



Azienda Ospedaliera Universitaria
Policlinico Paolo Giaccone
di Palermo



Direzione Generale

Delibera n. 1282 del 20-12-2019

OGGETTO: Approvazione Piano di Comunicazione Aziendale 2020

<p>Proposta n. 6/Com del 16.12.2019</p> <p>Staff proponente: COMUNICAZIONE</p> <p>La presente deliberazione è composta da n. 4 pagine + n. 1 allegato</p> <p>La Responsabile dell'UdS Comunicazione Dr. ssa Rosaria Licata</p> 	<p>Area Economico Finanziaria e Patrimoniale</p> <p>Autorizzazione spesa n. del</p> <p>Conto Economico 5.02.02.01.9901 del Bilancio 2019 per "Altri servizi non sanitari da privato"</p> <p>NULLA OSTA in quanto conforme alle norme di contabilità € 55.150,00</p> <p>SI ANNOTA X IL B.E.P. WW</p> <p>Il Responsabile dell'Area Economico Finanziaria e Patrimoniale</p> 
<p>Ai sensi della Legge 15/68 e della Legge 241/90, recepita in Sicilia con la L. R. 10/91, il sottoscritto attesta la regolarità della procedura seguita e la legalità del presente atto, nonché l'esistenza della documentazione citata e la sua rispondenza ai contenuti esposti.</p> <p>LA RESPONSABILE DELL'UNITA' DI STAFF COMUNICAZIONE</p> 	

Il Direttore Generale
Dott. Carlo Picco

Con l'intervento, per il parere prescritto dall'art. 3 del D.L.vo n. 502/92, così come modificato dal D.L.vo n. 517/93 e dal D.L.vo n. 229/99, del Direttore Amministrativo dott. Fabrizio Di Bella e del Direttore Sanitario dott.ssa Giovanna Volo Svolge le funzioni di Segretario verbalizzante

IL DIRETTORE GENERALE

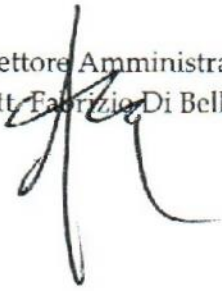
- VISTO il D. Leg.vo 30 dicembre 1992 n. 502 e successive modificazioni ed integrazioni, recante il riordino della disciplina in materia sanitaria;
- VISTO il D. Leg.vo 21 dicembre 1999 n. 517, recante la disciplina dei rapporti fra il S.S.N. e le Università;
- VISTA la legge regionale 14 aprile 2009 n. 5, recante le norme per il riordino del Servizio Sanitario Regionale;
- VISTA la delibera n. 642 del 20.06.2019 di presa d'atto del D.P. n. 390 del 20.06.2019 con il quale il dott. Carlo Picco è stato nominato Direttore Generale dell'AOUP Giaccone;
- PREMESSO che è fatto obbligo alle Aziende Sanitarie di presentare annualmente un Piano della Comunicazione Aziendale ai sensi della legge 150/2000 "Disciplina delle attività di Informazione e Comunicazione delle pubbliche amministrazioni" e della Direttiva 7 febbraio 2002 del Dipartimento della Funzione Pubblica che definisce le attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- VISTA la legge 7 giugno 2000 n. 150 che disciplina le attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- VISTA la Direttiva 7 febbraio 2002 della Presidenza del Consiglio dei Ministri (*"Le amministrazioni si impegnano a individuare nel proprio bilancio un capitolo dedicato alle spese complessive per la comunicazione e informazione pubblica in una percentuale non inferiore al 2% delle risorse generali."*), recepita dalla Regione Siciliana nella L.R. 26-03-2002 n. 2;
- VISTO il D.A. n. 002512 del 30 dicembre 2013 "Approvazione delle linee guida per la stesura del Piano di comunicazione aziendale";
- RITENUTO che il Piano di Comunicazione sia uno degli strumenti in grado di coniugare strategie, obiettivi, azioni e risorse secondo un disegno organico e razionale; che la comunicazione si configura come indispensabile strumento per la programmazione e l'organizzazione sanitaria; che una buona comunicazione concorre a rafforzare il senso di appartenenza a un'organizzazione consentendo così di migliorare la qualità dei servizi e l'efficienza organizzativa;
- DATO ATTO che l'UdS Comunicazione ha elaborato il **Piano di Comunicazione Aziendale 2020**, al quale si rimanda e che viene **allegato alla presente deliberazione**, quale parte integrante e sostanziale.

Per le ragioni di cui in premessa,


DELIBERA

1. di approvare il Piano di Comunicazione Aziendale 2020, allegato alla presente deliberazione, per il quale verrà utilizzato un fondo dedicato imputando i costi sul Conto Economico 5.02.02.01.9901 per *"Altri servizi non sanitari da privato"* del bilancio 2020;
2. di approvare una previsione di spesa di € 55.950,00 per la realizzazione delle azioni contenute nel Piano di Comunicazione Aziendale 2020;
3. di trasmettere il Piano di Comunicazione Aziendale 2020 al Servizio 2 "Formazione e Comunicazione" dell'Assessorato Regionale della Salute - DASOE;
4. dare atto che il presente provvedimento è immediatamente esecutivo.

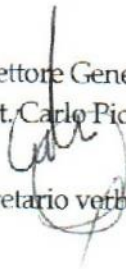
Il Direttore Amministrativo
Dott. Fabrizio Di Bella



Il Direttore Sanitario
Dott.ssa Giovanna Volo



Il Direttore Generale
Dott. Carlo Picco



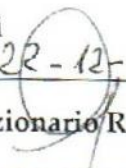
Segretario verbalizzante

PUBBLICAZIONE

Si certifica che la presente deliberazione, per gli effetti dell'art. 53 comma 2 L.R. n. 30 del 03/11/1993, in copia conforme all'originale, è stata pubblicata in formato digitale all'albo informatico dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico a decorrere dal giorno _____ e che nei 15 giorni successivi:

- non sono pervenute opposizioni
- sono pervenute opposizioni da 22-12-2019

Il Funzionario Responsabile



Notificata al Collegio Sindacale il _____

DELIBERA NON SOGGETTA AL CONTROLLO

Delibera non soggetta al controllo, ai sensi dell'art. 4, comma 8 della L. n. 412/1991 e divenuta:

ESECUTIVA

Decorso il termine (10 giorni dalla data di pubblicazione ai sensi dell'art. 53, comma 6, L.R. n. 30/93)

€ Delibera non soggetta al controllo, ai sensi dell'art. 4 comma 8, della L. n. 412/1991 e divenuta:

IMMEDIATAMENTE ESECUTIVA

Ai sensi dell'art. 53, comma 7, L.R. 30/93

Il Funzionario Responsabile



ESTREMI RISCONTRO TUTORIO

€ Delibera trasmessa, ai sensi della L.R. n. 5/09, all'Assessorato Regionale Salute in data _____ prot. n. _____

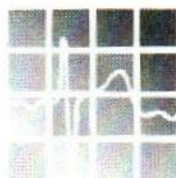
SI ATTESTA

Che l'Assessorato Regionale della Salute, esaminata la presente deliberazione:

- € Ha pronunciato l'approvazione con atto prot. n. _____ del _____ come da allegato.
- € Ha pronunciato l'annullamento con atto prot. n. _____ del _____ come da allegato.
- € Delibera divenuta esecutiva con decorrenza del termine previsto dall'art. 16 della L. R. n. 5/09 dal _____

Il Funzionario Responsabile





Azienda Ospedaliera Universitaria
Policlinico Paolo Giaccone
di Palermo



*Direzione Generale
Staff Comunicazione e Informazione*

Piano Comunicazione Aziendale Anno 2020



INDICE

1	INTRODUZIONE	pag. 3
2	L'AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA POLICLINICO "PAOLO GIACCONE"	pag. 3
2.1	L'AOUP Giaccone in breve	pag. 3
2.2	L'AOUP Giaccone in cifre	pag. 4
3	ANALISI DELLO SCENARIO	pag. 4
4	GLI STAKEHOLDER	pag. 5
5	LO STAFF COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE E L'URP	pag. 5
6	GLI OBIETTIVI DELLA COMUNICAZIONE	pag. 6
7	I DESTINATARI	pag. 6
8	LA PROGETTAZIONE OPERATIVA	pag. 7
8.1	Attività e strumenti	pag. 7
8.2	Aree d'intervento	pag. 7
8.2.1	Accoglienza	pag. 7
8.2.2	Ascolto, partecipazione e tutela	pag. 8
8.2.3	Sicurezza e rischio clinico	pag. 9
8.2.4	Immagine aziendale	pag. 9
9	IL BUDGET PER LA COMUNICAZIONE	pag. 10
9.1	Piano di spesa	pag. 10
10	LA MISURAZIONE DEI RISULTATI	pag. 10
	TABELLA RIEPILOGATIVA DELLE INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE INTEGRATA	pag. 11

1. INTRODUZIONE

Il presente Piano, redatto dallo Staff "Comunicazione e Informazione" in linea con gli indirizzi regionali (D.A. n. 02511/13, "Approvazione delle Linee Guida per la stesura del piano di comunicazione aziendale"), individua le strategie e gli obiettivi di comunicazione per l'anno 2020 dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico "Paolo Giaccone" di Palermo (di seguito AOUP o Azienda), in stretto raccordo all'attuale fase organizzativa, alle priorità, ai pubblici di riferimento e alle risorse disponibili.

Il Piano illustra gli obiettivi di comunicazione di carattere generale e la loro declinazione in obiettivi operativi correlati a specifiche azioni da realizzare nel 2020. Il documento va pensato come strumento flessibile, aggiornabile e implementabile rispetto a obiettivi specifici che possono sopravvenire nell'arco di tempo considerato.

2. L'AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA POLICLINICO "PAOLO GIACCONE"

2.1 L'AOUP Giaccone in breve

L'AOUP Giaccone, sede della Scuola di Medicina e Chirurgia dell'Università degli Studi di Palermo, ha come obiettivo lo svolgimento unitario e coordinato delle *attività di assistenza, didattica e ricerca*. Le funzioni e le attività dell'Azienda sono svolte dal personale ospedaliero e da quello universitario, secondo l'organizzazione definita dall'Atto aziendale.

L'AOUP Giaccone opera nell'area metropolitana di Palermo, il cui territorio coincide con quello della preesistente provincia, che si estende su una superficie di 5.009 kmq, con una popolazione pari a 1.268.217 abitanti distribuiti su 82 comuni, con una densità di 253 ab/kmq (01.01.2017 – ISTAT).

L'AOUP offre al proprio bacino di utenza, proveniente dalla suddetta area metropolitana e da parte delle province di Agrigento, Trapani e Caltanissetta, tutte le prestazioni ospedaliere previste dall'Assessorato Regionale Salute e per alcune branche è centro di riferimento regionale.

Nel 2017, con l'approvazione della nuova rete ospedaliera da parte dei Ministeri della Salute e dell'Economia, il Policlinico è stato riconosciuto come Ospedale HUB con DEA (Dipartimento di Emergenza Urgenza e Accettazione) di II livello, struttura di riferimento per tutto il panorama della Sicilia centro-occidentale.

L'AOUP organizza e gestisce le attività assistenziali in condizioni di autonomia, erogando prestazioni sanitarie di diagnosi e cura in regime di ricovero ordinario in area medica e chirurgica, in elezione e da pronto soccorso, in day surgery e in day hospital, eroga prestazioni ambulatoriali e di day service.

In quanto sede di riferimento per la Scuola di Medicina e Chirurgia dell'Università di Palermo, garantisce l'integrazione delle attività di assistenza, didattica e ricerca, favorendo il trasferimento delle conoscenze acquisite con la ricerca clinica e l'adozione di nuove tecnologie nell'attività assistenziale e concorre al raggiungimento delle finalità proprie dell'Università anche attraverso la valorizzazione del personale in formazione.

2.2 L'AOUP Giaccone in cifre (* dati Relazione Performance 2018)

- ↓ 87.500 mq di superficie totale
- ↓ 489 posti letto per acuti (424 ricovero ordinario, 65 day hospital)
- ↓ 10 dipartimenti assistenziali + 1 dipartimento amministrativo
- ↓ 17 sale operatorie
- ↓ 2.025 unità di personale* (1.085 aziendali e 940 universitari)
- ↓ 14.244 ricoveri degenza ordinaria*
- ↓ 3.499 ricoveri day hospital*
- ↓ 7.081 interventi chirurgici ordinari*
- ↓ 2.224 interventi chirurgici dh*
- ↓ 54.295 accessi al Pronto Soccorso*
- ↓ 425.996 prestazioni ambulatoriali*

3. ANALISI DELLO SCENARIO

La complessità strutturale dell'Azienda **articolata in padiglioni** comporta gravi inefficienze per via delle difficoltà dei collegamenti tra i vari plessi, garantiti solo da ambulanze. Una dislocazione così frammentata richiede un **elevato sforzo se si vuole realizzare un sistema d'informazione e comunicazione** quanto più possibile capillare e diffuso. I servizi centralizzati d'interfaccia con l'utenza (URP, CUP, Centralino) non possono ovviamente soddisfare questa esigenza e ciò causa un inevitabile deficit di contatto e conoscenza delle reali esigenze dell'utenza.

Ulteriore criticità è rappresentata dalla **estesa e impegnativa opera di ristrutturazione edilizia**, in atto dalla fine del 2012, che inevitabilmente ha causato **pesanti ricadute** soprattutto sugli aspetti legati **all'accessibilità fisica** e conseguenti disagi per gli utenti e gli operatori. L'investimento effettuato, pari a circa 42 milioni di euro, riconsegnerà a utenti e ad operatori un Policlinico più moderno e più funzionale e permetterà alla maggior parte delle strutture di essere collegate tra loro tramite tunnel sotterranei, superando così, almeno in parte, la criticità edilizia dei padiglioni, migliorando l'efficienza assistenziale e la sicurezza per i pazienti e per gli operatori sanitari.

L'AOUP ha avviato la **ridefinizione della propria offerta assistenziale** in relazione alle indicazioni regionali, alla tipologia della casistica trattata, sempre più caratterizzata da patologie croniche e oncologiche, e conseguentemente ha attuato un'importante **riorganizzazione dei dipartimenti e delle unità operative**.

Tali scelte sono esplicitate nel **nuovo Atto aziendale**, redatto in osservanza alle Linee Guida regionali per l'adeguamento degli Atti aziendali al documento di riordino della rete ospedaliera approvato con D.A. n. 22 dell'11 gennaio 2019, adottato dal Direttore Generale dell'Azienda, d'intesa con il Rettore dell'Università degli Studi di Palermo, attualmente in fase di approvazione da parte dell'Assessorato della Salute.

Inoltre, nel corso del 2019, l'Azienda ha rinnovato i propri vertici aziendali e, in questo scenario di profonda trasformazione del sistema, è necessario strutturare un adeguato **processo comunicativo diretto a governare la complessità nel cambiamento** e influire sulla capacità di orientamento delle persone, non solo riguardo alle modalità di accesso ai servizi, ma anche sugli aspetti organizzativi del sistema per la salute.

Un elemento strategico per affrontare e superare la difficoltà condivisa di "comunicare il cambiamento" può essere rappresentato da un percorso di **collaborazione tra Assessorato della Salute, Aziende sanitarie e Associazioni di cittadini** presenti all'interno dei Comitati Consultivi Aziendali (CCA), organismi istituzionali delle Aziende Sanitarie siciliane, istituiti per puntare sulla **partecipazione della società civile all'attuazione degli obiettivi** inerenti al miglioramento della qualità dei servizi offerti e della comunicazione fra la struttura sanitaria e gli utenti.

4. GLI STAKEHOLDER

L'AOUN Giaccone, in quanto Azienda sanitaria pubblica, ha un elevato numero di stakeholder, cioè di soggetti che hanno un interesse particolare nei confronti dell'Azienda stessa.

Innanzitutto i **pazienti/utenti**, reali e potenziali, e i loro **familiari**, i **dipendenti** e i **collaboratori**, gli **interlocutori istituzionali e politici**, gli **organismi di tutela** e le **associazioni di volontariato**, le organizzazioni **sindacali**, i **media**.

L'AOUN dovrà quindi, come da sua missione, tenere conto delle esigenze di tutte queste categorie di soggetti, ricorrendo nella comunicazione all'uso di **strumenti e linguaggi diversi al fine di raggiungere i molteplici pubblici di riferimento**, tenendo conto delle predisposizioni e dei codici interpretativi propri di ciascun interlocutore.

5. LO STAFF COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE E L'URP

Iniziata nel 2005, l'attività di comunicazione in ambito aziendale è andata nel tempo sviluppandosi e consolidandosi principalmente nelle **relazioni esterne con gli utenti**, i cittadini, gli organismi istituzionali, le associazioni di volontariato e, nelle **relazioni interne**, con i **dipendenti**.

Lo Staff Comunicazione riassume in sé varie funzioni strettamente correlate tra loro: la comunicazione al cittadino, compresi **l'ascolto e la relazione con il pubblico**, la gestione delle **segnalazioni/reclami**, la rilevazione della **qualità percepita**, la proposizione di **correttivi per migliorare la qualità delle prestazioni**, l'elaborazione del **Piano di Comunicazione aziendale**, il rafforzamento di **partnership con Associazioni e Istituzioni**, la **comunicazione interna**, l'organizzazione di **eventi** e tutte le altre **forme di comunicazione e informazione** (aggiornamento della Carta dei Servizi, elaborazione di opuscoli informativi, presenza su programmi di informazione medico-scientifica o su riviste dedicate, etc).

È importante però sottolineare che, **ogni dipendente**, pur nella peculiarità della sua funzione, è **parte attiva nella definizione dell'immagine aziendale e partecipa** quindi al più ampio **processo di comunicazione**. È quindi opportuno che questa consapevolezza sia ben radicata in ciascun operatore nello svolgimento delle sue mansioni. Si tratta di un traguardo al quale tendere con determinazione al fine di evitare che messaggi errati o parziali compromettano l'efficacia degli sforzi messi in campo.

6. GLI OBIETTIVI DELLA COMUNICAZIONE

Riguardo alla **comunicazione con il cittadino**, l'obiettivo strategico di comunicazione è **diffondere la cultura dell'attenzione all'utenza**, perseguendo i seguenti obiettivi specifici:

- ✚ **Migliorare l'accoglienza**, facilitando l'accesso e garantendo il diritto all'informazione;
- ✚ **Potenziare l'ascolto e la partecipazione degli utenti**, singoli o associati;
- ✚ **Promuovere l'immagine aziendale**.

Gli obiettivi di **comunicazione interna** puntano a formare, informare, favorire la flessibilità e la **disponibilità al cambiamento dei dipendenti**, per accelerare lo sviluppo dei processi, permettere di gestire percorsi legati ai cambiamenti organizzativi e sviluppare una cultura aziendale comune.

Gli obiettivi specifici sono:

- ✚ **Sviluppare la cultura del servizio orientato all'utenza**;
- ✚ **Aumentare la motivazione e il coinvolgimento del personale**, facilitare la comunicazione orizzontale per favorire il clima di gruppo e creare senso di appartenenza all'Azienda;
- ✚ **Promuovere iniziative che favoriscano la conoscenza dell'organizzazione**, i suoi servizi e le strategie al pubblico interno.

7. I DESTINATARI

All'interno del Piano, l'**individuazione dei pubblici di riferimento** e delle rispettive caratteristiche, rappresenta il passaggio fondamentale per **spostarsi dagli obiettivi strategici e comunicativi astratti a un livello più operativo legato alle azioni concrete di comunicazione**.

Pubblico Esterno:

- **Cittadini pazienti-utenti**, cioè i beneficiari dei servizi;
- **Comitati Consultivi Aziendali**;
- **Istituzioni** (enti pubblici di riferimento);
- **Altri operatori sanitari** (medici di altre aziende sanitarie, medici di medicina generale, pediatri di libera scelta, medici convenzionati, ecc);
- **Organizzazioni del terzo settore - Imprese private**;
- **Media** (agenzie di stampa, quotidiani, periodici, stampa locale, stampa specialistica, TV, radio locali, internet, media on-line).

Pubblico Interno:

- **Dipendenti e collaboratori**.

Sono **Pubblici Influenti**, gli enti o le persone che hanno influenza politica e sociale (università, sindacati, ordini professionali, istituti di formazione, associazioni di consumatori).

8. LA PROGETTAZIONE OPERATIVA

8.1 Attività e strumenti

L'obiettivo generale delle strategie di comunicazione dell'AOUP è quello di **mettere al centro** della propria attività le **esigenze dei cittadini e degli operatori**, per sviluppare un rapporto caratterizzato da **fiducia, affidabilità e credibilità**, attraverso l'utilizzo di un **linguaggio chiaro, semplice e comprensibile** per ridurre l'**asimmetria informativa tra professionisti/struttura sanitaria** da una parte e **cittadini** dall'altra.

Questo approccio, orientato al dialogo e all'interazione sia con gli utenti che con i professionisti, deve garantire uno **scambio di informazioni** che può avvalersi di **diversi strumenti e canali informativi** quali:

- **comunicazione cartacea**: carta dei servizi, brochure, opuscoli, poster, altre pubblicazioni;
- **comunicazione interattiva**: centralino, URP, CUP, numero verde, punti informativi;
- **comunicazione on line**: sito, carta dei servizi, intranet, posta elettronica, mailing list;
- **presenza negli spazi aziendali**: segnaletica, cartellonistica;
- **presenza sui mezzi d'informazione di massa**: stampa, radio e televisione;
- **organizzazione di eventi**: convegni, conferenze, seminari.

I diversi strumenti disponibili saranno utilizzati per realizzare **azioni di comunicazione organizzativa integrata**, superando il tradizionale dualismo tra "comunicazione interna" ed "esterna", intendendo invece **l'una il continuum dell'altra**.

8.2 AREE D'INTERVENTO

Le attività comunicative che si intendono realizzare nel corso del 2020 riguarderanno le seguenti **aree d'intervento**:

8.2.1 Accoglienza

La sopraccitata **rimodulazione dell'organizzazione aziendale** sarà descritta nel nuovo Atto aziendale e i **numerosi cambiamenti di alcuni dipartimenti e unità operative** comporteranno inevitabilmente la **necessità di aggiornare gli strumenti informativi rivolti all'utenza già esistenti**.

Pertanto, per **facilitare gli utenti nell'utilizzo della struttura** e per garantire il loro diritto all'informazione, si prevede l'**aggiornamento della "Carta dei Servizi - Guida al Policlinico"** che contiene informazioni generali e in parte specifiche, sulla struttura e **sulla nuova organizzazione aziendale** e della **"Carta dell'accoglienza"** di unità operativa che contiene **informazioni specifiche sul reparto** in cui avviene il ricovero. Le Carte dell'accoglienza aggiornate saranno plastificate e affisse nelle unità operative in italiano e anche in **inglese, francese, arabo e hindi**.

Obiettivo generale	Obiettivo Operativo	Target	Descrizione Azione	Attori	Periodo di realizzazione	Indicatori Risultato	Risultato atteso	Budget
Facilitare l'accesso ai servizi offerti	Stampare e diffondere la Carta dei Servizi (CdS) aggiornata	Cittadini Utenti Altri operatori sanitari	1. Aggiornam Carta Servizi 2. Pubblicaz. sul sito 3. Stampa e diffusione	Comunicaz Provvedit.	1. Giu 2020	Si/No	Si	€ 0
					2. Giu 2020	Si/No	Si	€ 0
					3. Dic 2020	Stampa CdS n. 35.000 Si/No	Si	€ 9.000
Fornire info sul reparto di ricovero a pz italiani e stranieri	Stampare e diffondere la "Carta della accoglienza" aggiornata e tradotta	Pazienti ricoverati italiani e stranieri	1. Stampa e distribuzione nelle UU.OO. 2. Plastificaz. e affissione nelle UUOO	Comunicaz UU.OO. Provvedit.	1. Dic 2020	Stampa CdA n. 20.000 Si/No	Si	€ 2.000
					2. Dic 2020	Stampa n. 100 copie plastificate Si/No	Si	€ 300
Fornire info sui diritti e doveri i utenti	Segnalibro "Diritti e Doveri degli Utenti"	Cittadini Utenti Altri operatori sanitari	Stampa e diffusione segnalibro	Comunicaz Provvedit.	Dic 2020	Stampa n. 35.000 Segnalibro Si/No	Si	€ 700

8.2.2 Ascolto, partecipazione e tutela

Il sistema di raccolta dei reclami è una delle modalità fondamentali con cui l'Azienda, attraverso l'URP, si impegna ad **ascoltare e comprendere le esigenze degli utenti**. Il reclamo è un'espressione di disagio dell'utente e diventa pertanto una preziosa **risorsa a cui attingere per conoscere il punto di vista** dei cittadini e **migliorare la comunicazione e la fiducia** di questi nei confronti dell'Azienda.

Le segnalazioni di disservizio sono oggetto di **analisi e monitoraggio**. Dopo il **primo semestre**, l'URP elabora un report che viene diffuso **solo all'interno** dell'Azienda mentre la **relazione annuale** viene pubblicata **anche sul sito aziendale** entro gennaio dell'anno successivo.

Nel 2020, se andrà a regime il progetto regionale attualmente in fase di sperimentazione, si prevede l'adozione di un **sistema informatizzato di raccolta** delle segnalazioni degli utenti e di **monitoraggio delle azioni correttive** intraprese a seguito dei reclami stessi.

Altro prezioso strumento di ascolto dei cittadini, è la **rilevazione della soddisfazione dell'utenza**. Il Policlinico, attraverso l'URP, **verifica sistematicamente il grado di soddisfazione** degli utenti ricoverati o ambulatoriali, realizzando le cosiddette **indagini di customer satisfaction**. A distanza di un mese circa dall'avvenuta prestazione, vengono effettuate delle **interviste telefoniche** per avere informazioni utili sulla qualità dei servizi erogati dall'Azienda. I dati ottenuti vengono utilizzati per **attivare politiche di miglioramento** e confluiscono nel data base della piattaforma www.qualitasiciliassr.it.

Fino al mese di agosto 2019, secondo le indicazioni assessoriali, con apposita scheda-intervista dedicata, l'indagine è stata **estesa anche ai servizi offerti dal Pronto Soccorso**.

Obiettivo generale	Obiettivo Operativo	Target	Descrizione Azione	Attori	Periodo di realizzazione	Indicatori Risultato	Risultato atteso	Budget
Migliorare ascolto e partecipaz dei cittadini-utenti	Affinare il sistema gestione reclami	Operatori Cittadini Utenti	1. Elaborazione report reclami 2. Pubblicazione sul sito	URP CCA	1 e 2. Lug 2020 e Gen 2021	Report pubblicati	N° 2 report	€ 0
	Valorizzare indagini di customer satisfaction	Operatori Cittadini Utenti CCA	1. Elaborazione report c. s. 2. Pubblicazione sul sito	URP CCA	1 e 2. Gen 2021	Report pubblicato	Si	€ 0

8.2.3 Sicurezza e rischio clinico

L'AOUP Giaccone promuove già da alcuni anni la **Gestione del Rischio Clinico (GRC)** quale strumento del governo clinico, nella consapevolezza che l'adozione di strategie operative, finalizzate alla **riduzione degli errori**, possa portare numerosi **vantaggi**: aumentare la **sicurezza del paziente** e la **tutela degli operatori**, migliorare l'**efficienza**, la **qualità** e l'**immagine aziendale** e del **SSR**, contenere i costi assicurativi.

Per favorire la **comunicazione tra il personale sanitario e i pazienti/utenti stranieri**, si prevede di rinnovare il servizio d'**interpretariato telefonico multilingue**. Il servizio è pensato per mettere a proprio agio l'utente straniero, mediante un collegamento a un call center attivo h 24 per tradurre simultaneamente la conversazione tra sanitario e paziente in 20 lingue diverse.

Obiettivo generale	Obiettivo Operativo	Target	Descrizione Azione	Attori	Periodo di realizzazione	Indicatori Risultato	Risultato atteso	Budget
Abbatte le barriere linguistiche	Facilitare la comunicaz. tra operatori e utenti stranieri	Utenti stranieri Operatori	Rinnovo contratto per servizio mediazione linguistica	Comunicaz Provveditor.	Gen-Dic 2020	Si/No	Si	€ 21.600

8.2.4 Immagine aziendale

Per sviluppare e migliorare le relazioni con gli utenti è possibile effettuare nei confronti dei cittadini competenti una comunicazione attiva, rivolta a **promuovere i punti di forza dell'AOUP**, attraverso diversi efficaci sistemi di comunicazione, tra cui l'utilizzo di **pubblicità su riviste dedicate**, anche a tiratura nazionale per puntare ad un pubblico extraregionale o attraverso l'acquisto di **spazi televisivi** su programmi di informazione medico-scientifica per **pubblicizzare alcuni servizi innovativi o di eccellenza del Policlinico**.

Obiettivo generale	Obiettivo Operativo	Target	Descrizione Azione	Attori	Periodo di realizzazione	Indicatori Risultato	Risultato atteso	Budget
Promuovere l'immagine aziendale	Dare visibilità a servizi innovativi o eccellenze	Cittadini	1.Acquisto spazi su riviste dedicate o interviste televisive	UU.OO. Comunicaz Provveditor	1. Gen-Dic 2020	Si/No	Si	€ 10.000
			2.Redazione e stampa di brochure		2. Gen-Dic 2020	Si/No	Si	€ 2.000

9. IL BUDGET PER LA COMUNICAZIONE

Le risorse economiche per la realizzazione delle azioni previste potranno essere individuate, secondo quanto prescritto al punto 9 della Direttiva 7 febbraio 2002 della Presidenza del Consiglio dei Ministri („Le amministrazioni si impegnano a individuare nel proprio bilancio un capitolo dedicato alle spese complessive per la comunicazione e informazione pubblica in una percentuale non inferiore al 2% delle risorse generali.”), recepita dalla Regione Siciliana nella L.R. 26-03-2002 n. 2: in particolare sono attivati specifici Conti Economici, con risorse finalizzate alla realizzazione delle attività indicate nel presente Piano. Eventuali iniziative non programmate ma ritenute strategiche e urgenti, potranno essere autorizzate dalla Direzione aziendale.

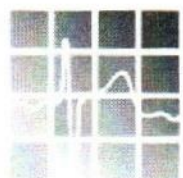
9.1 Piano di spesa

DESCRIZIONE ATTIVITÀ 2020	COSTO STIMATO (IVA compresa)
Contratto per servizio interpretariato telefonico	€ 21.600,00 (speso 2019)
Contratto di licenza d'uso del portale regionale qualitasiciliassr.it	€ 10.350,00 (speso I° sem 2019 x 2)
Stampa Carta dei servizi - Guida al Policlinico, opuscolo formato A5 di n. 36 pag. in quadricromia, n° 35.000 copie	€ 9.000,00
Stampa Carta dell'Accoglienza, depliant formato A4 di n. 3 facciate in quadricromia, n° 20.000 copie	€ 2.000,00
Stampa Carta dell'Accoglienza plastificata, cartello da affiggere nelle UUOO, formato A3 n° 100 copie	€ 300,00
Stampa Diritti e Doveri dei pazienti, segnalibro in cartoncino in quadricromia, n° 35.000 copie	€ 700,00
Stampa brochure per fabbisogno unità operative, formato A4 di n. 3 facciate in quadricromia	€ 2.000,00
Acquisto spazi pubblicitari televisivi su programmi di informazione medico-scientifica o advertorial su riviste dedicate	€ 10.000,00
TOTALE	€ 55.950,00

10. LA MISURAZIONE DEI RISULTATI

L'attuazione del presente Piano sarà accompagnata da un'attività di monitoraggio e valutazione, finalizzata a misurare i risultati e gli effetti delle specifiche azioni di comunicazione e l'efficacia degli strumenti utilizzati.

Il monitoraggio dei risultati sarà realizzato attraverso il ricorso a strumenti di rilevazione, quali le segnalazioni e i reclami legati alle problematiche relazionali o alla scarsa conoscenza dei servizi e delle modalità di accesso, le risposte inerenti all'area informazione nei questionari delle indagini di customer satisfaction, le uscite sui media a seguito dell'invio di comunicati stampa, la diffusione delle pubblicazioni informative ai degenti (guide, carta accoglienza) e riunioni e incontri con il CCA.



Azienda Ospedaliera Universitaria
Policlinico Paolo Giaccone
di Palermo



*Direzione Generale
Staff Comunicazione e Informazione*

TABELLA RIEPILOGATIVA INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE INTEGRATA

Obiettivo generale	Obiettivo Operativo	Target	Descrizione Azione	Attori	Tempi	Indicatori Risultato	Risultato atteso	Budget
Facilitare l'accesso ai servizi offerti	Stampare e diffondere la Carta dei Servizi (CdS) aggiornata	Cittadini Utenti Altri operatori sanitari	1. Aggiornam della CdS 2. Pubblicazione sul sito 3. Stampa e diffusione	Comunicaz Provveditor	1. Giu 2020	Si/No	Si	€ 0
					2. Giu 2020	Si/No	Si	€ 0
					3. Dic 2020	Stampa CdS n. 35.000 Si/No	Si	€ 9.000
Fornire info sul reparto di ricovero a pz italiani e stranieri	Stampare e diffondere la "Carta della accoglienza" aggiornata e tradotta in altre 4 lingue	Pazienti ricoverati italiani e stranieri	1. Stampa e distribuzione nelle UUOO 2. Plastificazione e affissione nelle UUOO	Comunicaz Unità operative Provveditor	1. Dic 2020	Stampa CdA n. 20.000 Si/No	Si	€ 2.000
					2. Dic 2020	Stampa n. 100 copie plastificate Si/No	Si	€ 300
Fornire info sui diritti e doveri utenti	Segnalibro "Diritti e Doveri degli Utenti"	Cittadini Utenti Altri operatori sanitari	Stampa e diffusione segnalibro	Comunicaz Provveditor	1. Dic 2020	Stampa n. 35.000 Segnalibro Si/No	Si	€ 700
Migliorare ascolto e partecipaz dei cittadini-utenti	Affinare il sistema gestione reclami	Operatori Cittadini Utenti CCA	1. Elaborazione report reclami 2. Pubblicazione sul sito	URP CCA	1 e 2. Lug 2020 e Gen 2021	Report pubblicati	N° 2 report	€ 0
	Valorizzare indagini di customer satisfaction	Operatori Cittadini Utenti CCA	1. Elaborazione report c.s. 2. Pubblicazione sul sito	URP CCA	1 e 2. Gen 2021	Report pubblicato	Si	€ 0
Abbatte le barriere linguistiche	Facilitare la comunicaz. tra operatori e utenti stranieri	Utenti stranieri Operatori	Rinnovo contratto per servizio traduzione	Comunicaz Provveditor.	Gen-Dic 2020	Si/No	Si	€ 21.600
Promuovere l'immagine aziendale	Dare visibilità a servizi innovativi o a punti di eccellenza	Cittadini	1.Acquisto spazi su riviste dedicate o Interviste televisive	Unità operative Comunicaz Provveditor	1. Gen-Dic 2020	Si/No	Si	€ 10.000
			2.Redazione e stampa di brochure		2. Gen-Dic 2020	Stampa secondo fabbisogno UUOO	Si	€ 2.000