



Azienda Ospedaliera Universitaria
Policlinico Paolo Giaccone
di Palermo



*Direzione Generale
Staff Comunicazione e Informazione*

STAFF COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE **Unità di Staff della Direzione Generale**

La struttura “**Comunicazione e Informazione**” opera in staff alla Direzione Generale ed è articolata in **Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP)** e Ufficio stampa (da attivare).

L'URP è il primo punto di contatto con il cittadino-utente, lo strumento attraverso cui l'AOUP Giaccone **ascolta e comunica con gli utenti** al fine di **migliorare l'accessibilità ai servizi sanitari e favorire la tutela e la partecipazione** della cittadinanza.

Lo Staff Comunicazione **persegue i seguenti obiettivi**: favorire l'ascolto e la **comunicazione fra Azienda e Cittadino** e viceversa; garantire i **diritti di accoglienza, accesso, informazione, tutela e partecipazione**; agevolare e orientare gli utenti **all'utilizzo dei servizi socio-sanitari**, in un'ottica di ottimizzazione delle risorse disponibili; supportare le iniziative di miglioramento del sistema, attraverso la **rilevazione della soddisfazione degli utenti**, cioè il giudizio espresso sulla qualità dell'assistenza ricevuta e sui risultati che essa ha conseguito.

Lo Staff Comunicazione **svolge le seguenti attività**: **informazione e orientamento** ai servizi e alle prestazioni, gestione della **procedura reclami**, comprensiva del loro monitoraggio e dell'attività di *reporting* per le Unità Operative e per la Direzione, rilevazione della qualità percepita attraverso il sistema regionale informatizzato per la **customer satisfaction**, gestione del processo di **attivazione del Fascicolo Sanitario Elettronico**, aggiornamento di alcuni **strumenti d'informazione** (indirizzario aziendale, mail per l'informazione agli utenti, mail per segnalazioni/reclami, Carta dell'accoglienza, Guida al Policlinico), collaborazione con il **Comitato Consultivo aziendale**, elaborazione e realizzazione del **Piano di Comunicazione**, del **Piano di umanizzazione**, sviluppo di iniziative per la promozione dell'immagine **aziendale** e ricerca di **partnership con Associazioni e Istituzioni** al fine di attivare sinergie a sostegno dello sviluppo del rapporto tra società civile e servizi.

RESPONSABILE STAFF COMUNICAZIONE: DOTT.SSA ROSARIA LICATA

Sede Staff: 3° piano Dipartimento di Scienze per la Promozione della Salute (ex Igiene e Microbiologia)

Recapiti: tel. 091 6553680 - fax 091 6553682 - e-mail rosaria.licata@policlinico.pa.it
info@policlinico.pa.it

COORDINATRICE URP: DOTT.SSA BARBARA CIARDELLI

Sede URP: Dipartimento Materno-Infantile (ex Servizio Trasfusionale)

Recapiti: tel. 091 6553686 / 091 6553684 / 091 6553685 / 091 6553681 – fax 091 6553682
e-mail urp@policlinico.pa.it

PERSONALE: Rosalia Alduino, Ornella Asta, Elisabetta La Bua, Vincenza Romano