



---

# *Piano di Comunicazione*

## *2024*

---

## Sommario

### Sommario

<b>Premessa</b> .....	3
<b>Obiettivi</b> .....	4
<b>Comunicazione interna</b> .....	7
<b>Comunicazione integrata</b> .....	7
<b>Canali web e social</b> .....	9
<b>Contenuti principali</b> .....	9
<b>Rete per la lingua slovena</b> .....	10
<b>Proposte per la Direzione Strategica</b> .....	11

## Premessa

La **Legge Regionale 17 dicembre 2018** ridefinisce l'assetto istituzionale e organizzativo del Servizio Sanitario Regionale con lo scopo di porre al centro il cittadino e di favorire la partecipazione e l'accesso ai servizi. In quest'ottica, il **Piano di Comunicazione**, previsto dalla **L.150/2000**, ha una rilevanza strategica in quanto strumento di analisi, programmazione e progettazione degli obiettivi e delle attività di comunicazione e informazione rivolte sia all'interno che all'esterno dell'Azienda.

In data **19 gennaio 2024** sono state inoltre approvate le **Linee di gestione del servizio sanitario regionale per l'anno 2024 (LR 22/2019)** con **D.G.R n.48**. Il punto 6.7 (Sistema sanitario della Regione Friuli Venezia Giulia: attività di comunicazione) prevede che l'Azienda Regionale di Coordinamento per la Salute (ARCS) sia incaricata di elaborare una proposta di *Piano di comunicazione per il Sistema sanitario della Regione Friuli Venezia Giulia*. In seguito all'approvazione del Piano di Comunicazione da parte della Direzione Centrale Salute, ARCS è incaricata dell'attuazione di tale Piano in via sperimentale nell'anno 2024.

A tal fine ARCS è tenuta a progettare, sperimentare e coordinare una Centrale della Comunicazione del Sistema Salute Regionale (CCSSR), inglobata nella struttura aziendale stessa e funzionalmente subordinata all'Assessorato e alla Direzione Centrale salute.

La CCSSR è incaricata di:

- progettare e gestire le strategie di comunicazione del Sistema Salute Regionale, proponendo un'immagine unitaria e coerente verso i professionisti della salute e i cittadini.
- definire le strategie di comunicazione positiva verso i professionisti, per coinvolgere, motivare e informare.
- progettare, realizzare e gestire la comunicazione verso i cittadini, sia dal punto di vista dell'informazione generale, sia da quello più strettamente tecnico e legato al consolidamento della cultura della salute.

Pertanto, la programmazione di ASUGI deve avere la capacità e flessibilità di adeguarsi ad eventuali nuove esigenze dettate dalle indicazioni della Direzione Strategica ASUGI congiuntamente con ARCS e la Direzione Centrale Salute per rispondere sempre in maniera puntuale e precisa ai bisogni di comunicazione interna ed esterna.

La comunicazione in sanità può influire in modo considerevole sui comportamenti e sulle convinzioni della cittadinanza, nonché degli operatori, amplificando in maniera rilevante l'impatto e l'applicazione delle azioni di prevenzione e l'adozione di corretti stili di vita. Basti pensare al ruolo fondamentale dell'informazione nell'adesione alle campagne di screening, di vaccinazione e di prevenzione secondo il Piano Regionale. La pandemia ha evidenziato come sia importante il ruolo dell'informazione e comunicazione nell'intervenire immediatamente per smentire le *fake news*, intervenendo

tempestivamente per sostenere la realtà dei fatti ed evitare la circolazione di informazioni inesatte che vengono veicolate in maniera molto veloce proprio dai social network. Il servizio deve attuare un monitoraggio continuo delle notizie circolanti e, nel caso di notizie non corrette o imprecise, deve informare la Direzione Centrale Salute e la Direzione Aziendale, su indicazione della quale attuerà azioni per interdire, smentire o chiedere modifiche a post e articoli, rispondere alle domande, depotenziare, mettere a disposizione informazioni precise e trasparenti, fare circolare azioni positive e rispondere alle critiche.

Per essere efficace, la comunicazione deve essere coordinata, integrata e programmata tenendo conto dei feedback raccolti attraverso molteplici forme di rilevazione, tra cui la principale è costituita dagli Uffici Relazioni con il Pubblico. Un costante coordinamento e confronto tra le diverse aziende è necessario proprio per poter garantire una risposta univoca all'interno della Regione e sostenere le informazioni corrette e di carattere scientifico. L'obiettivo, infatti, è la valorizzazione del Sistema Salute FVG, la promozione delle buone pratiche e delle eccellenze presenti nella nostra regione. Il **focus rimane sempre il cittadino** che, proprio per garantire il sistema universalistico, ha la necessità di essere informato sui percorsi corretti di accesso ai servizi.

## Obiettivi

Il Piano di Comunicazione è lo strumento fondamentale per l'analisi, programmazione, progettazione e realizzazione degli obiettivi e delle attività di comunicazione interna ed esterna.

La redazione del Piano di Comunicazione Aziendale deve avvenire in modo partecipato all'interno del sistema, coordinato dal Responsabile della Comunicazione. Quest'ultimo sovrintende tutte le attività di comunicazione interne ed esterne. Ogni canale di comunicazione ASUGI ha un piano editoriale che adatta contenuti e toni di voce al target di riferimento. Dopo l'adozione del nuovo Piano di Comunicazione per il 2024, saranno aggiornati anche i Piani Editoriali relativi al Sito Internet e ai Social Network aziendali.

L'efficacia della comunicazione va oltre l'informazione sui servizi offerti; rappresenta l'intero processo di progettazione, coinvolgimento dei cittadini, identificazione delle modalità di erogazione e valutazione dei risultati. Il Piano di Comunicazione deve considerare il Piano Attuativo Locale, le linee di gestione del Servizio Sanitario e Sociosanitario, le proposte delle strutture aziendali e le analisi di customer satisfaction del 2023, oltre al monitoraggio dei canali di comunicazione.

Le fasi della programmazione del Piano prevedono l'analisi dello scenario, l'individuazione degli obiettivi di comunicazione, l'identificazione dei pubblici di riferimento, la scelta delle strategie, la definizione del contenuto, l'individuazione delle azioni e degli strumenti di comunicazione, e la valutazione del processo. Il modello organizzativo segue il ciclo di Deming, utilizzato anche nel sistema di valutazione e misurazione della performance aziendale, poiché mira al miglioramento continuo delle attività.

Gli obiettivi possono essere distinti in diverse categorie:

- Funzionali alle politiche dell'organizzazione,
- Funzionali alle politiche di trasparenza e imparzialità,
- Obiettivi strategici della comunicazione pubblica, inclusi la garanzia dei diritti di informazione, l'accesso agli atti, la partecipazione e l'accesso ai servizi,
- Obiettivi di identità e di immagine.

La Direzione Strategica, in particolare la Direzione Generale, svolge un ruolo rilevante, fornendo supervisione, sostegno e legittimazione interna al percorso di pianificazione. Dirigenti e funzionari sono attivi nel coordinamento operativo, forniscono informazioni sui bisogni comunicativi dei vari settori e servizi, diventando referenti delle strategie logiche, dinamiche e comunicative dei loro settori.

Accrescere la consapevolezza della propria relazionalità oggi significa pensare a un nuovo sistema di comunicazione in grado di affrontare la sfida del digitale in continua evoluzione. È importante individuare strumenti, profili professionali e criteri con cui pianificare e monitorare le attività di comunicazione di carattere istituzionale e sociale.

La comunicazione esterna e interna deve veicolare quotidianamente informazioni utili per i dipendenti e tutti i portatori di interesse. Questa programmazione coinvolge direttamente la Direzione Strategica e i vari direttori di Dipartimento, Strutture Complesse e dirigenti delle professioni sanitarie. Si tratta di un obiettivo aziendale portato avanti per tutto il corso del 2023 anche mediante l'individuazione dei referenti della comunicazione e la realizzazione del relativo corso di formazione che ha visto la partecipazione di tutte le strutture aziendali.

Tra i mezzi individuati, l'Azienda può contare anche su ulteriori canali esterni con cui stabilisce degli accordi annuali che permettono di aumentare il pubblico di riferimento e di potenziare, quindi, l'informazione pubblica.

La SSD CUREUS ha il compito di assicurare le relazioni interne ed esterne dell'Azienda, seguendo l'indirizzo strategico delineato dalla Direzione Generale. Tra i suoi compiti principali vi è la gestione e il

coordinamento della comunicazione aziendale ed interaziendale. In particolare, la SSD CUREUS si impegna a:

- Partecipare alla progettazione del Piano regionale della comunicazione della Salute, contribuendo con le proprie competenze e risorse alla definizione di strategie efficaci di comunicazione nel settore sanitario.
- Confrontarsi e collaborare con la Direzione Centrale Salute, ARCS (Agenzia Regionale per i Servizi Sanitari) e gli altri enti del Servizio Sanitario Regionale al fine di far veicolare le informazioni di carattere sanitario in modo appropriato. Questo coinvolge anche la partecipazione attiva alle campagne di screening regionali, assicurando che le informazioni vengano trasmesse correttamente e in modo comprensibile ai cittadini.

L'obiettivo principale di queste attività è garantire ai cittadini un accesso adeguato e corretto alle informazioni sanitarie, promuovendo la consapevolezza e la partecipazione attiva alla prevenzione e alla cura della propria salute.

La SSD Comunicazione, URP, Relazioni Esterne e Ufficio Stampa garantisce la chiara e corretta circolazione delle informazioni mediante:

- Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Numero Verde Sanità 800 991170;
- realizzazione, aggiornamento e diffusione della Carta dei Servizi, di tutti gli opuscoli informativi e della modulistica, che viene costantemente tradotta anche in lingua slovena;
- organizzazione della Conferenza dei Servizi;
- redazione e diffusione di comunicati stampa, organizzazione di conferenze stampa e rapporti con i media e organi di informazione, anche attraverso la gestione di canali aziendali sulle principali testate;
- gestione dei social network aziendali (Twitter, Facebook, Youtube, Instagram);
- supporto all'organizzazione di eventi e di specifiche campagne di informazione, prevenzione e promozione della salute;
- gestione del sito web aziendale;
- gestione dell'intranet aziendale;
- cura della rassegna stampa.

## Comunicazione interna

Durante i primi mesi del 2023, è stata condotta un'analisi approfondita delle criticità legate alla comunicazione interaziendale, che costituisce la base per la comunicazione esterna. Secondo questa analisi, si è evidenziato che la comunicazione interna necessita di un potenziamento, soprattutto per quanto riguarda la conoscenza da parte dei dipendenti dei sistemi in uso e delle modalità per richiedere supporto, con particolare riferimento all'area isontina.

Di conseguenza, è stato deciso di identificare i Referenti della Comunicazione all'interno di ASUGI, personale sanitario e non, appartenente alle diverse strutture dell'Azienda. Questi Referenti hanno il compito di segnalare qualsiasi criticità e area di miglioramento nella comunicazione interna alla SSD CUREUS, fornire eventuali suggerimenti per la promozione di informazioni utili alla cittadinanza e organizzare iniziative ed eventi di carattere generale.

Inoltre, è stata potenziata la collaborazione per l'implementazione e l'aggiornamento continuo del sito internet e dell'intranet aziendali. Per consolidare questa collaborazione, nel 2023 è stato accreditato il Corso di Formazione sul Campo "La Comunicazione Integrata nell'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina", finalizzato a introdurre nuove modalità di lavoro, soprattutto per il Responsabile del servizio.

Il Responsabile del servizio avrà la possibilità di confrontarsi costantemente con le varie Strutture, anche coinvolgendo uno dei direttori, per comprendere le realtà, le criticità e i bisogni di comunicazione e informazione. Questo permette di definire anticipatamente una programmazione macro delle attività non urgenti con ciascun Dipartimento, Distretto e Struttura, assicurando anche la copertura delle necessità in caso di emergenza.

Inoltre, per rafforzare ulteriormente la comunicazione interna, la SSD CUREUS ha ideato, in collaborazione con Insiel S.p.A., una nuova piattaforma Intranet aziendale che sostituirà quella attualmente in uso e considerata obsoleta. Questa nuova piattaforma è stata concepita per essere user-friendly, soprattutto dal punto di vista dell'accessibilità.

## Comunicazione integrata

ASUGI attua una strategia di **comunicazione integrata**, veicolando le informazioni attraverso i canali di comunicazione istituzionali e i media e adattando opportunamente il registro utilizzato in base al target.

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.

La comunicazione integrata ha anche lo scopo di promuovere e disciplinare l'integrazione tra il Servizio Sanitario Regionale e l'Università, assicurando la formazione delle figure professionali necessarie al Servizio Sanitario Regionale e per definire le linee generali della partecipazione della citata Università alla programmazione sanitaria. Pertanto, nel 2023 è stato siglato l'Accordo Attuativo per il coordinamento della comunicazione tra ASUGI e l'Università degli Studi di Trieste. I due enti gestiscono la comunicazione partecipativa in tutte le fasi del processo decisionale: dall'elaborazione delle decisioni, alla realizzazione, alla valutazione dei risultati. Questo processo coinvolge i destinatari dell'azione, i cittadini e le loro organizzazioni, le istituzioni, il privato sociale e le aziende partner, i dipendenti e tutte le parti interessate.

ASUGI e l'Università riconoscono il valore della comunicazione come leva strategica per costruire la partecipazione sia dall'esterno che dall'interno dell'organizzazione. La gestione dei processi informativi, comunicativi e relazionali contribuisce in modo determinante alla creazione di una comunità condivisa, promuovendo:

- La fiducia nelle istituzioni.
- La valorizzazione e il coinvolgimento dei cittadini e degli operatori.
- Collaborazioni e sinergie stabili e continue.
- La responsabilità dei cittadini e la consapevolezza del ruolo sociale dei dipendenti.
- La produzione di cultura e iniziative di formazione attraverso lo sviluppo di attività di insegnamento e ricerca sia in ambito territoriale che ospedaliero, promuovendo il sistema delle alleanze inter-istituzionali a livello aziendale, regionale, nazionale ed europeo.
- La formazione e l'aggiornamento per mantenere elevati standard di competenze professionali.
- Lo sviluppo culturale, civile, sociale ed economico della comunità.

L'Accordo prevede che le Parti si accorderanno per creare una rete di referenti interaziendali per la comunicazione integrata per le attività di comune interesse coordinata a turno dalla Direzione Generale dell'ASUGI e dalla Direzione Generale di UNITS che identifica come interlocutori le seguenti Strutture:

- per ASUGI, la SSD Comunicazione, URP, Relazioni Esterne e Ufficio Stampa
- per Università, l'Ufficio Supporto alla divulgazione scientifica e l'Unità di staff Comunicazione e Relazioni esterne - Ufficio Stampa;



I referenti sopra indicati dovranno:

- mantenere un coordinamento costante per un'efficace gestione della comunicazione integrata negli ambiti di reciproco interesse e per la risoluzione di eventuali criticità;
- convocare almeno due incontri all'anno al fine di definire la programmazione delle attività e verificare i risultati e gli sviluppi futuri della collaborazione;
- definire un piano di comunicazione congiunto per quanto attiene alla tematica di riferimento che tenga conto delle esigenze comunicative di ciascun ente coinvolto nella convenzione.

## Canali web e social

Il sito internet istituzionale rappresenta il principale strumento di comunicazione, svolgendo un ruolo chiave nell'adempiere agli obblighi di trasparenza. In particolare, la home page è dedicata alla messa in evidenza di avvisi, variazioni sui servizi e news. Questo approccio consente di fornire in modo tempestivo informazioni rilevanti ai visitatori, garantendo una comunicazione chiara e immediata sugli sviluppi, le modifiche e le novità relative ai servizi offerti.

L'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina sfrutta in modo attivo e strategico i social media come strumento fondamentale per raggiungere, informare, ascoltare e coinvolgere la propria utenza, perseguendo obiettivi istituzionali e di interesse generale.

La presenza su piattaforme come Twitter, Facebook, Instagram e Youtube permette all'Azienda di interagire direttamente con una vasta gamma di utenti. Questo coinvolgimento include la risposta a domande e commenti, nonché la gestione di eventuali notizie false, contribuendo a mantenere un dialogo aperto e trasparente.

Si segnala ancora una volta come per poter supportare i servizi, ridurre il carico di lavoro della struttura interessata e dare risposte tempestive ai cittadini nel rispetto della privacy, senza fornire informazioni sensibili e dati personali, risulta necessario avere feedback costante e continuo dai servizi principalmente coinvolti nell'emergenza. Tutti elementi, questi, che contribuiscono a soddisfare le richieste dei cittadini e aumentare la credibilità dell'azienda e del Servizio Sanitario regionale.

## Contenuti principali

In merito ai contenuti della comunicazione istituzionale i temi principali da presidiare, decisi in sinergia con la Direzione Generale, sono:

- Appropriatelyzza e liste di attesa
- Eccellenze e progetti di innovazione e sviluppo

- Acquisizione nuove tecnologie e biomedicali
- Collaborazioni con enti di ricerca
- Accreditamento all'Eccellenza – Accreditation Canada
- Campagne di promozione e prevenzione salute e screening
- Sviluppo del territorio e integrazione socio-sanitaria e nuovi modelli organizzativi
- Strutture residenziali e semi residenziali per anziani e disabili
- Associazioni, attività integrate e di collaborazione
- Informazioni sulla medicina convenzionata
- Donazioni
- Giornate nazionali e internazionali su temi della salute
- Nuovi percorsi a supporto del cittadino
- Accessibilità dei servizi
- Centrale/ Numero unico per i servizi sanitari non in emergenza/urgenza
- Interventi a tutela e salvaguardia animali
- Eventi e inaugurazioni

## Rete per la lingua slovena

Nel triennio 2022-2024, ASUGI ha confermato la sua partecipazione alla "Rete per la lingua slovena nella P.A. del Friuli Venezia Giulia" e al "Bando per iniziative progettuali riguardanti l'uso della lingua slovena nella pubblica amministrazione per gli anni 2022, 2023, 2024". La partecipazione si è concretizzata nell'ottenimento dei finanziamenti per l'assunzione di due risorse dedicate all'attività di traduzione e al supporto front e back office, a partire dal 1° marzo 2022.

Nel contesto delle attività dell'ufficio stampa, della comunicazione e del sito aziendale, nel corso del 2023, è stata fornita consulenza e sono state effettuate traduzioni di comunicati stampa e avvisi in lingua slovena (per un totale di più di 300 news, circa 40 avvisi). Queste traduzioni sono state successivamente pubblicate sul sito aziendale e sui canali social. Inoltre, sono state gestite traduzioni e revisioni di materiale informativo, modulistica aziendale, libretti, guide ai servizi, certificati richiesti dalle strutture aziendali e altro materiale richiesto dagli utenti (più di 30 traduzioni complesse).

La collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è quotidiana e all'interno di essa sono state svolte attività di front e back office, che comprendono l'ascolto e l'assistenza ai cittadini, la verifica della qualità dei servizi erogati e il feedback ricevuto. Sono stati gestiti inoltre reclami, segnalazioni ed elogi, fornendo risposte tramite email e di persona.

## Proposte per la Direzione Strategica

- **Potenziare e migliorare la comunicazione interna aziendale** attraverso la consolidazione della collaborazione con i referenti della comunicazione aziendale,
- Completare e rilasciare il nuovo **Intranet** aziendale
- **Favorire la conoscenza dei nuovi percorsi di prevenzione, cura e di riabilitazione** messi in campo dall'azienda a seguito dell'adozione del nuovo Atto Aziendale
- **Collaborare con l'Università degli Studi di Trieste**, con lo scopo di consolidare la comunicazione esterna, così come previsto dall'Accordo attuativo per il coordinamento della comunicazione tra enti istituzionali
- **Intervenire sulle principali criticità rilevate dall'URP** su reclami e segnalazioni attraverso la collaborazione attiva con i referenti delle singole Strutture
- **Confrontarsi con gli stakeholder di riferimento** (giornalisti, Enti, associazioni, ecc.)
- Incentivare lo **sviluppo e la formazione del personale della SSD CUREUS**, accreditando anche nel 2024 un nuovo **Corso di Formazione sul Campo**
- **Collaborare con i professionisti** per la promozione di iniziative durante le giornate mondiali della sanità
- **Incentivare le campagne di prevenzione e promozione della salute**, collaborando con la Regione per la divulgazione delle informazioni inerenti le campagne di screening regionali
- Mantenere un **confronto continuo con la Direzione Strategica e i Professionisti di ASUGI** in merito alle questioni sollevate dalla stampa locale, rispondendo in modo appropriato alle richieste della cittadinanza. In caso di richieste di carattere regionale, si richiederà la collaborazione a livello regionale per i dati richiesti.