

Piano di Comunicazione dell'Azienda Ospedaliera “Cannizzaro” 2021-2022



*In attuazione del Piano Regionale
di Comunicazione per la Salute
approvato con D.A. n. 208 del 14/04/2021*

PREMESSA Metodologia e Piano Regionale

Il presente Piano di Comunicazione segna un passaggio significativo in materia di informazione e comunicazione nell'ambito della Salute, a livello regionale e di conseguenza aziendale.

Esso, infatti, fa seguito all'adozione del "Piano Regionale di Comunicazione per la Salute" 2021, approvato con D.A. n. 308 del 15/04/2021 e pubblicato in GURS il 30/04/2021, che introduce sostanziali innovazioni, nonché secondo le indicazioni fornite in sede di presentazione dello stesso, svoltasi il 05/05/2021 giusta convocazione dell'Ufficio Speciale Comunicazione per la Salute n. 438 del 21/04/2021. Con altra nota, prot. n. 430 USC del 15/04/2021, alle Aziende del SSR è stato trasmesso il Piano 2021 prima della sua pubblicazione, per la predisposizione degli atti consequenziali di competenza e in particolare quelli previsti dall'art. 2 del D.A. n. 3018, laddove si dispone: "Entro 30 giorni dalla pubblicazione del presente decreto, le strutture del SSR dovranno recepire l'allegato Piano Regionale e trasmettere al competente Ufficio Speciale "Comunicazione per la salute" il proprio piano aziendale in conformità con il Piano medesimo".

Le novellate disposizioni, che integrano le "Linee guida per la stesura del piano di comunicazione aziendale" allegate al decreto 2511 dell'Assessore per la Salute del 30 dicembre 2013 (pubblicato sulla GURS n. 13 del 28 marzo 2014), sottendono una più generale revisione e valorizzazione della dimensione della comunicazione e dell'informazione da parte della Regione Siciliana. Ne sono diretta espressione, tra l'altro, l'istituzione dell'Ufficio Speciale "Comunicazione per la salute", con D.A. n. 807 del 10 settembre 2020, e la creazione del "Tavolo Tecnico Regionale permanente di Comunicazione integrata per la Salute", con D.A. n. 1209 del 10 dicembre 2020, avente funzioni di consulenza e supporto alle attività in capo al medesimo Ufficio Speciale. Nel riconoscere la funzione essenziale della comunicazione in sanità, viene altresì conferita rinnovata valenza alla rete dei Referenti aziendali della comunicazione, istituita con D.A. n. 2800 del 27/12/2012.

Relativamente alla tempistica, in deroga alla previsione che ordinariamente riferisce la pianificazione all'anno solare 01/01 – 31/12, questo Piano copre il periodo residuo 2021 e l'intero 2022, così come chiarito in sede di "FAQ" a margine della citata presentazione del 05/05/2021.

Nella redazione del documento, curata dal dott. Orazio Vecchio (giornalista collaboratore amministrativo professionale in servizio all'Ufficio Stampa – Comunicazione istituzionale e interna), è stata svolta un'opera di audit dei principali referenti coinvolti nella sfera della comunicazione.

Questo piano, infine, trae ispirazione da documenti, piani, atti e materiale di studio e di indirizzo in tema di comunicazione pubblica e istituzionale, nonché da precedenti determinazioni e documenti aziendali; costituisce spunto di programmazione anche la valutazione dei risultati effettivamente conseguiti rispetto a quelli previsti nel precedente Piano del 2019.

In definitiva, il Piano di Comunicazione dell'Azienda Ospedaliera Cannizzaro, nel recepire il Piano Regionale in uno con il relativo atto deliberativo, ne declina obiettivi e strumenti a livello aziendale.

NORMATIVA I principali riferimenti

D. Lgs 30 dicembre 1992, n. 502 e ss.mm.ii. sul riordino della disciplina in materia sanitaria;

Patto per la Salute 2014-2016, giusta Intesa, ai sensi dell'art. 8, comma 6, della legge 5 giugno 2003, n. 131 della Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano e Regioni Rep. N. 82/CSR del 10 luglio 2014;

Legge 7 giugno 2000, n. 150 – Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni;

Legge Regionale 26 marzo 2002, n. 2 di recepimento della L. 150/2000;

Legge Regionale 14 aprile 2009, n. 5 contenente "Norme per il riordino del Servizio Sanitario Regionale";

Decreto Assessoriale n. 2800 del 27 dicembre 2012 – Istituzione della Rete dei Referenti per la Comunicazione in seno alle Aziende Sanitarie del S.S.R.;

Decreto Assessoriale n. 2511 del 30 dicembre 2013 – Approvazione delle Linee Guida per la stesura del Piano di comunicazione aziendale;

Decreto Assessoriale n. 1209 del 10 dicembre 2020 – Istituzione del Tavolo Tecnico Regionale permanente per la "Comunicazione integrata per la Salute";

Decreto Presidente della Regione Siciliana 27 giugno 2019, n. 12 concernente "Regolamento di attuazione del Titolo II della legge regionale 16 dicembre 2008, n. 19. Rimodulazione degli assetti organizzativi dei Dipartimenti regionali ai sensi dell'articolo 13, comma 3 della legge regionale 17 marzo 2016, n. 3, modifica del decreto del Presidente della Regione 18 gennaio 2013, n. 6 e ss.mm.ii.;

Decreto Assessoriale n. 807 del 10 settembre 2020, attuazione della deliberazione della Giunta Regionale n. 340 del 6 agosto 2020 di istituzione dell'Ufficio Speciale "Comunicazione per la Salute" dell'Assessorato regionale della Salute;

Decreto Assessoriale n. 308 del 15 aprile 2021 di Approvazione del Piano Regionale di Comunicazione per la Salute anno 2021.

Sotto il profilo strategico, questo Piano è strettamente legato, al pari dei precedenti, alle innovazioni introdotte o in fase di introduzione sia nel contesto, sia a livello aziendale, con riferimento a:

- Applicazione del Regolamento Europeo 2016/679 (c.d. GDPR) in termini di procedure e di sicurezza della comunicazione;
- "Linee guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione" di AGID (Agenzia per l'Italia Digitale);
- Percorso Attuativo di Certificabilità, che presuppone anche una serie di attività di comunicazione interna ed esterna;
- Definizione e approvazione della nuova rete ospedaliera, con i conseguenti adeguamenti a livello aziendale e regionale;
- Piano Nazionale Anticorruzione e modifiche al D.Lgs. 33/2013 sulla trasparenza attraverso il D.Lgs 97/2016 "Freedom of information act";
- Realizzazione degli Obiettivi aziendali assegnati dalla Regione Siciliana alla luce della fase dell'incarico del Direttore Generale.

CONTESTO INTERNO L'organizzazione aziendale

L'anno 2020 è stato caratterizzato in maniera pregnante dalla pandemia da Sars Cov-2 che ha avuto inevitabili ricadute in termini di organizzazione della struttura, delle attività, di costi e di fatturato.

L'Azienda è stata impegnata nell'attuazione di tutte le misure di contrasto alla pandemia imposte dai governi nazionali e regionali; ha proceduto all'attivazione di reparti dedicati alla cura di pazienti affetti da COVID 19, tutt'ora in attività, con conseguenti oneri in termini di risorse umane, strutturali e tecnologiche; ha adeguato alle direttive l'organizzazione delle attività erogate in favore di pazienti non affetti da patologia COVID, rimodulando l'attività sanitaria in regime di elezione sia di ricovero che ambulatoriale in ottemperanza alle disposizioni assessoriali.

L'Azienda Cannizzaro è sede di DEA (Dipartimento Emergenza e Accettazione) di II livello per l'emergenza e, in tale area, si avvale di: Pronto Soccorso Generale (medico-chirurgico), Pronto soccorso Pediatrico, Pronto soccorso Ostetrico Ginecologico, Medicina e Chirurgia di Accettazione e Urgenza (M.C.A.U.), Centrale Operativa 118 - bacino Catania, Siracusa, Ragusa - e Base per Elisoccorso, Sede della Centrale Unica di Risposta NUE 112 – Numero Unico Emergenza per la Sicilia Orientale.

È inoltre sede delle seguenti strutture di terapia intensiva: Anestesia, rianimazione, terapia intensiva con trauma center; Terapia Intensiva Coronarica (U.T.I.C.); Terapia Intensiva Neonatale (U.T.I.N.); Terapia intensiva Respiratoria (U.T.I.R.); Centro Ustioni.

L'Azienda Cannizzaro inoltre è:

- Centro Hub della rete traumatologica della Sicilia per la gestione del paziente che arriva in PS;
- Centro Hub della rete per l'infarto della Sicilia;
- Centro Hub di III livello riabilitativo - Unità Spinale Unipolare, per persone con lesioni midollari;
- Centro Hub rete Stroke per il trattamento dell'ictus;
- Centro di riferimento regionale di Senologia – Struttura capofila con funzioni di coordinamento e raccordo D.A. nr. 49 del 30/1/2020.

Tra le specialità rilevanti in ottica territoriale, si possono elencare:

- Centro di Procreazione Medicalmente Assistita (PMA) con Biobanca, all'interno dell'UOC di Ostetricia e Ginecologia, in grado di crioconservare ovociti, spermatozoi e tessuto ovarico, per la preservazione della fertilità di donne e uomini in età riproduttiva affetti da neoplasie, prima dei trattamenti oncologici;
- UOC di Malattie Infettive, dotata di venti posti letto per il biocontenimento delle malattie infettive emergenti e riemergenti e UOSD di Gestione delle infezioni da germi MDR e antimicrobial stewardship;
- Camera Iperbarica, per Ossigenoterapia Iperbarica;
- Ciclotrone (Acceleratore circolare di particelle), in dotazione all'UOC di Medicina Nucleare e PET per la produzione di radiofarmaci;
- Angiografo biplanare - per metodiche interventistiche in Neuroradiologia;
- Gamma Knife Icon per il trattamento di tumori cerebrali, malformazioni artero-venose, nevralgia del trigemino, altri disturbi dell'encefalo e patologie funzionali gestito da Neurochirurgia e Radioterapia.

Il bacino della popolazione di riferimento dell'Azienda è quello della Sicilia Orientale (Province di Catania, Messina, Ragusa, Siracusa ed Enna), pari a 2.606.315 abitanti.

Con Decreto Assessoriale "Adeguamento della rete ospedaliera al D.M. 2 aprile 2015 n.70" dell'11 gennaio 2019, l'Azienda risulta dotata di 565 posti letto tra degenza ordinaria e DH/DS. Il numero di dipendenti è pari a 1.398 unità a tempo indeterminato, 33 unità a tempo determinato, oltre a 14 unità di personale universitario (lavoratori in servizio al 31/12/2020).

L'attività sanitaria ed i valori di costi e ricavi, nell'anno 2020, hanno fortemente risentito della pandemia da SARS Cov2. Per ciò che concerne l'attività sanitaria erogata nell'anno 2020, rispetto all'anno precedente sono diminuiti gli accessi al Pronto Soccorso (-32%) con un incremento (+7%) solo per quanto riguarda gli accessi con codice rosso. Si rileva anche una flessione di ricoveri ordinari e diurni presso i reparti dell'Azienda pari al 17% rispetto all'anno precedente.

Il fatturato medio per episodio di ricovero in degenza ordinaria è aumentato del 6,7% rispetto all'anno precedente a testimonianza del fatto che la patologia trattata nel corso dell'anno 2020 è stata di una maggiore complessità rispetto all'anno 2019.

L'attività ambulatoriale per esterni ha subito anch'essa una notevole diminuzione rispetto al precedente anno pari a circa il 30%. L'attività erogata in regime di Day Service, è diminuita di circa il 38% con un calo del fatturato di circa il 35%.

L'Atto Aziendale attualmente in vigore è quello definito nel corso dell'anno 2019, approvato giusto verbale dell'incontro con l'Assessorato della Salute del 12/12/2019 di cui l'Azienda ha preso atto con deliberazione n. 3647 del 16/12/2019. A seguito della rideterminazione della rete ospedaliera e territoriale della Regione di cui al D.A. n. 22 del 19/1/2019, con D.A. n. 2201 del 6/12/2019 sono state trasmesse le linee guida per la rideterminazione dei piani di fabbisogno e delle dotazioni organiche

L'Atto Aziendale prevede il Dipartimento quale modello organizzativo ordinario, così come previsto dall'art. 17 bis del D.Lgs. 502/92 e ss.mm.ii.. Il Dipartimento, al suo interno, è articolato in Strutture Organizzative Complesse (S.O.C.), Strutture Organizzative semplici a valenza dipartimentale e Strutture Organizzative semplici di struttura Organizzativa Complessa (S.O.S.).

L'Atto Aziendale prevede 8 dipartimenti (7 sanitari e 1 amministrativo) all'interno dei quali operano 35 strutture operative complesse sanitarie (di cui 26 con posti letto), 5 strutture operative complesse amministrative, 32 strutture operative semplici. Inoltre, sono previste strutture complesse e semplici e funzioni/uffici in staff alla Direzione aziendale, alla Direzione sanitaria e alla Direzione generale.

Lo stesso Atto Aziendale ha introdotto una modifica all'interno dell'area di Staff "Comunicazione istituzionale e interna": accanto all'Ufficio Stampa, in luogo dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico figura adesso l'Ufficio Unico per i Rapporti con l'utenza, che ingloba anche l'URP.

VALUTAZIONE L'attuazione del Piano 2019

Due fattori hanno determinato la circostanza per cui l'ultimo Piano di Comunicazione in vigore in Azienda sia stato quello per il 2019, adottato con delibera n. 490 del 07/03/2019: l'avvicendamento nella Direzione Aziendale suggerì allora di posticipare da dicembre a marzo la pianificazione, mentre successivamente, a un anno di distanza, l'avvento della pandemia da nuovo Coronavirus ha determinato l'impossibilità di programmare autonomamente attività di comunicazione, svolte nelle more in coordinamento con l'Assessorato della Salute oltre che con la Direzione Strategica.

Pertanto, si effettua la valutazione delle azioni previste in quel Piano 2019 per la durata di un anno, fino a febbraio 2020, ovvero fino all'emergenza Covid-19 che naturalmente ha comportato la sospensione della pianificazione e la revisione degli obiettivi di comunicazione, determinando di conseguenza una valutazione autonoma in altra sede.

Il Piano 2019 risulta attuato in una misura complessivamente superiore al 90%, come approfondito per singoli obiettivi.

Qualificazione della presenza su Internet – L’obiettivo principale “Restyling del sito aziendale” è stato pienamente raggiunto. Infatti, a seguito di affidamento al fornitore Net Service, nel corso del 2019 si è proceduto all’upgrade del cms (content management system) e all’attivazione di nuovo template grafico, con un adeguamento alle linee guida Agid in materia di usabilità e accessibilità dei siti web della PA. Le attività di aggiornamento si sono concluse il 6/12/2019, con il rilascio del nuovo sito web. È stato invece parzialmente realizzato l’obiettivo “Aggiornamento webzine www.cannizzarosalute.it”, in quanto è stato attuato pienamente l’upgrade di grafica e cms, ma l’inserimento di nuovi contenuti è stato sospeso in considerazione delle sopravvenute direttive di valorizzazione del portale Costruire Salute nonché dell’emergenza pandemica che ha determinato un parziale e temporanea riduzione delle prestazioni.

DESCRIZIONE AZIONE	INDICATORE	ATTUAZIONE	RISULTATO ATTESO / RAGGIUNTO	
Restyling del sito aziendale www.aocannizzaro.it	Svolgimento di manutenzione evolutiva e aggiornamento di pagine e/o sezioni	100%	Restyling del sito e pubblicazione di almeno n. 8 nuovi contenuti	Aggiornamento completo e pubblicazione di decine di nuovi contenuti
Aggiornamento webzine www.cannizzarosalute.it	Revisione del sito e mantenimento aggiornato della pubblicazione	60%	Svolgimento di manutenzione evolutiva e pubblicazione di articoli	Aggiornamento di grafica e CMS, pubblicazione di n. 3 nuovi contenuti

Azioni riguardanti il Dipartimento di Emergenza e il Pronto Soccorso – L’obiettivo, consistente nella redazione e diffusione di comunicati stampa e contenuti da diffondere ai media e sui social, per consentire un accesso ai servizi più consapevole da parte degli utenti, è stato ampiamente e prontamente raggiunto già nei primi mesi, grazie alla redazione e diffusione di comunicati stampa in tre occasioni: l’apertura del nuovo Pronto Soccorso pediatrico, il bilancio effettuato dall’Azienda alla vigilia del Ferragosto 2019 comunicando il trend dei casi gestiti per livello di gravità e l’apertura, nell’ottobre successivo, della nuova area per i codici verdi che ha coinciso con una riorganizzazione dei percorsi. Entrambe le circostanze sono state l’occasione per dare comunicazione all’utenza sul buon uso del PS.

DESCRIZIONE AZIONE	INDICATORE	ATTUAZIONE	RISULTATO ATTESO / RAGGIUNTO	
Comunicazione sul buon uso e la corretta prassi per un accesso al PS più consapevole da parte degli utenti	Realizzazione e diffusione dei contenuti informativi	100%	Pubblicazione di almeno 4 messaggi	Diffusione di n. 4 comunicati stampa e pubblicazione di n. 21 uscite sui media

Promozione dei servizi e delle attività resi dalle UO ad alta specialità – Questa attività è stata quella principale, al netto della necessaria e non prevista attività relativa all’emergenza Covid. Svariate specialità sono state oggetto, alternativamente o congiuntamente, di comunicati stampa diretti ai media o di articoli pubblicati su spazi redazionali a disposizione dell’Azienda. Nella prima categoria, si segnalano: Gamma Knife, a seguito dell’entrata a regime del nuovo modello Icon; Neuroradiologia, con l’introduzione del nuovo angiografo biplanare; Nefrologia/Diagnostica per Immagini, grazie all’innovazione relativa alla nuova tecnica di accesso vascolare non chirurgica; Senologia, con due specifici eventi volti alla sensibilizzazione alla prevenzione e alla possibilità di cura in Sicilia anche in occasione della ricorrenza dei 10 anni di attività dell’UOC. Contenuti specificamente elaborati per singole pubblicazioni hanno poi coinvolto: Otorinolaringoiatria e l’eccellenza da essa raggiunta nel trattamento delle patologie della laringe; Ginecologia e le nuove tecniche per il trattamento dei tumori ginecologici; Urologia e l’attività chirurgica a indirizzo spiccatamente

oncologico; Anatomia Patologica e il suo percorso di certificazione e digitalizzazione; Radioterapia e l'innovazione terapeutica con la riduzione del numero di sedute contro il tumore prostatico; Medicina Nucleare nella quale è stato introdotto un nuovo radiofarmaco. In definitiva, sono state diverse decine le pubblicazioni ottenute, che consentono di ritenere l'obiettivo pienamente raggiunto.

DESCRIZIONE AZIONE	INDICATORE	ATTUAZIONE	RISULTATO ATTESO / RAGGIUNTO	
Comunicazione sulle eccellenze dell'azienda e sulle buone prassi anche al fine di promuovere corretti stili di vita	Realizzazione e diffusione di contenuti informativi	100%	Pubblicazione di almeno 8 messaggi	Risultato oltre quello atteso: 35 uscite

Qualificazione della presenza sulle piattaforma di condivisione – Mentre nel Piano di Comunicazione precedente l'obiettivo era stato rinviato, nel periodo oggetto della presente valutazione è stato pienamente raggiunto. È stato infatti definito l'incarico a un'agenzia nazionale che affianca l'Ufficio Comunicazione nella gestione dei contenuti della pagina istituzionale Facebook, il profilo Google è stato allineato e l'account Youtube viene utilizzato per la condivisione dei video realizzati dall'Azienda o per conto di essa.

DESCRIZIONE AZIONE	INDICATORE	ATTUAZIONE	RISULTATO ATTESO / RAGGIUNTO	
Utilizzo della pagina Facebook, dell'account Youtube e del profilo Google e popolamento dei medesimi canali attraverso gli specifici contenuti	Messa in funzione di account / profili istituzionali	100%	Pubblicazione di contenuti in almeno 2 account / profili	Utilizzo a regime di Facebook e Youtube e allineamento di Google

Implementazione di un sistema Intranet – Nell'ambito dell'obiettivo generale di miglioramento della comunicazione interna, era stata prevista l'implementazione del sistema Intranet. Esso è stato aggiornato e allargato all'uso da parte degli utenti aziendali per la condivisione dei contenuti ritenuti rilevanti e si è rivelato particolarmente utile sin dall'inizio dell'emergenza coronavirus. L'aggiornamento è curato dall'Ufficio Stampa, previa trasmissione da parte della Direzione Aziendale o comunque condivisione dei documenti da pubblicare.

DESCRIZIONE AZIONE	INDICATORE	ATTUAZIONE	RISULTATO ATTESO / RAGGIUNTO	
Utilizzo del sistema intranet	Pubblicazione di contenuti	100%	Utilizzo di Intranet in almeno 3 occasioni	Aggiornamento almeno settimanale

Aggiornamento e utilizzo di display informativi – Il Piano 2019 ha previsto la possibilità di inserire nel circuito dei monitor aziendali, attraverso piattaforma CMS, informazioni di servizio, notizie riguardanti l'Azienda e la sanità, indicazioni su buone prassi e corretto uso dei servizi sanitari. Ciò ha comportato una revisione della gestione di tali dispositivi, che in gran parte risultavano non in linea. Grazie alla collaborazione dell'Ufficio Tecnico, si è affidato al fornitore dell'assistenza informativa un progetto di ammodernamento dei display, con sostituzione dell'hardware obsoleto o guasto e introduzione di nuova aggiornata piattaforma di gestione dei contenuti. Ciò ha permesso una migliore ed efficace gestione del sistema da parte dell'Ufficio Stampa, realizzando pienamente l'obiettivo.

DESCRIZIONE AZIONE	INDICATORE	ATTUAZIONE	RISULTATO ATTESO / RAGGIUNTO	
Aggiornamento del circuito display interno	Funzionamento dei monitor con nuovi contenuti	100%	Inserimento di almeno 6 nuovi contenuti	Pubblicazione di 10 nuovi contenuti

BUDGET IMPIEGATO – Rispetto alle risorse necessarie alla realizzazione delle azioni, stimate in via presuntiva di € 28.000 IVA inclusa, al 31-03-2020 risultano essere state impiegate somme per € 24.000 euro IVA inclusa (circa l'85% del preventivato), a gravare sul bilancio aziendale.

PIANIFICAZIONE Gli obiettivi 2021-2022

La pianificazione attuata con il presente documento aderisce alle indicazioni dell'Assessorato della Salute della Regione Siciliana, recependo il "Piano Regionale di Comunicazione per la Salute" 2021 (approvato con D.A. n. 308 del 15/04/2021 e pubblicato in GURS il 30/04/2021) e applicandolo alla realtà aziendale. In tal senso, agli obiettivi generali e operativi (così come da D.A. 2511 del 30 dicembre 2013 pubblicato sulla GURS n. 13 del 28 marzo 2014) sono da individuare nei seguenti:

- miglioramento della comunicazione verso l'esterno;
- rafforzamento dell'immagine della vocazione all'emergenza ivi inclusa l'emergenza Covid-19;
- rafforzamento dell'immagine delle alte specialità attive;
- rafforzamento della rete di comunicazione del SSR;
- miglioramento del sistema di comunicazione interna.

Discendono dagli obiettivi generali i seguenti obiettivi operativi:

- aggiornamento delle informazioni relative alle modalità di accesso ai servizi e all'erogazione delle prestazioni;
- azioni riguardanti l'area dell'emergenza-urgenza;
- promozione dei servizi e delle attività resi dalle Unità Operative caratterizzate da alte specialità e in particolare relative all'area della medicina di genere;
- comunicazione e informazione relativa all'emergenza Covid-19;
- qualificazione della presenza dell'Azienda sulle piattaforme di condivisione;
- supporto alle attività di comunicazione e informazione regionali;
- integrazione di una sezione dedicata al risk management.

Un focus particolare, nella declinazione degli obiettivi, sarà assegnato all'aspetto della "comunicazione per la salute", in accordo con le indicazioni del Piano Regionale, anche attraverso l'adesione agli interventi di prevenzione e la diffusione di "best practice" a livello regionale, nonché attraverso la valorizzazione di PDTA e procedure aziendali di significativa rilevanza.

Sempre in linea con gli obiettivi formulati a livello regionale, l'Azienda Cannizzaro aderisce al piano sulla Medicina di Genere, sia attraverso iniziative di comunicazione e sia dedicando specifici percorsi di formazione; a tal proposito, è stata dedicata alla Medicina di Genere una pagina del sito web, attraverso la quale diffondere i contenuti provenienti dall'Assessorato della Salute rivolti sia al pubblico esterno e sia agli operatori.

Per il raggiungimento degli obiettivi sopra elencati e dettagliati di seguito, l'Azienda istituisce, a partire dall'esercizio 2021, uno specifico capitolo di spesa, secondo le indicazioni contenute nel Piano Regionale 2021, cap. 9 (Il budget per la Comunicazione), dell'importo corrispondente alla somma del costo stimato di ciascun obiettivo operativo e cioè, per il restante periodo del 2021, euro 30.000; per l'annualità 2022 il budget stimato sarà proporzionalmente rivisitato.

Oltre alle somme del proprio bilancio, l'Azienda si propone di attingere ai fondi indicati nell'apposita sezione del Piano Regionale presentando apposite progettualità a valere sulla Linea 4 e ad eventuali contributi per spese connesse all'educazione alla Salute discendenti dalla L.r. 22/78.

PARTE SPECIFICA Il rischio clinico

Secondo specifiche indicazioni dell'Assessorato, la presente parte del Piano è dedicata alla comunicazione del rischio clinico. L'Azienda Cannizzaro fa suo il capitolo 12 del Piano Regionale a ciò dedicato e progetta di avviare un processo di miglioramento della comunicazione di crisi sia interna che esterna nella consapevolezza che la sua gestione sarà tanto efficace quanto più puntualmente saranno stabiliti ruoli, compiti, tempi e modalità

operative. Punto di partenza è assicurare tempestività e univocità delle comunicazioni interne ed esterne, in accordo anche con le "Linee Guida per gestire e comunicare gli eventi avversi in Sanità" del Ministero della Salute.

Infatti, l'ambito della salute annovera diversi e particolari "fattori di rischio" che risultano avere maggiore capacità di accelerazione e di evoluzione in vera crisi, per via della percezione del rischio particolarmente elevata in quanto a forte impatto emotivo. Per crisi, in tale quadro, si intende una condizione di assoluta emergenza che rischia di precipitare l'organizzazione nel panico e nella quale la gestione della comunicazione interna ed esterna, compresi i rapporti con i media e social network, rappresenta un fattore in grado di ridurre il livello di criticità, se correttamente operata, o, in caso contrario, accentuare l'ingovernabilità a danno dell'immagine dell'organizzazione. Analogamente, qualunque notizia di eventi negativi, divulgata da giornalisti o anche da cittadini su testate, web e social network, può generare allarme pubblico e danneggiare la reputazione dell'ente.

A tal fine, l'Azienda Cannizzaro si propone di formulare procedure di gestione della comunicazione del rischio coinvolgendo in primis l'area della Comunicazione Istituzionale e quella del Rischio Clinico, anche alla luce di un comune percorso formativo realizzato presso il Cefpas di Caltanissetta; contestualmente, si propone l'elaborazione di proposte di formazione rivolta al personale ospedaliero.

Obiettivo generale Miglioramento della comunicazione esterna Dimensione Comunicazione esterna Obiettivo operativo Qualificazione della presenza su Internet						
Sub obiettivi operativi	Target	Descrizione dell'azione	Attori coinvolti	Indicatore realizzazione risultato	Risultato atteso	Budget
Aggiornament o del sito web e dei canali social e diffusione di news	Utenti reali e potenziali, opinione pubblica, dipendenti e collaborato ri, altre istituzioni	Redazione e diffusione di contenuti sulle attività aziendali sui canali propri e sui media	Direzione Aziendale - Staff Comunicazione	Redazione, diffusione e pubblicazione sul sito web di comunicati stampa, aggiornamento periodico dei canali social media	Realizzazion e pubblicazion e di almeno n. 24 nuovi contenuti	5.000,00

Obiettivo generale
Miglioramento della comunicazione esterna

Dimensione

Comunicazione esterna

Obiettivo operativo

Azioni riguardanti il Dipartimento di Emergenza e il Pronto Soccorso

Sub obiettivi operativi	Target	Descrizione dell'azione	Attori coinvolti	Indicatore realizzazione risultato	Risultato atteso	Budget
Comunicazione e sul buon uso e la corretta prassi	Utenti reali e potenziali, opinione pubblica, mass media, dipendenti e collaboratori, decision makers, associazioni e organizzazioni di rappresentanza	Redazione e diffusione di comunicati stampa da diffondere ai media, materiale informativo e divulgativo da pubblicare su internet, per un accesso ai servizi più consapevole da parte degli utenti	Direzione generale - Staff Comunicazione, UOC Mcau, Direzione Sanitaria	Realizzazione e diffusione dei contenuti informativi	Pubblicazione di almeno 5 messaggi	5.000,00

Obiettivo generale
Miglioramento della comunicazione esterna

Dimensione

Comunicazione interistituzionale ed esterna

Obiettivo operativo

Promozione dei servizi e delle attività resi dalle UO ad alta specialità

Sub obiettivi operativi	Target	Descrizione dell'azione	Attori coinvolti	Indicatore realizzazione risultato	Risultato atteso	Budget
Comunicazioni sulle eccellenze dell'azienda e sulle buone prassi anche al fine di promuovere corretti stili di vita anche con riferimento alla medicina di genere	Utenti reali e potenziali, opinione pubblica, mass media, dipendenti e collaboratori, decision makers, associazioni e organizzazioni di rappresentanza	Redazione e diffusione di comunicati stampa da diffondere ai media, materiale informativo e divulgativo da pubblicare su internet; pubblicazione eventuale di un numero unico di house organ aziendale.	Direzione generale - Staff Comunicazione, Direzione Sanitaria, UU.OO. interessate	Realizzazione e diffusione di contenuti informativi	Pubblicazione di almeno 8 messaggi	5.000,00

Obiettivo generale Miglioramento della comunicazione esterna Dimensione Comunicazione interistituzionale ed esterna Obiettivo operativo Comunicazione e informazione relativa all'emergenza Covid-19						
Sub obiettivi operativi	Target	Descrizione dell'azione	Attori coinvolti	Indicatore realizzazione risultato	Risultato atteso	Budget
Comunicazione e di attività aziendali e di servizi agli utenti volti al superamento dell'emergenza Covid-19	Utenti reali e potenziali, opinione pubblica, mass media, dipendenti e collaboratori, decision makers, associazioni e organizzazioni di rappresentanza	Redazione e diffusione di materiale informativo relativo alla campagna vaccinale, al trattamento dei malati e alle terapie post-Covid	Direzione Aziendale – Unità Operative Covid/Malattie Infettive/Pneumologia/Riabilitazione, Staff Comunicazione	Redazione, pubblicazione e diffusione di testi, fotografie e video	Pubblicazione di almeno n. 10 messaggi	5.000,00

Obiettivo generale Miglioramento della comunicazione esterna Dimensione Comunicazione esterna Obiettivo operativo Qualificazione della presenza sulle piattaforme di condivisione						
Sub obiettivi operativi	Target	Descrizione dell'azione	Attori coinvolti	Indicatore realizzazione risultato	Risultato atteso	Budget
Qualificazione della presenza istituzionale nei social media	Utenti reali e potenziali, decision maker, opinione pubblica	Utilizzo della pagina Facebook, dell'account Youtube e del profilo Google e popolamento dei medesimi canali attraverso gli specifici contenuti	Direzione generale - Staff Comunicazione, Direzione Generale	Messa in funzione di account / profili istituzionali	Pubblicazione di almeno 24 contenuti	4.000,00

Obiettivo generale Miglioramento della comunicazione esterna Dimensione Comunicazione interistituzionale Obiettivo operativo Supporto alle attività di informazione e comunicazione regionali						
Sub obiettivi operativi	Target	Descrizione dell'azione	Attori coinvolti	Indicatore realizzazione risultato	Risultato atteso	Budget
Adesione e condivisione delle campagne e dei messaggi istituzionali del SSR	Utenti reali e potenziali, decision maker, opinione pubblica	Pubblicazione sul sito web, condivisione sui canali social ed estensione sugli altri spazi a disposizione dei contenuti forniti dall'Assessorato della Salute anche tramite altri attori del SSR	Direzione generale - Staff Comunicazione, Direzione Sanitaria	Avvenuta pubblicazione e/o condivisione del materiale	Pubblicazione di ciascun contenuto segnalato in almeno un canale	3.000,00

Obiettivo generale
Miglioramento della comunicazione interna

Dimensione

Comunicazione interna / Comunicazione interistituzionale

Obiettivo operativo

Integrazione di comunicazione del rischio

Sub obiettivi operativi	Target	Descrizione dell'azione	Attori coinvolti	Indicatore realizzazione risultato	Risultato atteso	Budget
Aggiornamento del sistema intranet	Dipendenti e collaboratori	Adeguamento alle linee guida Agid ai fini della condivisione di documenti in sostituzione del cartaceo	Direzione generale - Staff Comunicazione, SIT -Centro elaborazione dati	Pubblicazione e condivisione di contenuti da parte del personale	Utilizzo e accesso a Intranet in almeno 5 comunicazioni	3.000,00