



REGIONE SICILIANA
AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE
ENNA

DELIBERA N. 33
DEL 20 GEN. 2017

OGGETTO: Piano di Comunicazione ASP Enna Anno 2017

U.O. PROPONENTE : URP e Comunicazione

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE N. 128990
DEL 28/12/2016

IL DIRIGENTE DELL'U.O. PROPONENTE

Antonella Santarelli

II DIRIGENTE DELL'UOC

Dr.ssa Lorenza Garofalo

S.E.F.P.

Si attesta la copertura finanziaria e la compatibilità con il bilancio di previsione vigente.

[] come da prospetto allegato (ALL. N. _____) che è parte integrante della presente delibera.

[] Autorizzazione n. _____ del _____ [C.E. C.P.] _____

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

IL DIRETTORE DEL S.E.F.P.

NUMERO PROTOCOLLO DI RICEZIONE DELLA PROPOSTA PRESSO U.O.C. STAFF _____
DATA RICEZIONE DELLA PROPOSTA PRESSO U.O.C. STAFF _____

IL Dirigente Responsabile U.O.C. Coordinamento STAFF

PREMESSO

Che il PSN e il PSR prevedono tra gli obiettivi prioritari il miglioramento e il potenziamento della prevenzione e della promozione della salute;

Che il Piano della Salute 2011/2013 attribuisce fondamentale importanza al miglioramento della comunicazione tra cittadini e sistema sanitario;

Che è stata istituita, in base al Decreto Assessoriale n. 2800/12, la Rete dei Referenti per la Comunicazione in seno alle Aziende del SSR

Che è stato emanato dalla Regione Sicilia il Decreto Assessoriale n.02511 del 30/12/2013 "Approvazione delle linee guida per la stesura del Piano di Comunicazione Aziendale" che impone alle Aziende del SSR di redigere annualmente il Piano di Comunicazione Aziendale,

CONSIDERATO

Che l'ASP di Enna ha provveduto a nominare il Responsabile URP e Comunicazione quale componente dell'ASP di Enna per la Rete dei Referenti per la comunicazione in seno alle Aziende del SSR,

Che l'Ufficio URP e Comunicazione ha provveduto a redigere Il Piano di Comunicazione ASP Enna 2017,

VISTI I SEGUENTI ALLEGATI ALLA PRESENTE DELIBERAZIONE

- A. Piano di Comunicazione ASP Enna Anno 2017

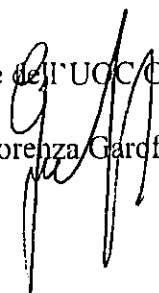
Assumendo la responsabilità, veridicità e legittimità della presente proposta e della sua correttezza formale e sostanziale

PROPONE

1. **Di** adottare il Piano di Comunicazione ASP Enna Anno 2017, allegato al presente atto quale parte integrante;
2. **Di** trasmettere il suddetto Piano all'Area Interdipartimentale 7 del DASOE, Assessorato della Salute Regione Sicilia;
3. **Di** riservarsi di imputare le voci di spesa nei pertinenti conti del bilancio 2017;
4. **Di** dichiarare la presente delibera immediatamente esecutiva per procedere con gli atti consequenziali.

Il Dirigente Responsabile dell'UOC Coordinamento Staff

Dr ssa Lorenza Garofalo



L'anno duemiladiciassette il giorno *venti*..... del mese di *gennaio*..... nella sede dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Enna

IL DIRETTORE GENERALE

Dott.ssa Giovanna Fidelio nominato con D.P. n.08/Serv.1/S.G. del 19/01/2015 coadiuvato dal Direttore Amministrativo Dott. Maurizio Lanza e dal Direttore Sanitario, Dott. Emanuele Cassarà e con l'assistenza del Segretario Verbalizzante

VISTI

- ✓ La superiore proposta;
- ✓ La Legge Regionale 5 /2009 e s.m.i. ;
- ✓ L'Atto Aziendale adottato con delibera n.2556 del 23/09/2010;
- ✓ Il Regolamento di organizzazione e funzionamento adottato con delibera n. 2448/2011;

Con il parere favorevole del Direttore Sanitario e del Direttore Amministrativo

DELIBERA

Di approvare la proposta di deliberazione che precede, parte integrante del presente atto, facendola propria e pertanto:

PROPONE

1. **Di adottare** il Piano di Comunicazione ASP Enna Anno 2017, allegato al presente atto quale parte integrante;
2. **Di trasmettere** il suddetto Piano all'Area Interdipartimentale 7 del DASOE, Assessorato della Salute Regione Sicilia;
3. **Di riservarsi** di imputare le voci di spesa nei pertinenti conti del bilancio 2017;
4. **Di dichiarare** la presente delibera immediatamente esecutiva per procedere con gli atti consequenziali.

IL DIRETTORE SANITARIO
Dr. Emanuele Cassarà

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
Dr. Maurizio Lanza

IL DIRETTORE GENERALE
- Dr. Giovanna Fidelio -

IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE

L'Assistente Amministrativo
Giuseppa Tornabene

PUBBLICAZIONE

Si dichiara che la presente deliberazione, su conforme relazione dell'addetto, è stata pubblicata in copia all'albo della ASP di Enna, ai sensi e per gli effetti dell'art. 53, comma 2, della L.R. n° 30/93 s.m.i., dal 22 GEN 2017 al 05 FEB 2017

L'incaricato

PER DELEGA DEL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
IL Dirigente Amm/vo U.O.C. COORD. STAFF
(Dr.ssa Lorenza Garofalo)

Notificata al Collegio Sindacale il con nota prot. n°

DELIBERA SOGGETTA AL CONTROLLO

dell'Assessorato Regionale Sanità ex L.R. n° 5/09 trasmessa in data prot. n°

SI ATTESTA

che l'Assessorato Regionale Sanità:

- ha pronunciato l'**approvazione** con provvedimento n° del
- ha pronunciato l'**annullamento** con provvedimento n° del

come da allegato.

Delibera divenuta esecutiva per decorrenza del termine previsto dall'art. 16 della L.R. n° 5/09 dal

DELIBERA NON SOGGETTA AL CONTROLLO

- esecutiva ai sensi dell'art. 65 della L.R. n° 25/93, così come modificato dall'art. 53 della L.R. n° 30/93 s.m.i., per decorrenza del termine di 10 gg. di pubblicazione all'Albo, dal

- immediatamente esecutiva dal 20 GEN. 2017

Enna li,

IL FUNZIONARIO INCARICATO

REVOCA/ANNULLAMENTO/MODIFICA

- Revoca/annullamento in autotutela con provvedimento n° del
- Modifica con provvedimento n° del

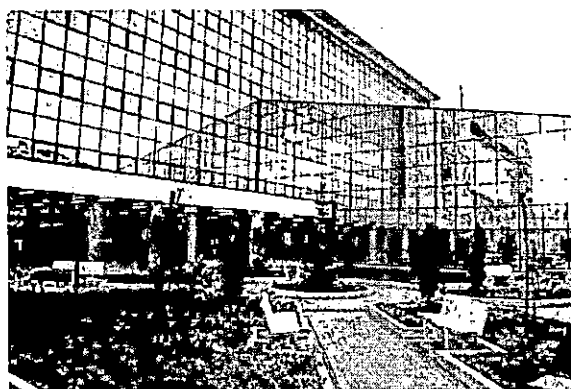
Enna li,

IL FUNZIONARIO INCARICATO



Piano di Comunicazione dell'ASP di Enna

Anno 2017



A cura dell'U.O. URP e Comunicazione ASP Enna

IL PIANO DI COMUNICAZIONE AZIENDALE COME STRUMENTO DI GOVERNANCE

Il riordino del Sistema Sanitario Regionale e la riqualificazione dell'offerta sanitaria in Sicilia, previsti dalla L.R. 5/2009 e dal successivo Piano della Salute 2011-2013, hanno reso necessaria l'individuazione e l'implementazione di strumenti a supporto del Sistema Salute, anche in relazione al ruolo strategico svolto dalla comunicazione. A tal fine, in sinergia con le indicazioni fornite dalla vigente legislazione in materia di comunicazione nell'ambito della Pubblica Amministrazione, l'Assessorato della Salute della Regione Siciliana ha emanato specifiche Linee Guida nel Decreto Assessoriale n. 02511/2013 a supporto della stesura e dell'implementazione dei singoli Piani di Comunicazione, al fine di fornire dei criteri omogenei e promuovere il confronto reciproco tra le Aziende Sanitarie, nonché l'individuazione e lo scambio delle buone pratiche in materia.

L'ASP di Enna recepisce e adotta le linee guida regionali e modula su di esse il Piano di Comunicazione Aziendale, riconoscendo e valorizzando il ruolo strategico della comunicazione.

Il Piano di Comunicazione rappresenta uno strumento di *governance* tramite il quale l'ASP di Enna intende coniugare obiettivi, strategie, azioni e strumenti di comunicazione secondo un disegno organico e razionale.

Costituisce, inoltre, uno strumento strategico per rendere operative le indicazioni fornite dai documenti di programmazione sanitaria quali, tra gli altri, il Piano Sanitario Nazionale (PSN), il Piano Sanitario Regionale (PSR) e il Piano Attuativo Aziendale (PAA). Allo stesso tempo, permette di realizzare in maniera sistematica attività di informazione, promozione ed educazione alla salute ispirate ai principi di trasparenza, imparzialità, partecipazione ed esigibilità dei diritti da parte dei cittadini, nonché di sostenere i principi di uguaglianza, universalità, globalità e volontarietà previsti dalla L. 833/1978

Comunicazione interna, esterna e inter-istituzionale

La strategia comunicativa dell'ASP di Enna poggia sulle tre principali dimensioni individuate dal DA 02511/2013:

1. Comunicazione interna: è intesa come l'insieme dei processi strategici e operativi, di creazione, ottimizzazione, scambio e condivisione di messaggi informativi e valoriali, nonché delle procedure di comunicazione utilizzate all'interno dell'Azienda. Ha la funzione di interpretare e promuovere l'identità dell'Azienda, nonché di costruire relazioni a sostegno della *mission* e degli obiettivi dell'organizzazione;
2. Comunicazione esterna: è la comunicazione rivolta ai cittadini, alla collettività e ai media. Ha la funzione di promuovere la conoscenza, la consapevolezza e il corretto uso dei servizi sanitari da parte dei cittadini, nonché di informare sull'offerta sanitaria e sulle relative modalità di accesso; al contempo ha la funzione di garantire, tramite azioni di educazione, promozione e sensibilizzazione, la corretta informazione su stili di vita salutari, fattori di rischio e principali determinanti della salute;
3. Comunicazione inter-istituzionale: è riferita alle relazioni che intercorrono tra Assessorato della Salute e Aziende Sanitarie, tra differenti Aziende Sanitarie e tra queste ultime e altri Attori Istituzionali (Enti Locali, Enti Previdenziali, etc.) o Sociali (Terzo Settore, Cooperazione sociale, Organizzazioni Sindacali, Ordini professionali, etc).

Azienda Sanitaria Provinciale di Enna. Il territorio

L'ASP di Enna è al servizio della popolazione residente negli ambiti della ex Provincia di Enna e nel territorio di Capizzi per una popolazione complessiva di circa 174.400 suddivisa in 21 comuni.

I comuni sono Enna, Calascibetta, Catenanuova, Centuripe, Valguarnera e Villarosa (compresi nel Distretto Sanitario di Enna), Piazza Armerina, Aidone, Barrafranca e Pietraperzia (Distretto sanitario di Piazza Armerina), Agira, Assoro, Leonforte, Nissoria e Regalbuto (Distretto Sanitario di Agira), Nicosia, Cerami, Gagliano Castelferrato, Sperlinga, Troina e Capizzi (Distretto Sanitario di Nicosia).

La superficie del territorio su cui insiste l'ASP è coincidente con gli ambiti dell'ex provincia di Enna, è pari a 2562 chilometri quadrati (il 10% della superficie regionale). La situazione orografica si presenta disomogenea: il territorio è in prevalenza collinare con modeste pianure. I rilievi montuosi principali sono i monti Erei, di altitudine media inferiore ai mille metri, che occupano la parte centrale e meridionale del territorio; i Nebrodi a nord, raggiungono un'altitudine più considerevole, le cui vette più alte oscillano tra i 1192 m del Monte Altesina e i 1559 m del Monte Sambughetti. Il territorio annovera alcuni tra i comuni più elevati in altezza sul livello del mare; Enna, che sorge ad una altitudine superiore ai 900 m sul mare e Troina che è uno dei comuni più alti della Sicilia (oltre 1200 m).

La popolazione censita dall'Istat nell'anno 2014 relativa ai comuni della Provincia di Enna è pari a 171190 unità: solo due comuni sono superiori a 20.000 abitanti, appena tre comuni superiori a 10.000, i restanti sedici sono inferiori a 10.000 abitanti.

Dei venti comuni, quattro, per una popolazione complessiva di 28.000 abitanti, insistono su 540 ettari di superficie di montagna; i restanti 16, con una popolazione di circa 149.000 residenti su 2034 ettari, su una superficie prettamente collinare.

Il Comune di Capizzi, a sua volta, appartenente alla ex provincia di Messina e al Parco dei Nebrodi, ha una superficie di 69 chilometri quadrati e una popolazione di circa 3.200 abitanti.

Con 171.150 residenti distribuiti in 69.998 famiglie (dato 2014), Enna è la provincia siciliana con minore consistenza demografica. Di poco superiore al valore nazionale è il numero medio di componenti per famiglia (2,4).

Gli *stranieri* residenti al 31/12/2012 sono risultati 2.543 (1,5% sul totale della popolazione residente). Rispetto all'anno precedente sono diminuiti di 35 unità (-1,4%).

In merito alla popolazione, la quota di ultrasessantacinquenni raggiunge il 20,2%; il tasso di vecchiaia (rapporto percentuale tra la popolazione di 65 anni e oltre e la popolazione di età compresa tra 0 e 14 anni) è particolarmente elevato ed è pari a 140,9.

Il saldo migratorio e il saldo naturale presentano indici negativi: - 2,4 per mille il primo; - 3,2 il secondo.

La densità media di popolazione è di 68 abitanti per kmq, valore molto al disotto della media regionale pari a 196 abitanti per kmq.

Il dato è spiegabile sia per il territorio caratterizzato dalla presenza di rilievi irregolari, stretto com'è tra Nebrodi ed Erei e dalla scarsa estensione di superfici pianeggianti che dal fatto che la provincia ha sofferto in passato di un forte flusso migratorio che ha raggiunto l'apice negli anni cinquanta e sessanta ed è stato causato da una profonda crisi economica.

Il calo demografico è stato in parte compensato dai non residenti, fra questi vi sono gli studenti universitari ed i lavoratori extracomunitari.

Queste caratteristiche hanno evidenti conseguenze sulla domanda di interventi sanitari che l'ASP di Enna è chiamata a garantire, sia per il carattere frastagliato del territorio che per la suddivisione frazionata della popolazione in cui l'indice di vecchiaia è rilevante.

L'economia ennese è legata alla attività agricole e alle imprese di tipo medio-piccolo. La maggioranza delle imprese opera nel commercio e nell'edilizia, settore in passato in forte espansione, ora in crisi.

La più importante area industriale della provincia è il polo industriale del Dittaino dove sono presenti alcune aziende operanti nei settori tessile e alimentare.

Il commercio è caratterizzato dall'alta mortalità di piccoli negozi a conduzione familiare registratasi negli ultimi anni: le vendite al dettaglio sono monopolio pressoché totale delle grandi catene della distribuzione. L'artigianato è in forte crisi e non registra ricambio generazionale.

Il turismo, pur avendo siti di notevole interesse archeologico e storico, non riesce a essere il volano della ripresa economica.

La disoccupazione è superiore alla media nazionale: 21,7% la percentuale di disoccupati censita dall'ISTAT nell'anno 2012. In forte ripresa l'emigrazione dei cittadini appartenenti alla fascia centrale d'età. Dal rapporto 2014 della Camera di Commercio di Enna:

"... Il quadro che emerge dai dati che Unioncamere ha reso pubblici qualche settimana fa evidenzia una profonda crisi nel nostro territorio... Alle imprese che hanno chiuso la propria attività, anche in settori tradizionalmente radicati nel tessuto produttivo provinciale, corrisponde un consistente calo occupazionale con la perdita di posti di lavoro e con la mancata creazione di nuove possibilità occupazionali soprattutto in danno dei giovani che continuano ad avere vistose difficoltà ad entrare nel mercato del lavoro. Il tasso di disoccupazione e quello di inoccupazione sono in crescita e risultano superiori alle medie nazionale e regionale."

Gli Stakeholders

L'ASP di Enna, in osservanza a quanto previsto dalla Legge di Riordino del Servizio Sanitario Regionale (L.R. n.5/2009), ha stabilito una connessione duratura e continua con le organizzazioni di volontariato, così definite secondo la legge n. 266/91 e la legge regionale n. 22/94, per l'istituzione del nuovo organismo di rappresentanza e di tutela dei cittadini, il Comitato Consultivo Aziendale. Il lavoro di rete e di connessione, per fini istituzionali legati alla *mission* del servizio, era già presente in azienda nei progetti realizzati da specifici Dipartimenti, in primis dal Dipartimento Salute Mentale secondo quanto contenuto nei vari Piani della Salute Mentale, così come nell'ambito della prevenzione e dell'educazione alla salute. Tuttavia, la Legge Regionale n.5/2009 ha istituzionalizzato la rappresentanza delle organizzazioni all'interno delle Aziende Sanitarie, prevedendo modalità di intervento e di tutela degli interessi di salute dei cittadini stabili e formalizzate.

Hanno mostrato interesse, verso il nuovo organismo dell'ASP di Enna, più di cinquanta organizzazioni con cui l'interlocuzione è aperta, anche alla luce dell'istituenda Rete Civica della Salute, obiettivo della Linea d'intervento 6 del POAT Salute allo scopo di supportare il miglioramento della comunicazione istituzionale e sensibilizzare i cittadini sul corretto utilizzo dei servizi.

Nell'anno 2016, è stata lanciata l'informazione capillare attraverso le pillole informative rivolte agli aderenti alla Rete Civica regionale: sicuramente, ciò ha determinato un nuovo impulso e una crescente attenzione al tema dell'informazione e della comunicazione in campo sanitario. Assieme al team work per la Rete Civica della Salute, nell'anno 2016, è stato progettato e realizzato il corso di formazione sulla comunicazione applicata alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza (qualità percepita).

Gli Ordini professionali sono rappresentati anch'essi nel CCA e riguardano le categorie professionali più numerose come medici e infermieri, ma anche assistenti sociali, biologi ecc. Le Organizzazioni Sindacali partecipano attivamente alla vita aziendale in base alle modalità operative stabilite dai vari CCNL per la difesa dei diritti dei propri iscritti.

Il mondo del No Profit è presente nei comuni del bacino di riferimento dell'ASP con le sue diverse tipologie: Associazioni di promozione sociale, Organizzazioni di Volontariato, Cooperative Sociali. Le Pubbliche Assistenze costituiscono realtà organizzative molto ben radicate nel territorio in cui operano. I dati del Censimento Istat 2011 sulle Istituzioni No Profit evidenziano per la provincia di Enna la presenza di 938 unità locali di istituzioni No Profit con un numero di addetti di 1225 unità più un numero consistente e crescente di volontari. Gli *stakeholders* con cui l'Azienda si rapporta costituiscono gli interlocutori fondamentali per la costruzione della strategia comunicativa pertinente alla propria *mission*.

Macrostrutture Aziendali

Nel perseguire la propria missione l'Azienda Sanitaria Provinciale di Enna si propone alla collettività come insieme di persone, organizzate in funzioni e servizi, che pongono i bisogni dei cittadini al centro del proprio agire professionale.

Il territorio dell'Azienda, ai sensi del D.P.R.S del 22.9.09 come modificato dal D.P.R.S. del 02/12/09, è suddiviso in 4 Distretti Sanitari:

Distretto Sanitario di Enna, comprendente i Comuni di Enna, Calascibetta, Catenanuova, Centuripe, Valguarnera e Villarosa;

Distretto Sanitario di Piazza Armerina comprendente i Comuni di Piazza Armerina, Aidone, Barrafranca e Pietraperzia;

Distretto Sanitario di Nicosia comprendente i Comuni di Nicosia, Capizzi Cerami, Gagliano C.to, Sperlinga e Troina;

Distretto Sanitario di Agira, comprendente i Comuni di Agira, Assoro, Leonforte, Nissoria e Regalbuto.

Nell'ambito del territorio dell'Azienda sono stati individuati due Distretti Ospedalieri:

Distretto Ospedaliero EN 1, costituito dallo stabilimento ospedaliero "Umberto I" di Enna e dallo stabilimento ospedaliero "M. Chiello " di Piazza Armerina;

Distretto Ospedaliero EN 2, costituito dallo stabilimento ospedaliero "Basilotta " di Nicosia e dallo stabilimento ospedaliero " Ferro-Branciforti-Capra" di Leonforte.

L'Azienda ha adottato l'organizzazione dipartimentale come modello ordinario di gestione operativa di tutte le sue strutture.

Nell'ASP di Enna sono istituiti i seguenti Dipartimenti:

- Dipartimento della Salute Mentale,
- Dipartimento Materno-Infantile;
- Dipartimento del Farmaco;
- Dipartimento Amministrativo;
- Dipartimento di Emergenza e Accettazione (D.E.A.)
- Dipartimento di diagnostica per immagini;
- Dipartimento di Medicina;
- Dipartimento di Chirurgia;

Nell'ASP di Enna sono istituiti, in via sperimentale ed in sostituzione del Dipartimento di Prevenzione, i due dipartimenti strutturali denominati "Dipartimento di Prevenzione per la salute" e "Dipartimento di Prevenzione Veterinario", in conformità con quanto disposto dal D.A. del 01/03/2006.

Unità Operativa URP e Comunicazione

La U.O. "U.R.P., Comunicazione interna e istituzionale" dell'ASP di Enna svolge un ruolo di coordinamento e di gestione delle informazioni aziendali volto ad assicurare l'omogeneità e la uniformità delle stesse per renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile.

La direzione aziendale, attraverso l'URP, concorre ad affermare il diritto agli utenti ad una efficace comunicazione.

In conformità con la legge n. 150/2000 e con quanto stabilito dalla Direttiva sulla Comunicazione delle P.A./Presidenza del Consiglio/Funzione pubblica del 7.02.2002, è assegnato all'URP, in quanto struttura strategica nei processi di comunicazione interna ed esterna, un ruolo:

- ▲ Informativo mediante un'attività di informazione, consulenza, orientamento e assistenza agli utenti;
- ▲ Propositivo riguardo l'organizzazione dei servizi di comunicazione pubblica;
- ▲ di integrazione tra le attività di comunicazione interna ed esterna
- ▲ conoscitivo mediante la rilevazione dei nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
- ▲ promozionale dei servizi dell'azienda;
- ▲ di mediazione tra i cittadini e l'ASP.

Il personale assegnato all'URP:

- ▲ svolge attività di front office, avvalendosi anche della posta elettronica e di telefono;
- ▲ gestisce l'indirizzo di posta elettronica utilizzato per l'acquisizione delle istanze dei cittadini e provvede a fornire le relative risposte possibilmente entro le successive 24 ore;
- ▲ cura l'aggiornamento dello spazio dedicato all'URP nel sito istituzionale www.asp.enna.it ,
- ▲ archivia le segnalazioni e/o i reclami per postazione periferica in apposita banca dati, ai fini della redazione di reports periodici utili all'analisi dell'andamento dei servizi erogati;
- ▲ realizza, anche per conto dell'Assessorato Regionale della Salute, campagne informative per attività dei servizi aziendali;
- ▲ si occupa della rilevazione della qualità percepita dei servizi erogati.
- ▲ svolge una continua attività di formazione e aggiornamento in grado di assicurare lo sviluppo delle conoscenze e delle capacità professionali adeguate all'esercizio dell'attività.

Dal 2002, gli operatori URP dell'ASP di Enna raccolgono le dichiarazioni di volontà sottoscritte dai cittadini per la donazione degli organi (Legge 1° aprile 1999, n. 91 "Disposizioni in materia di prelievi e di trapianti di organi e di tessuti" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 87 del 15 aprile 1999).

La U.O. "URP, comunicazione interna e istituzionale" è struttura in staff alla Direzione Generale. Essa costa di una organizzazione a livello centrale (URP Aziendale) e di un'equipe a livello territoriale, articolata in Punti Locali (URP locali).

Professionalità presenti nell'U.O. "Urp, Comunicazione interna e istituzionale"

Il responsabile della U.O.S. è un sociologo, iscritto all'Albo dei Giornalisti Pubblicisti della Sicilia. Presso il Presidio Ospedaliero "Umberto I" di Enna, la postazione dell'Urp locale è retta da un'assistente sociale; coordinato dall'URP Locale, presso il Presidio è presente il Punto I con tre operatori dedicati all'accoglienza e alle informazioni.

Presso i Distretti Sanitari di Piazza Armerina, Agira e Nicosia, le funzioni dell'URP Locale vengono esercitate da un'assistente sociale per Distretto, operatrice adeguatamente formata sui temi della comunicazione e delle relazioni con il pubblico. Momentaneamente, il punto locale del Distretto di Enna è sfornito di personale.

Gli uffici afferenti all'UOS sono adeguatamente arredati per ricevere il pubblico; sono dotati di Pc, stampanti, e linea telefonica adibita anche a numero verde.

Le risorse strumentali e tecnologiche a disposizione permettono l'attivazione dei seguenti canali di comunicazione:

- ▲ con l'utente: sportelli fisici, telefono, numeri verdi, posta elettronica ordinaria;
- ▲ con i media: invii comunicati stampa ai media (quotidiani online, quotidiani e periodici), flusso continuo dati sul sito istituzionale.

Attività di comunicazione svolta nell'anno precedente

L'UOS ha svolto, come dettato dai suoi compiti istituzionali, mansioni riguardanti la sfera della comunicazione interna ed esterna per informare l'utenza in merito a particolari novità in campo sanitario e amministrativo come nei seguenti casi:

- 1) campagna di informazione e comunicazione in merito all'acquisizione di nuove tecnologie e nuove metodiche;
- 2) implementazione conoscenza nuovi servizi (PTA e PPI, ambulatori dedicati a specifiche patologie);
- 3) campagne di promozione della cultura di donazione e di educazione alla salute, in connessione con altre unità operative aziendali e associazioni di volontariato;
- 4) campagna per l'uso corretto dei farmaci, in particolare sulla prevenzione della antibiotico-resistenza con il Dipartimento del Farmaco e il servizio di farmacovigilanza;
- 5) campagna finalizzata a promuovere la cultura della trasparenza e della prevenzione della corruzione, in stretta collaborazione con l'equipe aziendale diretta dal Responsabile della Prevenzione della Corruzione.

Una sezione del sito istituzionale è riservata all'*URP Comunica* ed è visibile al seguente link:
http://www.asp.enna.it/portale/index.php?option=com_content&view=category&id=67&Itemid=254

In questa sezione sono state inserite le notizie, i comunicati e gli avvisi emanati dall'Azienda.

Attività realizzate:

▲ nell'anno 2016, i comunicati pubblicati sono stati n. 65; circa 50 i comunicati stampa su argomenti di natura sanitaria, il resto è costituito da avvisi all'utenza emanati in tempo reale per necessità contingenti o programmate;

▲ è proseguita la prassi della Rassegna Stampa quotidiana attraverso la selezione delle notizie riguardanti la sanità, locale, regionale e nazionale. La rassegna stampa viene scaricata telematicamente ogni giorno e diffusa;

▲ consolidata la diffusione della newsletter aziendale con otto edizioni (a fronte dei quattro prefissati) sui temi di maggiore rilevanza;

▲ realizzazione Giornata Trasparenza con presenza qualificante di Organizzazioni Sindacali, Associazioni e rappresentanti stampa;

▲ avviata la presenza dell'ASP sui social con l'apertura della pagina su FB e inizio pubblicazione contenuti.

Obiettivi generali e operativi

▲ Obiettivo generale: Incrementare la Comunicazione Interna

Il raccordo comunicativo tra servizi, strutture, unità operative, centrali e periferiche, è di rilevanza strategica per l'Azienda. La mancanza di condivisione delle informazioni e la non circolarità delle comunicazioni possono inficiare i risultati delle strategie adottate per realizzare obiettivi di peso anche consistente. L'adozione del Piano di Comunicazione Aziendale costituisce l'occasione per disegnare la strategia comunicativa interna dell'Azienda, non sempre efficace e ritenuta carente soprattutto dai servizi periferici.

Gli strumenti finora adottati sono telefono, rete intranet, sito istituzionale, email, posta interna

L'obiettivo generale è l'incremento della comunicazione interna, come prassi quotidiana condivisa *intra e tra* i servizi aziendali.

Gli obiettivi specifici individuati nel presente Piano riguardano gli strumenti con adozione di nuove modalità organizzative e tecnologiche.

Obiettivo operativo: Istituzione rete referenti Comunicazione.

Azione comunicazione interna

Obiettivo generale	Obiettivo operativo	Target	Descrizione e azione	Attori coinvolti	Periodo	Indicatore realizzazione e di risultato	Risultato atteso	Risorse
Incrementare la comunicazione interna	Istituzione della rete dei referenti interni della comunicazione	Dipendenti ASP	Incontri con i Dirigenti e individuazione contestuale del personale interno ai servizi referente della comunicazione	Dirigenti Dipartimenti, Staff, URP e Comun. Distretti Sanitari, Distretti Ospedalieri	Gennaio 2017 fino a dicembre 2017	incontri con dirigenti e referenti n.ro 2	Costituzione rete comunicatori con atto formale	==

Obiettivo Operativo: implementazione circolarità informazioni

Azione Comunicazione Interna

Obiettivo generale	Obiettivo operativo	Target	Descrizione azioni	Attori coinvolti	Periodo	Indicatore realizzazione e di risultato	Risultato atteso	Risorse
Incrementare la comunicazione interna	Implementazione e circolarità informazioni Migliorare la conoscenza di: -obiettivi aziendali -processi organizzativi -iniziative ed attività aziendali	Tutte le risorse umane operanti all'interno dell'Istituzione	1) Newsletter interna con cadenza almeno trimestrale da diffondere alla mailing list aziendale 2) Diffusione rassegna stampa quotidiana	CEO Dirigenti Dipartimenti, Staff, URP e Comun. Distretti Sanitari, Distretti Ospedalieri	Gennaio 2017 fino a dicembre 2017	> 4 newsletter nel 2017 2) Inoltro rassegna stampa telematica	Diffusione newsletter ai contatti della mailing list aziendale Inoltro notizie pubblicate 365 gg su 365 gg	===

▲ Obiettivo generale: Incrementare la cultura prevenzione della corruzione e trasparenza.

Obiettivo operativo: Diffusione informazioni su novità legislative e atti prodotti dall'Azienda.
Azione: comunicazione interna

Obiettivo generale	Obiettivo operativo	Target	Descrizione azione	Attori coinvolti	Periodo	Indicatore realizzazione di risultato	Risultato atteso	Risorse
Incrementare la cultura prevenzione corruzione e trasparenza	Promozione conoscenza novità legislative (decreti leg. vi n. 97/16, n.33/13, n. 39, legge n. 190/2012, ecc)	Dipendenti ASP	Azioni di informazione e formazione dei dipendenti in tema di trasparenza, codice di comportamento e anticorruzione.	U.O. Comunicazione e URP e Commissione anticorruzione	a partire da marzo 2017 fino a dicembre 2017	Realizzazione di almeno n. 2 sessioni informative rivolte al personale interno sui temi della Trasparenza, Anticorruzione, Piano Performance e atti rilevanti aziendali	Creazione di un linguaggio comune su trasparenza, corruzione e performance	=====

▲ Obiettivo generale: Incrementare la cultura prevenzione della corruzione e trasparenza.

Obiettivo operativo: Diffusione informazioni su novità legislative e atti prodotti dall'Azienda.
Azione: comunicazione esterna

Obiettivo generale	Obiettivo operativo	Target	Descrizione e azione	Attori coinvolti	Periodo	Indicatore realizzazione e di risultato	Risultato atteso	Risorse
Incrementare la cultura prevenzione corruzione e trasparenza	Promozione conoscenza novità legislative (decreti leg. vi n. 97/16, n.33/13, n. 39, legge n. 190/2012, ecc)	Stakeholder dell'Azienda (Cittadini, Associazioni, OO.SS., EE.LL.)	Azioni di informazione in tema di trasparenza, codice di comportamento e anticorruzione.	U.O. Comunicazione e URP. CCA E Commissione anticorruzione	Gennaio 2017/dicembre 2017	1 Giornata dedicata alla Trasparenza e all'informazione rivolta agli stakeholder	Creazione di un linguaggio comune su trasparenza, corruzione e performance	=====

▲ **Obiettivo generale: Incrementare la comunicazione esterna per promuovere la conoscenza dei servizi e delle procedure per il miglioramento delle rete assistenziale.**

La promozione della conoscenza "attiva" da parte della popolazione circa l'offerta sanitaria, i servizi e, soprattutto, le procedure da seguire necessita di un lavoro continuo basato sulla buona comunicazione interna tra i servizi e sull'aggiornamento continuo delle informazioni. La Guida Utenti (suddivisa per Distretti Sanitari) è presente da anni sul sito istituzionale (www.asp.enna.it) e si provvede ad aggiornarla periodicamente.

Tuttavia, per il miglioramento della rete assistenziale, con conseguente riduzione di accessi impropri ospedalieri, si ritiene rilevante focalizzare l'attenzione sulla promozione della conoscenza dei servizi *in primis* territoriali: PTA, PPI, rete consultoriale, centri salute mentale, servizi per le tossicodipendenze e le dipendenze patologiche, ecc., e presentare contestualmente l'offerta sanitaria ospedaliera con riguardo alle nuove apparecchiature acquisite e alle nuove metodiche introdotte.

Per rafforzare la comunicazione sull'umanizzazione delle cure e la buona relazione con il paziente, particolare attenzione sarà dedicata alle fasce più fragili della popolazione e a condizioni di rischio per la salute (anziani, malati cronici, disabilità, minori, maternità, stranieri).

È opportuno anche incrementare la diffusione delle informazioni in merito alle procedure per come fruire al meglio dei servizi sanitari e amministrativi dell'Azienda. Sempre sul sito istituzionale, è presente la rubrica "Come fare per..." contenente informazioni in merito all'accesso ai servizi e alle procedure per numerose pratiche amministrative.

Nei seguenti obiettivi operativi, è prevista la realizzazione di servizi informativi e di *video tutorial* di breve durata che sappiano - attraverso le immagini - rendere *visiva*, e quindi più immediata, la conoscenza di procedure e servizi.

I video saranno realizzati con la supervisione dell'Unità Operativa Comunicazione che dirigerà gli operatori delle televisioni e dei media on line e a stampa nelle interviste dei responsabili delle strutture sanitarie e amministrative per illustrare l'offerta sanitaria e le procedure.

I video saranno pubblicati sui *social (you tube, facebook)* con i link sul sito istituzionale e trasmessi su canali della televisione digitale.

Obiettivo generale: Implementare la comunicazione esterna

Obiettivo operativo: Promuovere la conoscenza delle modalità di accesso, delle procedure e dei servizi, con particolare riguardo al sistema integrato di cure primarie per i pazienti cronici.
Realizzazione di *video tutorial*, di *Speciali di Informazione* e di *programmi sul web*

Azione: comunicazione esterna

Obiettivo generale	Obiettivi operativi	Target	Descrizione azione	Attori coinvolti	Periodo	Indicatore realizzazioni e di risultato	Risultato atteso	Risorse
Incrementare la comunicazione esterna	Promuovere la conoscenza dell'offerta sanitaria, dei servizi e delle procedure	Popolazione Bacino ASP	1) realizzazione di servizi visivi su strutture e funzionamento e procedure per le prestazioni ASP 2) pubblicazione sui <i>social</i> con link nel sito istituzionale 4) produzione di materiale di facile consultazione per incrementare l'orientamento dell'utenza nelle strutture dell'ASP	Dirigenti Dipartimenti, Staff, URP e Comun. Distretti Sanitari, Distretti Ospedalieri Medicina Specialistica	a partire da gennaio 2017 fino a dicembre 2017	Servizi realizzati (Speciali, rubriche e programmi sul web) Creazione account su youtube e altri social con caricamento post e video Brochure informative sulle strutture e altri dispositivi con riguardo ai criteri di accessibilità	Aumento della conoscenza dei servizi, delle cure primarie per i pazienti cronici e, più in generale, delle procedure e delle modalità di accesso ai servizi tra la popolazione	Euro 8.000

Obiettivo generale: Diffusione cultura prevenzione ed educazione alla salute.

I tumori rappresentano in Sicilia la seconda causa di morte dopo le malattie cardiovascolari, costituendo, insieme a queste ultime, circa i 2/3 dei decessi complessivi. Obiettivi specifici sono perseguiti dai servizi e strutture dell'ASP in merito alla riduzione di tali problemi: interventi di comunicazione possono incidere, in maniera strategica, sul buon esito dei risultati prefissati. La conoscenza delle strutture preposte a fornire al cittadino risposte in termini di salute diventa fondamentale: chi cura, dove, come, quando e perché indicano i percorsi e le modalità appropriate per la risoluzione delle problematiche di salute individuale e collettiva.

La comunicazione, pertanto, va orientata a promuovere in primis la conoscenza dell'offerta sanitaria perché le risposte ai bisogni di salute possano essere appropriate e tempestive.

I Piano Sanitari dedicano particolare attenzione alle campagne informative sui principali fattori di rischio (fumo, sovrappeso ed obesità, alcol, agenti infettivi, agenti cancerogeni presenti negli ambienti di vita e di lavoro) indicando come appropriata ed efficace la continuità degli interventi realizzati.

Nell'anno 2017, come già avvenuto nel 2016, particolare attenzione sarà data, pertanto, al Piano Regionale per la Prevenzione della Regione Sicilia, promuovendo la connessione con l'Unità Operativa di Educazione alla Salute per mettere a disposizione delle campagne di educazione e di promozione gli strumenti previsti nel Piano di Comunicazione.

Obiettivo operativo: incrementare la conoscenza dell'offerta sanitaria e delle azioni di prevenzione e promozione della salute.

Azione: comunicazione esterna.

Obiettivo generale	Obiettivo operativo	Target	Descrizione azioni	Attori coinvolti	Periodo	Indicatore realizzazione di risultato	Risultato atteso	Risorse
Diffusione cultura prevenzione	Incrementare la conoscenza delle azioni e dei contenuti del nuovo Piano Regionale di Prevenzione Connessione con l'U.O. Educazione alla Salute	Popolazione Generale	1) Connessione con i media più diffusi nell'ambito del bacino di riferimento dell'ASP 2) Pubblicazione e diffusione contenuti Piano Sanitario Regionale	UOESA Distretti Sanitari. Distretti Ospedalieri, Medicina Specialistica CUP	a partire da gennaio 2017 fino a dicembre 2017	Pagine pubblicate sul web contenenti le informazioni per l'utenza Servizi giornalistici realizzati (Tv, web)	Incremento azioni di informazione e comunicazione connessi al Piano Regionale di Educazione alla Salute	4.000 euro

▲ Obiettivo generale: Incrementare la promozione della cultura della donazione degli organi e tessuti

L'ASP di Enna raccoglie le Dichiarazioni di Volontà alla donazione degli organi tramite la procedura individuata dal Centro Nazionale Trapianti del Ministero della Salute. Dopo anni di crescita del numero dei donatori, in Sicilia, nell'ultimo biennio è stata rilevata una forte riduzione dei consensi a donare. Si inserisce, pertanto, l'obiettivo della promozione della cultura della donazione nel Piano di Comunicazione Aziendale.

Obiettivi operativi: Sinergia ASP con le Associazioni / aumento numero dichiarazioni di volontà.

Azione: Comunicazione interistituzionale

Obiettivo generale	Obiettivi operativi	Target	Descrizione azioni	Attori coinvolti	Periodo	Indicatore realizzazione e di risultato	Risultato atteso	Budget
Incrementare la cultura della donazione attraverso la comunicazione	Allestimento o il numero dei banchetti informativi	Cittadini e operatori sanitari	Banchetti informativi presso strutture sanitarie con forte accesso di pubblico	Operatori Urp. UOESA. Coord. Locale Trapianti. Volontari	a partire da Gennaio 2017 fino a dicembre 2017	n. 4 banchetti informativi	Numero dichiarazioni volontà alla donazione raccolte non < 40	===