

## **Comunicazione, relazioni esterne aziendali, ufficio stampa**

Dati annuali aggiornati al 31/12/2021

## SOMMARIO

Ufficio Relazioni con il Pubblico - Trieste .....	3
Numero Verde Sanità .....	6
Ufficio Stampa .....	7
Social Media .....	8
Sito Internet .....	9
Sito Intranet .....	13

L'attività di comunicazione e informazione al cittadino viene svolta in modo continuativo grazie all'integrazione di:

- **Ufficio Relazioni con il Pubblico**, per la raccolta di reclami, suggerimenti e diffusione di informazioni al cittadino;
- **Numero Verde Sanità 800901170** per garantire l'informazione sui servizi dell'Azienda e le modalità di accesso;
- **Ufficio Stampa** per la redazione e diffusione di comunicati stampa, organizzazione di conferenze stampa, rapporti con i media e organi di informazione, gestione dei social network aziendali;
- Gestione del **sito web aziendale**;
- Gestione dell'**Intranet aziendale**.

Il confronto quotidiano tra gli operatori a diretto contatto con il pubblico e quelli impegnati in attività di comunicazione permette di fornire le informazioni nel momento in cui sono necessarie e ottenere feedback immediato.

#### **Riepilogo dei dati del 2021**

**819** pratiche registrate formalmente tra elogi, reclami e segnalazioni

**20.641** contatti telefonici URP area giuliana

**35.142** chiamate al Numero Verde Sanità

**4.842** utenti contattati per lo spostamento di sede vaccinale

**8.171** risposte via email date dall'URP

**3.439** accessi allo sportello

**615** comunicati stampa e pubblicazione news sul sito di ASUGI

**376 messaggi** via Messenger di Facebook

**54 messaggi** via Direct di Instagram

**8.748** follower su Facebook con più di **943 post** pubblicati

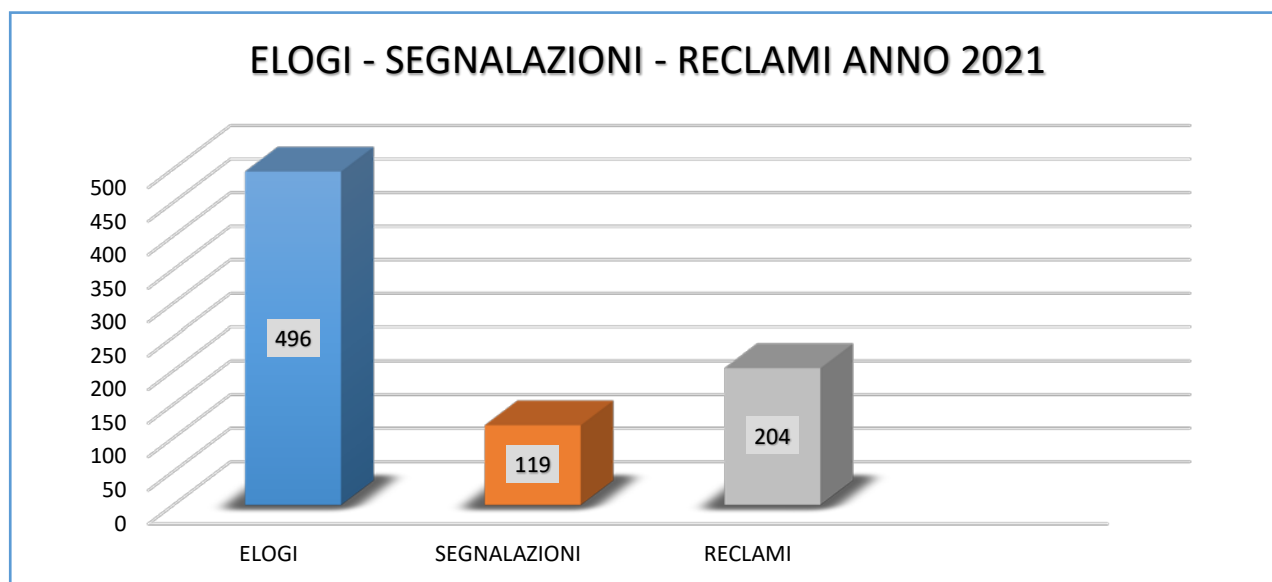
**813-follower** su Instagram, **30** post, **55** foto, **62** stories

**2.127** follower su Twitter

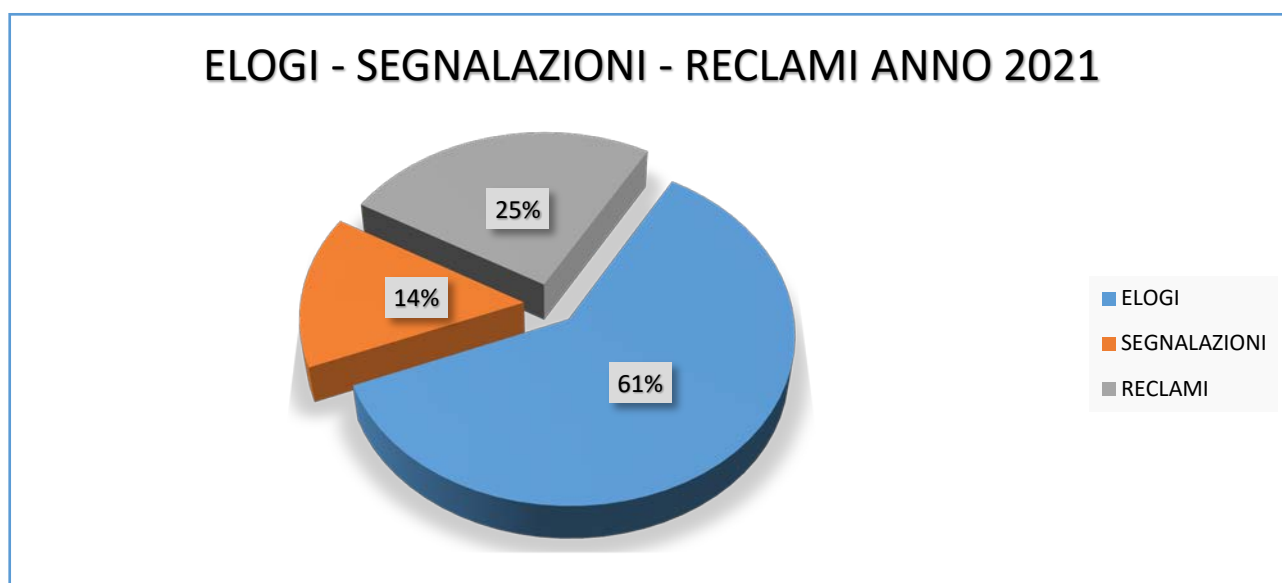
**55** nuovi video pubblicati su Youtube

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – TRIESTE

Nel corso dell'intero anno l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha **registrato formalmente** oltre 800 attività suddivise tra **elogi (496)**, **segnalazioni (119)** e **reclami (204)**.

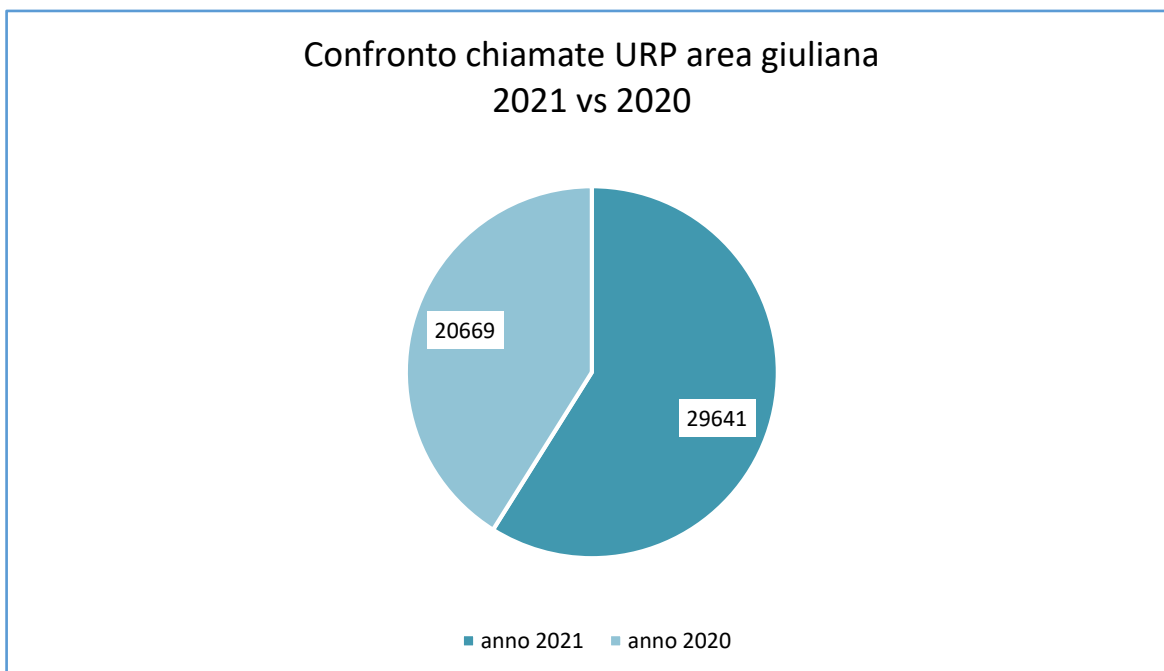


Si evince una prevalenza di elogi (61%), che riguardano soprattutto gli aspetti tecnico professionali e relazionali, mentre le segnalazioni rappresentano il 14% dei casi e i reclami il 25%. Questi ultimi vertono principalmente su accessibilità e procedure amministrative, aspetti tecnico professionali, relazionali e tempistiche.

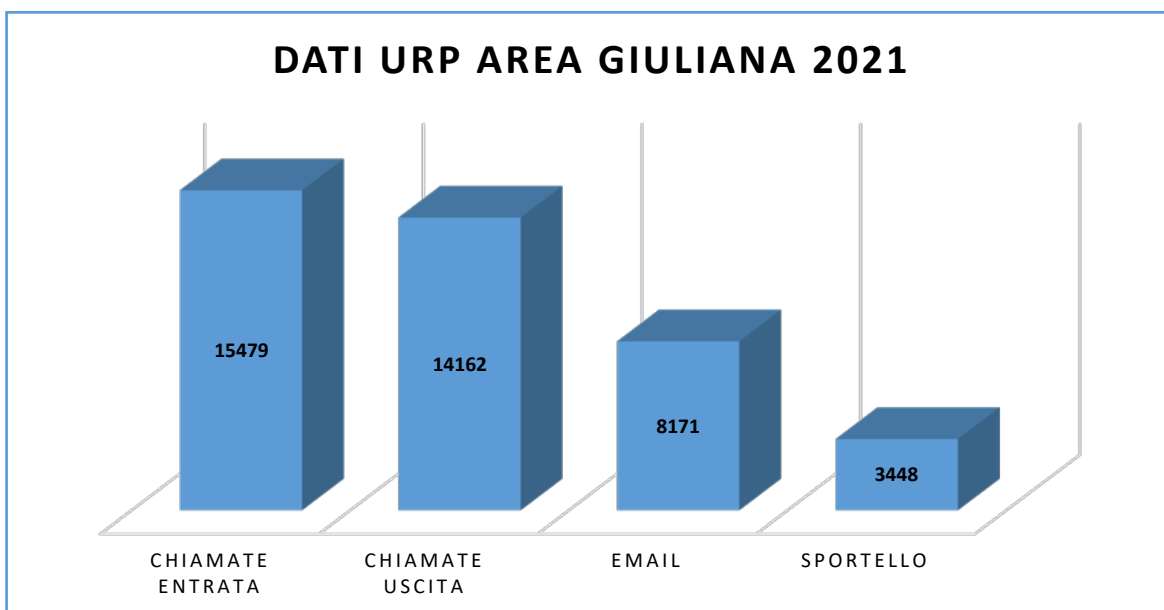


Confermando un trend iniziato già nel 2020, l'attività dell'URP si è profondamente modificata con la pandemia, con **un forte aumento di richieste telefoniche al numero 040 3997180 e via email** per la richiesta di informazioni e per segnalazioni che vengono risolte per le vie brevi fornendo, quando possibile, una pronta soluzione ed evitando il reclamo.

Nel corso dell'intero anno l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Territorio e Cattinara) ha preso in carico un totale di 15.479 telefonate inbound e ne ha processate quasi altrettante in uscita, registrando un aumento di circa 10.000 telefonate rispetto al 2020 (totale chiamate 20.669).

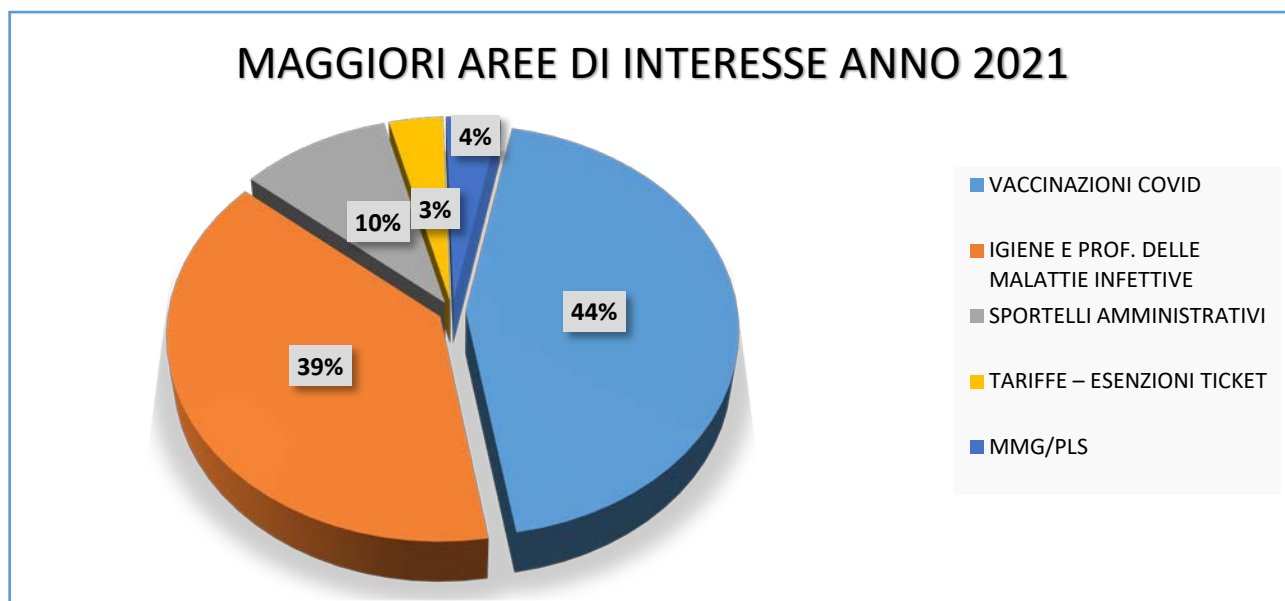


Oltre alle chiamate, l'URP area giuliana ha gestito una totalità di 8.171 email e 3.448 attività di sportello.



Per quanto riguarda l'URP Territorio, le **aree tematiche** per le quali si sono registrate la maggior parte delle richieste sono:

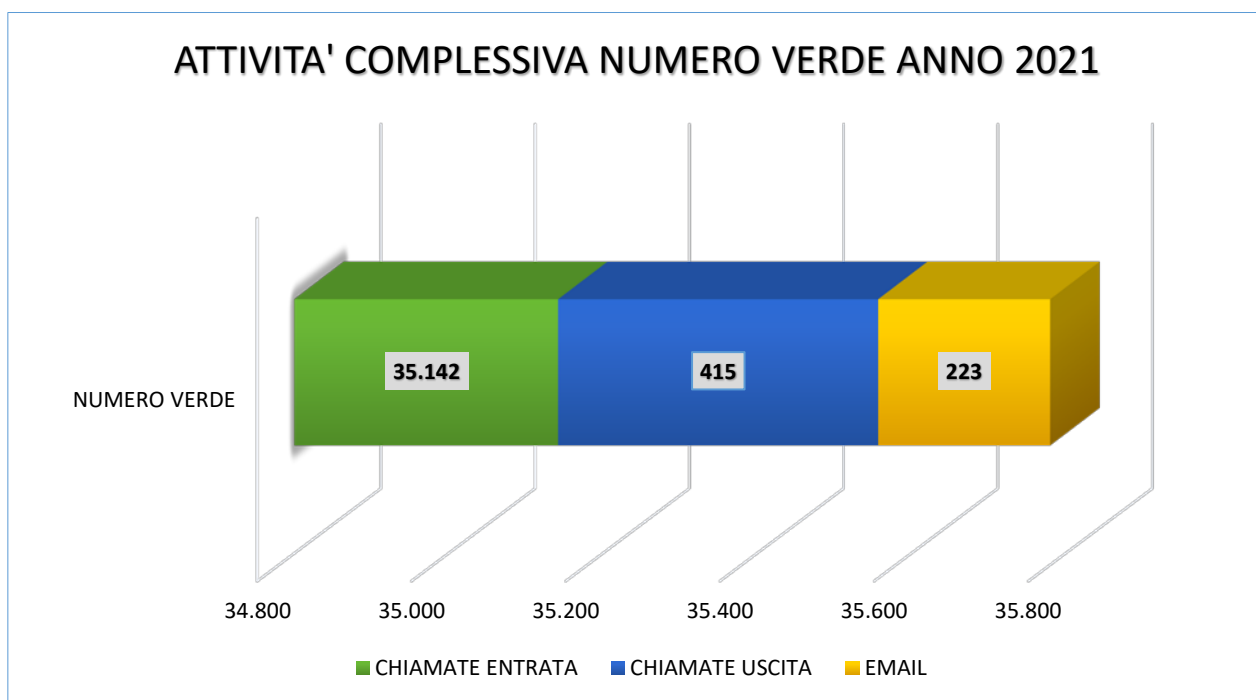
- Vaccinazioni - richieste di cambio data e info sedi di vaccinazione
- Covid – tamponi – quarantena - certificati – green pass
- Sportelli amministrativi
- Esenzioni ticket
- Medici di medicina generale / Pediatri di Libera Scelta



Ma l'aspetto più rilevante è sicuramente il fatto che **nel corso del 2021 sono stati presi in carico dall'URP Territorio una totalità di 12.756 casi, di cui circa l'80% relativi ad attività di pertinenza del Dipartimento di Prevenzione (tamponi, quarantene e vaccinazioni) che - per velocizzare i tempi di presa in carico e di relativa risposta al cittadino - non sono stati formalmente registrati nel sistema di raccolta regionale delle segnalazioni, ma inviati direttamente alla struttura.**

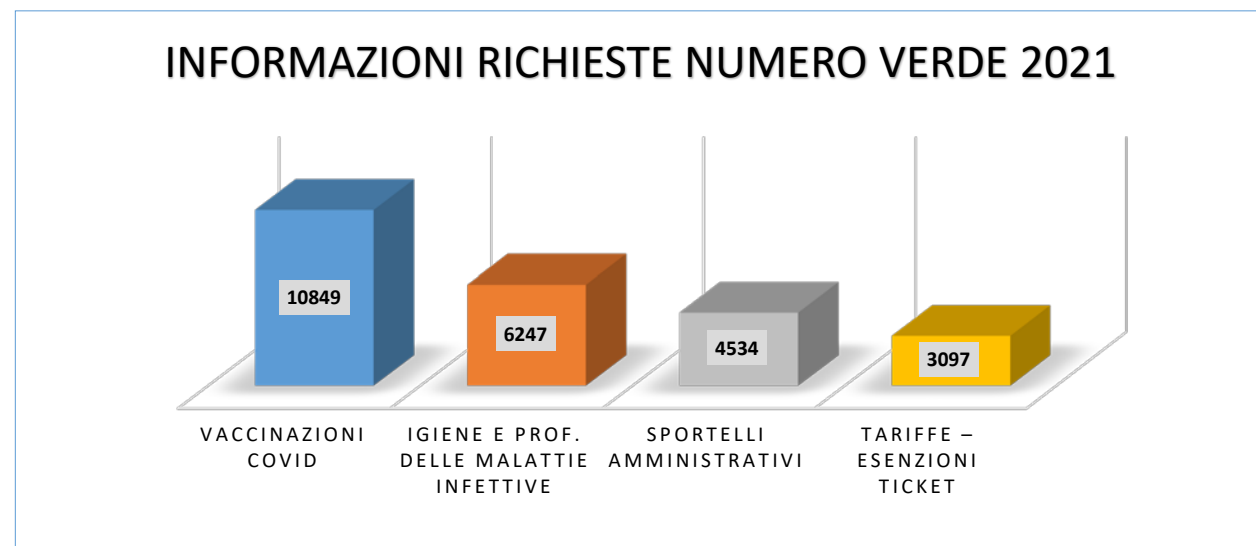
## NUMERO VERDE SANITÀ

Il Numero Verde Sanità ha ricevuto **oltre 35.000 chiamate in entrata**, di cui oltre 17.000 relative solo alle vaccinazioni anti Covid. Oltre alle chiamate in entrata, il Numero Verde Sanità ha processato anche 415 chiamate in uscita e 223 email.



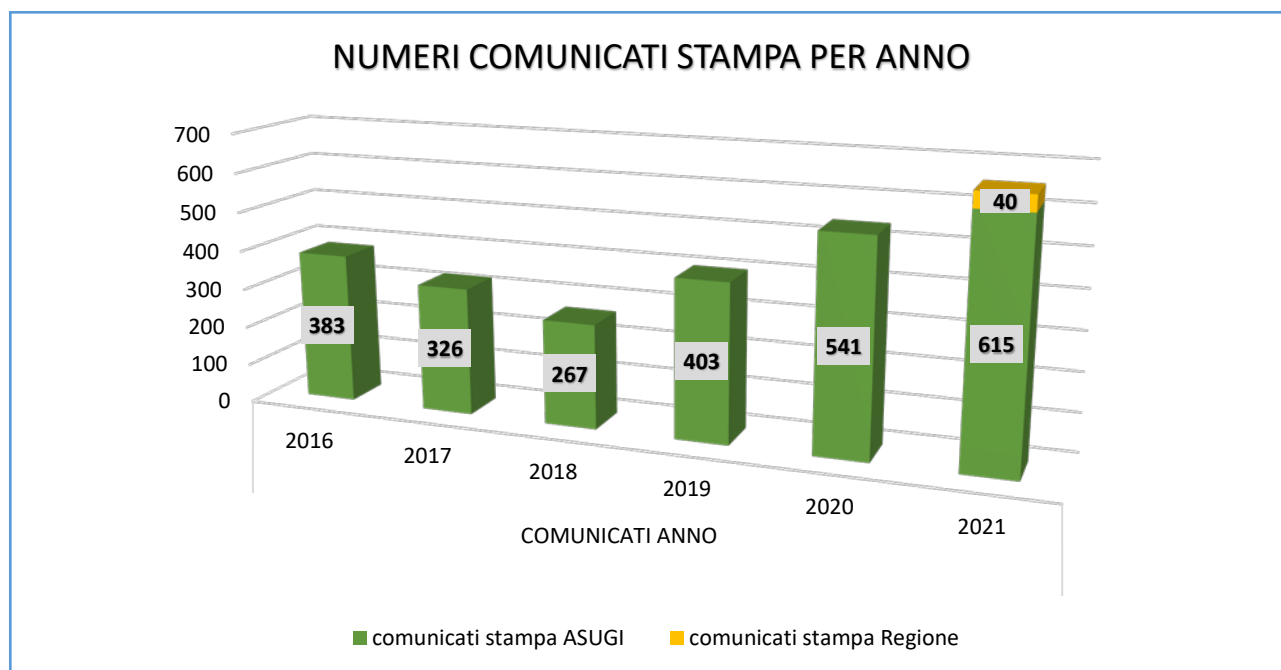
L'attività ha registrato un maggior numero di richieste inerenti **quattro grandi tematiche**:

- Vaccinazioni - richieste di cambio data e info sedi di vaccinazione
- Covid - tamponi – quarantena - certificati – green pass
- Sportelli amministrativi
- Esenzioni ticket



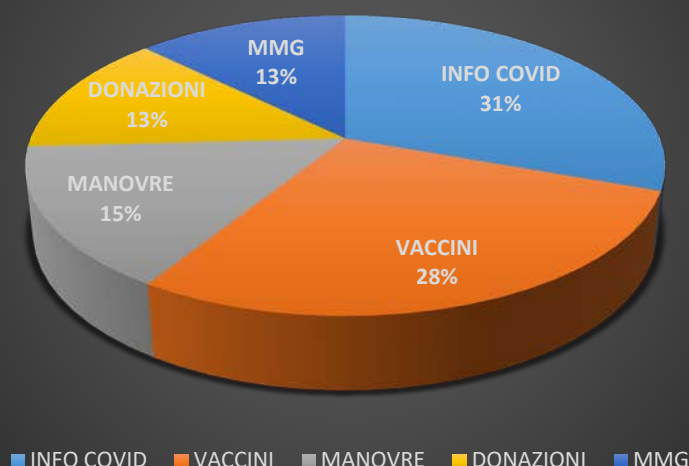
## UFFICIO STAMPA

Come evidenziato dal grafico seguente, negli ultimi tre anni il numero di comunicati stampa prodotti da ASUGI, comprensivo di comunicati, repliche e avvisi, è in costante aumento. Alla normale attività si aggiunge la redazione di una quota di comunicati di carattere regionale, di numero inferiore ma di maggiore complessità. Già nel primo semestre del 2021 erano stati prodotti e diffusi più comunicati stampa (312) che nell'intero anno 2017 o 2018.



Nel corso dell'intero 2021 sono stati redatti e inviati alla stampa **615 note, tra Comunicati Stampa e Avvisi**, 74 in più rispetto all'anno precedente, ai quali si somma la quota di 40 comunicati di carattere regionale.

## Argomenti maggiormente trattati nei Comunicati Stampa





Gli **argomenti più trattati** sono ovviamente legati all'emergenza pandemica, con particolare riferimento a riorganizzazione dei reparti, apertura sedi vaccinali, informazioni sulle categorie vaccinabili, su tamponi e norme da adottare in caso di quarantena/isolamento.

Consistente è anche il numero di comunicati riguardanti le manovre del personale messe in atto per far fronte all'epidemia, i Medici di Medicina Generale e i Pediatri di Libera Scelta e le donazioni da parte di privati cittadini, associazioni e fondazioni – per la quasi totalità legate all'emergenza Covid.

## SOCIAL MEDIA

ASUGI è presente sui social media per raggiungere tutti i target di popolazione, diffondere informazioni istituzionali e contrastare le fake news. Consente l'interazione su Twitter, Facebook, Instagram e Youtube, risponde a domande e commenti degli utenti.

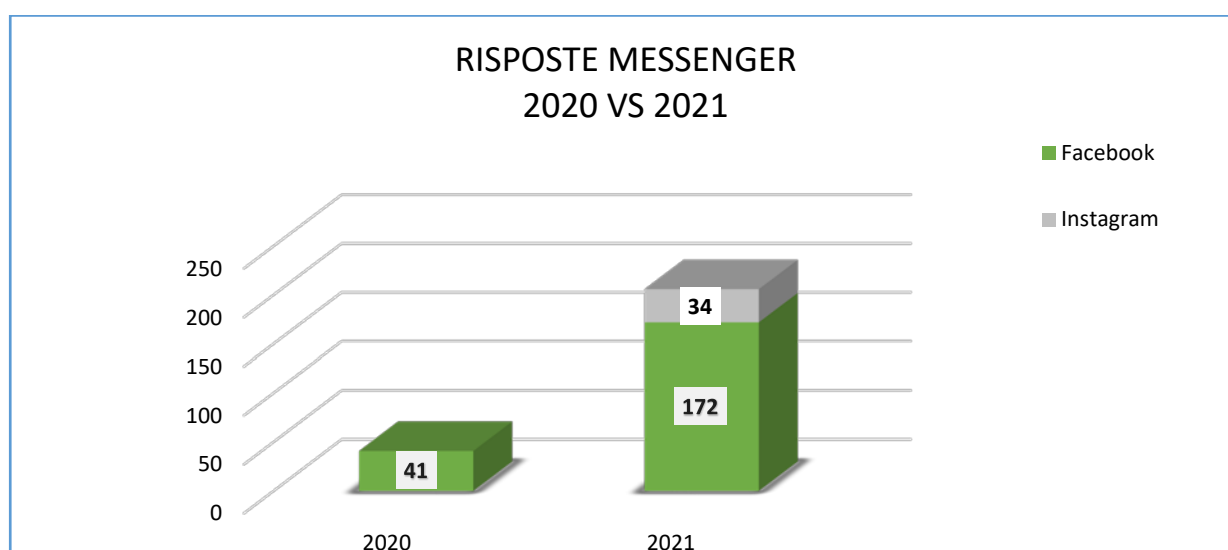
Dai dati risulta che durante il periodo di emergenza l'uso dei canali social da parte della cittadinanza è fortemente aumentato, vista anche la facilità della loro fruizione in qualunque momento della giornata e da diversi supporti (PC, mobile, tablet).

### FACEBOOK

Nel 2021 sono aumentate sensibilmente le persone che seguono la pagina ASUGI, con un passaggio da 5.798 follower a fine 2020 a **8.748 follower al 31 dicembre 2021**. L'aumento si è verificato in particolare nei momenti caldi legati all'emergenza Covid-19.

Contestualmente, si è registrato un incremento anche delle interazioni sull'app di messaggistica **Messenger** con richieste di persone che non sono riuscite a trovare risposta altrove: da gennaio a dicembre sono stati infatti presi in carico **376 messaggi**. Sempre più utenti utilizzano questo canale per avere informazioni sia sull'accesso ai Servizi sia sull'emergenza Covid-19, in particolare su modalità di quarantena, certificati, e vaccinazioni. La quasi totalità delle persone che utilizzano questo canale lamentano l'impossibilità di contattare il Dipartimento di Prevenzione.

Come riportato nel grafico seguente, rispetto all'anno scorso le richieste degli utenti pervenute attraverso Messenger di Facebook sono aumentate esponenzialmente. La risposta deve avvenire con la tempestività propria dei canali social e la ricerca di informazioni coinvolge spesso altri professionisti aziendali.



Si ricorda infine che viene data risposta anche ai quesiti che riguardano l'area isontina, in collaborazione con gli URP di Gorizia e Monfalcone.

## INSTAGRAM

Il profilo Instagram è stato aperto nel mese di febbraio 2021 - in concomitanza con l'apertura delle vaccinazioni anti Covid – per cercare di raggiungere anche la fascia di popolazione più giovane, altrimenti non raggiungibile con i canali istituzionali esistenti: la prima fascia di età di chi interagisce col profilo è infatti quella dei **25-34 anni (38%)**, seguita dai **18-24 anni (27%)**. A fine dicembre l'account contava **813 follower**, in maggioranza **donne (67%)**.

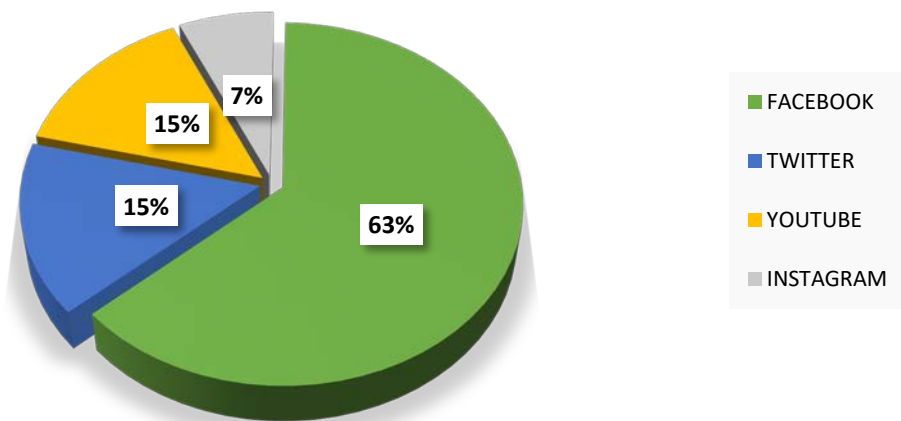
Anche in questo caso i cittadini cercano risposte ai quesiti su tamponi, quarantene e vaccinazioni tramite l'app di messaggistica *Direct*: da febbraio a dicembre sono stati infatti presi in carico 54 messaggi diretti.

## TWITTER E YOUTUBE

La pagina **Twitter** ha raggiunto a fine dicembre **2.127 follower** con la pubblicazione di **oltre 900 tweet** e una media, nell'ultimo anno, di 454 visualizzazioni al giorno.

Il canale **Youtube** conta un totale di **585 iscritti**, dei quali 246 acquisiti nel 2021: i 55 video pubblicati negli ultimi 12 mesi hanno **una media di 89.668 visualizzazioni**.

### PERCENTUALE INTERAZIONI SOCIAL NETWORK ANNO 2021



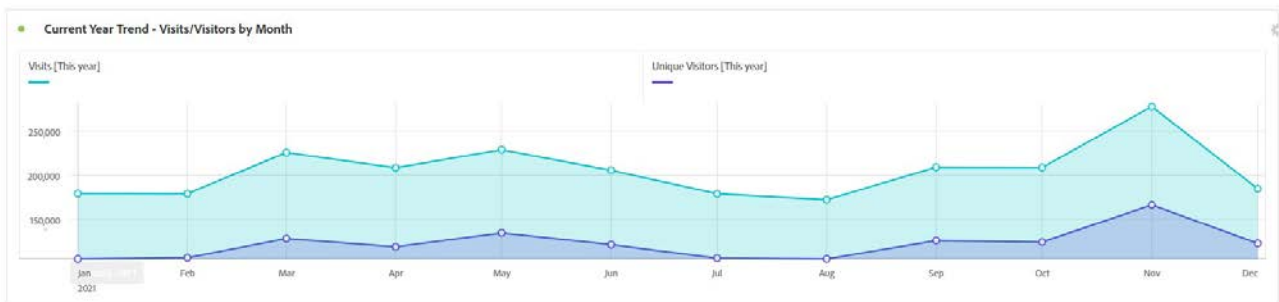
## SITO INTERNET

Il sito internet istituzionale è lo strumento primario di comunicazione, che assolve tra l'altro agli obblighi di trasparenza. In homepage sono posti in evidenza avvisi, variazioni sui servizi e news.

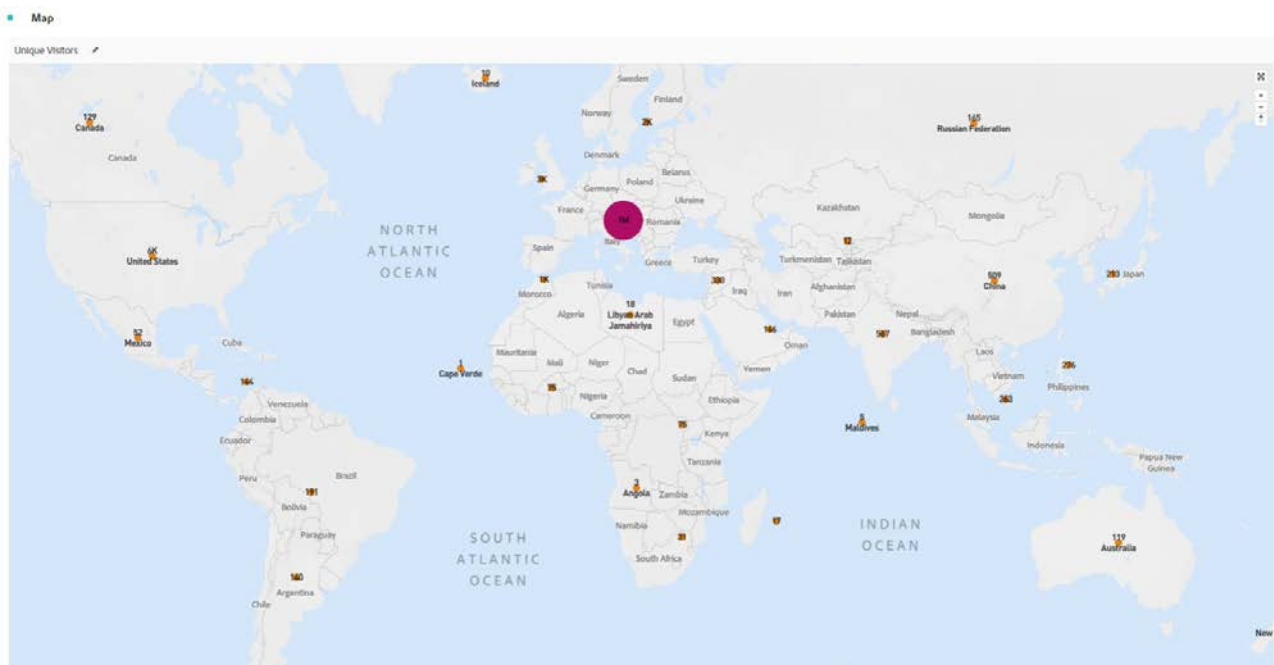
Nel 2021 sono state registrate **2.479.109 visite**, circa un milione in più rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente (1.478.817). I **visitatori unici** sono stati **1.066.960**, circa 430.000 in più rispetto al 2020 (637.020).

Il **picco** di visite è stato raggiunto **nel mese di novembre** con **278.173 visite** complessive per **166.304 visitatori unici**, mentre il periodo in cui il sito è stato invece meno consultato, come prevedibile riguarda i mesi estivi e in particolare agosto con 172.310 visite complessive di 104.889 visitatori unici.

### 1. Andamento delle visite/Visitatori per mese

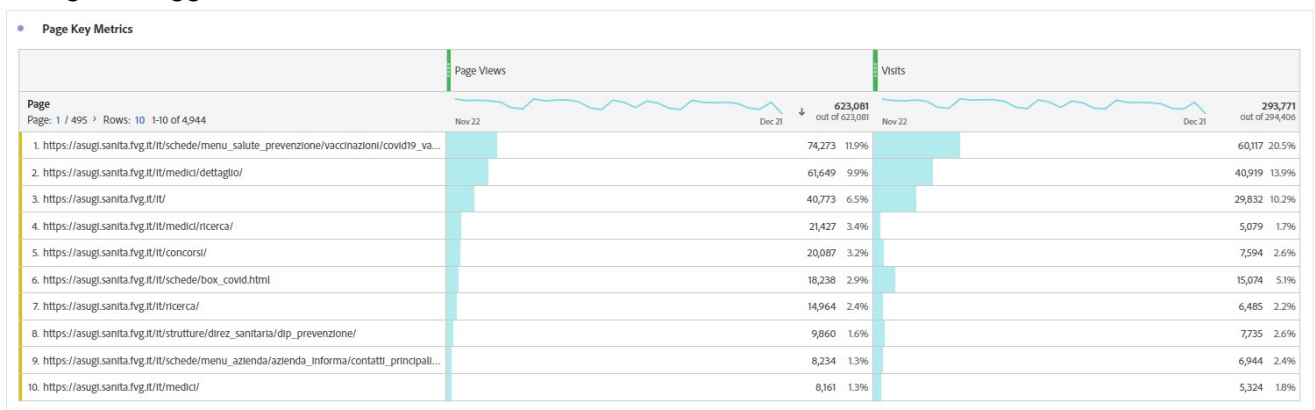


La maggior parte delle visite provengono dall'Europa, in particolar modo ovviamente dall'Italia e dalla nostra Regione; tuttavia il sito viene consultato anche in altre parti del mondo, in particolar modo UK, USA e Marocco. A seguire Canada, Russia, America del Sud e Australia.



1. Vaccinazioni anti-Covid, in cui è possibile reperire tutta la modulistica da compilare e consegnare al momento della vaccinazione.
2. MMG e PLS, che permette di consultare nel dettaglio le schede dei propri medici (con telefoni, indirizzi, orari e comunicazioni di servizio).
3. Home page
4. Funzione di ricerca di MMG e PLS per cambio medico di base o pediatra
5. La pagina dei concorsi e degli avvisi per le posizioni aperte in ASUGI
6. Box Covid: la pagina informativa che raccoglie tutte le informazioni di servizio relative *all'emergenza da Covid 19*

## 2. Pagine maggiormente visitate



Le prime tre pagine visitate (vaccinazioni Covid, medici e home page) rappresentano da sole, con un totale di 130.000 visite, circa il 30% del totale delle pagine visitate.

## SITO INTRANET

La pubblicazione sul sito intranet prevede un costante e quotidiano aggiornamento. Le attività svolte da CREAUS sono:

- Pubblicazione delle circolari
- Aggiornamento corsi di formazione e pubblicazione delle relative news
- Redazione e pubblicazione di news come richiesto dalle strutture competenti
- Pubblicazione continua della modulistica, consensi, procedure e protocolli
- Creazione nuova pagina “rischio clinico, qualità e accreditamento” con costanti aggiornamenti

### BOX COVID

Nel 2021 l'Ufficio ha provveduto alla creazione di nuovi “nodi” nel Box Covid dove sono state raccolte tutte e 41 le pubblicazioni relative a:

- *Vaccinazioni Covid*
- *News per il personale vaccinatore*
- *Elenco Norme e Provvedimenti Covid-19*
- *Indicazioni ad interim per la prevenzione e il controllo dell'infezione da SARS-COV-2: Gestione della sicurezza dei lavoratori aziendali*
- *SC Gestione del Personale - Diritti del personale Ex Covid – 19.*

Strumenti di lavoro | Dalla direzione | Ufficio stampa | Personale aziendale

**Ufficio stampa**

- Biblioteca Centrale di Medicina
- Banche dati
- Rassegna stampa
- Rassegna stampa 2021
- Riviste Full Text
- Riviste Full Text Gratuite

Ti trovi in: **COVID-19**

**COVID-19**


[\[aggiungi\]](#) [\[ordina contenuto\]](#)

- + Anno 2021 [\[aggiungi\]](#) [\[modifica\]](#) [\[sposta\]](#) [\[elimina\]](#) [\[ordina contenuto\]](#)
- + VACCINAZIONI COVID-19 [\[aggiungi\]](#) [\[modifica\]](#) [\[sposta\]](#) [\[elimina\]](#) [\[ordina contenuto\]](#)
- + NEWS PER IL PERSONALE VACCINATORE [\[aggiungi\]](#) [\[modifica\]](#) [\[sposta\]](#) [\[elimina\]](#) [\[ordina contenuto\]](#)
- + Elenco Norme e Provvedimenti Covid-19 [\[aggiungi\]](#) [\[modifica\]](#) [\[sposta\]](#) [\[elimina\]](#) [\[ordina contenuto\]](#)
- + Indicazioni ad interim per la prevenzione e il controllo dell'infezione da SARS-COV-2: Gestione della sicurezza dei lavoratori aziendali [\[aggiungi\]](#) [\[modifica\]](#) [\[sposta\]](#) [\[elimina\]](#) [\[ordina contenuto\]](#)
- + SC Gestione del Personale - Diritti del personale Ex Covid - 19 [\[aggiungi\]](#) [\[modifica\]](#) [\[sposta\]](#) [\[elimina\]](#) [\[ordina contenuto\]](#)

## ACCREDITATION CANADA

Un'altra novità della sezione Intranet è stata la creazione di una nuova sezione dedicata al percorso di **Accreditation Canada**, che comprende, oltre alla presentazione del programma di accreditamento all'eccellenza, anche le sottosezioni riguardanti il Coordinamento, i Team, gli standard di eccellenza, il materiale didattico e i piani di miglioramento.

Skip | Personalizza: Standard | ABC | ABC+ | ABC++ | Alto contrasto | Anteprima di stampa



### Azienda sanitaria universitaria Giuliano Isontina (ASU GI)

Home page | Sito Internet | Link utili | Contatti

Strumenti di lavoro | Dalla direzione | Ufficio stampa | Personale aziendale

#### Dalla Direzione

- Riqualificazione Ospedale di Cattinara
- Rischio clinico Qualità e Accreditemento
- Atto Aziendale
- Budget e monitoraggio
- Budget e monitoraggio (STORICO)
- Ufficio Studi Clinici ed Epidemiologici (CEUR)
- Nucleo Etico per la pratica clinica
- S.C. Direzione Infermieristica e Ostetrica
- Privacy
- Richieste piani d'acquisto
- Comitato Infezioni Ospedaliere
- Comitato Unico Garanzia
- COVID-19

**Ti trovi in:** Dalla Direzione » Rischio clinico Qualità e Accreditemento » Accreditemento all'eccellenza - Accreditation Canada » **Presentazione**

#### Accreditemento all'eccellenza - Accreditation Canada

Presentazione	Coordinamento	Teams
Materiale didattico	Standard d'eccellenza	Piani di miglioramento

#### Presentazione


L'accréditemento all'eccellenza è un percorso volontario nel quale un Ente esterno valuta un'organizzazione sanitaria per determinare se corrisponda ad un insieme di standard finalizzati a mantenere e migliorare la qualità dell'assistenza sanitaria.

ASUGI (con [decreto del Direttore Generale n. 527 del 17.06.2021](#)) ha avviato il processo di Accreditemento all'eccellenza dell'Azienda sanitaria universitaria Giuliano Isontina con il programma Qmentum international di Accreditation Canada.

L'avvio dell'iter di accreditamento è un'iniziativa volontaria intrapresa da ASUGI, con i seguenti obiettivi strategici:

- Sostenere l'**integrazione tra le strutture della nuova Azienda Sanitaria** attraverso l'implementazione di standard internazionali riconosciuti che riguardano tutti i servizi e le infrastrutture sia ospedaliere, che del territorio.
- Potenziare il **coinvolgimento di tutto il personale** motivandolo attraverso il lavoro di squadra e dove possibile dei pazienti e della comunità nel miglioramento continuo
- Migliorare la **capacità di comunicazione tra la leadership e tutti i livelli aziendali**, come anche all'interno dei dipartimenti e tra tutte le strutture dell'azienda, grazie allo sviluppo ed all'implementazione di un linguaggio condiviso e comune tra tutti
- Promuovere e potenziare la **cultura della qualità e sicurezza** ovunque nell'Azienda in maniera equilibrata ed uniforme, coinvolgendo tutti i rami e tutti i livelli professionali, indipendentemente dalla localizzazione delle strutture
- Identificare le **opportunità di miglioramento** attraverso l'utilizzo di standard internazionali validati e riconosciuti e metodologie di comprovata efficienza ed efficacia
- Dimostrare l'**impegno dell'Azienda** per la qualità e la sicurezza nei servizi sanitari

Per ulteriori informazioni consultare la sezione [Materiale didattico](#)

Realizzato da 

La sezione è in continua evoluzione poiché segue passo a passo le tappe dell'accréditemento.

## RUBRICA AZIENDALE E STRUTTURE ISONTINE.

Dopo aver implementato l'Area Isontina della rubrica aziendale nel 2020, quest'anno il personale CREAUS ha preso totalmente in carico la rubrica aziendale, aggiornandola costantemente. Inoltre, per quanto riguarda le Strutture isontine, sono stati creati spazi per inserimenti dedicati (Farmacia Area Isontina – Menu personale ecc.), che sono stati puntualmente aggiornati come richiesto dalle singole Strutture. I moduli obsoleti, che riportavano ancora con la vecchia intestazione, sono stati sostituiti con documenti revisionati recanti il nuovo logo ASUGI.

## RETE PER LA LINGUA SLOVENA

ASUGI ha aderito alla “Rete per la lingua slovena nella P.A. del Friuli Venezia Giulia” partecipando al bando che ha assegnato i finanziamenti per una risorsa dedicata ad attività di traduzione.

Il servizio consiste nella traduzione in lingua slovena delle due sezioni “Avvisi-Obvestila” e News-Novice” del sito ASUGI (129 news e 67 avvisi nel 2021), dei post pubblicati sui canali social, traduzione di materiale informativo, moduli, documenti o schede specifiche richieste dai singoli cittadini o dalle strutture aziendali (in particolare dalla SS Tutela Salute Bambino e Adolescente di Lingua Slovena / Slovenska služba del Distretto 2).

Con l’inizio della campagna vaccinale contro il COVID-19 si è provveduto alla traduzione e al costante aggiornamento di tutti i moduli di consenso, note informative, schede anamnestiche e certificazioni varie relative alla vaccinazione; inoltre, per agevolare i cittadini di lingua slovena è stata tradotta tutta la cartellonistica presente all’interno della maggior parte dei centri vaccinali giuliano-isontini.

## CONCLUSIONI

ASUGI attua una strategia di comunicazione integrata che tiene conto degli indirizzi della Regione per veicolare le informazioni attraverso i canali di comunicazione istituzionali e i media e adattando opportunamente il registro utilizzato in base al target.

La recente pandemia ha evidenziato quanto sia importante il ruolo dell’informazione e comunicazione nell’intervenire tempestivamente per sostenere la realtà dei fatti ed evitare la circolazione di informazioni inesatte. Il servizio attua un monitoraggio continuo delle notizie circolanti e intraprende azioni per smentire o chiedere modifiche a post e articoli, rispondere alle domande, mettendo a disposizione informazioni precise e trasparenti.

La risoluzione delle criticità viene svolta in modo continuativo grazie all’integrazione di tutte le attività di comunicazione interna ed esterna, inclusi i social network e i rapporti con i media.

L’URP e il Numero Verde Sanità, rapportandosi quotidianamente con il cittadino, riescono a intercettare immediatamente le carenze di informazione, risolvendo in maniera proattiva piccoli disagi che potrebbero altrimenti dare luogo a reclami e segnalazioni. Il confronto quotidiano tra gli operatori a diretto contatto con il pubblico e quelli impegnati in attività di comunicazione permette di fornire le informazioni nel momento in cui sono necessarie e ottenere feedback immediato, attuando le azioni correttive.



Con l'imminente approvazione del nuovo Atto Aziendale, CREAUS procederà all'aggiornamento di tutte le informazioni presenti sui canali istituzionali di ASUGI e promuoverà i percorsi della nuova organizzazione. Il Piano di Comunicazione 2022, infatti, terrà conto delle nuove linee di gestione, in accordo con la Direzione Generale e Strategica, per supportare le Strutture dell'Azienda e valorizzare tutto il Sistema Salute FVG tramite la promozione delle buone pratiche e delle eccellenze presenti nella nostra regione.