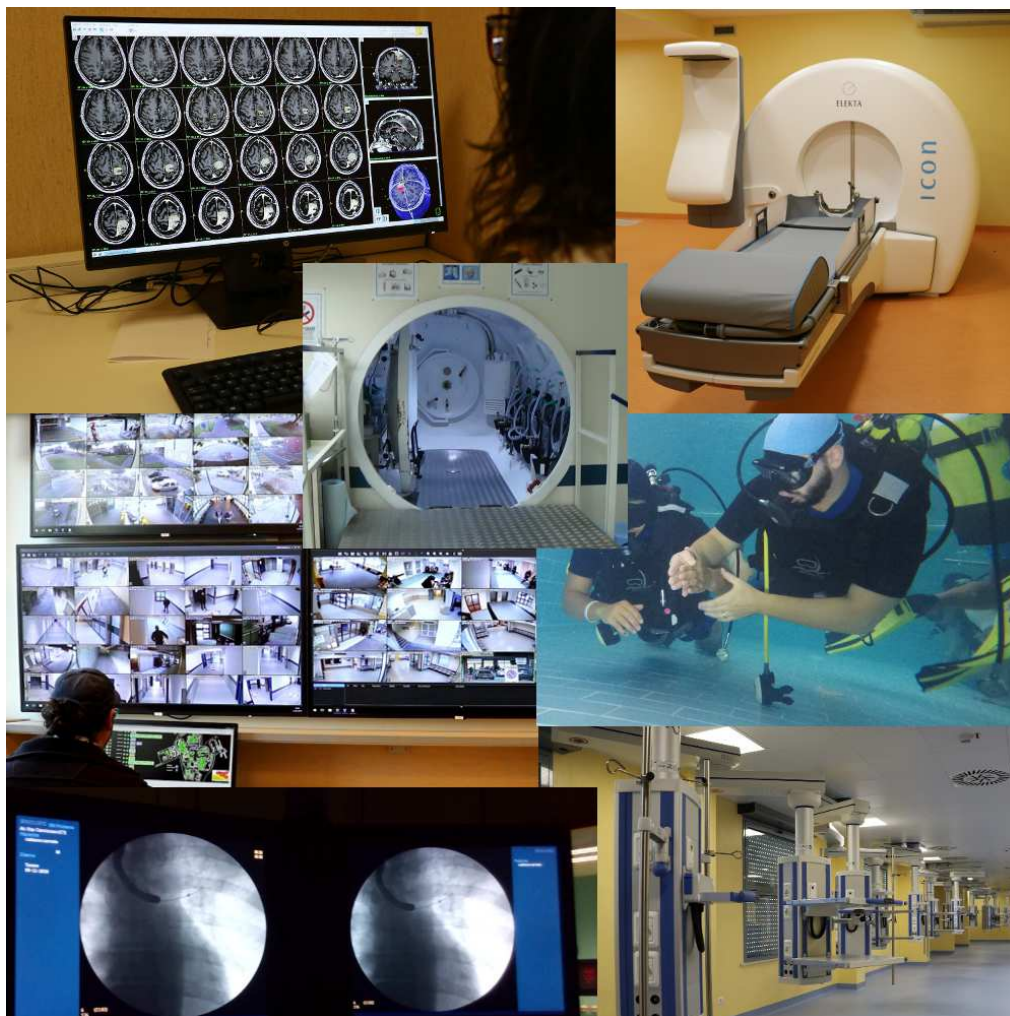




# Piano di Comunicazione Aziendale 2019

*Ai sensi delle Linee Guida  
contenute nel decreto 2511/2013  
dell'Assessore alla Salute  
della Regione Siciliana*

## Metodologia e riferimenti

Questo Piano di comunicazione è stato redatto in osservanza delle “Linee guida per la stesura del piano di comunicazione aziendale”, allegato al decreto 2511 dell’assessore per la Salute Lucia Borsellino del 30 dicembre 2013, pubblicato sulla GURS n. 13 del 28 marzo 2014, nonché delle indicazioni fornite in materia dal Dipartimento Regionale per le Attività Sanitarie e Osservatorio Epidemiologico – Area Interdipartimentale 7 “Formazione e Comunicazione”, in riscontro alle proposte presentate dalle Aziende sanitarie secondo le modalità descritte nelle stesse “Linee guida”.

Sono altresì elementi alla base della redazione del Piano quelli contenuti negli analoghi documenti adottati negli ultimi anni. Nella pianificazione, oltre alla previsione, rientra la valutazione delle attività realizzate fra quelle preventivate.

A differenza dei precedenti, adottati entro il 31 dicembre, questo Piano ha subito uno slittamento dei tempi di redazione e approvazione, in conseguenza dell’avvicendamento alla Direzione aziendale; si è ritenuto, infatti, accogliere le indicazioni del nuovo management, nel frattempo maturate anche con incontri con i Direttori di UOC, responsabili di UOS e UOSD e dirigenti, nonché alla luce di ulteriori elementi di recente introduzione o in fase di definizione (GDPR, rete ospedaliera regionale). Inoltre, sono state consultate le “Linee guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione” di AGID (Agenzia per l’Italia Digitale), aggiornate alla data 01-02-2019, ai fini del necessario adeguamento del sito web aziendale.

In termini di valutazione, il differimento della redazione permette di estendere il periodo considerato di attuazione del Piano di Comunicazione 2018 fino al 31 dicembre.

Nella redazione del documento, curata dal dott. Orazio Vecchio (collaboratore amministrativo professionale assegnato 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.

## Analisi dello scenario

L’Azienda ospedaliera per l’emergenza “Cannizzaro” (AOEC) di Catania assicura le attività sanitarie di alta specializzazione, di riferimento nazionale e regionale, con dotazioni di tecnologie diagnostico-terapeutiche avanzate ed innovative e svolge i compiti specificamente attribuiti dagli atti della programmazione regionale.

Risulta rilevante la caratterizzazione dell’AOEC definita nel nuovo sistema sanitario regionale che, secondo il Decreto Assessoriale 629/2017 “Riorganizzazione della rete ospedaliera ai sensi del D.M. 2 aprile 2015, n. 70”, è individuata come hub per l’emergenza regionale, in quanto Dea (Dipartimento di emergenza e accettazione) di II livello. In funzione del riordino della rete, sul piano dell’organizzazione interna si rileva l’adeguamento dell’Atto Aziendale, che è stato modificato ai sensi del D.A. n. 629 del 31/03/2017 e rivisto ai sensi del D.A. 1081 del 29 maggio 2017, con deliberazione n. 1829 del 15/06/2017. Rispetto all’assetto previgente, sono state previste modifiche in ordine al numero di strutture organizzative complesse e semplici, di Uffici e funzioni in staff alla Direzione Generale (vedi figura seguente).

Alla luce del percorso regionale di adeguamento ai nuovi standard, si prevede un’ulteriore revisione dell’Atto Aziendale, tuttavia non significativo in termini di numeri e di mission.

Da segnalare che nel corso del 2018 l'attività sanitaria erogata è stata caratterizzata da un incremento della complessità della casistica trattata, attestata dal valore del peso medio pari a 1,32, che, nell'anno precedente aveva raggiunto il valore di 1,31.

|                                                            | Assetto organizzativo o previgente al DA 46/2015 | Assetto organizzativo D.A. 46/2015                                                                                                                                             | Assetto organizzativo D.A. 629/2017                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dipartimenti</b>                                        | 8                                                | 8                                                                                                                                                                              | 8                                                                                                                                                                              |
| <b>Strutture organizzative complesse</b>                   | 45                                               | 42 di cui 27 con p.l.                                                                                                                                                          | - 39 SOC sanitarie di cui 28 con p.l.<br>- 5 SOC Amm. tive                                                                                                                     |
| <b>Strutture organizzative semplici</b>                    | 27                                               | 28 (fino a un max di 50 in applicazione del documento LEA del 26/03/2012)                                                                                                      | 30 (fino a un max di 51 in applicazione del coefficiente del documento LEA 26/03/2012: 1,31 per SOC)                                                                           |
| <b>Uffici e Funzioni in staff alla Direzione Aziendale</b> |                                                  | 6                                                                                                                                                                              | 6                                                                                                                                                                              |
| <b>U.O. in Staff alla Direzione Sanitaria</b>              | 4                                                | 4 Unità Operative delle professioni sanitarie, tecnico-sanitarie e del servizio sociale                                                                                        | 4 Unità Operative delle professioni sanitarie, tecnico-sanitarie e del servizio sociale                                                                                        |
| <b>Uffici e Funzioni in staff alla Direzione Generale</b>  | 10                                               | 6<br>-Sorveglianza sanitaria<br>-Prevenzione e Protezione<br>-Servizio legale<br>-Qualità aziendale e rischio clinico<br>-Controllo di gestione<br>-Sistema informativo locale | 6<br>-Sorveglianza sanitaria<br>-Prevenzione e Protezione<br>-Servizio legale<br>-Qualità aziendale e rischio clinico<br>-Controllo di gestione<br>-Sistema informativo locale |

### Dipartimento di emergenza

Nell'ambito dell'emergenza l'Azienda si avvale, all'interno del proprio Dipartimento di Emergenza, di una struttura di Medicina e Chirurgia di Accettazione e d'Urgenza (M.C.A.U.), di un Pronto Soccorso Pediatrico, di un Pronto Soccorso Ostetrico Ginecologico e di diverse strutture di terapia intensiva per aree specialistiche, quali la Anestesia e Rianimazione con Terapia Intensiva Post operatoria e Trauma Center (T.I.P.O.: le due preesistenti Unità Operative sono ora entrambe ricomprese in un'unica UO), l'Unità Terapia Intensiva Coronarica (U.T.I.C.), l'Unità Terapia Intensiva Neonatale (U.T.I.N.), l'Unità Terapia Intensiva Respiratoria (U.T.I.R.) e la terapia intensiva del Centro Ustioni.

### Competenze di alta specializzazione

Nell'ambito della programmazione sanitaria della Regione Siciliana, l'Azienda ha competenze di alta specializzazione nei seguenti campi: Cardiologia interventistica, Chirurgia e ginecologia oncologica, Chirurgia plastica, Chirurgia toracica, Diagnostica per immagini, Malattie vascolari, Medicina nucleare e PET, Neurochirurgia, Neuroradiologia interventistica, Radioterapia, Traumatologia, Unità Spinale Unipolare, Urologia, Ustioni. L'Azienda espleta la sua attività all'interno di un unico presidio. È sede di Centrale Operativa Emergenza 118 – bacino Catania, Siracusa, Ragusa - con Base per l'Elisoccorso.

Da giugno 2017, a seguito di apposita intesa con l'Assessorato Regionale della Salute, è anche sede della Centrale Sicilia Orientale del NUE 112, Numero Unico Emergenza.

## Organizzazione

Il bacino della popolazione di riferimento dell'Azienda è quello della Sicilia Orientale (Province di Catania, Messina, Ragusa, Siracusa ed Enna) ed è pertanto pari a 2.629.834 abitanti (fonte dati Assessorato della Salute anno 2010), distribuiti su 13.085 mq di territorio. L'Azienda è dotata di 564 posti letto, di cui 506 di degenza ordinaria e 58 per attività di day hospital / day service. Il bacino della popolazione di riferimento è quello della Sicilia Orientale, pari a 2,6 milioni di abitanti.

Tra le minacce all'efficiente erogazione dei servizi da parte dell'Azienda, sono segnalate anche nel Piano della performance: l'affluenza al pronto soccorso di un notevole numero di utenti che potrebbero soddisfare la loro domanda di salute in strutture territoriali; la necessità di erogare cure di bassa intensità e complessità che dovrebbero essere erogate dalle strutture territoriali.

## Comunicazione

La struttura di "Comunicazione istituzionale e interna" opera in staff alla Direzione Aziendale ed è articolata in Ufficio Relazioni con il Pubblico e Ufficio stampa. Il personale che vi presta servizio è composto da: responsabile dell'Urp / Rapporti con l'utenza, addetta all'Urp e addetto stampa.

Le attività di comunicazione consistono in:

- redazione e invio di comunicati stampa relativi a eventi ritenuti rilevanti;
- pubblicazione di comunicati, news e avvisi sul sito [www.aocannizzaro.it](http://www.aocannizzaro.it);
- alimentazione della propria sezione del portale regionale [www.costruiredalute.it](http://www.costruiredalute.it);
- aggiornamento della webzine aziendale [www.cannizzarosalute.it](http://www.cannizzarosalute.it);
- realizzazione di spazi redazionali su testate regionali.

Dal 2015, l'area Comunicazione si occupa di dell'aggiornamento del sito web aziendale.

A livello di comunicazione interna, l'attività è consistita nella diffusione di newsletter ai dirigenti medici e amministrativi.

## Obiettivi e presupposti del Piano

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 alla luce della fase dell'incarico del Direttore Generale.

A lungo termine, pertanto, si pongono obiettivi lungo le seguenti linee:

- sito internet e nuove tecnologie di comunicazione;
- predisposizione di un house organ aziendale;
- accento sulla umanizzazione e sulla trasparenza dell'Azienda;
- promozione delle alte specialità e della vocazione all'emergenza dell'Azienda.

### Stato di attuazione del Piano 2018

Il Piano 2018, alla data del 31-12-2018, registra un livello di attuazione superiore complessivamente all'80%. Di seguito la valutazione dei singoli obiettivi.

**Qualificazione della presenza su Internet** – L'obiettivo, articolato nei due sub-obiettivi "Adeguamento del sito aziendale [www.aocannizzaro.it](http://www.aocannizzaro.it) alle nuove norme sulla trasparenza" e "Aggiornamento webzine [www.cannizzarosalute.it](http://www.cannizzarosalute.it)", è stato attuato pienamente. Si segnala, in particolare, la creazione di nuove sezioni e anche di un minisito per risponde a sopravvenute esigenze di comunicazione e condivisione di risorse. Anche l'aggiornamento della webzine [cannizzarosalute.it](http://cannizzarosalute.it) è stato realizzato secondo previsioni. Anche se il dato non era tra gli obiettivi, la rilevazione dei contatti, effettuata tramite il più completo Google Analytics, denota un incremento numerico: dall'1 gennaio al 31 dicembre 2018, le visualizzazioni di pagina sono state 22.643 a fronte delle 15.412 del periodo precedente (fino al 15-12-2017).

| DESCRIZIONE AZIONE                                                                                                                                                                                                                                      | INDICATORE                                                                                                                                              | ATTUAZIONE | RISULTATO ATTESO / RAGGIUNTO                              |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aggiornamento del sito aziendale <a href="http://www.aocannizzaro.it">www.aocannizzaro.it</a> e revisione delle pagine delle Unità Operative e delle pagine relative alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi (prenotazioni, pagamenti etc.) | Revisione delle pagine delle Unità Operative e delle pagine relative alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi (prenotazioni, pagamenti etc.) | 100%       | Pubblicazione di almeno n. 8 pagine aggiornate            | Aggiornamento/creazione di n. 12 pagine (4 pagine Rapporti con l'utenza; revisione e creazione minisito con n. 4 pagine Rischio Clinico; creazione 1 pagina Privacy; creazione pagine 1 Camera Iperbarica; 1 Reumatologia; 1 Gastroenterologia) |
| Adeguamento e prosecuzione della pubblicazione della webzine aziendale <a href="http://www.cannizzarosalute.it">www.cannizzarosalute.it</a>                                                                                                             | Effettuazione aggiornamento e mantenimento presenza                                                                                                     | 100%       | Pubblicazione di almeno n. 10 nuovi articoli e fotografie | Sono stati pubblicati n. 10 articoli con fotografie nel periodo 19-01 / 06-11                                                                                                                                                                   |

**Azioni riguardanti il Dipartimento di Emergenza e il Pronto Soccorso** – L'obiettivo, consistente nella 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, è stato pienamente raggiunto in quanto, non soltanto si è provveduto a illustrare il corretto approccio al PS in casi di insoddisfazione dell'utente manifestate attraverso lettere (due casi), ma si è attuata un'azione di informazione a proposito della vocazione all'emergenza dell'Azienda (redazionali dedicati al know-how e al ruolo di hub sul territorio), corredata da comunicato stampa su attività dell'area critica emergenza-urgenza e lavori di adeguamento sale operatorie. Inoltre, il PS è oggetto di specifica misura di umanizzazione che sarà sviluppata nel corso del 2019.

| 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 dei diffusione contenuti informativi | 100%       | Pubblicazione di almeno 4 messaggi | Pubblicazione di n. 4 (2 articoli + 2 comunicati stampa) |

**Promozione dei servizi e delle attività resi dalle UO ad alta specialità** – In merito alle specialità dell'Azienda, si sono registrate circa una trentina di uscite riguardanti i seguenti reparti/servizi: radioterapia / gamma knife, unità spinale e Utir, ginecologia, medicina

nucleare, neurologia, neurochirurgia, chirurgia plastica, chirurgia toracica, ortopedia, pediatria, senologia. Sono state, in particolare, oggetto del maggior numero di uscite la Senologia, in occasione delle attività di sensibilizzazione e prevenzione; la Gamma Knife, per via dell'introduzione del nuovo modello Icon; Neurologia, Uter e Unità Spinale in quanto sono stati rinnovati o trasferiti.

| 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 4 messaggi | Risultato oltre quello atteso: 30 uscite |

**Attivazione e/o rifunionalizzazione della presenza istituzionale nei social media** – In ambito social media, era stato pianificato per il 2018 l'utilizzo degli account ufficiali di Twitter e della pagina ufficiale di Facebook (l'uno attivato, l'altra reclamata all'operatore a fine 2015). Nel corso dell'anno, l'Ufficio Comunicazione Istituzionale ha ricevuto un'offerta da un'agenzia nazionale, per la attivazione della pagina istituzionale Facebook, l'adeguamento del profilo Google e la gestione per un anno. L'avvicendamento alla Direzione dell'Azienda ha determinato la sospensione del progetto di presenza istituzionale nei social media, che pertanto è stato rinviato al 2019.

| DESCRIZIONE AZIONE                                              | INDICATORE                                           | ATTUAZIONE | RISULTATO ATTESO / RAGGIUNTO                                                      |        |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Utilizzo degli account social e popolamento dei medesimi canali | Messa in funzione di account / profili istituzionali | 0%         | Attivazione e/o rifunionalizzazione della presenza istituzionale nei social media | Rinvio |

**Attuazione dell'obiettivo 5.1 del PAI 2016 in materia di screening e donazione di organi** – Mentre il 2017 è stato particolarmente soddisfacente sotto il profilo della donazione di organi, con conseguente ampio volume di sensibilizzazione, il 2018 ne è stato al contrario molto avaro. Non si è infatti registrato alcun consenso alla donazione di organi e di conseguenza non è stato effettuato alcun prelievo. L'Azienda ha potuto soltanto citare il risultato dell'anno precedente, procedendo quindi alla pubblicazione di un messaggio. A livello di Piano attuativo interaziendale, non si sono svolte campagne di sensibilizzazione.

| DESCRIZIONE AZIONE                                                                            | INDICATORE                                                                            | ATTUAZIONE | RISULTATO ATTESO                                            |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------|--------------|
| Favorire l'adesione agli screening e ridurre il tasso di opposizione alla donazione di organi | Realizzazione e diffusione di comunicati stampa, articoli giornalistici e redazionali | 25%        | Pubblicazione diffusione di almeno 4 articoli / redazionali | Un messaggio |

**Implementazione di un sistema Intranet** – Si era previsto il perfezionamento della intranet ai fini della comunicazione interna e della pubblicazione di documenti in sostituzione del cartaceo. Già nel corso del 2016, in concomitanza con la realizzazione delle misure relative al Percorso attuativo per la Certificabilità, l'Azienda, con delibera n. 1720/2016, ha ampliato le funzionalità del servizio per la gestione del sito Internet già in uso, con lo sviluppo della sezione Intranet. In sostanza, si è proceduto all'adozione di software e di nuove funzionalità in modalità Intranet aziendale, integrate con il portale

web. L'Ufficio Stampa aziendale ha reso disponibile nel tempo l'impiego di una sezione Intranet aziendale al fine di:

- ridurre il tempo impiegato dal personale nelle attività di comunicazione ordinarie;
- permettere la condivisione in tempo reale di leggi, regolamenti e procedure;
- consentire l'accesso alle risorse anche per determinati gruppi e/o settori;
- favorire la collaborazione tra i dipendenti;
- integrare la piattaforma web CMS in uso per il sito istituzionale.

Si è pertanto risposto all'esigenza di inserire all'interno della sezione Intranet aziendale una serie di funzionalità con lo scopo di aumentare le possibilità di interazione tra gli utenti e la possibilità di veicolare rapidamente ed efficacemente tutta la documentazione ritenuta di interesse per la consultazione da parte della totalità o di parte del personale aziendale, come ad esempio Manualistica, Modulistica, Format di comunicazione istituzionale etc. I primi contenuti pubblicati sono quelli relativi a "Leggi e regolamenti". Si è quindi proceduto al perfezionamento della profilazione degli utenti e all'estensione dell'uso di Intranet, in ordine alla redazione e applicazione della "Procedura per la raccolta, archiviazione e condivisione di leggi e regolamenti" (PAC - Area A Generale – Azioni A1.1 e A1.2). In questa sezione, l'Ufficio Stampa ha provveduto a pubblicare quanto richiesto. Per il futuro, si prevede di ampliare l'utilizzo della Intranet.

| DESCRIZIONE AZIONE            | INDICATORE                 | ATTUAZIONE | RISULTATO ATTESO                           |                                      |
|-------------------------------|----------------------------|------------|--------------------------------------------|--------------------------------------|
| Utilizzo del sistema intranet | Pubblicazione di contenuti | 100%       | Utilizzo di Intranet in almeno 3 occasioni | Risultato in linea con quello atteso |

**BUDGET IMPIEGATO** – Rispetto alle risorse necessarie alla realizzazione delle azioni, stimate in via presuntiva di € 26.000 IVA inclusa, al 31-12 risultano essere state impiegate somme per € 22.000 euro IVA inclusa (circa l'80% del preventivo), a gravare sul bilancio aziendale.

## Strutture e funzioni

L'Azienda ospedaliera Cannizzaro è dotata di Ufficio Stampa e Urp che si prevede possano svolgere le rispettive attività secondo un sistema integrato di comunicazione, in un rapporto di collaborazione.

### Ufficio Stampa

L'Ufficio Stampa svolge la propria attività di relazione con i mezzi di comunicazione di massa, attraverso comunicati stampa, conferenze stampa, fornitura di contenuti, contatti con gli operatori dell'informazione, ma si rivolge anche direttamente al pubblico attraverso prodotti informativi quali webzine, newsletter, documentazione fotografica. L'Ufficio Stampa dell'Azienda Cannizzaro ha inoltre assunto il coordinamento e la cura dell'aggiornamento del sito web istituzionale. Oltre a curare la rappresentazione dell'organizzazione all'esterno, esso la veicola all'interno attraverso la realizzazione e diffusione della rassegna stampa.

Il funzionario assegnato all'Ufficio Stampa è stato anche nominato RPD (Responsabile Protezione Dati), ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR).

### Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'URP si occupa dei contatti diretti fra organizzazione e utenza, gestendo i reclami, dando risposte alle domande, facendo conoscere i servizi erogati e le modalità di accesso, rilevando i bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza, attua i processi di verifica della qualità percepita. Nella gestione dei reclami, il recupero tempestivo del disservizio consente all'organizzazione di adempiere alla missione aziendale, senza considerare le positive ripercussioni sull'immagine.

## Stakeholder

Gli stakeholder dell'Azienda sono diversi e suddivisibili in alcune categorie, quali:

- utenti (reali e potenziali);
- opinione pubblica;
- mass media;
- istituzioni;
- decision makers;
- associazioni di volontariato e organizzazioni di rappresentanza;
- dipendenti e collaboratori.

Ciascuno di questi è inserito in una o più azioni di comunicazione esemplificate nelle schede che seguono.

## Obiettivi

### Obiettivi generali

A supporto degli obiettivi di programmazione nazionale, regionale ed aziendale:

- miglioramento della comunicazione verso l'esterno;
- rafforzamento dell'immagine della vocazione all'emergenza;
- rafforzamento dell'immagine delle alte specialità attive;
- promozione della cultura della donazione degli organi;
- implementazione del sistema di comunicazione interna.

### Obiettivi operativi

Discendono dagli obiettivi generali:

- adeguamento del sito web alle intervenute indicazioni;
- aggiornamento delle informazioni relative alle singole Unità Operative e alle modalità di accesso ai servizi;
- azioni riguardanti l'area dell'emergenza-urgenza;
- promozione dei servizi e delle attività resi dalle Unità Operative caratterizzate da alte specialità;
- qualificazione della presenza dell'Azienda sulle piattaforme di condivisione;
- perfezionamento del sistema Intranet per la comunicazione interna;
- aggiornamento della sezione del sito dedicata alla Privacy;
- aggiornamento di display informativi e totem interattivi attivati nell'ambito dei progetti PSN di "Sviluppo dei processi di umanizzazione all'interno dei percorsi assistenziali".

Le modalità di conseguimento degli obiettivi, generali e operativi, sono illustrate nelle schede a seguire; per tutte, il periodo di realizzazione comprende il periodo marzo-dicembre 2019.

| <p style="text-align: center;"><b>Obiettivo generale</b><br/> <b>Miglioramento della comunicazione esterna</b><br/> <b>Dimensione</b><br/> Comunicazione esterna<br/> <b>Obiettivo operativo</b><br/> Qualificazione della presenza su Internet</p> |                                                                                             |                                                                                                                                                                        |                                                                         |                                                                             |                                                                     |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Sub obiettivi operativi</b>                                                                                                                                                                                                                      | <b>Target</b>                                                                               | <b>Descrizione dell'azione</b>                                                                                                                                         | <b>Attori coinvolti</b>                                                 | <b>Indicatore realizzazione risultato</b>                                   | <b>Risultato atteso</b>                                             | <b>Budget</b> |
| Restyling del sito aziendale<br><a href="http://www.aocannizzaro.it">www.aocannizzaro.it</a>                                                                                                                                                        | Utenti reali e potenziali, opinione pubblica, dipendenti e collaboratori, altre istituzioni | Adeguamento del sito alle recenti linee guida AGID e aggiornamento dei contenuti delle pagine delle Unità Operative; aggiornamento della sezione dedicata alla Privacy | Direzione generale - Staff Comunicazione, SIT -Centro elaborazione dati | Svolgimento di manutenzione evolutiva e aggiornamento di pagine e/o sezioni | Restyling del sito e pubblicazioni e di almeno n. 8 nuovi contenuti | 6.000,00      |
| Aggiornamento webzine<br><a href="http://www.cannizzarosalute.it">www.cannizzarosalute.it</a>                                                                                                                                                       |                                                                                             | Revisione del sito e mantenimento aggiornato della pubblicazione                                                                                                       |                                                                         | Svolgimento di manutenzione evolutiva e pubblicazione di articoli           | Pubblicazione di almeno n. 10 nuovi articoli e fotografie           | 50,00         |

| <p style="text-align: center;"><b>Obiettivo generale</b><br/> <b>Miglioramento della comunicazione esterna</b><br/> <b>Dimensione</b><br/> Comunicazione esterna<br/> <b>Obiettivo operativo</b><br/> Azioni riguardanti il Dipartimento di Emergenza e il Pronto Soccorso</p> |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                    |                                                                         |                                                      |                                    |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------|
| <b>Sub obiettivi operativi</b>                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Target</b>                                                                                                                                          | <b>Descrizione dell'azione</b>                                                                                                                                                                     | <b>Attori coinvolti</b>                                                 | <b>Indicatore realizzazione risultato</b>            | <b>Risultato atteso</b>            | <b>Budget</b> |
| Comunicazione 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 Mcan, Direzione Sanitaria | Realizzazione e diffusione dei contenuti informativi | Pubblicazione di almeno 5 messaggi | 6.000,00      |

| <p align="center"><b>Obiettivo generale</b></p> <p align="center"><b>Miglioramento della comunicazione esterna</b></p> <p align="center"><b>Dimensione</b></p> <p align="center">Comunicazione interistituzionale ed esterna</p> <p align="center"><b>Obiettivo operativo</b></p> <p align="center">Promozione dei servizi e delle attività resi dalle UO ad alta specialità</p> |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                   |                                                     |                                    |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------|---------------|
| <b>Sub obiettivi operativi</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Target</b>                                                                                                                                          | <b>Descrizione dell'azione</b>                                                                                                                                                                          | <b>Attori coinvolti</b>                                                           | <b>Indicatore realizzazione risultato</b>           | <b>Risultato atteso</b>            | <b>Budget</b> |
| Comunicazioni sulle eccellenze dell'azienda e sulle buone prassi anche al fine di promuovere corretti stili di vita                                                                                                                                                                                                                                                              | 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 | 8.000,00      |

| <p style="text-align: center;"><b>Obiettivo generale</b><br/> Miglioramento della comunicazione esterna<br/> <b>Dimensione</b><br/> Comunicazione esterna<br/> <b>Obiettivo operativo</b><br/> Qualificazione della presenza sulle piattaforme di condivisione</p> |                                                              |                                                                                                                                                |                                                              |                                                      |                                                            |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Sub obiettivi operativi</b>                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Target</b>                                                | <b>Descrizione dell'azione</b>                                                                                                                 | <b>Attori coinvolti</b>                                      | <b>Indicatore realizzazione risultato</b>            | <b>Risultato atteso</b>                                    | <b>Budget</b> |
| Attivazione e/o rifunionalizzazione 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 e di contenuti in almeno 2 account / profili | 5.000,00      |

| <p align="center"><b>Obiettivo generale</b></p> <p align="center"><b>Miglioramento della comunicazione interna</b></p> <p align="center"><b>Dimensione</b></p> <p align="center">Comunicazione interna</p> <p align="center"><b>Obiettivo operativo</b></p> <p align="center">Attivazione di strumenti attraverso il ricorso alle nuove tecnologie</p> |                            |                                                                                                        |                                                                         |                                                                  |                                                         |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Sub obiettivi operativi</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Target</b>              | <b>Descrizione dell'azione</b>                                                                         | <b>Attori coinvolti</b>                                                 | <b>Indicatore realizzazione risultato</b>                        | <b>Risultato atteso</b>                                 | <b>Budget</b> |
| 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      |

| <p style="text-align: center;"><b>Obiettivo generale</b><br/> Miglioramento della comunicazione interna<br/> <b>Dimensione</b><br/> Comunicazione interna<br/> <b>Obiettivo operativo</b><br/> Gestione dei contenuti sui dispositivi in dotazione</p> |                            |                                                                                                                                                                                  |                                                                    |                                                                  |                                         |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|
| <b>Sub obiettivi operativi</b>                                                                                                                                                                                                                         | <b>Target</b>              | <b>Descrizione dell'azione</b>                                                                                                                                                   | <b>Attori coinvolti</b>                                            | <b>Indicatore realizzazione risultato</b>                        | <b>Risultato atteso</b>                 | <b>Budget</b> |
| Aggiornamento display informativi e totem interattivi                                                                                                                                                                                                  | Dipendenti e collaboratori | Inserimento, attraverso piattaforma CMS, di informazioni di servizio, notizie riguardanti l'Azienda e la sanità, indicazioni su buone prassi e corretto uso dei servizi sanitari | Direzione generale - Staff Comunicazione, Direzione Sanitaria, Urp | Pubblicazione di nuovi contenuti testuali, visivi e multimediali | Inserimento di almeno 6 nuovi contenuti | 0,00          |