



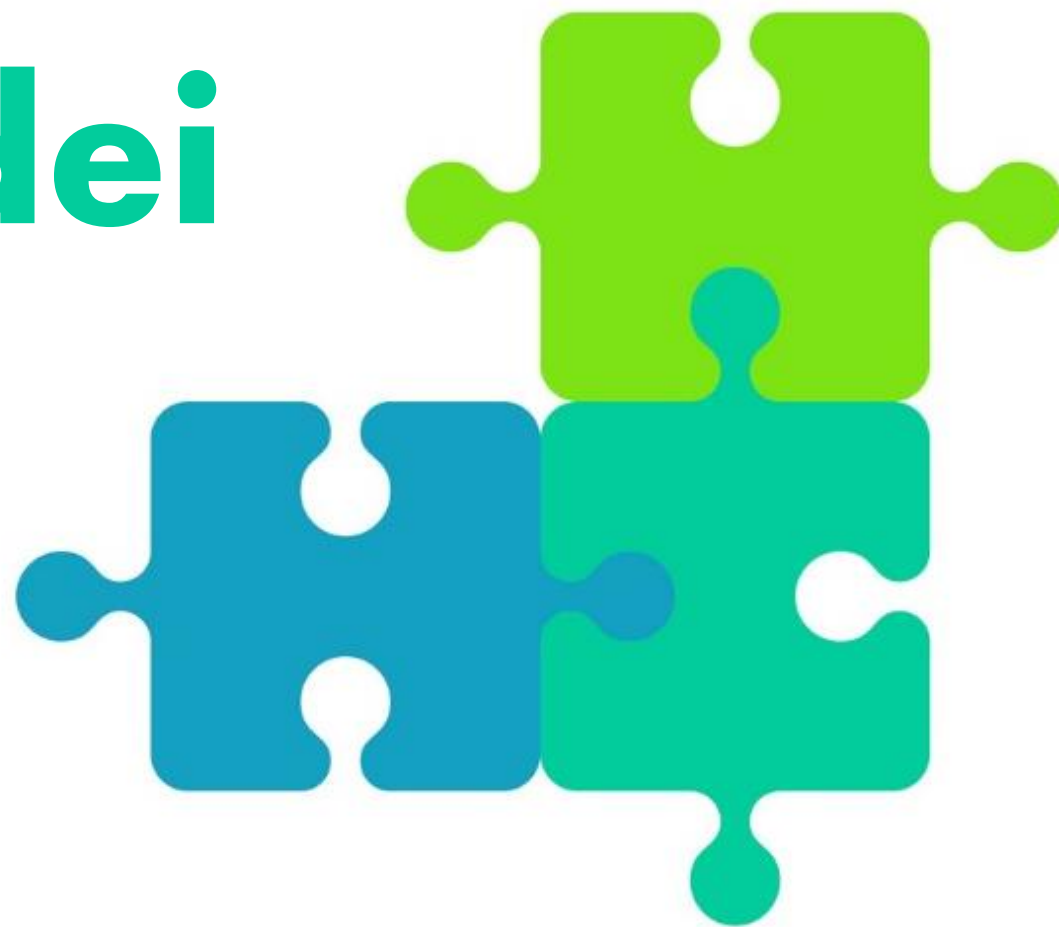
REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

Azienda Sanitaria Universitaria
Integrata di Trieste



Conferenza dei Servizi

18 dicembre 2017



Comunicazione, Relazioni Esterne Aziendali e Ufficio Stampa

Coordinamento: dott.ssa Sara Sanson

Relazioni Esterne (Ufficio Relazioni col Pubblico)

INTERLOCUTORI



Istituzioni
Cittadinanza
Associazionismo



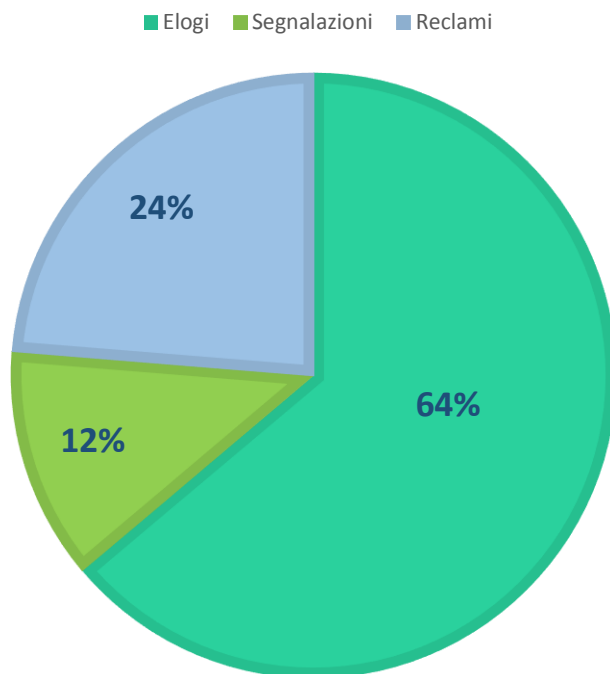
REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

Azienda Sanitaria Universitaria
Integrata di Trieste



Elogi, Reclami, Segnalazioni

ELOGI, SEGNALAZIONI, RECLAMI
2017



Il **64%** delle interazioni dei cittadini con l'URP è composto da **elogi**, arrivati principalmente a mezzo **stampa**, il **12%** da **segnalazioni** semplici e il **24%** da **reclami**

Alla conclusione dell'istruttoria, risulta che **il 20,8% dei reclami è fondato** e **il 30,2% è solo parzialmente fondato**.



REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

Azienda Sanitaria Universitaria
Integrata di Trieste



IL NUMERO VERDE SANITA' 800-991170

Attivo i giorni feriali **dal lunedì al venerdì** e la telefonata è completamente gratuita sia da numero fisso che da mobile.

Fornisce risposte alle richieste di informazioni di **primo orientamento** per tutti i servizi sanitari della Provincia di Trieste, pubblici e privati accreditati o convenzionati



Nel corso del 2017 il Numero Verde ha ricevuto **9.032 contatti** telefonici, con una media di circa **1.500 contatti al mese**



REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

Azienda Sanitaria Universitaria
Integrata di Trieste



Ufficio Stampa



- E' previsto dalla **legge 150/2000** «Disciplina delle attività di comunicazione e informazione nella PA»
- Risponde al diritto dei cittadini di **essere informati** e il diritto/dovere delle istituzioni pubbliche di **informare**.
- Filtra e veicola le informazioni dall'ASUITs agli **organi di informazione** (giornali, radio, tv).
- Diffonde la **rassegna stampa**.

Le pagine «Sanità a Trieste»



ASUITS / DIREZIONE INFERMIERISTICA

STROKE ACUTO PERCORSI ED ESPERIENZE – SAPerE a Trieste

Indagine per valutare il vissuto della persona colpita da Ictus

Nel 2014, le Aziende sanitarie pubbliche di Trieste e di Gorizia hanno costruito sette Percorsi Diagnostico Terapeutici Assistenziali (PDTA) per le più importanti patologie cronico-degenerative, fra cui l'Ictus. Il percorso, elaborato assieme all'Associazione per la Lotta all'Ictus Cerebrale "ALICE", ha individuato 12 fasi nel processo di cura della persona colpita da questa malattia, che comprendono la prevenzione primaria, la pre-ospedalizzazione, l'ingresso in Pronto soccorso, il ricovero, la continuità riabilitativa e follow-up post ricovero, e la prevenzione secondaria.

Tutte le fasi seguono le linee guida scientifiche, nazionali ed internazionali, più recenti. Nel 2015 è stato istituito un percorso regionale ("rete Ictus") volto ad uniformare le pratiche su tutto il territorio del

Friuli Venezia Giulia. A questo lavoro organizzativo, l'ASUITS ha affiancato un'indagine per raccogliere il punto di vista dei malati e verificare la corrispondenza tra quanto avviene nei servizi sanitari e quanto definito nel PDTA del 2014. Ci si è chiesti: "Ma le persone che hanno vissuto in prima persona questo evento cosa pensano su come sono organizzate le cure? Può il loro punto di vista aiutare le organizzazioni sanitarie a migliorare partendo dai loro vissuti?"

Il bilancio complessivo dell'indagine ha messo in luce una buona copertura assistenziale per chi incorre in questo evento così drammatico: la gran parte degli standard di cura del PDTA sono garantiti, alcune lacune individuate sono già state colmate, altre saranno oggetto di miglioramento nel prossimo futuro.



Quando sospettare un Ictus	Come prevenire l'Ictus
- Non riesco più a muovere il braccio o la gamba - Non sento più il braccio o la gamba - Sul viso compare una smorfia involontaria - Ho difficoltà a parlare - Non capisco le parole degli altri - Improvvisamente vedo male - Ho un fortissimo mal di testa, mai provato prima	- Fare attività fisica regolarmente - Non fumare - Mangiare frutta e verdura, evitare cibi grassi e salati - Non essere in sovrappeso - Controllare la pressione arteriosa - Seguire i consigli del medico curante e fare i controlli - Limitare il consumo di alcolici



IL PICCOLO

Un giovedì al mese 10 mesi su 12



REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

Azienda Sanitaria Universitaria
Integrata di Trieste

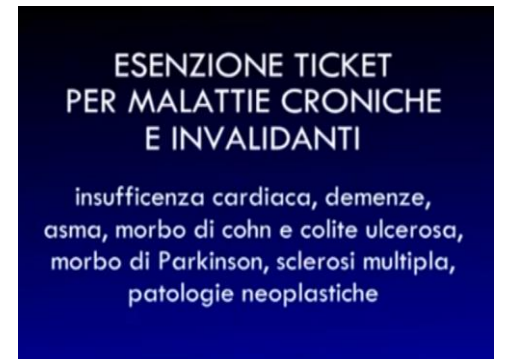


Star Bene in TV



In diretta ogni venerdì
alle 19.00

Puntate tematiche
speciali



Canali di comunicazione informatici



- SITO WEB AZIENDALE
- ASUITS INFORMA (SU TRIESTEPRIMA)
- TWITTER @Asuits
- FACEBOOK @ASUITrieste
- YOUTUBE
- BLOG "Una mela al giorno"
(SU Il Piccolo On line)

IL FUTURO DEL SITO AZIENDALE ASUITS

Sito centrato sui bisogni
delle persone (territorio) e
sull'offerta dei servizi
(ospedale)



Utilizzo di pagine
«aggregatore»
organizzate in base
agli argomenti cercati

Interfaccia facilitata, per
una migliore esperienza di
utilizzo

Motore di ricerca
interno
migliorato

IL 2017 IN PILLOLE...

FUSIONE DEI 2 URP E
RIORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO IN
“COMUNICAZIONE, RELAZIONI
ESTERNE AZIENDALI E UFFICIO STAMPA”

REALIZZAZIONE DI MODALITA’
UNIVOCHE DI RISPOSTA AL
CITTADINO (PROCEDURA
UNIFORMATA DI RISPOSTA A
SEGNALAZIONI E RECLAMI)



REVISIONE DELLA CARTA DEI
SERVIZI E DELLA MODULISTICA
AZIENDALE

PROGETTO DI MIGRAZIONE
DEI SITI INTERNET IN UN
UNICO SITO

IMPLEMENTAZIONE DEI
RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI
DI VOLONTARIATO PRESENTI SUL
TERRITORIO



REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

Azienda Sanitaria Universitaria
Integrata di Trieste



Comunicazione, Relazioni Esterne Aziendali e Ufficio Stampa

Staff



Ufficio Stampa

Sara Sanson
Paola Colle
Cristiano Dimatteo
Jessica Bertocchi



Reclami e Segnalazioni

Loredana Braico
Grazia Iez
Elisabetta Odoni
Arianna Lorello



Numero Verde

Rossana De Santi
Piero Cortese



Sito internet

Cristiano Dimatteo
Marina Genzo
Franca Corda
Lucia Benedetto



Rapporti con le Associazioni

Lucia Benedetto

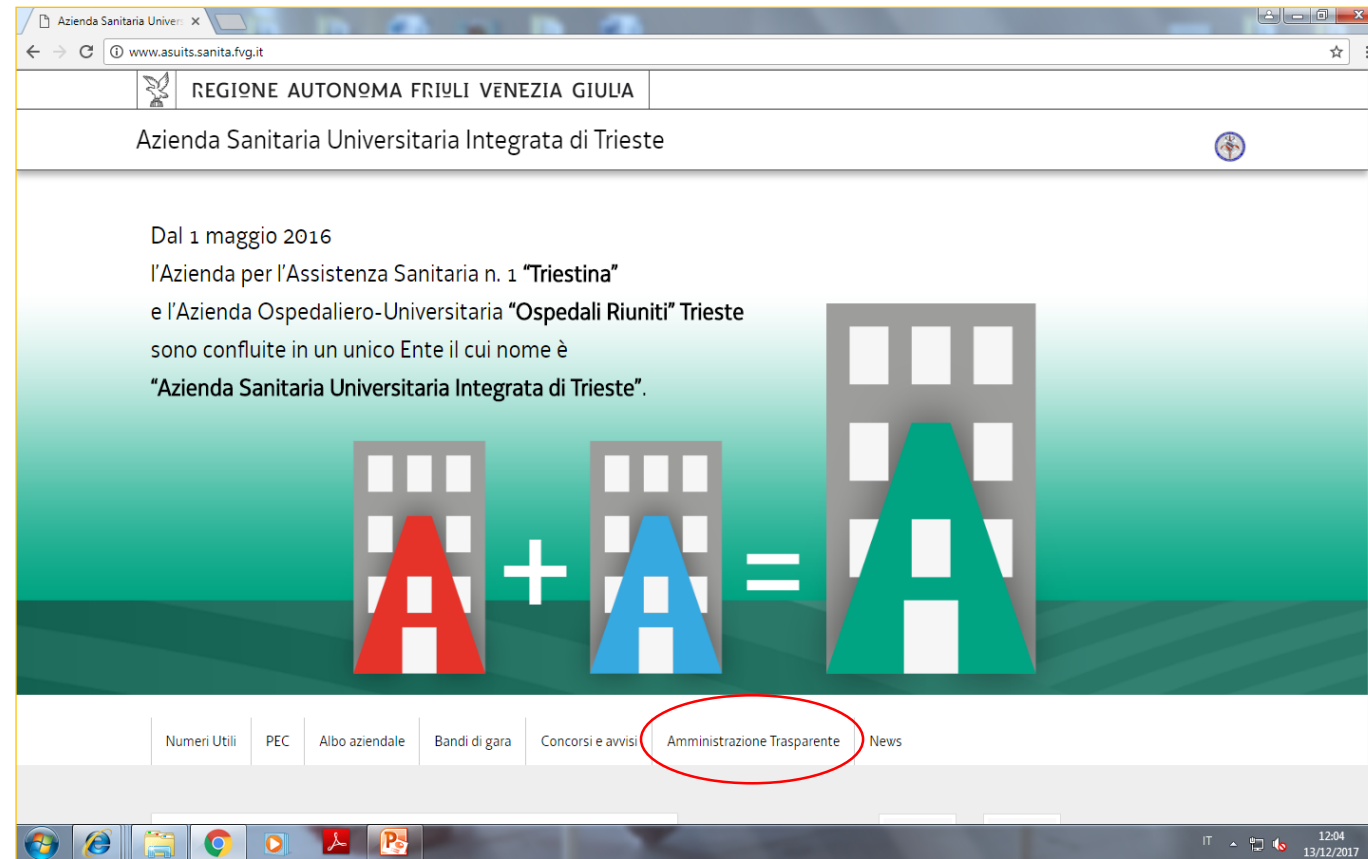


REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

Azienda Sanitaria Universitaria
Integrata di Trieste



OBBLIGHI DI PUBBLICAZIONE DATI E INFORMAZIONI SUL SITO WEB AZIENDALE D.LGS. 33/2013 E D.LGS. 97/2016



Amministrazione trasparente

[home](#) > [Azienda informa](#) > Amministrazione trasparente

Avviso:

I dati personali pubblicati nella sezione Amministrazione Trasparente sono riutilizzabili alle condizioni previste dalla normativa vigente sul riuso dei dati pubblici (direttiva comunitaria 2003/98/CE e D.lgs. n. 36/2006 di recepimento della stessa), in termini compatibili con gli scopi per i quali sono stati raccolti e registrati, e nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali. (vedi [Deliberazione Garante privacy n. 243 del 15 maggio 2014](#), pubblicata sulla Gazzetta ufficiale n. 134 del 12 giugno 2014)

Amministrazione Trasparente dopo unificazione AAS1 e AOUST e costituzione nuova ASUITs

I contenuti della sezione Amministrazione trasparente sono in corso di riorganizzazione, tenuto conto della riforma sanitaria del Friuli Venezia Giulia, approvata con L.R. n.17/2014.

I dati relativi all'Amministrazione Trasparente dell'Azienda per l'Assistenza Sanitaria n.1 "Triestina" (AAS1) e dell'Azienda Ospedaliero - Universitaria "Ospedali Riuniti" di Trieste (AOUST) per gli anni 2013-2016 sono consultabili in ogni singola sottosezione con appositi link denominati:

- Storico -"nome sottosezione" Azienda per l'Assistenza Sanitaria n.1 "Triestina" (fino al 30 aprile 2016)
- Storico -"nome sottosezione" Azienda Ospedaliero - Universitaria "Ospedali Riuniti" di Trieste (fino al 30 aprile 2016).

Disposizioni generali

Organizzazione

Consulenti e collaboratori

AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE

Disposizioni generali

Organizzazione

Consulenti e collaboratori

Personale

Bandi di concorso

Performance

Enti controllati

Attività e procedimenti

Provvedimenti

Controlli sulle imprese

Bandi di gara e contratti

Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici

Bilanci

Beni immobili e gestione patrimonio

Controlli e rilievi sull'amministrazione

Servizi erogati

Pagamenti dell'amministrazione

Opere pubbliche

Pianificazione e governo del territorio

Informazioni ambientali

Strutture sanitarie private accreditate

Interventi straordinari e di emergenza

Altri contenuti

- PIANO TRIENNALE
PER LA PREVENZIONE
DELLA CORRUZIONE E
DELLA TRASPARENZA
- ATTO AZIENDALE

- PIANO E RELAZIONE
SULLA PERFORMANCE
- BILANCI

- INFORMAZIONI SUI
RESPONSABILI DELLA
PREVENZIONE DELLA
CORRUZIONE E DELLA
TRASPARENZA
- ACCESSO CIVICO