

<p>PIANO DI COMUNICAZIONE AZIENDALE</p> <p>U.O.S. Comunicazione istituzionale e URP</p>	 <p>ASP TRAPANI AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE</p> <p>DIREZIONE Via Mazzini, 1. 91100 Trapani</p>	<p>Data: <b>21.12.2023</b></p>
---	---	--------------------------------

## **PIANO DI COMUNICAZIONE AZIENDALE**

Anno 2024

U.O.S. Comunicazione Istituzionale e URP

**(Approvato con Deliberazione del Commissario straordinario n.0001565 del 27/12/2023)**

## **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 2023
3. PIANO DI COMUNICAZIONE 2024
  - 3.1 OBIETTIVO GENERALE
  - 3.2 OBIETTIVI SPECIFICI E AZIONI DEL PIANO DI COMUNICAZIONE 2024
    - 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 2023 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, assurge 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 26 comuni, una estensione territoriale di 2.459,8 Km<sup>2</sup> isole comprese, con una densità abitativa di 170 abitanti per Km<sup>2</sup> 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 2023 – 2025, elaborato dall'U.O.S. Pianificazione Strategica ed Organizzazione Aziendale e consultabile sul sito istituzionale [www.asptrapani.it](http://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 Castelvetro
- 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° 5 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. 5 (cinque) uffici così distribuiti:

1. Presidio Ospedaliero di Mazara del Vallo
2. Presidio Ospedaliero di Alcamo
3. Presidio Ospedaliero di Castelvetro
4. Presidio Ospedaliero di Salemi
5. Cittadella della Salute

Nel corso dell'anno 2023 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, i cittadini hanno spesso utilizzato sia il recapito telefonico che la mail per essere notiziati in merito alla gestione organizzativa 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 2023**

Nell'anno 2023, in ripresa dopo la Pandemia da COVID-19, si è avviato il processo di realizzazione di numerose progettualità previste nel Piano di Comunicazione Aziendale 2022.

Pertanto, si ritiene di poter confermare anche per l'anno 2024 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. Rappresentano 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:

- **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 2023 vi sono state oltre 269.830 visualizzazioni con un incremento del 7.5% rispetto all'anno 2022, ma con il 24% di interazioni in più rispetto al 2022. Il pubblico è composto dal 70.3% donne e 29.7 uomini; la fascia di età più partecipativa è quella dai 35 ai 44 anni pari al 32.4%. Il Comune con più visualizzazioni è quello di Trapani con il 54%. Il singolo post più visualizzato è stato quello relativo all'avvio del Servizio CUP telefonico del 10 Novembre, con 21.906 impressioni
- **Gestione degli altri social media:** oltre alla pagina facebook, sempre su indicazione della Direzione Strategica Aziendale, sono stati implementati social media:
  - a. Instagram che nell'anno 2023 ha raggiunto 1306 followers con un incremento di 206. La fascia di età più partecipativa è quella dai 25 ai 34 anni pari al 32.3%.
  - b. Twitter che nell'anno 2023 ha raggiunto 413 followers, con un incremento di 36 followers.
  - c. Linkedin che nell'anno 2023 ha raggiunto 416 collegamenti, con un incremento di 171 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. **Campagna Aggiornamento mail:** sono state poste in essere tutte le procedure propedeutiche all'avvio del nuovo portale dei dipendenti che, una volta completate, consentiranno al dipendente di poter effettuare richieste di assenze a vario titolo. Ciò permetterà di rendere più agevole la comunicazione tra il dipendente e gli uffici competenti.
- d. **Incarichi aziendali:** su indicazione della Direzione Strategica Aziendale, sono stati pubblicati sulla pagina facebook aziendale 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:**

- **Campagna di comunicazione finalizzata alla promozione di corretti stili di vita previsti nel P.R.P 2020 - 2025 (Piano Regionale di Prevenzione):** per l'anno 2023 il documento ha costituito il principale strumento di programmazione degli interventi di prevenzione e promozione della salute, in attuazione dei principi indicati nel Piano Nazionale della Prevenzione sancito dall'Intesa Stato Regioni e Province autonome il 06 Agosto 2022. Sulla scorta del Profilo di Salute della popolazione siciliana, il documento definisce la programmazione regionale ponendo il cittadino al centro degli interventi, accompagnandolo in tutte le fasi della vita e in setting appropriati, con la finalità di conseguire il più elevato livello di salute. Il Piano è



caratterizzato da programmi regionali, integrati e trasversali, supportati da azioni basate su evidenza di efficacia e buone prassi con i quali si intende perseguire una pianificazione regionale organica, omogenea e sostenibile. Affronta, in maniera analitica, i meccanismi generatori di iniquità di salute attraverso uno strumento tecnico comunicativo atto a creare alleanze con le Istituzioni e le Associazioni del territorio alla base della trasversalità degli interventi. Tra le molteplici attività previste nel P.R.P., coordinato dal Direttore del Dipartimento di Prevenzione, per l'anno 2023 in continuità con l'anno 2022 ed in conformità alle Direttive assessoriali, sono stati avviati i progetti di cui di seguito con l'impegno di portare a completamento gli irrealizzati nell'anno 2024.

In particolare, 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 2023 sono stati realizzati i seguenti obiettivi:

- a) **PP2 - “Comunità attive”** - sono state realizzate varie campagne formative e comunicative, in vari istituti scolastici della provincia, per sensibilizzare la popolazione scolastica sull'importanza dell'attività fisica. Nell'ambito degli obiettivi delle azioni, sono stati coinvolti anche i Comuni, i quali hanno realizzato locandine e materiali informativi al riguardo.
  - b) **PP4 - “Dipendenze”** - è stata realizzata una locandina sulle dipendenze, tra cui quella dal gioco d'azzardo patologico. Locandine della stessa tematica sono state distribuite in varie scuole del territorio.
  - c) **PP7 - “Prevenzione in edilizia e agricoltura”** - nell'ambito del convegno sulla “Valutazione e Gestione di rischio di caduta dall'alto”, è stata prodotta una locandina volta a sottolineare il rischio delle cadute dall'alto nel settore dell'edilizia.
  - d) **PP8 - Il rischio da stress lavoro correlato** - produzione di una locandina regionale che può sensibilizzare la popolazione su questo tema.
  - e) **PP9 - Ambiente, clima e salute** - è stato prodotto vario materiale informativo, tra cui molte locandine, per sensibilizzare il consumatore ad una corretta alimentazione. E' stata poi svolta attività divulgativa, anche sui canali social dell'azienda, in merito al convegno REACH e CLP. Risulta molto efficace anche l'attività comunicativa portata avanti per sensibilizzare la popolazione sui rischi legati alle ondate di calore estivo.
  - f) **PP10 - Misure per il contrasto dell'Antimicrobico - Resistenza** - sono state realizzate e divulgate, anche tramite l'ausilio dei canali social aziendali, locandine nell'ambito di iniziative che riguardano il suddetto Piano Predefinito, come quella sull'utilizzo consapevole degli antibiotici e quelle sull'importanza della vaccinazione e dei rischi legati alle malattie sessualmente trasmissibili.
  - g) **PL11 - Identificare precocemente e prendere in carico i soggetti in condizione di rischio aumentato per MCNT e/o affetti da patologia cronica in raccordo con le azioni del Piano Nazionale Cronicità** - realizzazione di locandina ad hoc per l'evento del 15 Dicembre scorso riguardante le fasi precliniche delle demenze.
  - h) **PL13 - Promozione della salute materno infantile e riproduttiva - I primi mille giorni”** - locandina con alcuni consigli che vengono dati alle partorienti per promuovere la salute del bambino.
- **Campagna di comunicazione sulla Vaccinazione Antinfluenzale 2023/2024:** anche per l'anno 2023, 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 16 ottobre 2023, si è rivelata di grande efficacia, grazie anche ad un'attività di promozione divulgativa capillare ed attenta. A tale scopo, inoltre, è stata prevista l'apertura straordinaria di ambulatori vaccinali di prossimità su tutto il territorio provinciale dove poter effettuare il vaccino antinfluenzale, antipneumococco e l'anti Covid-19 sia per adulti che per bambini. Obiettivo della campagna è stato quello di raggiungere una copertura minima del 75% dei soggetti aventi diritto.

- **Influday:** l'Asp di Trapani ha potenziato, altresì, l'attività di prevenzione e promozione della salute attraverso iniziative di divulgazione delle campagne vaccinali sul territorio. In particolare, venerdì 15 dicembre 2023, l'Azienda sanitaria provinciale ha aderito all'Influday, una giornata dedicata alla promozione della campagna antinfluenzale, promossa dall'Assessorato alla Salute e dal Dipartimento regionale per le attività sanitarie e Osservatorio Epidemiologico (DASOE) della Regione Siciliana. L'iniziativa è stata rivolta all'intera popolazione che avrebbe potuto vaccinarsi senza prenotazione nei Centri Vaccinali Distrettuali dalle 8 alle 18.
- **Campagna di comunicazione “Ottobre rosa. Prevenzione del Tumore al Seno”:** 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, aderendo alla campagna promossa dall'Assessorato della Salute della Regione Sicilia, ha posto in essere una serie di iniziative di sensibilizzazione su tutto il territorio. In particolare, è stata offerta 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.
- **Open day “Terapie infiltrative eco-guidate” al P.O. di Pantelleria:** svoltosi presso gli ambulatori del Presidio dell'isola pantese, l'Open day dedicato alle terapie infiltrative eco-guidate ha visto sottoporsi al trattamento più di venti pazienti. La procedura, eseguita da medici specialisti, è mirata al trattamento della sintomatologia dolorosa causata da patologie degenerative articolari e tendinee, attraverso l'infiltrazione di sostanze terapeutiche con guida ecografica che consente di seguire, in tempo reale, la somministrazione del farmaco e garantendo un più elevato livello di efficacia sui risultati terapeutici.
- **Giornata mondiale del rene:** l'ASP di Trapani ha aderito alla campagna “Salute renale per tutti: prepararsi agli imprevisti, sostenere i vulnerabili” promossa dalla Società Italiana di Nefrologia e dalla Fondazione Italiana Rene. Nella giornata del 9 marzo 2023, infatti, i Presidi di Trapani e Marsala hanno offerto screening e visite nefrologiche gratuitamente e senza prenotazione, nell'ambito del più ampio programma di incoraggiamento per i cittadini ad assumere comportamenti di prevenzione sistemici.
- **Giornata nazionale Salute della donna (H)-OpenWeek:** in occasione della Giornata Nazionale della Salute della Donna, prevista per il 22 aprile presso gli Ospedali con i bollini rosa, è stata prevista una settimana di servizi finalizzati a promuovere l'informazione, la prevenzione e la cura femminile. In tale occasione, l'ASP di Trapani, aderendo alla campagna, ha previsto una serie di iniziative offrendo gratuitamente servizi clinici, diagnostici ed informativi. In particolare si sono svolte le seguenti attività:
  - a. “Chi trova un amico trova un tesoro: il pavimento pelvico nella giornata del 17 Aprile;
  - b. “Latte di mamma: un brindisi alla salute” nella giornata del 17 Aprile;
  - c. “Chiamale se vuoi...emozioni” nella giornata del 18 Aprile;
  - d. “Alimentazione è femmina: cosa mangiare in gravidanza, allattamento e menopausa” nella giornata del 19 Aprile;
  - e. “Conversazioni rosa cipria: sesso e salute in menopausa” nella giornata del 20 Aprile;
  - f. “Counseling e Vaccinazioni anti HPV: basta solo chiacchiere!” nella giornata del 20 Aprile;

- **Giornata nazionale del Sollievo:** l'ASP di Trapani, aderendo alla campagna nazionale prevista per il giorno 28 maggio, ha previsto un open day di Terapia del dolore presso gli ambulatori dei Presidi Ospedalieri di Trapani e Mazara puntando a rafforzare l'assistenza territoriale in una più ampia ottica di umanizzazione delle cure. L'iniziativa, infatti, mira a promuovere la cultura del sollievo dalla sofferenza fisica e morale.
- **Giornata “Una manovra per la Vita”:** nella giornata del 8 Ottobre, l'ASP di Trapani ha previsto un'iniziativa di educazione sanitaria dove Medici Pediatri e Pediatri di Libera scelta, in Piazza ad Alcamo, hanno fornito informazioni e formazione a genitori, insegnanti e a tutti coloro che hanno a che fare con i bambini a vario titolo, circa le manovre da mettere in campo per affrontare situazioni di emergenza quali l'ostruzione da corpo estraneo delle vie aeree e primo soccorso al bimbo incosciente.
- **Giornata contro la violenza sulle donne:** l'ASP di Trapani ha aderito alla Settimana dedicata alle vittime di violenza, promossa dalla Fondazione Onda negli ospedali italiani con il bollino rosa dal 22 al 28 Novembre. In particolare, in collaborazione con le Unità Operative di Ostetricia e Ginecologia e Psicologia Ospedaliera del P.O. di Trapani, è stato inaugurato **“L'Angolo di Marisa”**, un ambiente dedicato a Marisa Leo, la donna uccisa dal suo ex compagno in territorio trapanese il 6 ottobre 2023. Lo spazio espositivo è stato realizzato nella HALL del Presidio con pannelli informativi multilingue allo scopo di avvicinare le donne alla rete dei servizi antiviolenza., incoraggiandole a partecipare a percorsi di accoglienza protetta, progetti di continuità assistenziale e di sostegno fisico, morale e psicologico.
- **Bollini Rosa all'ASP di Trapani:** per il terzo biennio consecutivo l'Ospedale Sant'Antonio Abate di Trapani riceve 3 Bollini Rosa. Il prestigioso riconoscimento assegnato dalla Fondazione Onda per il biennio 2024/2025 è stato attribuito alla luce dei percorsi inerenti sia alle specialità con maggior impatto epidemiologico nell'ambito della salute femminile, sia a quelle che trattano patologie che normalmente colpiscono entrambi i generi ma con un approccio personalizzato. Sono state tenute in considerazione inoltre l'accoglienza e l'accompagnamento alle donne e i servizi offerti per la gestione di vittime di violenza, e, in una più ampia ottica di prassi virtuose, la possibilità di fruire di servizi gratuiti in occasione di giornate dedicate a specifiche patologie, con l'obiettivo di sensibilizzare e avvicinare a diagnosi e cure appropriate. Il riconoscimento è stato assegnato agli ospedali impegnati, in tutte le regioni italiane, nella promozione della medicina di genere, che si sono distinti per l'offerta di servizi dedicati alla prevenzione, diagnosi e cura delle principali patologie femminili e non solo. Tre i criteri di valutazione tenuti in considerazione, la presenza di: specialità cliniche che trattano problematiche di salute tipicamente femminili e trasversali ai due generi che necessitano di percorsi differenziati, tipologia e appropriatezza dei percorsi diagnostico-terapeutici e servizi clinico-assistenziali in ottica multidisciplinare gender-oriented, l'offerta di servizi relativi all'accoglienza delle utenti alla degenza della donna a supporto dei percorsi diagnostico-terapeutici (volontari, mediazione culturale e assistenza sociale) e infine il livello di preparazione dell'ospedale per la gestione di vittime di violenza fisica e verbale.
- **Giornata mondiale contro la lotta all'AIDS:** in occasione della giornata mondiale, l'ASP di Trapani, attraverso la UOC Malattie Infettive ha incontrato gli studenti dell' IISS “G.G. Adria-G.P. Ballatore di Mazara del Vallo. L'incontro è stato organizzato nell'ambito della campagna di informazione e sensibilizzazione per la prevenzione delle infezioni sessualmente trasmissibili ed in particolare di HIV. Tra i momenti fondamentali:
  - Incontro studenti ed infettivologi;
  - Proiezione del cortometraggio screening gratuiti hiv e sifilide;
  - Screening su camper unità mobile dell'ASP- AIDS: insieme lo fermiamo sul nascere!!!!

- **Giornata mondiale della prematurità:** il 17 Novembre Novembre, l'Unità Operativa Complessa Neonatologia e TIN dell'Ospedale Sant'Antonio Abate di Trapani ha festeggiato la Giornata mondiale della prematurità, (World Prematurity day), una manifestazione globale, celebrata in più di 60 paesi, che ha come obiettivo quello di sensibilizzare l'opinione pubblica sul tema della prematurità e della malattia nei neonati, per dare voce alle famiglie dei piccoli pazienti. L'iniziativa, promossa da EFCNI (European Foundation for the Care of Newborn Infants) e supportata dalla SIN insieme a Vivere Onlus, ha previsto un incontro con le famiglie dei neonati prematuri e a rischio dimessi dalla Neonatologia – Utin del Presidio trapanese. Quest'anno l'attenzione è stata focalizzata sull'importanza del contatto pelle a pelle e dell'allattamento al seno come potente terapia, la vicinanza del genitore al neonato come capacità curante nell'ottica di un coinvolgimento precoce della famiglia per rafforzare quelle connessioni emotive fondamentali per lo sviluppo neuro cognitivo del bambino.
- **Campagna di comunicazione “Sentiero della vita”:** realizzata dall'UOS Comunicazione Istituzionale, in collaborazione con la Unità Operativa di Oncologia del presidio ospedaliero Vittorio Emanuele II di Castelvetrano, la campagna ha previsto l'attivazione di un percorso di supporto psico-oncologico ai pazienti malati di tumore. A tal fine, è stato realizzato un pannello autoportante, metri 2x1, sul laboratorio make -up a sostegno dei ricoverati oncologici, predisposto dal Presidio, e installato nel reparto in occasione dell'inaugurazione della stanza “make up”, dove estetiste volontarie AVO offrono consulenze gratuite ai pazienti per trattamenti atti a diminuire o rallentare gli effetti collaterali conseguenti ai trattamenti e alla malattia.

Sono state realizzate inoltre, le seguenti campagne di comunicazione:

1. **Campagna di comunicazione “Maternity blues”.**
  2. **Campagna di comunicazione “Conoscere e prevenire il rischio da stress lavoro correlato”.**
  3. **Campagna di comunicazione “New addiction: dipendenze comportamentali”.**
  4. **Campagna di comunicazione “Un miglio al giorno...intorno alla scuola”.**
  5. **Campagna di comunicazione “ Siediti di meno, muoviti di più”.**
- **Nuovo servizio UOS CUP:** l'ASP di Trapani, dal 13 Novembre ha attivato il servizio CUP Telefonico per le prestazioni ambulatoriali e in libera professione. Si tratta di un servizio di prenotazione telefonica gestito dall'UOS CUP e Governo delle Liste d'attesa che si aggiunge al “CUP on line”, già attivo sul sito istituzionale, e agli sportelli CUP nei Distretti sanitari della provincia.

### **3. PIANO DI COMUNICAZIONE 2024**

#### **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 2024**

### **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 2024, ci si propone di procedere ad una ristrutturazione tecnica e contenutistica del portale istituzionale [www.asptrapani.it](http://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 2024 è previsto l'avvio 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:**

- **Progetto Telemedicina:** in ottemperanza all'art.2 punto f del D.A. Salute n. 1172 del 19.10.2023, si propone per l'anno 2024 di prevedere sull'homepage del sito istituzionale dell'ASP di Trapani, l'implementazione del link "Telemedicina" che informi i cittadini sullo strumento e le iniziative in atto.
- **Campagna di comunicazione finalizzata alla promozione di corretti stili di vita previsti nel P.R.P 2020 -2025 (Piano Regionale di Prevenzione):** per l'anno 2024 verranno portati a termine i progetti previsti nel documento la cui realizzazione prevede un impegno temporale maggiore rispetto a quelli già raggiunti.

In particolare il Piano Nazionale di Prevenzione e il Piano Regionale di Prevenzione per gli anni 2020 — 2025 si propongono di investire nella prevenzione e nel controllo delle Malattie Croniche Non Trasmissibili (MCNT), per migliorare la qualità della vita e del benessere degli individui e della società in generale, promuovendo stili di vita sani e agendo, in particolare, sui principali fattori di rischio delle stesse di grande rilevanza epidemiologica. In sostanza, viene supportata l'idea che sta alla base del Programma Nazionale "Guadagnare Salute. Rendere facili le scelte salutari". Da qui, l'Unità Operativa di Educazione e Promozione della Salute dell' ASP di Trapani, anche per l'anno 2024, sarà preposta a curare operativamente incontri formativi - informativi al fine di promuovere il potenziamento di quei fattori di protezione e l'adozione di comportamenti sani da parte della popolazione giovanile ed adulta in merito a sesso, fumo, alcool ed alimentazione.

Il macroobiettivo, infatti, prevede il coinvolgimento delle istituzioni scolastiche in un lavoro di collaborazione sinergica con l'Azienda Sanitaria Trapanese.

### **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.