

Accordo quadro per il coordinamento della comunicazione al cittadino tra enti istituzionali – Azienda per l'Assistenza Sanitaria n. 1 "Triestina" A.A.S. 1, Comune di Trieste, Università degli Studi di Trieste

TRA

IL COMUNE DI TRIESTE con sede legale in Piazza Unità d'Italia, 4, 34100 Trieste, CF/Partita IVA 00210240321 legalmente rappresentato dal Sindaco Roberto Cosolini;

E

L'AZIENDA PER L'ASSISTENZA SANITARIA n. 1 "TRIESTINA" con sede legale in via Sai 1-3 34128 Trieste, CF/Partita IVA 01258370327, legalmente rappresentata dal Commissario Straordinario Nicola Delli Quadri;

E

L'UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI TRIESTE con sede legale in Piazzale Europa, 1 34127 Trieste P.IVA 00211830328 - C.F. 80013890324, legalmente rappresentata dal Magnifico Rettore Prof. Maurizio Fermeglia;

PREMESSO

che l'Azienda per i l'Assistenza Sanitaria n. 1 "Triestina" (di seguito A.A.S. 1) riconosce come propria *mission* la promozione della salute delle persone e della comunità dell'area triestina, e per fare ciò si impegna a garantire l'erogazione di prestazioni sanitarie appropriate e di alta qualità ed a concorrere alla realizzazione di un sistema integrato di sicurezza sociale;

che l'Atto Aziendale di AAS1, adottato da ultimo con deliberazione del Direttore Generale dell'allora Azienda per i Servizi Sanitari n. 1 "Triestina" (A.S.S. 1) n. 391 dd. 22.11.2012, recepito nei relativi contenuti con decreto commissariale dell'A.A.S. 1 n. 1 dd. 2.1.2015, definisce oltre alla *mission* aziendale, i principi ispiratori, fissando, tra gli altri, l'obiettivo dello sviluppo del welfare locale per realizzare programmi atti ad individuare, valutare e contrastare i principali fattori di rischio individuali e collettivi, dichiarando come propria priorità l'attenzione alle fasce deboli della popolazione;

che, inoltre, a mente del suddetto Atto Aziendale "L'Azienda si impegna a potenziare gli interventi di prevenzione con particolare riferimento ai comportamenti che risultano compromettere in maggior misura la salute della collettività, promuovendo a tal fine anche campagne di comunicazione attinenti problematiche di rilievo locale.";

che l'Azienda riconosce il valore della comunicazione quale leva strategica per costruire la partecipazione all'esterno e all'interno dell'organizzazione." e che la gestione dei processi informativi, comunicativi e relazionali contribuisce in maniera determinante alla creazione di una comunità condivisa, concorrendo a generare:

- la fiducia nelle istituzioni (capitale sociale)
- la valorizzazione e coinvolgimento di cittadini ed operatori/operatrici
- una serie di relazioni stabili e continue

- il recupero di credibilità nell'organizzazione
- la responsabilità dei cittadini e consapevolezza del ruolo sociale dei dipendenti
- nuovi luoghi di mediazione.

che la comunicazione verso l'esterno rappresenta un contributo rilevante per influire positivamente sugli stili di vita, per migliorare il controllo sui determinanti della salute da parte dei singoli e delle collettività, per favorire la partecipazione alle attività e all'accesso ai servizi sanitari e per ottenere suggerimenti e indicazioni sulle preferenze e sul gradimento dei servizi utilizzati.;

che l'A.A.S. 1 gestisce la comunicazione partecipativa nella fase di elaborazione della decisioni, di realizzazione, di valutazione dei risultati includendo nel processo, per un verso, i destinatari della propria azione, i cittadini e le loro organizzazioni, le istituzioni, il privato sociale e le aziende partner, per l'altro, i dipendenti e le loro rappresentanze;

che la "Direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" del 7 febbraio 2002 si propone di contribuire al perseguimento, da parte delle pubbliche amministrazioni, delle seguenti finalità:

- sviluppo di una coerente politica di comunicazione integrata con i cittadini e le imprese;
- gestione professionale e sistematica dei rapporti con tutti gli organi di informazione (mass media tradizionali e nuovi);
- realizzazione di un sistema di flussi di comunicazione interna incentrato sull'intenso utilizzo di tecnologie informatiche e banche dati, sia per migliorare la qualità dei servizi e l'efficienza organizzativa, sia per creare tra gli operatori del settore pubblico senso di appartenenza alla funzione svolta, pieno coinvolgimento nel processo di cambiamento e condivisione nelle rinnovate missioni istituzionali delle pubbliche amministrazioni;
- formazione e valorizzazione del personale impegnato nelle attività di informazione e comunicazione;
- ottimizzazione, attraverso la pianificazione e il monitoraggio delle attività di informazione e comunicazione, dell'impiego delle risorse finanziarie.;

che le pubbliche amministrazioni, ai sensi della L. n. 150/2000 attraverso gli Uffici Stampa, i Portavoce e gli Urp e le analoghe strutture, devono:

- 1) garantire un'informazione trasparente ed esauriente sul loro operato
- 2) pubblicizzare e consentire l'accesso ai servizi promuovendo nuove relazioni con i cittadini,
- 3) ottimizzare l'efficienza e l'efficacia dei prodotti-servizi attraverso un adeguato sistema di comunicazione interna.

che le Linee guida regionali per la predisposizione dei Piani di Zona, approvate con DGR n. 458 dd. 22.03.2012 sottolineano la rilevanza strategica della partecipazione congiunta delle istituzioni e dei soggetti singoli o associati presenti sul territorio, che devono essere chiamati ad operare in un'ottica di condivisione e cooperazione alla realizzazione del sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali, rendendo concreti i principi welfare di comunità ai quali è ispirata la programmazione locale ed in particolare l'obiettivo n. 1/2012, relativo alla *governance* del processo di pianificazione;

che i Piani di Zona 2013-2015 degli ambiti della provincia di Trieste prevedono un obiettivo specifico per il rafforzamento del coinvolgimento della comunità nella realizzazione di un sistema integrato di interventi e servizi sociali di tipo solidale e universalistico/selettivo, con la valorizzazione delle competenze di ciascun partner (soggetti istituzionali e non istituzionali quali associazioni, cooperative, sindacati e privati cittadini), ad es. con scambi formativi/informativi finalizzati all'individuazione/precisazione dei bisogni, interventi sociali innovativi, buone pratiche in atto;

che l'A.A.S. 1 ha aderito alla rete internazionale degli ospedali e servizi sanitari per la promozione della salute (*International network of health promoting hospitals - HPH*), che tra gli *standards* del manuale applicativo prevede l'informazione e la comunicazione al cittadino di cui al provvedimento n. 558 dd. 17.07.2009;

che con delibera di A.S.S. 1 n. 97 dd. 15.03.2013 è stata istituita una rete di referenti aziendali per i flussi informativi e comunicativi URP al fine, tra l'altro, di predisporre percorsi utili in tema di promozione della salute;

che da agosto 2012 è in vigore un protocollo tra l'A.A.S. 1 ed il Comune di Trieste, per la gestione di progetti di prevenzione con valenza socio - sanitaria nei confronti sia di persone adulte con problematiche afferenti a più servizi sia di giovani e adolescenti.”;

che l'A.A.S. 1 è riconosciuta Azienda capofila, in seno alla FIASO – Federazione Italiana della Aziende Sanitarie ed Ospedaliere -, del laboratorio nazionale sulle tematiche di governo della salute sul territorio, prendendo parte al comitato strategico del laboratorio sulla comunicazione e promozione della salute, ed ha aderito nel 2009 alla rete degli Ospedali e dei Servizi Sanitari per la Promozione della Salute (HPH&HS – Health Promoting Hospitals and Health Services), attivata dall'Organizzazione Mondiale per la Sanità;

che l'importanza della comunicazione sinergica tra gli Enti presenti sul territorio è fondamentale per offrire al cittadino informazioni coerenti e scientificamente fondate utili alla promozione della salute e all'informazione al cittadino sulle tematiche socio-sanitarie e dei grandi eventi degli enti, sui programmi di prevenzione-promozione, screening e ricerca e sulle campagne di promozione della salute comunicazione emergenza; in particolare detto accordo risulta fondamentale per la gestione di eventi co organizzati realizzando così un coordinamento dell'organizzazione che vede coinvolti i referenti degli enti A.A.S. 1, Comune di Trieste e Università degli Studi di Trieste e la diffusione anche attraverso i *social* di tutti i programmi di informazione e prevenzione al cittadino e comunicazione di emergenza che necessitano una sinergia tra gli enti per ottenere una capillarità sul territorio.

LE PARTI CONCORDANO DI:

- creare una rete di referenti interaziendali per la comunicazione integrata in ambito socio-sanitario, coordinata dall'URP di A.A.S. 1 e che identifica come interlocutori *in primis* le seguenti Strutture:
 - o per A.A.S. 1 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico;

- per il Comune di Trieste l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e Social Media Team;
- per l'Università degli Studi di Trieste l' Ufficio Servizi per la divulgazione scientifica e l'Unità di staff Comunicazione e Relazioni esterne.
- Identificare quali canali principali della comunicazione gli eventi istituzionali, conferenze stampa, comunicati stampa, campagne di promozione della salute, servizi radiotelevisivi, pubblicazione di articoli sui quotidiani locali, diffusione di informazioni sui social media e siti aziendali.
- Prevedere la comunicazione reciproca attraverso i siti istituzionali di eventi e campagne promossi singolarmente dagli enti facenti parte dell'accordo, al fine di favorire l'accessibilità alle informazioni e alle iniziative rivolte alle diverse fasce della cittadinanza.
- Concordare un piano di comunicazione congiunto per quanto attiene alla tematica di riferimento.

Si concorda di convocare almeno n. 2 incontri all'anno al fine di definire la programmazione delle attività e verificare i risultati e gli sviluppi futuri della collaborazione.

Il presente accordo decorre dalla data di sottoscrizione ed ha validità triennale e potrà essere rinnovato almeno tre mesi prima della scadenza, con scambio di comunicazioni scritte tra le Parti, a conferma della volontà a proseguire la collaborazione in essere prima della scadenza.

Le parti potranno recedere dall'accordo con un preavviso di tre mesi comunicando alle altre tramite Posta Elettronica Certificata.

Letto, confermato, sottoscritto digitalmente.

Trieste,