



# REPORT ATTIVITÀ PRIMO SEMESTRE 2022

*Dati aggiornati al 30 giugno 2022*

COMUNICAZIONE,  
RELAZIONI ESTERNE  
AZIENDALI, UFFICIO  
STAMPA

## SOMMARIO

Ufficio Relazioni con il Pubblico - Trieste .....	2
Numero Verde Sanità .....	7
Ufficio Stampa .....	8
Social Media .....	9
Sito Internet .....	11
Sito Intranet .....	18

L'Ufficio Comunicazione, Relazioni Esterne Aziendali, Ufficio Stampa svolge un'attività integrata di comunicazione e informazione al cittadino tramite le sue diverse articolazioni:

- **Ufficio Relazioni con il Pubblico**, sia per l'Area territoriale giuliana, sia per quella ospedaliera giuliana
- **Numero Verde Sanità 800901170**
- **Ufficio Stampa**
- **Sito web istituzionale**
- **Intranet ASUGI.**

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 al 30 giugno 2022**

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

**8.456** contatti telefonici URP area giuliana

**17.229** chiamate al Numero Verde Sanità

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

**1.732** accessi allo sportello

**354** comunicati stampa, avvisi, repliche

**137 messaggi** via Facebook e Instagram

**9.409** follower su Facebook con più di **365 post** pubblicati

**946 follower** su Instagram, **25** post, **47** foto, **15** stories

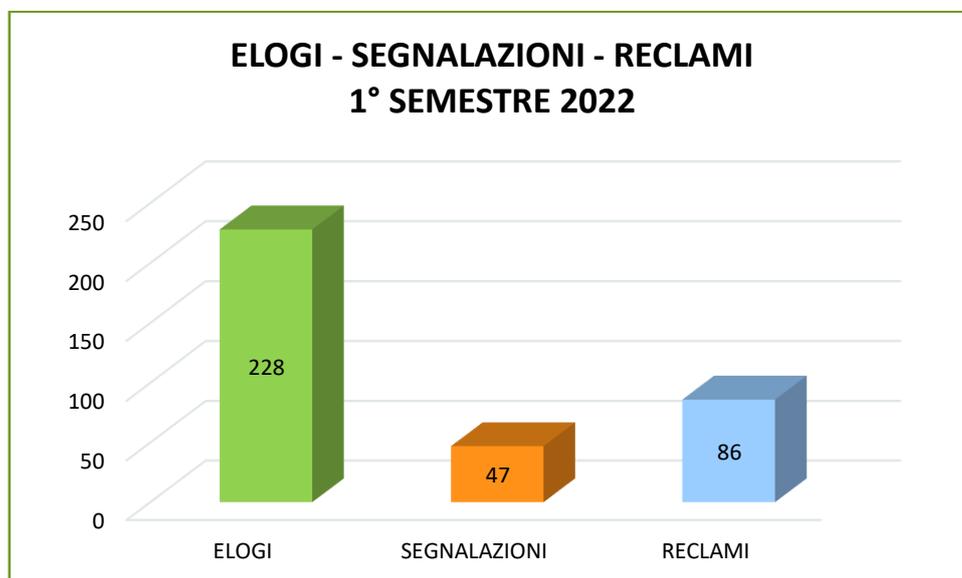
**2.216** follower su Twitter

**19** nuovi video pubblicati su Youtube

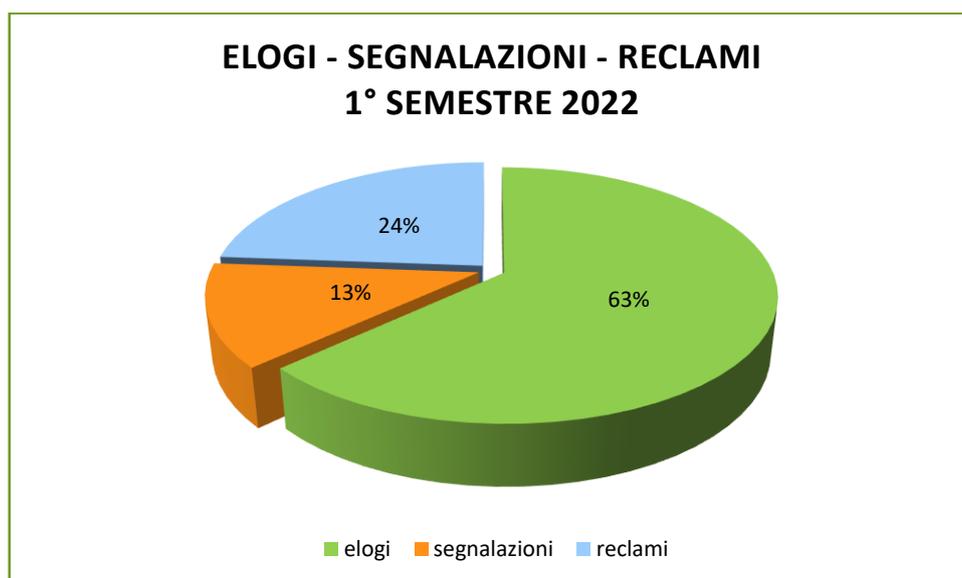
**44** attività di carattere regionale

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – TRIESTE

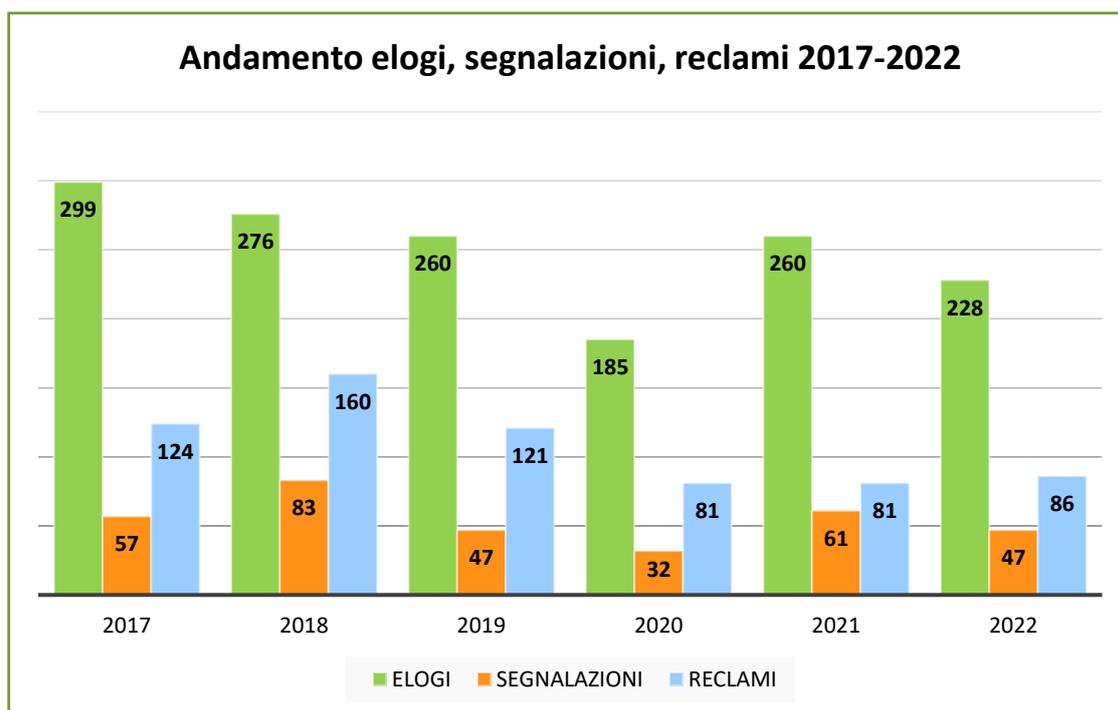
Nei primi sei mesi dell'anno l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (territorio e ospedale) ha **registrato formalmente** 361 attività suddivise tra **elogi (228)**, **segnalazioni (47)** e **reclami (86)**.



Si evince una prevalenza di elogi (63%), che riguardano soprattutto gli aspetti tecnico professionali e relazionali, mentre le segnalazioni rappresentano il 13% dei casi e i reclami il 24%. Questi ultimi vertono principalmente su accessibilità e procedure amministrative, aspetti tecnico professionali, relazionali e tempistiche.



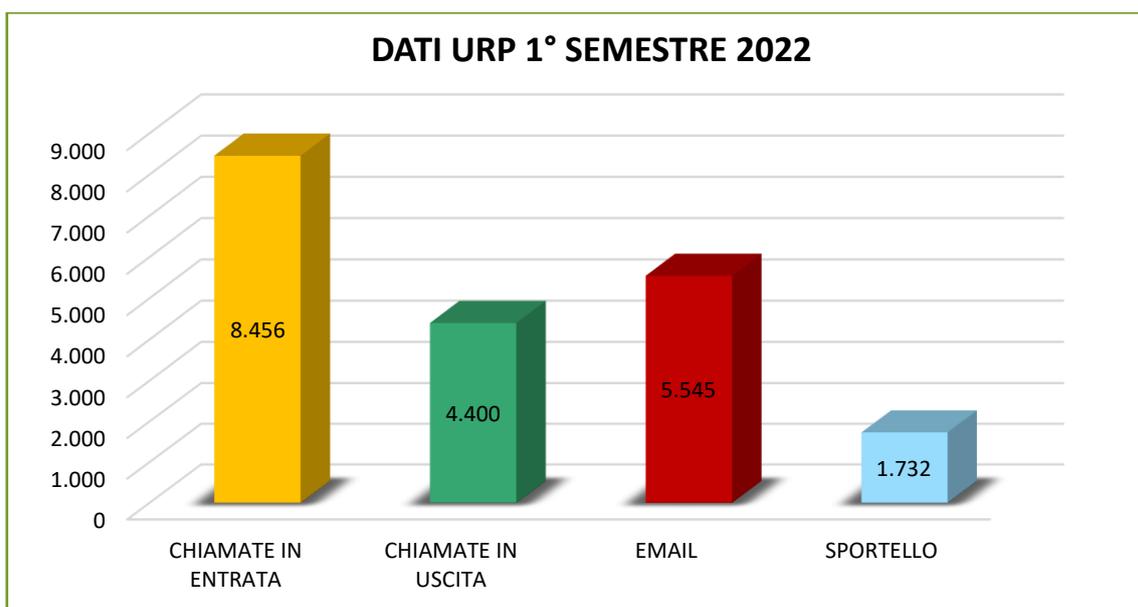
CONFRONTO PRIMO SEMESTRE						
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
ELOGI	299	276	260	185	260	228
SEGNALAZIONI	57	83	47	32	61	47
RECLAMI	124	160	121	81	81	86
TOTALE SEGNALAZIONI + RECLAMI	181	243	168	113	142	133
TOTALE ATTIVITA'	480	519	428	298	402	361



Confrontando i dati a disposizione del 2022 si nota come non ci sia una forte discordanza rispetto agli anni precedenti: si ha una diminuzione dei casi di reclamo e segnalazioni rispetto al 2017 e 2018, mentre gli elogi rimangono per lo più costanti

Anche i primi mesi del 2022 confermano il trend, iniziato nel 2020, con il quale l'attività dell'URP si è profondamente modificata: con la pandemia, infatti, si è registrato un **importante incremento di richieste telefoniche ai numeri 040 3997180 e 040 3994880, oltre a quelle inoltrate via email** per ottenere informazioni e/o effettuare segnalazioni risolte con pronta soluzione per le vie brevi al fine di evitare il reclamo. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Territorio e Cattinara) ha preso in carico un totale di **8.456** telefonate inbound e ne ha processate **4.400** in uscita

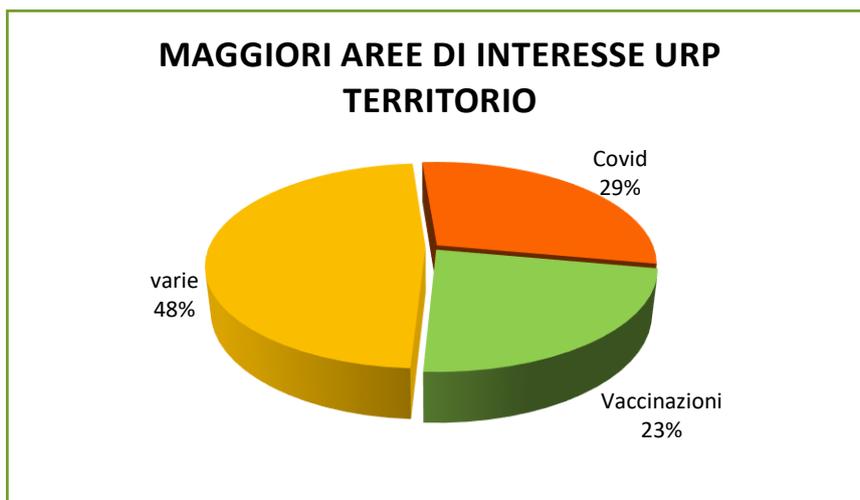
Oltre alle chiamate, l'URP area giuliana ha gestito una totalità di 5545 email e 1732 attività di sportello.



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

- Varie: sportelli amministrativi, esenzioni ticket, Medici di medicina generale / Pediatri di Libera Scelta
- Covid – tamponi – quarantena - certificati – green pass
- Vaccinazioni - richieste di cambio data e info sedi di vaccinazione

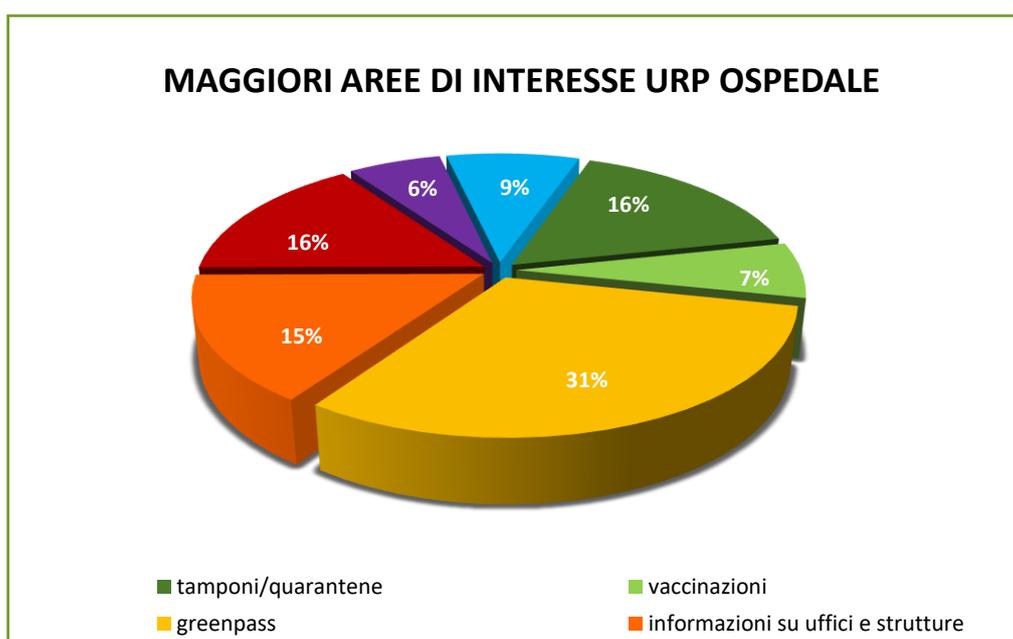
Ma l'aspetto più importante è sicuramente il fatto che **nel corso dei primi sei mesi del 2022 sono stati presi in carico dall'URP Territorio una totalità di 10.294 casi**, di cui una buona parte relativi anche ad attività di pertinenza del Dipartimento di Prevenzione (tamponi, quarantene e vaccinazioni) 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.



**Nello stesso periodo di riferimento l'URP Ospedale ha preso in carico 10.687 richieste.**

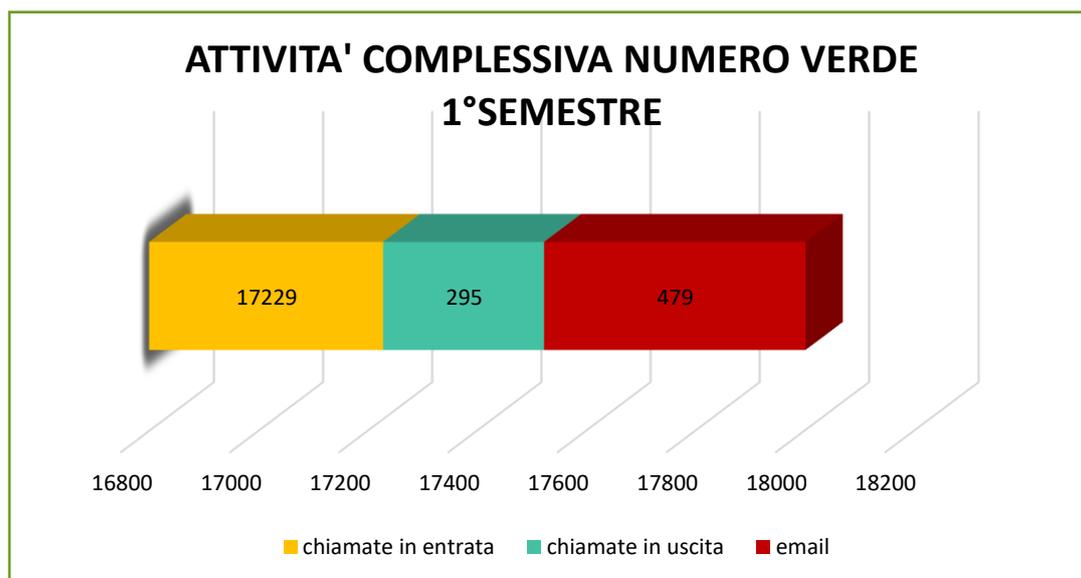
Principali argomenti trattati riguardano:

- Tamponi e quarantene (709)
- Vaccinazioni (292)
- Greenpass (1358).
- Informazioni su uffici e strutture (664)
- Ambulatori (669)
- Accoglienza e alloggi (267)
- CUP (383).



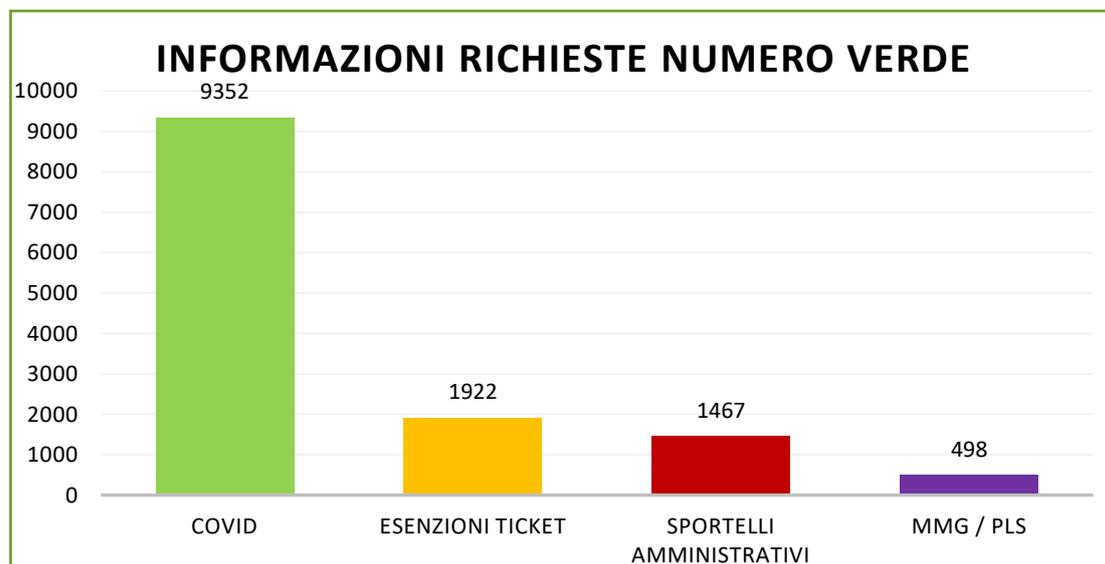
## NUMERO VERDE SANITÀ

Il Numero Verde Sanità **garantisce l'informazione sui servizi dell'Azienda e le modalità di accesso**. Nei primi sei mesi dell'anno ha ricevuto **oltre 17.000 chiamate in entrata** e ha processato inoltre circa 300 chiamate in uscita e 479 email.



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

- Covid - tamponi – quarantena – vaccinazioni - certificati – green pass (71%)
- Sportelli amministrativi (11%)
- Esenzioni ticket (14%)
- Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta (4%)

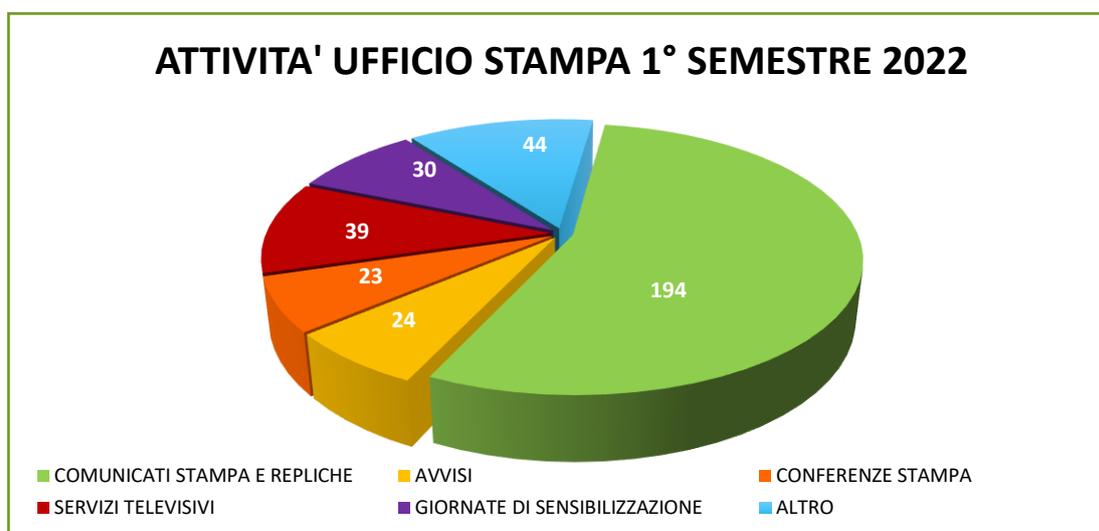


## UFFICIO STAMPA

Le attività di Ufficio Stampa comprendono la gestione dei rapporti con i media e gli organi di informazione per tutta ASUGI, oltre alla redazione e diffusione di comunicati stampa, avvisi, repliche e articoli. Includono inoltre l'organizzazione di conferenze stampa, eventi e specifiche campagne di informazione, prevenzione e promozione della salute non solo in area giuliana, ma anche in quella isontina.

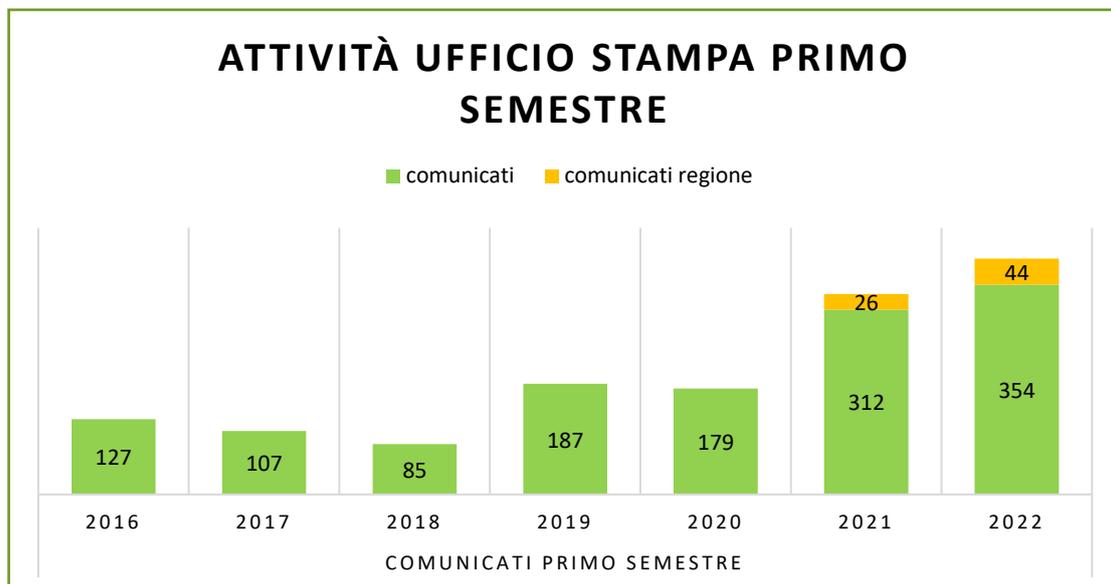
Alla fine del primo semestre si contano un totale di **354 attività**, di cui **194 comunicati stampa**, **24 avvisi**, **23 Conferenze stampa**, **39 servizi giornalistici televisivi** (Pillole) a cura dei partner di ASUGI Telequattro, Teleantenna e Udinese TV; **30 Giornate di sensibilizzazione e circa una trentina di attività di coordinamento per la realizzazione di interviste** ai professionisti di ASUGI da parte di testate giornalistiche locali e nazionali.

A questi si somma la quota di altre **44 attività di carattere regionale** che includono comunicati

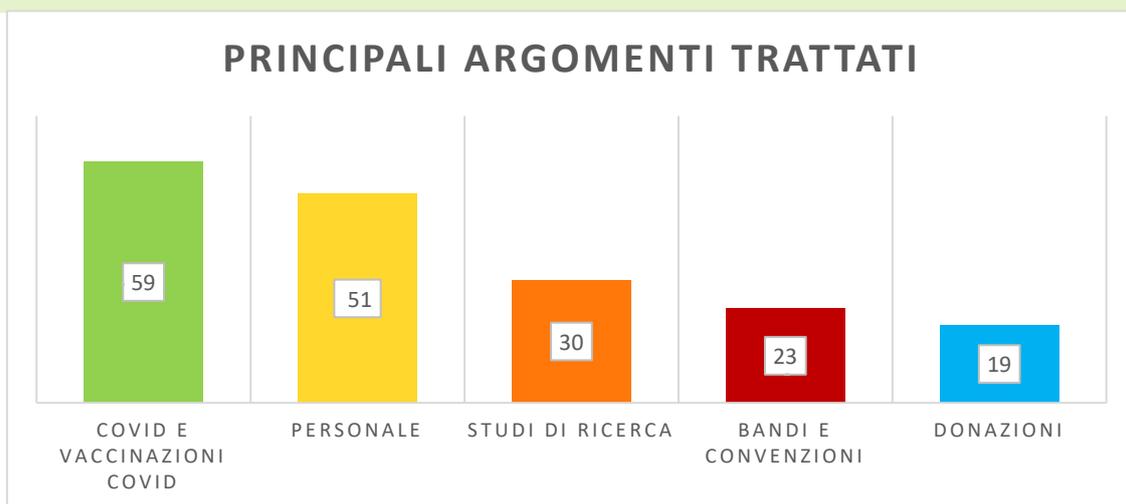


stampa, repliche, coordinamento di interviste e conferenze.

Rispetto allo stesso periodo dell'anno scorso si registra un incremento del 13% delle attività dell'Ufficio Stampa e del 69% di quelle a carattere regionale.



**I PRINCIPALI ARGOMENTI TRATTATI** RIGUARDANO L'**EMERGENZA COVID** E LE INFORMAZIONI SULLE ATTIVITÀ VACCINALI (**32%**), LE **RISORSE UMANE** MESSE IN CAMPO DALL'AZIENDA CON LE SETTIMANALI MANOVRE DEL PERSONALE (**28%**), GLI **STUDI DI RICERCA** (**17%**), LA STIPULA DI **CONVENZIONI E BANDI** (**13%**) E LE **DONAZIONI** IN FAVORE DI ASUGI (**10%**)



## ATTIVITÀ DI CARATTERE REGIONALE

IL SERVIZIO DI COMUNICAZIONE SVOLGE PERIODICAMENTE ATTIVITÀ DI COORDINAMENTO A LIVELLO REGIONALE PER LE ALTRE AZIENDE SANITARIE DEL FRIULI VENEZIA GIULIA. NEL PRIMO SEMESTRE DEL 2022 SI CONTANO 6 COMUNICATI STAMPA PER ASUFC, ASFO, IRCCS CRO E IRCCS BURLO. A QUESTE ATTIVITÀ SI AFFIANCANO ANCHE: COORDINAMENTI DI EVENTI, CONFERENZE STAMPA E INTERVISTE (30), REPLICHE, INAUGURAZIONI E RIPRESE VIDEO (8).

Data evento	Attività	Azienda
03-gen	Comunicato Stampa "Le strategie della regione per favorire la vaccinazione sul territorio. "	Tutte
07-gen	Comunicato stampa "Prenotazione della dose Booster "	ASUFC
08-gen	Coordinamento conferenza Stampa "Attività di vaccinazione per l'Emergenza Pandemica Covid-19. Stato dell'arte e Programma Attività per il 2022" sede ASFO	ASFO
13-gen	Replica per interrogazione Giunta	
20-gen	Inaugurazione aa 2021/2022 Master Prof. Sanitarie	I.R.C.C.S. Burlo Garofolo
23-feb	Comunicato Stampa Esito candidatura "Bollino azzurro" per tutta regione	Tutte
28-gen	Comunicato stampa - Health Promoting Hospitals & Health Services HPH	Tutte
03-feb	Coordinamento intervista a Riccardi per "Il Friuli"	
08-feb	Coordinamento intervista a Monticelli per TGR Buongiorno regione	
09-feb	Replica per interrogazione Giunta n. 542	
15-feb	Coordinamento intervista a dott. Tornese (Burlo) per RAI3 FVG il 17 febbraio 2022	I.R.C.C.S. Burlo Garofolo
18-feb	Coordinamento autorizzazione articolo MMG Codroipo	ASUFC
21-feb	Coordinamento autorizzazione Convegno GammaPod del 4 marzo ASUFC	ASUFC
07-mar	Virgolettato per Comunicato stampa "UNITS: NEL POLO DI GORIZIA DUE NUOVI CORSI DI AREA SANITARIA"	
09-mar	Coordinamento Conf. Stampa "Attività Centro Regionale Trapianti e 4a dose vaccinazione Covid"	ASUFC
09-mar	Coordinamento per partecipazione VP a evento formativo "La morte cardiaca improvvisa" del 24 giugno	ASUGI
14-mar	Coordinamento Conf. Stampa "Report Accreditamento Joint Commission International IMFR Gervasutta"	ASUFC
14-mar	Coordinamento Conferenza Stampa per donazione AIL Pordenone	IRCCS
17-mar	Foto Incontro Vicepresidente Riccardi - Prof. Confalonieri a Cattinara	ASUGI
21-mar	Coordinamento e presenza Incontro presentazione PNRR Gorizia	ASUGI
28-mar	Coordinamento e presenza Incontro presentazione PNRR Monfalcone	ASUGI
13-apr	Coordinamento IX Conferenza Regionale Amianto Friuli-Venezia Giulia	ASUGI
21-apr	Coordinamento Conferenza L'INTEGRAZIONE TRA PUBBLICO E PRIVATO SOCIALE NELLA RETE ALCOLOGICA ASUFC	ASUFC
27-apr	Comunicato Stampa Inaugurazione corso OSS ASUFC	ASUFC
27-apr	Comunicato Stampa su nuovo marcatore per il tumore del colon-retto CRO di Aviano	IRCCS
28-apr	Coordinamento e presenza Incontro presentazione PNRR Trieste	
28-apr	Coordinamento intervista RAI a dott.ssa Sandra Santarossa "Parlare ai piccoli della malattia dei grandi"	I.R.C.C.S. Burlo Garofolo
03-mag	Coordinamento per comunicato stampa per convenzione CNAO-CRO	CRO
03-mag	Coordinamento Avviso sospensione triage CRO	CRO
03-mag	Coordinamento Comunicato stampa per riapertura centri anziani Carnia ASUFC	ASUFC
04-mag	Autorizzazione a Lorenzo Monasta per partecipazione a conversazione online Scienza in Rete	I.R.C.C.S. Burlo Garofolo
09-mag	Coordinamento Conferenza Stampa Progetto Cure Palliative Pediatriche Fondazione Luca ASUFC	ASUFC
09-mag	Coordinamento Conferenza Stampa donazione Pittini ASUFC	ASUFC
10-mag	Coordinamento per Comunicato Stampa PPI Lignano	ASUFC
13-mag	Coordinamento per comunicato Stampa Acquisizione immobile Tolmezzo	ASUFC
19-mag	Coordinamento per intervista a Lorella Pascolo Burlo	I.R.C.C.S. Burlo Garofolo
25-mag	Coordinamento Premio alle infermiere del CRO	CRO
25-mag	Aggiunta virgolettato del Vice Presidente a CS CdA Burlo	I.R.C.C.S. Burlo Garofolo
25-mag	Consegna donazione opere d'arte CRO Aviano	CRO
26-mag	Coordinamento partecipazione Vicepresidente a incontro con DG Ospedali di Oradea al Burlo il 30/5	I.R.C.C.S. Burlo Garofolo
26-mag	Coordinamento partecipazione Vice Presidente a evento "C'era Una Volta" del Burlo il 27/5	I.R.C.C.S. Burlo Garofolo
27-giu	Coordinamento partecipazione Vice Presidente a Conferenza stampa accreditamento EBCOG Ostetricia e ginecologia ASUFC	ASUFC
28-giu	Coordinamento per comunicato stampa Cure palliative pediatriche Burlo	I.R.C.C.S. Burlo Garofolo
29-giu	Coordinamento partecipazione Vice Presidente a Convegno Telemedicina ASUFC	ASUFC

Da gennaio l'Ufficio Stampa ASUGI, su richiesta dell'Assessorato alla salute FVG, si occupa anche di implementare il *Dossier sulla sanità*. Tale compito prevede una costante raccolta di informazioni sui temi nazionali di maggiore rilievo, al fine di comparare le diverse situazioni che si sviluppano sul territorio italiano e regionale per ricercare possibili soluzioni.

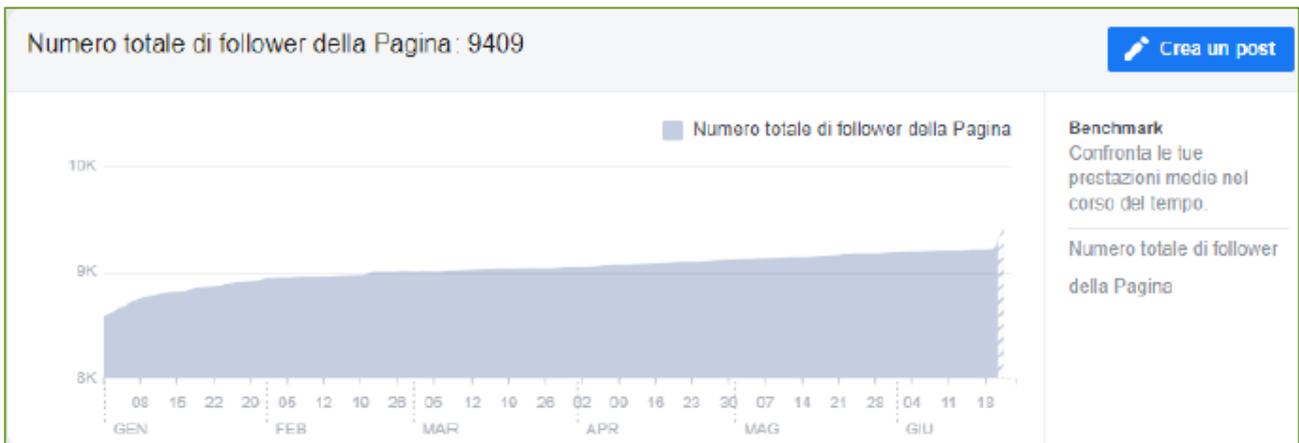
## SOCIAL MEDIA

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

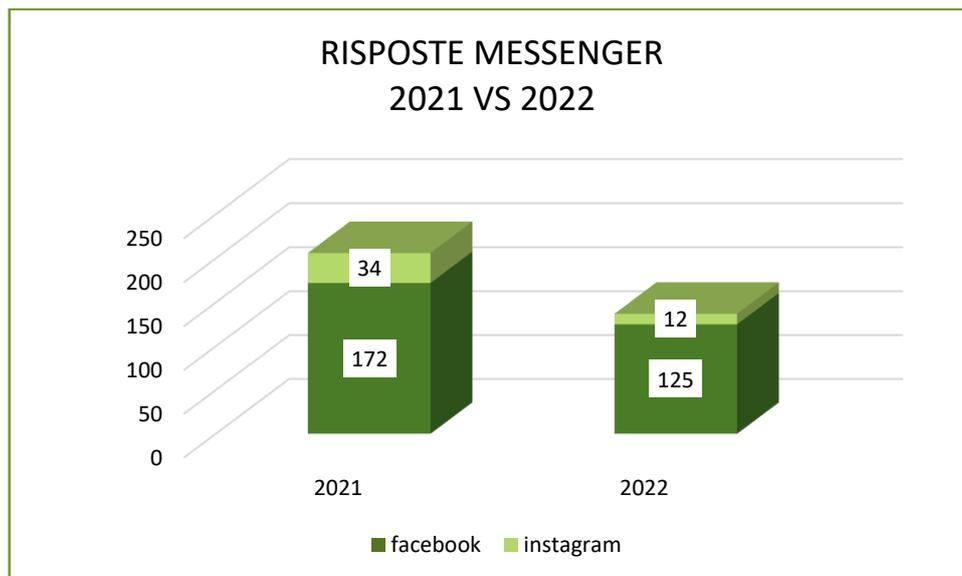
Nel 2022 sono aumentate sensibilmente le persone che seguono la pagina ASUGI, con un passaggio da 8.883 follower di gennaio a **9.409 follower di giugno**.



La maggior parte degli utenti proviene dall'Italia, Con una componente di utenti sloveni.

Paese	I tuoi fan	Città	I tuoi fan	Lingua	I tuoi fan
Italia	8559	Trieste, Friuli-Venezia ...	4862	Italiano	8360
Slovenia	33	Gorizia, Friuli-Venezia ...	543	Inglese (USA)	103
Argentina	22	Monfalcone, Friuli-Ven...	323	Inglese (Regno Unito)	96
Croazia	21	Ronchi dei Legionari, F...	172	Rumeno	42
Spagna	20	Muggia, Friuli-Venezia ...	164	Spagnolo	40

Nel primo semestre del 2022 Per quanto riguarda le interazioni sull'app di messaggistica **Messenger**, le richieste sono diminuite rispetto al 2021: da gennaio a giugno sono stati infatti presi in carico **125 messaggi**, mentre nello stesso periodo del 2021 erano stati 175. Gli utenti utilizzano questo canale per avere informazioni sia sull'accesso ai Servizi sia sull'emergenza Covid-19, in particolare su modalità di quarantena, certificati, vaccinazioni e tamponi. 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. A giugno 2022 l'account conta **946 follower**, registrando un incremento del 19% rispetto a dicembre 2021.

Anche in questo caso i cittadini cercano risposte ai quesiti su tamponi, quarantene e vaccinazioni tramite l'app di messaggistica *Direct*: da gennaio a giugno sono stati infatti presi in carico 12 messaggi diretti.



## TWITTER E YOUTUBE



La pagina **Twitter** ha incrementato i suoi follower di un centinaio di unità rispetto alla fine del 2021, raggiungendo un totale di **2.216 follower** e **27.600 visualizzazioni** dei Tweet. Per questa piattaforma si è verificato un aumento del **tasso di interazione** del **4%**, con i tweet, i clic sui link e i mi piace.

Il canale **Youtube** conta un totale di **730 iscritti** e i **19 video pubblicati nel primo semestre del 2022** hanno una media di 57.630 visualizzazioni.

## 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.

A seguito dell'adozione del nuovo Atto Aziendale, il sito di ASUGI è in continua revisione al fine di renderlo aggiornato e accessibile: sono stati aggiornati con il nuovo logo aziendale e sono stati resi editabili oltre 1200 documenti, tra moduli e materiali informativi, utilizzabili dagli utenti.

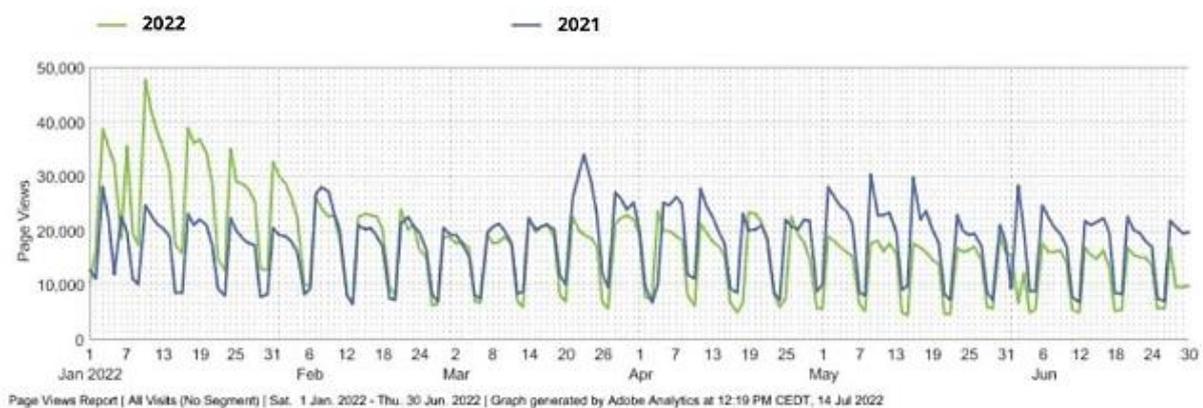
Nel primo semestre del 2022 sono state registrate **1.292.799 visite**. I **visitatori unici** sono stati **599.329**.

### VISITATORI GENNAIO - GIUGNO 2022

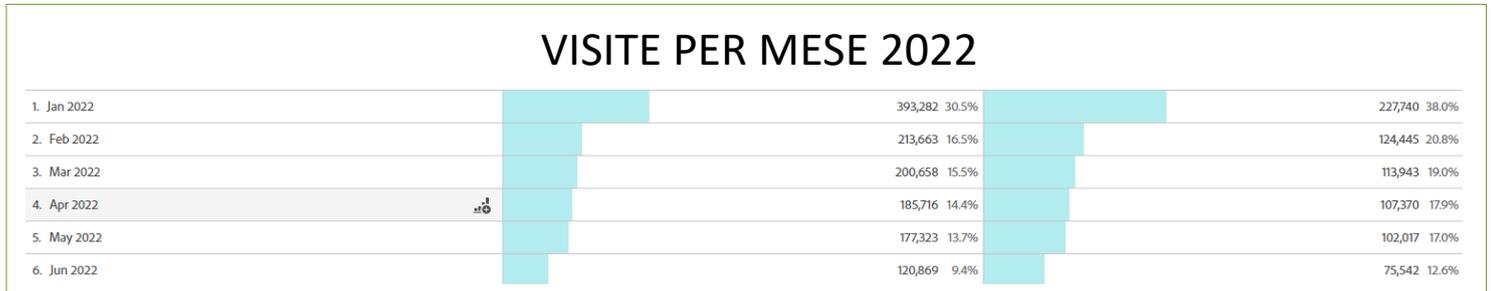


### ANDAMENTO DELLE VISITE PER MESE

#### VISITE PER MESE 2021 VS 2022

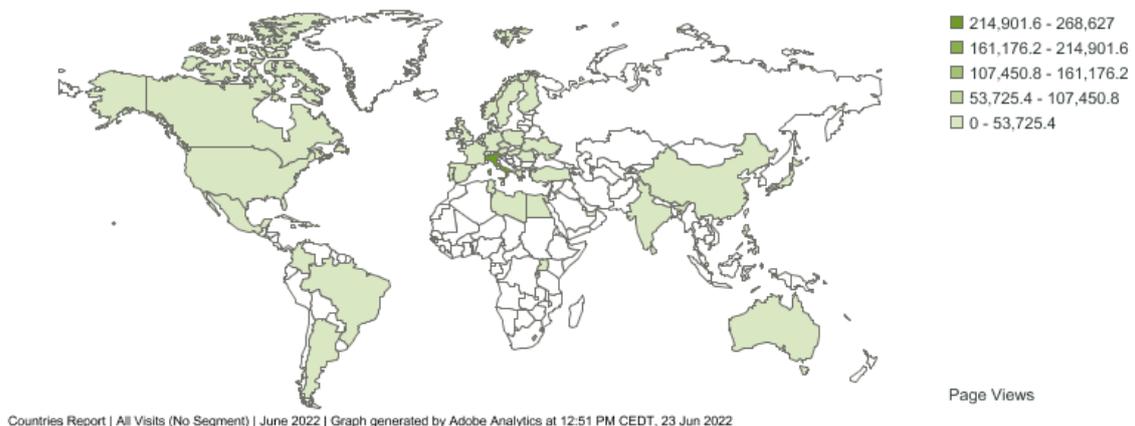


Questo grafico mette in evidenza come il flusso di visite sia cambiato rispetto all'anno precedente (2021). In verde il periodo di tempo selezionato dall'anno 2022, in blu lo stesso periodo ma del 2021.



Dal grafico si evince come il numero di visite e visitatori degli ultimi 6 mesi siano principalmente concentrati durante il primo mese dell'anno, per poi pian piano scendere nel corso dei mesi successivi. Il picco principale si è verificato a gennaio, sulla scia delle tante interazioni di novembre e dicembre 2021 verosimilmente dovute all'ondata COVID.

La maggior parte delle visite provengono dall'Europa, in particolar modo dall'Italia, seguita a ruota da una grande affluenza di persone provenienti dalla Slovenia. Tuttavia il sito viene consultato anche in altre parti del mondo, in particolar modo USA, Germania, Croazia.

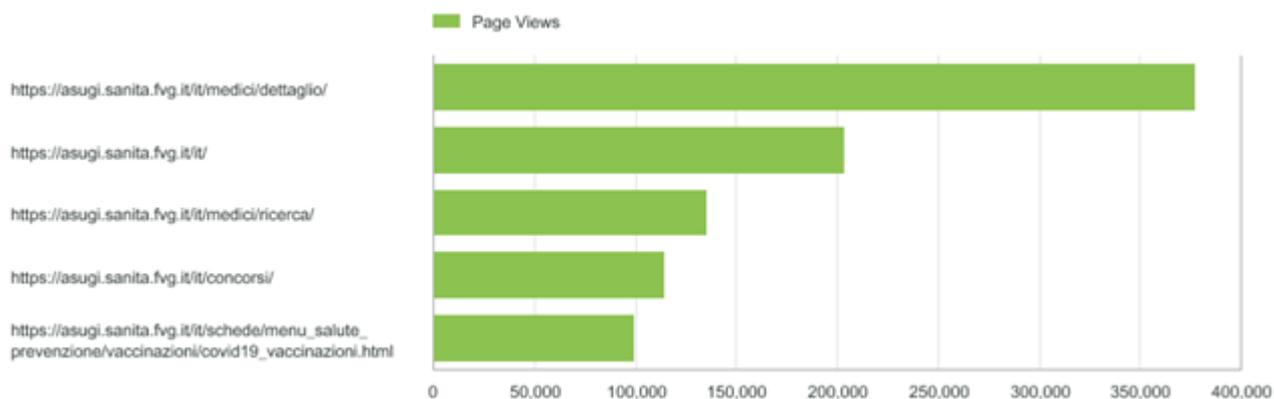


Countries Report | All Visits (No Segment) | June 2022 | Graph generated by Adobe Analytics at 12:51 PM CEDT, 23 Jun 2022

1.	Italy	2,946,057	98.0%
2.	Slovenia	12,516	0.4%
3.	United States	8,489	0.3%
4.	Germany	4,001	0.1%
5.	Netherlands	3,805	0.1%
6.	Croatia	3,763	0.1%
7.	United Kingdom	3,171	0.1%
8.	Austria	2,261	0.1%
9.	France	1,854	0.1%
10.	Spain	1,632	0.1%

## PAGINE MAGGIORMENTE VISITATE

### PAGINE MAGGIORMENTE VISITATE - GENNAIO/GIUGNO 2022



Le pagine più visitate sono state, nell'ordine:

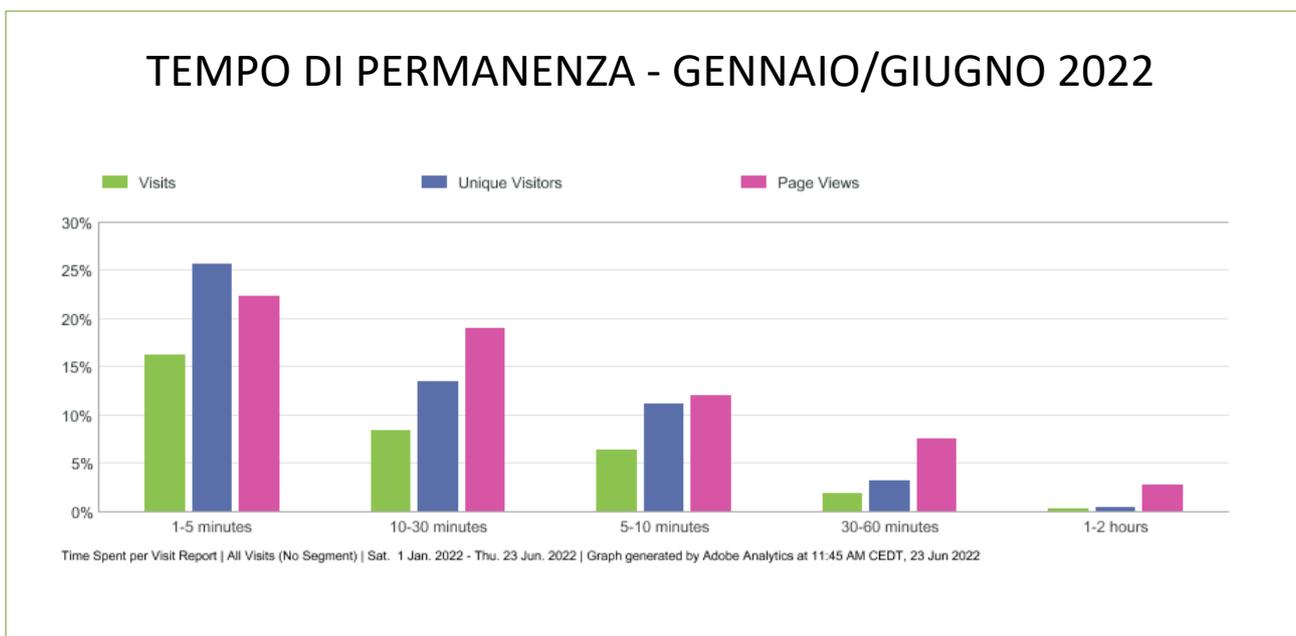
1. MMG e PLS, che permette di consultare nel dettaglio le schede dei propri medici (con telefoni, indirizzi, orari e comunicazioni di servizio).
2. Home page
3. Funzione di ricerca di MMG e PLS per cambio medico di base o pediatra
4. La pagina dei concorsi e degli avvisi per le posizioni aperte in ASUGI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

Il totale delle pagine visualizzate nell'arco temporale preso in considerazione è pari a 3.006.094. Numericamente le visite alla pagina del medico sono state intorno le 378.000, circa il 12.5% del totale, mentre la somma delle prime 5 pagine segnalate rappresenta il 31% delle pagine totali visualizzate.

URL	ACCESSI	%
<a href="https://asugi.sanita.fvg.it/it/medici/dettaglio/">https://asugi.sanita.fvg.it/it/medici/dettaglio/</a>	377,692	12.6%
<a href="https://asugi.sanita.fvg.it/it/">https://asugi.sanita.fvg.it/it/</a>	204,004	6.8%
<a href="https://asugi.sanita.fvg.it/it/medici/ricerca/">https://asugi.sanita.fvg.it/it/medici/ricerca/</a>	135,438	4.5%
<a href="https://asugi.sanita.fvg.it/it/concorsi/">https://asugi.sanita.fvg.it/it/concorsi/</a>	114,845	3.8%

### TEMPO MEDIO DI PERMANENZA

Il tempo medio di permanenza è il tempo trascorso su ogni pagina. Viene calcolato come la differenza tra il momento in cui è inviato l'ultimo hit di effettiva interazione (apertura di un'altra pagina tracciata del sito o evento di tipo non-interaction: false) e il momento in cui è stata aperta la pagina stessa. Per quanto riguarda il sito ASUGI questo dato è di poco inferiore ai 2 minuti. Nel grafico sottostante è rappresentato il tempo speso per visita:



Tra le tipologie di *device* utilizzati dagli utenti per interagire con il sito ASUGI, il 53,2% utilizza un telefono cellulare, mentre il 44,9% accede al sito da computer fisso o portatile, un esiguo 1,6% utilizza invece un tablet.

Più della metà delle persone utilizza un cellulare per accedere al sito, per questo motivo è di fondamentale importanza cercare di rendere il sito il più possibile *responsive* e *mobile friendly*.

## SITO INTRANET

La pubblicazione sul sito intranet prevede un costante e quotidiano aggiornamento delle seguenti sezioni:

- Circolari
- Modulistica, consensi, procedure e protocolli
- Box Covid
- Corsi di formazione e pubblicazione delle relative news
- Redazione e pubblicazione di news come richiesto dalle strutture competenti

Nei primi sei mesi dell'anno sono state pubblicate **158 circolari**, **194 news**, **32 comunicazioni sulla Formazione** e si è provveduto - a seguito dell'adozione del nuovo Atto Aziendale- ad aggiornare con il nuovo logo poco meno di **300 moduli** e a creare la nuova carta intestata ad uso interno.

**Particolare attenzione è stata prestata all'aggiornamento della nuova pagina "Rischio clinico, qualità e accreditamento"** dedicata al percorso di *Accreditation Canada*, con l'implementazione di nuove sezioni quali **Report qualità e sicurezza e Rischio clinico**:

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

**ASUGI**  
Azienda Sanitaria Universitaria  
Giuliano Isontina  
REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

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 Accreditamento
- Servizio di prevenzione e protezione aziendale
- Atto Aziendale
- Performance (RW10)
- 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 Accreditamento » Rischio clinico» **Report qualità e sicurezza**

**Rischio clinico Qualità e Accreditamento**

**Rischio clinico**

Chi siamo	Materiale didattico	Report qualità e sicurezza

- [REPORT INCIDENT REPORTING PRIMO TRIMESTRE 2022](#)
- [REPORT CADUTE PRIMO TRIMESTRE 2022](#)
- [REPORT INCIDENT REPORTING 2021.pdf](#)
- [REPORT CADUTE 2021.pdf](#)

Realizzato da **insiel**

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 Accreditamento
- Servizio di prevenzione e protezione aziendale
- Atto Aziendale
- Performance (RW10)
- 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 Accreditamento » Rischio clinico» **Presentazione**

**Rischio clinico Qualità e Accreditamento**

**Rischio clinico**

Chi siamo	Materiale didattico	Report qualità e sicurezza

**RISCHIO CLINICO**

ASUGI ha individuato tra le sue priorità il tema della sicurezza dei pazienti, adottando specifici programmi e attività per i diversi rischi correlati alle cure e alle pratiche assistenziali. Il fine è quello di garantire la sicurezza di tutte le prestazioni sanitarie, dal singolo esame diagnostico al percorso assistenziale. Nelle sezioni sottostanti sono disponibili le procedure di ASUGI inerenti le principali attività finalizzate a garantire la sicurezza delle cure.

- [Uso sicuro dei farmaci](#)
- [Incident reporting](#)
- [Eventi sentinella](#)
- [Violenza a danno degli operatori](#)
- [Corretta identificazione del paziente](#)
- [Qualità e sicurezza della documentazione sanitaria](#)
- [Consenso / dissenso informato](#)
- [Infezioni correlate all'assistenza](#)
- [Uso corretto degli antibiotici \(antimicrobial stewardship\)](#)
- [Prevenzione delle lesioni da pressione](#)
- [Prevenzione delle cadute accidentali](#)
- [Controllo del dolore e cure palliative](#)
- [Sicurezza trasfusionale](#)
- [Eliminazione della contenzione](#)
- [Sicurezza del percorso chirurgico](#)
- [Sicurezza del travaglio e parto](#)
- [Materiale informativo per gli utenti](#)

**In questa pagina sono pubblicati i documenti di ASUGI che sostituiscono le versioni precedenti vigenti in ex ASUITS ed ex AAS2.**

Il lavoro di revisione è in itinere: la modulistica viene cambiata e aggiornata su segnalazione diretta delle varie Strutture.

Resta, inoltre, costante l'aggiornamento dei contatti della Rubrica aziendale sia per l'area giuliana che per l'area isontina, così come la cancellazione dei dati obsoleti.

Per quanto riguarda l'isontino è stata creata una nuova sezione dedicata al Menù dipendenti e relativo aggiornamento Mense.

## RETE PER LA LINGUA SLOVENA

ASUGI ha aderito anche per il triennio 2022-2024 alla “Rete per la lingua slovena nella P.A. del Friuli Venezia Giulia” partecipando al bando che ha assegnato i finanziamenti per due risorse dedicate ad attività di traduzione.

Nei primi sei mesi sono state tradotte 206 news pubblicate nella sezione “News-Novice”, 29 avvisi pubblicati in “Avvisi-Obvestila”, un totale di 279 post pubblicati sia su Facebook che su Twitter. Inoltre, sono state curate la traduzione e la revisione di 37 documenti quali materiale informativo, moduli, carte dei servizi, opuscoli o schede specifiche richieste dai singoli cittadini o dalle strutture aziendali, reperibili sul sito ASUGI.

Lo sportello per la lingua slovena svolge anche attività di front office presso gli URP sia di area giuliana che di area isontina, al fine di fornire assistenza ai cittadini, verificare la qualità dei servizi erogati e il gradimento degli stessi, raccogliere elogi, segnalazioni e reclami da parte di cittadini madrelingua slovena.

## 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 pandemia ha evidenziato quanto sia importante il ruolo dell'informazione e comunicazione nell'intervenire tempestivamente per evitare la circolazione di informazioni inesatte. Pertanto, 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.

A seguito dell'approvazione del nuovo Atto Aziendale, CREAUS sta procedendo 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.