



Servizio Sanitario Regionale Basilicata
Azienda Sanitaria Locale di Potenza

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

NUMERO 2017/00481

DEL 18/07/2017

Collegio Sindacale il 18/07/2017

OGGETTO

Piano di Comunicazione Aziendale. Approvazione Piano Operativo Anno 2017.

Struttura Proponente

Comunicazione e Relazioni Esterne - (LAG)

Documenti integranti il provvedimento:

Descrizione Allegato	Pagg.	Descrizione Allegato	Pagg.
Piano di Comunicazione Anno 2017	22		

Uffici a cui notificare

Comunicazione e Relazioni Esterne - (LAG)

Comunicazione e Relazioni Esterne - (PZ)

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

La presente è stata pubblicata ai sensi dell'Art.32 della L.69/2009 all'Albo Pretorio on-line in data 18/07/2017

La presente diviene
eseguibile ai sensi
dell'art.44 della L.R.
n.39/2001 e ss.mm.ii

Immediatamente

Dopo 5 gg dalla
pubblicazione all'Albo

Ad avvenuta
approvazione
regionale

Richiamata la Deliberazione n. 383/2015 con la quale questa ASP ha approvato il Piano di Comunicazione Aziendale per il triennio 2015-2017 prevedendo che annualmente si provveda ad approvare un Piano operativo, riportante le azioni di comunicazione che si intendono attuare durante l'anno ;

Visto il Piano Operativo per l'anno 2017 predisposto dalla Struttura di Staff "URP Comunicazione " in collaborazione con le altre strutture che operano nel settore della Comunicazione e sulla base degli obiettivi di comunicazione indicati nel Piano 2015-2017, che descrive accanto agli strumenti istituzionali (URP, Sito Aziendale) anche gli strumenti specifici di comunicazione da porre in essere nell'anno 2017;

Considerato che il Piano Operativo di Comunicazione per l'anno 2017 , risponde pienamente agli obiettivi strategici dell'ASP ;

Ritenuto pertanto , di approvare Il *Piano di Comunicazione Aziendale -Piano Operativo Anno 2017* ,nel testo allegato alla presente;

Sentiti i pareri favorevoli del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario;

D E L I B E R A

Per tutto quanto descritto in premessa:

- 1 approvare ed adottare il " Il *Piano di Comunicazione Aziendale -Piano Operativo Anno 2017* nel testo che , allegato alla presente, ne fa parte integrante e sostanziale ;
- 2 incaricare le Strutture di staff "URP Comunicazione" e "Sito Aziendale e Trasparenza" di dare attuazione , secondo le rispettive competenza, a quanto previsto nel Piano Operativo 2017;
- 3 trasmettere copia della presente alle Strutture di staff "URP Comunicazione " , "Sito Aziendale e Trasparenza".

L'Istruttore

Giuseppe Cascini

Il Dirigente Responsabile dell'Unità Operativa

Massimo De Fino

Giovanni Battista Bochicchio

Cristiana Mecca

Il Direttore Sanitario
Massimo De Fino

Il Direttore Generale
Giovanni Battista Bochicchio

Il Direttore Amministrativo
Cristiana Mecca

Tutti gli atti ai quali è fatto riferimento nella premessa e nel dispositivo della deliberazione sono depositati presso la struttura proponente, che ne curerà la conservazione nei termini di legge.



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
BASILICATA
Azienda Sanitaria Locale di Potenza

Struttura di Staff
"URP Comunicazione "

PIANO DI COMUNICAZIONE AZIENDALE Piano Operativo Anno 2017





INDICE

INTRODUZIONE	Pag. 3
GLI OBIETTIVI DI COMUNICAZIONE DEL PIANO TRIENNALE 2015-2017	Pag. 4
L'ORGANIZZAZIONE DELLA COMUNICAZIONE NELL'ASP: GLI STRUMENTI ISTITUZIONALI	Pag. 7
GLI STRUMENTI SPECIFICI	Pag. 10



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
BASILICATA
Azienda Sanitaria Locale di Potenza

INTRODUZIONE

L'Azienda Sanitaria di Potenza con Deliberazione n.383 del 18.06.2015 ha approvato il Piano di Comunicazione Aziendale che contiene le strategie e gli obiettivi di comunicazione ritenuti prioritari nel triennio 2015-2017. Lo stesso Piano prevede che annualmente l'ASP, in coerenza con i macro obiettivi di comunicazione individuati, predisponga ed approvi un Piano operativo ove siano riportati strumenti, contenuti e pubblici di riferimento.

Pertanto quello che segue , riporta le attività che l'Asp intende sviluppare nell'anno 2017 per sostenere il processo della comunicazione interna ed esterna.



1 – GLI OBIETTIVI DI COMUNICAZIONE DEL PIANO 2015-2017 .

Riprendendo quanto definito dal Piano di Comunicazione del triennio 2015-2017, possiamo così sintetizzare gli obiettivi di comunicazione della ASP, entro i quali far confluire le attività dell'anno 2017.

1.1.- Gli obiettivi strategici dell'ASP.

1 - *Porre il cittadino al centro dell'organizzazione dei servizi sanitari e quindi del lavoro quotidiano degli operatori, superando logiche organizzative autoreferenziali e sviluppando processi di umanizzazione e personalizzazione dei servizi.*

2- *Valorizzazione e responsabilizzazione del capitale sociale interno, promuovendo il potenziale professionale e umano di tutti gli operatori , all'interno di un ambiente di lavoro attento al benessere organizzativo.*

3 - *Garantire le prestazioni previste dai livelli essenziali di assistenza per la promozione dello stato di salute della comunità, all'interno di un rete regionale dei servizi ed in stretta sinergia con il sistema del governo locale.*

4-*Gestione dell'attuale fase di razionalizzazione organizzativa ed economica (spending review e misure regionali conseguenti , nuovo Atto Aziendale, L.R. n.2/12 sul riordino sanitario) attraverso un forte coinvolgimento interno ma anche esterno, in modo tale da pervenire a soluzioni organizzative adeguate a garantire i livelli essenziali di assistenza ai cittadini dell'ASP.*

In continuità con quanto già avviato negli anni passati, anche per l'anno corrente , tali obiettivi generali si svilupperanno in stretto raccordo con le attività messe in campo dall'ASP in applicazione del D. L.vo 14 Marzo 2013, n.33 " Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" dove all'art. 1 comma 1 viene definito il principio generale di trasparenza " *intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche*".



1.2. – Gli obiettivi della comunicazione interna ed esterna.

Il "sistema" della comunicazione è da intendersi come un circuito relazionale composto dalla comunicazione interna e da quella esterna. Gli obiettivi, sia della comunicazione interna che di quella esterna, di seguito vengono riportati separatamente per meglio evidenziarne la loro efficacia.

LA COMUNICAZIONE INTERNA

Il coinvolgimento del personale dell'ASP, rappresenta senz'altro una leva strategica fondamentale per il successo del processo di riorganizzazione avviato con la legge regionale n. 12/2008 e per gli interventi di riorganizzazione legati all'applicazione del nuovo Atto Aziendale e della Legge Regionale n.2/2017 sul riordino sanitario; per questo motivo è fondamentale che tutti gli operatori, siano coinvolti nella ridefinizione e completamento dell'assetto organizzativo aziendale, verso modalità di lavoro omogenee e comunque di garanzia verso gli utenti di tutto il territorio della ASP.

In questo contesto la comunicazione interna può e deve svolgere un ruolo fondamentale al fine del coinvolgimento, della responsabilizzazione del personale e della sua crescita professionale, in linea con gli obiettivi strategici sopra riportati.

Pertanto, la comunicazione interna deve tendere verso i seguenti obiettivi specifici:

- 1) Consolidare un rapporto trasparente e leale fra Azienda e personale attraverso processi di informazione trasparenti, accessibili e continui ;**
- 2) Rafforzare il senso di appartenenza e di identità di tutto il personale, al fine di generare una cultura dell'istituzione;**
- 3) Rafforzare, in tutto il personale, una cultura orientata alla relazione ed all'accoglienza del cittadino.**

LA COMUNICAZIONE ESTERNA

La comunicazione esterna, in questa delicata fase, deve rappresentare uno strumento importantissimo per diffondere una immagine aziendale vicina ai bisogni dei cittadini e alle esigenze del territorio nella sua complessità.

Più in particolare la comunicazione esterna deve tendere a sviluppare una stabile interazione con i cittadini, singoli e/o associati, a creare una cooperazione con gli organismi istituzionali e le strutture organizzate della società, a sviluppare una immagine affidabile e forte dell'istituzione sanitaria.



Sulla base di tutto ciò, la comunicazione esterna deve tendere verso i seguenti obiettivi specifici:

- 1) Condivisione delle scelte di politica sanitaria con i principali interlocutori istituzionali e con la cittadinanza organizzata al fine di pervenire a soluzioni organizzative adeguate a garantire i livelli di essenziali di assistenza ai cittadini della ASP;**
- 2) Rafforzare la capacità delle persone a governare la propria salute attraverso scelte e azioni responsabili mettendo in atto programmi di educazione responsabilizzazione sanitaria ;**
- 3) Facilitare e rendere trasparenti l'appropriata utilizzazione dei servizi da parte dei cittadini ;**
- 4) Valorizzare la partecipazione e l'ascolto dei cittadini, singoli e/o associati , nel processo di adeguamento e verifica dei servizi.**
- 5) Rendicontare le attività svolte e gli obiettivi di salute raggiunti con idonei strumenti .**



2. – L'ORGANIZZAZIONE DELLA COMUNICAZIONE NELLA ASP: gli strumenti istituzionali e specifici.

2.1. GLI STRUMENTI ISTITUZIONALI.

Nell'Azienda Sanitaria Locale di Potenza , ai sensi del nuovo Atto Aziendale , le attività connesse alla comunicazione e all'informazione di cui alla Legge n. 150/2000, vengono gestite complessivamente dalle seguenti Strutture di Staff:

UOSD "URP Comunicazione " – Responsabile Dr. Giuseppe CASCINI;

UOSD "Sito Aziendale e Trasparenza" Responsabile – Dr. Antonio BAVUSI;

2.1.1 – " URP Comunicazione"

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), strutturato nelle tre sedi di Lagonegro, Potenza e Venosa e da Punti Informativi e di Accoglienza funzionanti nelle strutture ospedaliere e distrettuali dell'ASP, è un servizio orientato al miglioramento del rapporto fra il cittadino e l'Azienda Sanitaria e per il raggiungimento di tale finalità svolge le funzioni e attività descritte nello schema che segue.

Attività svolte dall' Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA	<ul style="list-style-type: none">- gestione Numeri Verde;- redazione e diffusione di guide e opuscoli informativi sui servizi;- gestione Punti Informativi e di accoglienza nelle strutture ospedaliere e distrettuali;- promuovere iniziative di comunicazione pubblica per la conoscenza di normative ;- assicurare la massima informazione ai cittadini sui servizi della ASP e sulle modalità di accesso;- sostegno per la risoluzione di problemi dei cittadini all'interno delle strutture;- promuovere attività di formazione sulle tematiche dell'accoglienza e dell'umanizzazione.
TUTELA	<ul style="list-style-type: none">- gestione del Regolamento di Pubblica Tutela;- accogliere le segnalazioni presentate dai cittadini e dalle associazioni di Volontariato;- gestire il il procedimento amministrativo dei reclami;- predisporre report trimestrali sui reclami;- formulare proposte di miglioramento anche in rapporto a quanto evidenziato dai cittadini;- supportare l'attività della Commissione Mita Conciliativa;
PARTECIPAZIONE	<ul style="list-style-type: none">- gestione dei rapporti con le Associazioni di Volontariato e di tutela presenti in Azienda;



	<ul style="list-style-type: none">- favorire la partecipazione delle Associazioni di Volontariato e di tutela all'attività dell'Azienda, promuovendo anche attività comuni;- supportare l'attività dei Comitati Consultivi Misti ;
QUALITA' DEI SERVIZI	<ul style="list-style-type: none">- realizzazione di indagini di customer satisfaction;- verifica standard e impegni della Carta dei servizi;- partecipazione a programmi di Audit Civici ;- partecipazione a programmi di verifica promossi dai Comitati Consultivi Misti ;
ALTRE ATTIVITA' TRAVERSALI	<ul style="list-style-type: none">- gestione processo Carta dei Servizi;- gestione programmi di formazione per il personale ;- partecipazione a programmi e attività di comunicazione interna;- implementazione e gestione del Sito Aziendale;- gestione per la parte di competenza del Piano di Comunicazione Aziendale.

2.1.2 " Sito Aziendale e Trasparenza"

Il portale dell'ASP www.aspbasilicata.it è attivo già dal 2009 e rappresenta senz'altro uno degli strumenti di comunicazione maggiormente utilizzati ,con una prospettiva in continuo sviluppo sia in termini di utenti sia in termini di servizi attivabili on-line.

Il Sito infatti è uno strumento di comunicazione integrata che assicura costantemente:

- **gli obblighi della comunicazione istituzionale** (albo on-line, informazioni su trasparenza valutazione merito, privacy, concorsi, bandi. avvisi appalti, ecc)
- **la comunicazione interna** rivolta al personale dell'ASP;
- **la comunicazione esterna** rivolta ai cittadini, associazioni, Enti, imprese ecc.

2.1.3 . "Attività giornalistica".

L'addetto stampa è stato in servizio fino alla data del 31 Maggio 2017 , per cui ogni riferimento all'attività giornalistica contenuta nel Piano, va riferita sino a tale data.



2.2- GLI STRUMENTI SPECIFICI.

Anche nell'anno 2017 il sistema della comunicazione nella ASP sarà sostenuto da una serie di strumenti specifici che di seguito riportiamo indicando per ognuno : gli obiettivi di comunicazione, i contenuti, i pubblici di riferimento e gli eventuali costi.



2.2.1 – PORTALE DELL’ASP – www.aspbasilicata.it.

Descrizione

Il portale dell’ASP www.aspbasilicata.it è attivo già dal 2009 e rappresenta senz’altro uno degli strumenti di comunicazione maggiormente utilizzati ,con una prospettiva in continuo sviluppo sia in termini di utenti sia in termini di servizi attivabili on-line.

Il Sito infatti è uno strumento di comunicazione integrata che assicura costantemente:

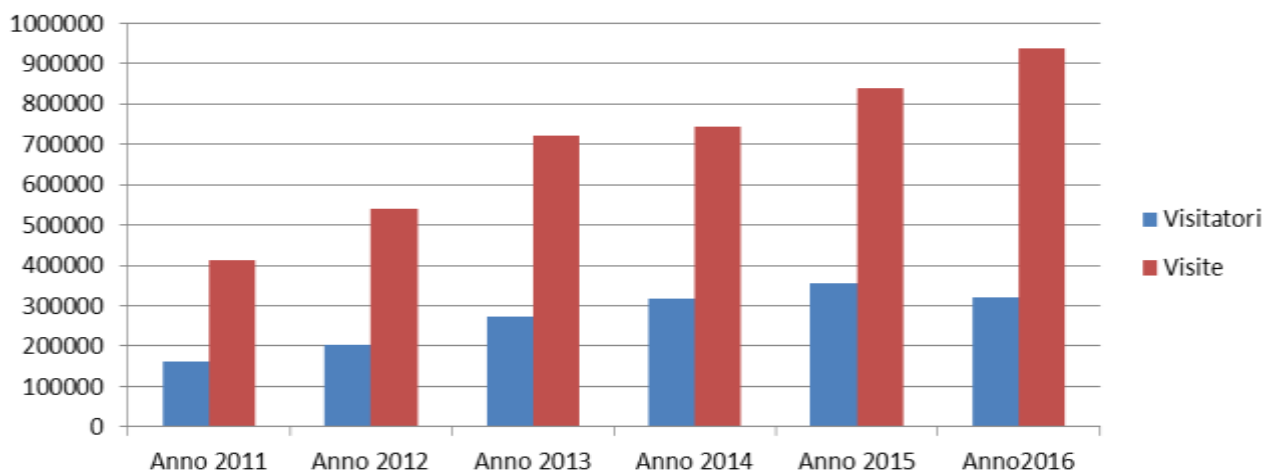
- gli obblighi della comunicazione istituzionale (albo on-line, informazioni su trasparenza valutazione merito, privacy, concorsi, bandi. avvisi appalti, ecc)
- la comunicazione interna rivolta al personale dell’ASP;
- la comunicazione esterna rivolta ai cittadini, associazioni, Enti, imprese ecc.

Il Portale dell’ASP in questi ultimi anni di attività ha visto crescere costantemente l’utenza ; con riferimento al triennio 2011-2016 si riportano di seguito alcuni indicatori di utilizzo.

Sito Internet “www.aspbasilicata.net” – Dati accessi Periodo 2011-2016.

Indicatori di utilizzo	Anno 2011	Anno 2012	Anno 2013	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016
Numero visitatori unici	162.570	203.901	271.878	316.001	354.478	321.086
Numero visite	414.212	541.420	720.420	743.312	840.279	938.206
Visualizzazioni di pagina	1.872.402	2.333.188	3.121.790	2.893.719	3.063.343	3.517.766
Pagina/visita	4,52	4,31	4,33	3,89	3,65	3,75
Durata media visita	00:03:16	00:04:04	00:04:24	00:04:25	00:04:19	00:03:75
% nuove visite	37,41	36,03	36,16	37,44	38,15	33,01

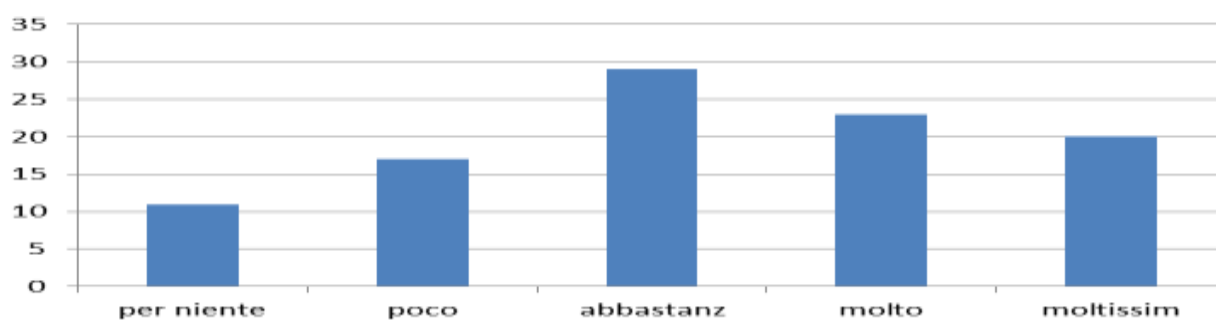
Andamento visite sul Portale ASP - Periodo 2011-2016.



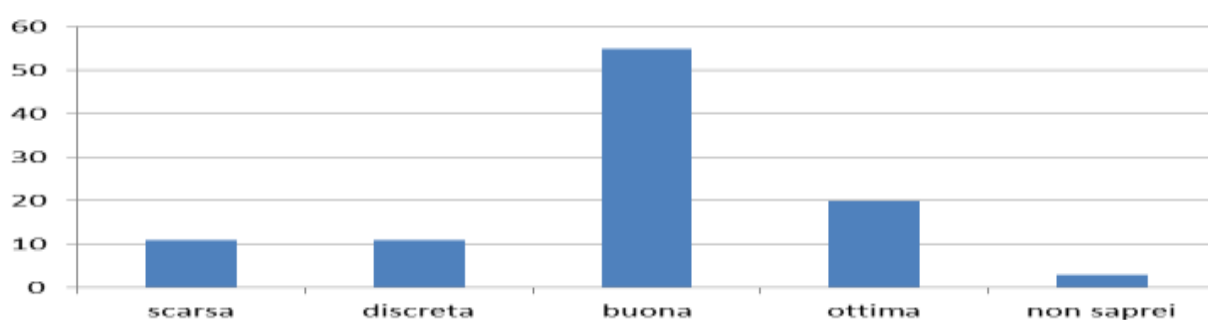
Anche la valutazione degli utenti che si sono espressi a riguardo della qualità del Portale Aziendale, si pone su livelli che vede quasi l'80% di giudizi Buono-Ottimo.

Gradimento Sito ASP

La consultazione del Sito ha favorito l'accesso alle informazioni che cercava?



Come giudica nel complesso la qualità del sito web dell'Azienda Sanitaria Locale di Potenza ?





Contenuti

Il Portale ASP www.aspbasilicata.it, come detto sopra, riporta una serie di contenuti che fanno parte della comunicazione istituzionale; in particolare:

- albo on-line: pubblicazione delle Deliberazioni, Determine, Avvisi e Concorsi, Gare, ecc.;
- trasparenza, valutazione, merito: Curriculum e retribuzioni dei Dirigenti, Tassi presenza e assenza, Incarichi di consulenza esterni, obiettivi di gestione dei Dirigenti assegnatari di scheda di budget, ecc.;
- Privacy; informativa, Incaricati di Trattamento Dati personali;
- Bilancio, conto annuale.
- Amministrazione trasparente (attuazione di quanto previsto dal D.L.vo n.33/2013)

Inoltre vi sono una serie di contenuti rivolti prevalentemente all'esterno al fine di facilitare l'utilizzo dei servizi da parte dei cittadini, operatori economici e altri; in particolare:

- Servizi nei comuni;
- Servizi per i cittadini;
- Modulistica;
- Come far per;
- Urp Informazioni;
- Guide dei Servizi;
- Campagne di informazione e di Educazione alla Salute.

Il Portale inoltre è anche un efficace strumento di comunicazione interna attraverso i contenuti già sopra riportati ma anche con un'area riservata dove è possibile consultare la documentazione aziendale ritenuta necessaria per gli operatori e la Dirigenza della ASP; inoltre tutta l'attività per l'accesso alla formazione ECM e non, viene assicurata attraverso il portale; a tal proposito già dall'anno 2012 sono stati attivati sul sito alcuni strumenti di comunicazione interna (Agenda Quotidiana e il Portale del Dipendente) che illustriamo nelle schede che seguono.

Infine il Portale ha una sezione a maggior evidenza "Informazione Salute" dove vengono pubblicati comunicati stampa, convegni -formazione, avvisi e tutto ciò che può interessare sia il pubblico esterno che interno.

Obiettivi di comunicazione

- rinforzare all'esterno il livello informativo generale sull'ASP e sua organizzazione;
- informazione e pubblicizzazione dei servizi sanitari (Ospedali, Distretti, Dipartimento di Prevenzione) e delle modalità di accesso;
- informazioni e pubblicizzazione di servizi e attività specifiche soprattutto nel primo avvio.
- promozione del senso di appartenenza e di identità di tutto il personale sanitario (operatori dipendenti, medici e pediatri di base, farmacie, medici della continuità assistenziale, ecc.), al fine di generare una cultura dell'istituzione;
- assicurare una diffusa informazione interna sull'attività dell'Azienda,
- assicurare una informazione a Enti istituzionali e non.
- assicurare la massima trasparenza di tutte le attività della ASP.

Pubblici di riferimento

- dirigenza e Operatori dipendenti della ASP;
- farmacia territoriali, medici e pediatri di base, medici continuità assistenziale, specialisti convenzionati;
- stakeholder (associazioni di categoria, associazioni di volontariato, associazioni di tutela dei cittadini, ecc.);
- altre Aziende Sanitarie;
- cittadini;
- operatori economici



- livello istituzionale (comuni, provincia, regione , scuole , ecc.)
- mass-media;

Eventuali Costi

Il Portale viene gestito dalla struttura di Staff "Sito Aziendale e Trasparenza" ed in particolare dal Dr. Antonio Bavusi che ne detiene la responsabilità dei contenuti .

2.2.2. – AQ "AGENDA QUOTIDIANA"

Descrizione

E' uno strumento on line di rapida ed immediata consultazione sull'attività della Direzione Strategica dell'ASP. E' un primo approccio di Open Government e di Open Data, ovvero dati pubblici in formato aperto, in modo da renderne facile l'accesso e il riuso (open data). Il banner di collegamento, con la pagina dedicata interna, è posizionato sul portale ufficiale dell'ASP [www.aspbasilicata.it]. La pagina "Agenda Quotidiana" è attiva dal 10 gennaio dell'anno 2012 e si colloca tra le prime 10 più visitate del Sito; negli ultimi quattro anni ha registrato un continuo aumento di visitatori.

Numero visualizzazioni Agenda Quotidiana

Anno 2015	1 trimestre	2 trimestre	3 trimestre	4 trimestre	Totale Anno 2016
Numero visualizzazioni di pagina	5.199	3.102	5.342	4.913	18.556

Contenuti

Nell'Agenda quotidiana vengono pubblicati i principali provvedimenti, circolari e direttive della Direzione Strategica ASP; quotidianamente, viene pubblicato il calendario degli appuntamenti con gli incontri programmati dalla Direzione Strategica, sia con i Servizi ASP, sia con gli Enti, Organismi, Sindacati e Associazioni di Tutela e di Volontariato. Tra gli argomenti che possono essere pubblicati figurano provvedimenti normativi e legislativi, note esplicative ed interventi che la Direzione Strategica riterrà opportuno sottoporre ai dirigenti ed al personale.

Obiettivi di comunicazione



- contribuire a modificare la prassi e gli iter amministrativi per una migliore efficienza ed efficacia dei servizi e delle prestazioni, privilegiando canali di comunicazione indiretti e/o informali che, per quanto attiene la comunicazione aziendale, si sono rilevati, in alcuni casi, strumenti più efficaci delle stesse comunicazioni ufficiali per il fatto di agire sul piano della condivisione degli obiettivi aziendali;
- proiettare e far conoscere all'esterno l'attività svolta dalla Direzione Strategica contribuendo a rendere tracciabili i percorsi seguiti per lo snellimento delle procedure burocratiche poste in essere per migliorare e ottimizzare i servizi;
- ottimizzare le risorse umane aziendali, nonché la rete informatica rendendola celere e accessibile a tutti, attraverso canali integrati di comunicazione interna/esterna per il conseguimento degli obiettivi fissati dai documenti di programmazione sanitaria regionale;
- aprire un canale di comunicazione diretto fra la Direzione Generale e il pubblico esterno/interno attraverso una casella di posta elettronica (agenda quotidiana.direzionegenerale@aspbasilicata.it);

Publici di riferimento

- utenti/cittadini;
- operatori dipendenti e non ;
- stakeholder (associazioni di categoria, associazioni di volontariato, associazioni di tutela dei cittadini, ecc.);
- operatori economici ;
- livello istituzionale (comuni, scuole , ecc)
- mass-media.
- ecc.

Eventuali Costi

L'Agenda Quotidiana come detto sopra si appoggia sul Sito dell'ASP e viene gestita direttamente dal Dr. Bavusi Antonio senza costi aggiuntivi.



2.2.3. – Newsletter “ASP Informa”

Descrizione

La newsletter “ASP Informa” si inquadra come strumento di comunicazione interna. Viene inviato solitamente con cadenza settimanale e/o in particolari casi in cui è necessario informare con celerità la dirigenza ed il personale ASP; attualmente viene inviata a tutti i dipendenti della ASP . Nell’anno 2016 sono state prodotte ed inviate 101 numeri di newsletter.

Anno 2015	1 trimestre	2 trimestre	3 trimestre	4 trimestre	Totale
Numeri Newsletter prodotti	30	22	19	30	101

Contenuti

- Direttive e Circolari della Direzione Strategica;
- Accordi e sindacali e normativa inerente la problematica del lavoro;
- Avvisi Interni, attività di formazione, eventi, ecc.
- Aggiornamenti della normativa regionale e nazionale ad impatto sanitario
- Informazioni sull’uso della strumentazione e dei programmi informatici all’interno dell’ASP
- Informazioni sulle attività dell’ASP sotto il punto di vista dei servizi e prestazioni erogate con informazioni di servizio
- Segnalazione di studi e ricerche in materia sanitaria e link ad articoli e saggi pubblicati su siti ministeriali e/o di settore sanitario (Ministero della Salute, ISS, ecc.) e/o da Agenzie Editoriali
- Corrispondenza interna veicolata attraverso il Sito.

Obiettivi di comunicazione

- Migliorare la comunicazione interna attraverso uno strumento veloce e di rapida lettura con materiali e documenti utili alla dirigenza ed al personale ASP;



- Rafforzare il processo di identità dell'ASP provinciale, attraverso l'unificazione dei linguaggi della comunicazione, gli strumenti ed i percorsi informativi ;
- Perseguire la crescita culturale del personale attraverso un percorso informativo integrato per la partecipazione e condivisione delle strategie aziendali ;
- Incrementare e migliorare l'uso degli strumenti informatici nel lavoro quotidiano, attraverso una informazione di servizio orientata al potenziamento dei processi connessi allo sviluppo della C.A.D. (Codice Amministrazione Digitale) ;

Pubblici di riferimento

- personale e Dirigenti della ASP;

Eventuali Costi

La Newsletter viene gestita dalla Struttura di staff " Sito Aziendale e Trasparenza" e si appoggia direttamente sul sistema di posta elettronica ASP, senza costi aggiuntivi .

2.2.4. – IL "PORTALE DEL DIPENDENTE"

Descrizione

È posizionato sul portale dell'ASP www.aspbasilicata.it e si pone come sportello virtuale on line per i dipendenti ASP attraverso il quale vengono forniti una serie di servizi e documentazione , contribuendo a ridurre l'utilizzo della carta stampata. Il Portale del Dipendente è la pagina più visualizzata del Sito.

Contenuti

Sul portale del dipendente è possibile visualizzare, scaricare e stampare, in tempo reale, le principali informazioni relative alla vita lavorativa di ogni dipendente (cedolino paga, il modello CUD, le detrazioni familiari, foglio presenza , ecc.); è possibile inoltre accedere alla posta elettronica, al protocollo on-line, e alla procedura per le Deliberazioni.

Obiettivi di comunicazione

- facilitare e rendere immediatamente accessibili le informazioni sulla vita lavorativa di ogni dipendente ASP;
- ridurre l'utilizzo della carta stampata e la spesa in termini di costo uomo-lavoro;

Pubblici di riferimento

- tutti i dipendenti della ASP.

Eventuali Costi

Il Portale del Dipendente viene gestito dall'U.O. Sistema Informativo Automatizzato in collaborazione con le altre strutture aziendali , senza costi aggiuntivi.



2.2.5. – IL BILANCIO SOCIALE DELL’ASP- Anno 2016

Descrizione

Il Bilancio Sociale dell’Azienda Sanitaria Locale di Potenza (ASP), in attuazione di quanto previsto dalla Deliberazione di Giunta Regionale n. 298/2012 e dal Piano Regionale integrato della salute 2012 – 2015, è uno strumento di comunicazione attraverso il quale l’ASP rendiconta l’attività di ogni anno ;anche nell’anno 2017 verrà pubblicato e diffuso il Bilancio Sociale 2016.

Il Bilancio Sociale è quindi uno strumento di rendicontazione nei confronti di diversi portatori di interesse (utenti, operatori, associazioni, istituzioni, organizzazioni economiche, ecc.), che nasce dall’esigenza di rendere accessibile, trasparente e valutabile l’attività dell’Azienda e i risultati raggiunti, questi ultimi espressi sia in termini di attività e di costi, sia in termini di ricadute sulla salute.

Contenuti

Il Bilancio Sociale 2015 , muovendo dall’analisi del contesto sociale, economico e sanitario del territorio di riferimento, illustra:

- la missione, gli obiettivi istituzionali e le strategie dell’Azienda;
- i progetti e le attività realizzate con riferimento ai tre livelli di assistenza (assistenza ospedaliera, assistenza territoriale e assistenza collettiva in ambienti di vita e di lavoro);
- i risultati prodotti in termini di ricadute sulla salute in alcune aree di utenza particolarmente importanti;
- l’impiego delle risorse a disposizione (personale, risorse economiche e risorse del volontariato).



Obiettivi di Comunicazione

Al fine di rendere adeguata la comunicazione del Bilancio Sociale verso i vari pubblici di riferimento, viene predisposto un Piano di Comunicazione specifico con i seguenti obiettivi:

- assicurare la conoscenza del Bilancio Sociale dell'ASP ai cittadini associazioni, enti locali, associazioni produttive e dipendenti della stessa ASP;
- spiegare le finalità del Bilancio Sociale ed evidenziare la grande opportunità dello strumento all'interno della relazione Azienda Sanitaria-Cittadini/portatori di interesse;
- sviluppare strumenti di ascolto per rilevare i vari contributi volti a migliorare lo strumento negli anni che verranno.

Target del Piano di Comunicazione.

Il Bilancio Sociale ,essendo uno strumento di rendicontazione, interessa un target molto vasto; di seguito riportiamo una elencazione dei pubblici esterni e interni.

Pubblici Esterni

- *i cittadini considerati sia singolarmente sia quali categorie significative nel rapporto con il Servizio Sanitario (famiglie, pazienti, anziani, giovani, non autosufficienti, allevatori, ecc.);*
- *regione , enti locali, scuole, altri enti pubblici;*
- *organizzazioni sindacali ;*
- *associazioni di categorie, associazioni di volontariato, associazioni di tutela dei cittadini, fondazioni, ecc ;*
- *associazioni produttive e operatori economici.*

Pubblici Interni

- *personale della ASP di tutti i ruoli e ai diversi livelli di responsabilità organizzativa;*
- *medici di Medicina Generale, pediatri di libera scelta, medici specialisti convenzionati, medici della continuità assistenziale, farmacie;*
- *organizzazioni sindacali.*

Da sottolineare infine che un pubblico di riferimento importante, perché capace di veicolare in modo specifico l'informazione, è costituito dai mass media; ciò sia per quanto riguarda la comunicazione interna che esterna.

Azioni del Piano di comunicazione

Iniziative/Azioni	Destinatari	Mezzi/Strumenti
Informazioni ai media	Media locali e per loro	-Comunicati stampa;



	tramite a tutti i pubblici ; Agenzie di stampa nazionale, Siti specialistici nel settore sanitario;	-Invio copia del Bilancio Sociale ;
Bilancio Sociale online	Tutti i pubblici interni ed esterni	-Pubblicazione del Bilancio Sociale sul Sito Aziendale con una finestra dedicata ; -Rilevazione dei giudizi e dei contributi migliorativi dei vari pubblici , attraverso la possibilità di compilare un questionario on-line;
Informazione rivolta a particolari categorie esterne all'ASP	Comuni, Associazioni, ecc.	-Segnalazione della pubblicazione del Bilancio Sociale sul Sito dell'ASP con una lettera del Direttore Generale .
Informazione rivolta all'interno dell'ASP	Dirigenza e operatori dell'ASP	-Comunicazione sul Bilancio Sociale attraverso un numero speciale della newsletter "ASP informa"; - Pubblicazione sul Periodico Aziendale di un estratto del Bilancio Sociale;
Pubblicizzazione del Bilancio Sociale	Associazioni di Volontariato e di tutela, Associazioni di categorie di pazienti, Cittadinanza organizzata, rappresentanti istituzionali, ecc.	-Eventuali Incontri con rappresentanti di Associazioni, Conferenza dei Servizi, ecc.

Eventuali Costi

La redazione del Bilancio Sociale è affidata alla struttura di staff "URP Comunicazione" . La Campagna di Comunicazione del Bilancio Sociale anche nell'anno 2017 , viene gestita attraverso gli strumenti e risorse già presenti in Azienda (Sito, newsletter, Periodico ,ecc.) senza costi aggiuntivi.



2.2.6. – PAGINE AUTOGESTITE sul periodico “ Controsenso Basilicata”.

Descrizione

Al fine di potenziare l'informazione sui servizi d'eccellenza e non dell'Azienda ,attraverso la pubblicizzazione su pagine autogestite della stampa regionale , l'ASP ha acquistato otto mezza pagine a colori su “ Controsenso Basilicata”.

La finalità è quella di assicurare una conoscenza di alcuni servizi della ASP attraverso un giornale abbastanza diffuso in Basilicata.

Contenuti

Andranno definiti dall'Area di staff“ URP Comunicazione” su indicazione della Direzione della ASP.

Obiettivi di comunicazione

- pubblicizzare all'esterno alcuni servizi di eccellenza e non della ASL puntando su un pubblico prevalentemente regionale ed extraregionale;
- informazione e pubblicizzazione dei servizi sanitari della ASP all'interno di un quadro della sanità regionale;

Publici di riferimento

- tutti gli utenti della carta stampata con particolare al pubblico al quale viene distribuito il periodico;



- stakeholder (associazioni di categoria, associazioni di volontariato, associazioni di tutela dei cittadini, ecc.);
- operatori economici ;
- livello istituzionale (comuni, scuole , ecc)

Eventuali Costi

Costo di otto mezze pagine a colori Euro 3.416,00 IVA compresa (Deliberazione n. 274/2017).

2.2.7 - LA CARTA DEI SERVIZI

Descrizione

L'ASP aggiornerà la Carta dei servizi; nell'anno 2017 ; il documento stabilisce le regole, i principi e gli impegni, il cosiddetto "**patto**" che l'ASP sottoscrive con i cittadini. Tenuto conto anche delle esperienze precedenti l'ASP adotterà un modello di Carta dei Servizi per pur riportando una sezione informativa sui servizi , evidenzia molto di più gli aspetti caratterizzanti il "**patto**" con i cittadini e quindi i principi , i diritti e doveri dei cittadini, gli impegni e gli standard , la tutela e i sistemi di verifica.

Contenuti

La prima edizione della Carta dei Servizi nella sua impostazione rispetta lo schema di riferimento di cui al DPCM 19 Maggio 1995 e si compone di quattro sezioni:

- **Sezione prima** - Presentazione dell'Azienda, Mission , Principi fondamentali, Diritti e doveri dei cittadini.
- **Sezione seconda**- I Servizi e le prestazioni aggregati per area assistenziale (assistenza ospedaliera, assistenza specialistica, consultori familiari, servizi per la tossicodipendenza e l'alcolismo, servizi per la salute mentale, servizi per la prevenzione, assistenza sanitaria di base, medicina dello sport, emergenza urgenza).
- **Sezione terza**- Impegni e standard sugli aspetti generali della qualità dei servizi: tempo, semplicità delle procedure di accesso, informazione, accoglienza, personalizzazione, e umanizzazione , comfort , tutela e ascolto.
- **Sezione quarta**- Tutela e verifica (informazione e tutela del cittadino, verifica dell'attuazione della Carta, Conferenza dei Servizi, partecipazione dei cittadini ,Comitato Consultivo Misto).



Obiettivi di comunicazione

La diffusione della Carta sarà supportata da un Piano di Comunicazione specifico che comunque avrà i seguenti obiettivi di comunicazione interna ed esterna.

Comunicazione interna

- promozione del senso di appartenenza e di identità di tutto il personale, al fine di generare una cultura dell'istituzione;
- promozione in tutto il personale di una cultura orientata alla relazione e all'accoglienza del cittadino e al miglioramento della qualità del servizio.

Comunicazione Esterna

- facilitare e rendere trasparenti l'effettiva utilizzazione dei servizi da parte dei cittadini;
- Valorizzare la partecipazione e l'ascolto dei cittadini, singoli e/o associati, nel processo di adeguamento e verifica dei servizi;
- tutelare i cittadini all'interno del processo di utilizzazione dei servizi sanitari.

Publici di riferimento

- dirigenza delle strutture, dei Dipartimenti, delle UU.OO. e operatori dei servizi;;
- stakeholder (associazioni di volontariato e di tutela, sindacato pensionati, associazioni consumatori, ecc);
- utenti che accedono ai servizi;
- livello istituzionale (comuni, provincia, regione, difensore civico, ecc)
- ecc.

Eventuali Costi

Gli eventuali costi saranno determinati a seguito di apposito affidamento per la stampa della Carta da parte dell'UOC Provveditorato ed Economato.