con l'Ufficio Speciale per la Comunicazione dell'Assessorato della Salute, al fine di realizzare tutte le iniziative, sia nazionali che regionali, atte all'applicazione delle misure di contenimento e contrasto del contagio da Covid – 19;
 - b. Campagna Vaccinale Anticovid: realizzazione di prodotti grafici e televisivi attinenti la Campagna di proseguo sul vaccino anticovid nell'ambito della Campagna Nazionale.
- **Campagna di comunicazione finalizzata alla promozione di corretti stili di vita previsti nel Piano Regionale di Prevenzione transitorio 2021 (P.R.P) :** per l'anno 2023 la programmazione, non realizzata dai referenti, viene integralmente riproposta per il 2023, basandosi sul principio fondamentale che tale strumento deve raggiungere il precipuo obiettivo di essere:
 - a servizio dell'integrazione e dell'intersectorialità, rivolgendosi anche agli amministratori e ai policy maker oltre che alla popolazione e agli operatori sanitari;
 - in grado di contribuire significativamente al contrasto alle diseguaglianze, veicolando al meglio i messaggi alla popolazione generale e a specifiche fasce di soggetti a rischio.

Il PRP è organizzato in dieci Programmi predefiniti e vincolanti (PP) tratti dal Piano Nazionale, a cui si affiancano i Programmi liberi - con i relativi Programmi regionali (PR). Per ciascun programma sono allegate le azioni di comunicazione:

- PP1: “Scuole che promuovono salute” (Medicina scolastica)
- PR1 “Sviluppo delle competenze in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro nel contesto scolastico”
- PP2: “Comunità Attive” (SIAV)
- PR2 “Identificare precocemente e prendere in carico i soggetti in condizioni di rischio aumentato per M.C.N.T. e/o affetti da patologia cronica in raccordo con le azioni del Piano Nazionale Cronicità”
- PR3 “Ridurre la prevalenza di anziani in condizioni di fragilità”
- PP3: Luoghi di lavoro che promuovono la salute (SIAN)
- PP4: “Dipendenze” (Dipendenze patologiche)
- PR 4 “Stop-phone: per un corretto utilizzo, consapevole ed intelligente uso del telefonino cellulare”
- PP5: “Sicurezza negli ambienti di vita” – (Educazione alla salute)
- PR 5 “Disostruzione vie aeree in età Pediatrica”
- PP6: Piano mirato di Prevenzione
- Macro Obiettivo 4 “Infortuni e incidenti sul lavoro, malattie professionali”
- PR 6 “Prevenzione degli infortuni derivanti dall'utilizzo di macchine ed impianti soggetti a verifiche periodiche”

- PP7: “Prevenzione in edilizia ed agricoltura” (Spresal)
- PP8: “Prevenzione dei rischi: cancerogeno professionale, delle patologie professionali dell’apparato muscolo-scheletrico e del rischio stress correlato al lavoro” (Spresal)
- PP 9: “Ambiente, clima e salute” (SIAV)
- PR 7 “Favorire nelle città la creazione di contesti favorevoli alla salute anche attraverso lo sviluppo di forme di mobilità sostenibile e la creazione di aree verdi e spazi pubblici sicuri, inclusivi e accessibili anche alle persone più anziane”
- PP10: “Misure per il contrasto dell’antimicrobico-resistenza” (Epidemiologia e Sanità pubblica)

1. **PP 9: “Ambiente, clima e salute:** relativamente alla Sicurezza Nutrizionale verrà proseguita nel 2023 l’attività di informazione/comunicazione in materia di incentivazione e consumo del sale iodato, che troverà un momento simbiotico con la campagna annuale WASH sulla riduzione del consumo di sale. Relativamente alla sicurezza alimentare verrà avviata una attività informativa con gli operatori del settore alimentare che si occupano di ristorazione pubblica. Relativamente alle previsioni della Procedura Operativa Standardizzata sulla Comunicazione, redatta dall’Unità Operativa di competenza e recentemente aggiornata, verrà intensificato l’aggiornamento del sito aziendale e richiesta l’autorizzazione alla riattivazione di una pagina facebook, finalizzata ad una descrizione aggiornata, fluida e multimediale delle attività svolte dal SIAN.
2. **PP 1 “Igiene degli Ambienti di Vita”:** nel corso del 2023 si riprenderanno tutte le attività relative alla Campagna di informazione ed educazione alla salute sul corretto uso dei cellulari e sulla esposizione ai raggi UV come investimento sulle giovani generazioni.
3. **PP 10 “Misure per il contrasto antimicrobico resistenza:** la promozione di un’efficace comunicazione sulle MIPV e sulle vaccinazioni, basata su interventi di informazione, risulta un mezzo di fondamentale importanza per diffondere la cultura della prevenzione vaccinale come scelta consapevole e responsabile dei cittadini e, conseguentemente, rappresenta elemento indispensabile per aumentare le attuali coperture vaccinali. La comunicazione, infatti, gioca un ruolo fondamentale nell’attività di prevenzione e promozione della salute per cui un’ottima campagna di comunicazione è condizione necessaria per l’accrescimento della credibilità professionale e per lo sviluppo di strategie di empowerment. A tal fine per l’anno 2023 si intende porre in essere una comunicazione diversificata sia attraverso i mass media tradizionali, con una serie di interventi televisivi e pubblicazioni su quotidiani locali a periodicità mensile sui temi della prevenzione vaccinale, sia attraverso mezzi di comunicazione digitale, utilizzando una strategia di digital marketing ponderata che includa pubblicazioni web, post targettizzati e sponsorizzati sui principali social network in modo da raggiungere in maniere uniforme le diverse fasce di popolazione.

- **UOC Medicina della Salute Globale:** Le attività di comunicazione nel 2023 saranno orientate a diffondere tra gli operatori che si occupano di accoglienza migranti attraverso la diffusione di una brochure in cui verranno descritte le modalità di accesso ai servizi dell’UOC Centro Salute Globale. Sarà organizzato anche un WORKSHOP ai fini informativi delle attività svolte nell’anno 2023. Sarà affidata ad una società esterna specializzata in campagne di comunicazione per promuovere nel territorio le attività del PAP di Prevenzione2020/2025 in collaborazione con UOS Comunicazione Istituzionale.
- **SPORTELLINO INFORMATIVO REACH-CLP-BIOCIDI:** l’ufficio REACH dell’ASP di Trapani nel 2023 intende fornire maggiori informazioni e assistenza alle imprese coinvolte dall’#39; applicazione dei Regolamenti REACH , CLP e BIOCIDI, che hanno implicazioni non solo per l’industria chimica, ma per tutti i comparti industriali in cui si utilizzano sostanze chimiche (meccanica, elettronica, automotive, tessile, legno e mobili, produzione carta e stampa, gomma e plastica, petrolifero, ecc...) attraverso la realizzazione di **OPUSCOLI INFORMATIVI** e di **SCHEDE CONTENENTI INDICAZIONI TECNICO- OPERATIVE** personalizzate in base al comparto produttivo e dirette all’adeguamento delle imprese interessate. Il materiale formativo/informativo sopra descritto sarà consegnato brevi manu dagli ispettori REACH, presso le aziende più rappresentative (es. cantine vitivinicole, colorifici, ecc...), e inserito all’interno della pagina dedicata all’ufficio REACH nel sito istituzionale.

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:

- **Collaborazione con l'Assessorato della Salute:** *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. A tal fine, l'Azienda Sanitaria di Trapani, in continuità con gli anni precedenti, intende rendere sempre più agevoli ed efficienti i rapporti con l'Assessorato di competenza e con tutti gli organi istituzionali operanti nell'ambito comunale, provinciale e regionale. In particolare, nell'anno 2023, si intensificherà la collaborazione con l'ufficio speciale della Comunicazione, istituito presso l'Assessorato della Salute.
- **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 2022, l'ASP di Trapani, con il supporto di tale organismo, renderà più efficace e pregnante 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.

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.