

Piano di Comunicazione Interna ed Esterna 2023



Responsabile SS.S. Relazioni Esterne
dott.ssa Chiara Masia

Direttore Generale
Dott. Carlo Picco

Aggiornamento: Marzo 2023

Premessa

La comunicazione riveste un ruolo strategico per l'attuazione delle politiche per la salute; è infatti uno strumento fondamentale per lo sviluppo dell'alleanza tra cittadini e servizi sanitari.

Particolare rilevanza assumono le azioni tese a correggere l'asimmetria informativa tra i professionisti sanitari ed i cittadini, al fine di promuovere una reale autonomia di scelta (empowerment) da parte dell'utente e di migliorare la comunicazione tra l'Azienda e i vari portatori di interesse (stakeholders).

La pluralità delle fonti, la frammentazione delle informazioni, il proliferarsi di fake news, se non adeguatamente monitorati e governati, possono rischiare di confondere il cittadino e anche l'operatore sanitario rispetto alle attività e ai servizi forniti dell'Azienda.

Il Piano di Comunicazione dell'ASL Città di Torino è lo strumento per programmare e coordinare le azioni di comunicazione istituzionale dell'Azienda con una visione strategica di insieme.

Il Piano rende note e valorizza le scelte e le iniziative poste in essere dall'ASL, definisce ed aggiorna gli obiettivi, i contenuti, gli strumenti, i tempi di attuazione e le modalità di verifica delle proprie iniziative di comunicazione.

In linea con la Legge 150/2000 "*Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni*" tutte le attività di informazione e di comunicazione svolte in modo istituzionale dall'Azienda sono ricomprese in modo coordinato ed integrato nel presente Piano di Comunicazione.

La comunicazione diventa quindi "parte integrante dell'azione aziendale", così come previsto altresì dalla direttiva 7 febbraio 2002 della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica.

La capacità di informare, coinvolgere ed orientare i cittadini per la tutela della propria salute e per l'appropriata fruizione dei servizi sanitari è un passaggio indispensabile nel percorso di gestione aziendale.

INDICE

L'ASL CITTA' DI TORINO	4
LA STRUTTURA SEMPLICE IN STAFF RELAZIONI ESTERNE	5
LA COMUNICAZIONE	5
L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	5
GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE	6
LINEE STRATEGICHE E AZIONI DI MIGLIORAMENTO	10
MONITORAGGIO E LA VALUTAZIONE DEL PIANO	12
DIFFUSIONE	12

Allegato 1: Piano di Comunicazione Pandemico

L'ASL Città di Torino

L'Azienda Sanitaria Locale - **ASL Città di Torino** è stata costituita il 1° gennaio 2017, a seguito dell'accorpamento delle pregresse ASL TO1 e ASL TO2.

Il territorio dell'ASL comprende le 8 Circoscrizioni del Comune di Torino, con 861.636 abitanti (fonte: Archivio Anagrafico della Città di Torino. – Elaborazione a cura del Servizio Statistica e Toponomastica della Città – 31 dicembre 2021).

L'ASL è suddivisa in 4 Distretti Sanitari: Nord Est – Nord Ovest – Sud Est – Sud Ovest.

I presidi ospedalieri di riferimento sono: San Giovanni Bosco, Maria Vittoria, Amedeo di Savoia, Martini e Oftalmico.



L'Azienda ha 5.499 dipendenti a tempo indeterminato, 534 a tempo determinato, 12 universitari e 343 interinali (dato aggiornato al 01 Aprile 2022), che operano nelle strutture ospedaliere e territoriali.

LA STRUTTURA SEMPLICE IN STAFF RELAZIONI ESTERNE

La Struttura Semplice in Staff **Relazioni Esterne** supporta la Direzione Generale e gestisce i flussi di comunicazione a rilevanza interna ed esterna e nello specifico è responsabile e svolge le seguenti attività:

- sviluppo e attuazione del Piano di Comunicazione Aziendale in coerenza con gli indirizzi regionali e della Direzione Aziendale;
- gestione delle attività, degli strumenti di comunicazione ed eventi a rilevanza interna ed esterna verso tutti gli stakeholder dell'Azienda;
- redazione Bilancio Sociale e di Missione;
- coordinamento degli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) che curano le attività di informazione, accoglienza e orientamento del cittadino nei rapporti con l'azienda e ne monitorano il grado di soddisfazione dell'utenza anche utilizzando strumenti appositi;
- sviluppo del processo di empowerment di umanizzazione delle cure;
- gestione dei rapporti con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti del cittadino, compresa la predisposizione delle convenzioni, anche nell'ambito della Conferenza Aziendale di Partecipazione;
- attività di raccolta fondi: proposizione e organizzazione di attività e/o campagne di raccolta fondi per l'Azienda;
- progettazione e attuazione di iniziative di comunicazione di pubblica utilità, avvalendosi degli opportuni strumenti (grafici, editoriali, audiovisivi, radiotelevisivi, telematici, multimediali, pubblicitari, di comunicazione istituzionale integrata e connessa ad eventi), ai fini di assicurare ai cittadini la conoscenza di normative, servizi e strutture aziendali;
- gestione e coordinamento dei contenuti del sito Internet, promuovendo, inoltre, l'adozione di sistemi di interconnessione telematica;
- gestione e coordinamento dei contenuti della intranet aziendale;
- funzione aziendale di Ufficio Stampa.

LA COMUNICAZIONE

Le attività di comunicazione si sviluppano in due macro aree, tra loro connesse:

Comunicazione interna e esterna, con funzioni di:

- Gestione della comunicazione istituzionale e della linea editoriale aziendale;
- Gestione dei rapporti di comunicazione e informazione con la stampa (rassegna stampa, comunicati stampa, conferenze stampa e predisposizione interventi della Direzione Aziendale);
- Organizzazione degli eventi dell'Azienda (convegni, inaugurazioni di nuovi servizi e strutture, ...);
- Gestione della concessione di patrocini e dell'utilizzo del logo aziendale;
- Supporto ai Gruppi di lavoro per progetti aziendali per la promozione della salute, le campagne di sensibilizzazione, ai fini della comunicazione con il cittadino;
- Coordinamento delle attività di realizzazione, installazione e restyling della cartellonistica e della segnaletica delle strutture aziendali;
- Collaborazione allo svolgimento alle indagini volte a rilevare bisogni e livelli di soddisfazione degli utenti e dei programmi di miglioramento conseguenti;
- Coordinamento della diffusione di informazioni all'interno dell'Azienda con l'obiettivo di sviluppare senso di appartenenza e cultura aziendale.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), con funzioni di:

- Ascolto del cittadino, gestione complessiva dei reclami, rilevazione dei bisogni;
- Informazioni generali sull'organizzazione e attività dell'Azienda: orientamento per l'accesso alla modulistica, assistenza alla compilazione della modulistica per accedere ai servizi;
- Supporto alle attività legate all'Accesso Civico;
- Orientamento per l'accesso ad informazioni specifiche relative agli atti e procedimenti;
- Suggerimenti e proposte rivolte al responsabile di struttura, per l'eliminazione dei disservizi.

GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

Sistema di gestione dei reclami

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è principalmente un servizio di comunicazione che riconosce e valorizza il diritto dei cittadini ad essere informati e ascoltati, a ricevere risposte chiare ed esaurienti, a riconoscere il loro diritto di presentare osservazioni, denunce e reclami.

L'URP favorisce il ruolo attivo dei cittadini e la loro partecipazione alle scelte dell'Azienda, secondo i principi di trasparenza e di semplificazione delle attività istituzionali.

Sulla pagina Urp del sito istituzionale dell'ASL Città di Torino è pubblicata la procedura aziendale per la Gestione ed Elaborazione delle Segnalazioni.

L'URP, tramite la procedura informatizzata per la gestione dei reclami, monitora e analizza le segnalazioni, producendo un report annuale, pubblicato sul sito istituzionale, consultabile da tutti gli stakeholder.

Sito Web istituzionale

www.aslcittaditorino.it è la fonte ufficiale di informazione dell'Azienda.

Il sito viene aggiornato in tempo reale, con particolare attenzione alle seguenti aree:

- sezione notizie "in evidenza"
- "come fare per..." sezione nella quale sono raccolte le richieste più frequenti relative ad attività e servizi rivolti al cittadino (scegliere il medico di medicina generale, richiedere l'esenzione ticket, richiedere l'assistenza protesica....)
- Sezione "strutture sanitarie"

e più in generale tutte quelle informazioni di interesse per i cittadini e per gli stakeholder .

Canale YouTube ASL Città di Torino

Su <https://www.youtube.com/channel/UCStq4LaQsNnOh-SNE0X0jZQ> vengono caricati i video informativi realizzati internamente e le videonotizie dell'ASL, uscite sui notiziari televisivi.

Pagina Facebook

Sulla pagina facebook dell'ASL Città di Torino <https://it-it.facebook.com/ASLcittaditorino> vengono rilanciate le informazioni utili al cittadino.

InAsl

InAsl è lo strumento necessario per migliorare la comunicazione interna, per semplificare i processi e ottimizzare i tempi, al fine di una condivisione più efficace di informazioni utili a tutti i livelli dell'organizzazione aziendale.

All'interno dell'area InAsL sono presenti le comunicazioni di interesse aziendale, gli avvisi per il personale, la rassegna stampa quotidiana, la modulistica, i documenti, le procedure etc...

Ufficio stampa

L'Ufficio Stampa seleziona, filtra e veicolare il flusso delle informazioni provenienti dall'interno dell'Azienda verso gli organi di informazione.

I suoi principali interlocutori sono i mass media: quotidiani, radio, tv, riviste, in grado di raggiungere precisi e circoscritti target di utenza così come il pubblico di massa in generale.

La diffusione delle principali informazioni rivolte ai cittadini attraverso la stampa, avviene mediante la redazione di **comunicati stampa**, nonché **interventi** dei vari professionisti dell'ASL Città di Torino in **trasmissioni nei principali canali televisivi e l'organizzazione di conferenze stampa**.

Il ricorso ai comunicati stampa risulta fondamentale nella gestione di casi di emergenza che, se non veicolati nel modo opportuno, possono risultare lesivi dell'immagine dell'Azienda (comunicazione di crisi).

Quotidianamente viene elaborata la **rassegna stampa**, che viene inviata a tutti i responsabili di struttura e ai titolari di incarichi di funzione; è pubblicata sulla InAsl (a disposizione di tutti i dipendenti), per offrire una panoramica sempre aggiornata sulle news in ambito sanitario / amministrativo.

La rassegna stampa è un utile strumento per monitorare l'immagine aziendale ed evidenziare sia le eccellenze dell'ASL che gli eventuali disservizi, ai quali è necessario dare sollecita risposta.

Carta dei Servizi aziendale

La Carta dei Servizi si configura come uno strumento fondamentale per:

- **fornire tutte le informazioni che possono facilitare il percorso dei cittadini nell'accesso ai servizi sanitari** presenti nel nostro territorio, al fine di utilizzare in modo più appropriato e in base alle proprie necessità le strutture sanitarie ospedaliere e territoriali;
- **tutelare i diritti di coloro che accedono ai servizi**, attraverso l'adozione di impegni finalizzati a migliorare l'organizzazione sanitaria e quindi la qualità dei servizi erogati.

Materiale di supporto per campagne informative e di promozione della salute

Vengono realizzati, sia in formato cartaceo che digitale, opuscoli, locandine, poster e in generale tutti gli strumenti necessari a supportare le Campagne informative promosse dai servizi aziendali.

Viene inoltre stampata, a richiesta del cittadino che si presenta presso l'URP, la Guida ai Servizi.

Roll-Up

Espositori avvolgibili predisposti in occasione di manifestazioni aziendali e campagne di informazione per comunicare la partecipazione dell'ASL Città di Torino all'evento.

Spot

Gli spot sono solitamente brevi e di impatto immediato; la combinazione di immagine e suono assicura un maggiore coinvolgimento dell'utenza perché cattura più facilmente l'attenzione. Gli spot consentono una comunicazione immediata, persuasiva e di facile memorizzazione per gli spettatori con un conseguente guadagno di visibilità per l'ASL.

Prodotti audiovisivi

I prodotti audiovisivi hanno una maggiore durata rispetto agli spot e illustrano attività specifiche, servizi o prestazioni di nuova istituzione o che si intende rilanciare.

Videoconferenze per riunioni con team dislocati su più sedi

Per facilitare la comunicazione e ridurre il rischio di contagio COVID 19, si è fatto ricorso alle videoconferenze per mettere in comunicazione i partecipanti ai lavori, rendendoli interattivi tra loro.

Mail dedicata alla comunicazione istituzionale

Account mail dedicato alla diffusione capillare di informazioni sia all'interno dell'Azienda.

Messaggio su Procedura Irisweb

IrisWeb è la procedura informatizzata per accedere alla gestione del proprio cedolino stipendi e del proprio cartellino delle presenze, con possibilità di allegare comunicazione aziendale a lettura obbligatoria.

DocSuite

Software per la gestione del protocollo informatico e la veicolazione della corrispondenza e dei documenti aziendali

Visual identity

Ogni atto comunicativo pone attenzione ad una corretta comunicazione visiva che include il logo, i colori aziendali, l'aspetto grafico e i font impiegati.

Nell'ottica di uniformare stile e contenuti della cartellonistica, viene realizzato il restyling della segnaletica interna ed esterna delle strutture dell'azienda attraverso l'utilizzo di segnaletica tradizionale affiancata dalla **cartellonistica murale**, realizzata con l'utilizzo del plotter da taglio con vinile colorato, scelto in base alle caratteristiche delle strutture e dei servizi; informazioni utili e percorsi condivisi con gli operatori delle Strutture, vengono posizionati su pareti e supporti, valorizzando gli ambienti sanitari.

L'arte come strumento di comunicazione

L'ASL utilizza una nuova forma di comunicazione, attraverso l'arte nei luoghi di cura, a beneficio delle esigenze dei sanitari e dei pazienti.

Attivazione di percorsi di comunicazione e di condivisione di emozioni, alla presenza e con il supporto di critici e storici dell'arte, in ambienti sanitari impreziositi dalla presenza di quadri.

Conferenza Aziendale di Partecipazione

La Conferenza Aziendale di partecipazione è composta da rappresentanti degli utenti e degli organismi del Terzo Settore e da rappresentanti dell'ASL Città di Torino.

La Conferenza facilita l'analisi e il confronto sulla qualità dei servizi e partecipa in modo collaborativo alla fase di elaborazione degli atti di programmazione dell'Azienda, con proposte volte a migliorare la qualità dei servizi, la soddisfazione dei beneficiari e degli operatori.

Mediazione Culturale

Rappresenta una funzione utile ad agevolare il processo di orientamento di cittadini provenienti da altre culture e favorire l'efficace svolgimento delle attività dei servizi dell'Azienda.

Giornate della trasparenza

Le giornate della trasparenza vengono realizzate su richiesta del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza per illustrare le iniziative e le attività promosse in materia di: trasparenza, prevenzione della corruzione e innovazione, con uno sguardo anche sulla dimensione del benessere organizzativo quale elemento complementare nella cultura della legalità.

LINEE STRATEGICHE E AZIONI

LINEE STRATEGICHE	AZIONI
Ascolto del cittadino	<p>Raccogliere e analizzare le segnalazioni pervenute all'URP: stesura di un report annuale sia per l'analisi dei risultati che le azioni di miglioramento</p> <p>Formazione del personale della SS.S. Relazioni Esterne sul tema della mediazione dei conflitti</p>
Comunicazione interna	<p>Progetto Oper-Arte: farmaco emozionale: incontri con il personale per migliorare la comunicazione tra gli operatori sanitari.</p> <p>Nei tanti progetti realizzati nell'ultimo biennio nei luoghi di cura dell'ASL Città di Torino, si è visto come l'arte possa essere un valido aiuto contro il burnout professionale degli operatori, perché capace di alleviare, anche solo per qualche istante, quella tensione emotiva a cui medici, infermieri e personale sanitario sono quotidianamente sottoposti.</p>
Promozione dell'empowerment del cittadino e dei rapporti con le associazioni	<p>Torino Jazz Festival e Mito-Settembre Musica: la musica nei luoghi di cura con concerti aperti alla popolazione.</p> <p>Partecipazione a eventi per promuovere corretti stili di vita salutari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campagna Vaccinazione HPV: Hey proteggiamoci veramente 4 febbraio 2022 • Giornata mondiale dell'epilessia 14 febbraio 2022 • Giornata malattie rare 28 febbraio 2022 • Sul sentiero blu: documentario sul viaggio di un gruppo di giovani autistici sull'antica via francigena, che si è realizzato attraverso il progetto Con-Tatto del Centro Regionale per i disturbi dello spettro autistico in età adulta - 28 febbraio 2022 • Presentazione risultati sperimentazione vaccino cubano Soberana Plus 4 marzo 2022 • Villaggio della Salute all'interno Just the Woman I Am 4-5-6 marzo 2022 • Giornata mondiale del rene Ospedale Oftalmico 10 marzo 2022 • Settimana mondiale del glaucoma 12 marzo 2022 • Nuovo polo odontoiatrico Poliambulatorio via Pacchiotti • Open Day TBC • Giornate dedicate alla prevenzione dell'udito in età scolare • Giornata mondiale per la consapevolezza dell'autismo 2 aprile 2022 • Giornate di Prevenzione Donna (Reale Foundation, Api Torino e Associazione Italiana Lorenzo Greco onlus)

	<ul style="list-style-type: none"> • Spid in ogni dove (Iniziativa per il rilascio gratuito dello Spid da parte dell'Associazione MigliorAttivaMente per aiutare il cittadino ad addentrarsi nella dimensione digitale) • Progetto Con-Tatto 1-5 maggio 2022 Road to Langhe curato dal Centro Regionale Disturbi Spettro Autistico in età adulta • Campagna di Vaccinazione contro lo Pneumococco e l'Herpes Zoster • Villaggio della Salute (Tennis & Friends) 17 e 18 settembre 2022 • Giornata Mondiale del Cuore (Associazione Lorenzo Greco onlus) 29 settembre 2022 • Giornata Mondiale dell'Allattamento, dall'1 al 7 ottobre 2022 • Giornata della Salute Mentale, 7 ottobre 2022
Inaugurazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Inaugurazione Terapia Intensiva Ospedale Maria Vittoria 18 gennaio 2022 • Inaugurazione Terapia Sub Intensiva Ospedale San Giovanni Bosco 18 febbraio 2022 • Inaugurazione Hospice via Farinelli 25 febbraio 2022 • Inaugurazione nuova sede Corso di Laurea in Infermieristica – Università degli studi di Torino – ASL Città di Torino 21 marzo 2022 • Inaugurazione nuovo presidio sanitario via Anglesio (13 aprile 2022) • Inaugurazione Terapia Semi Intensiva Ospedale Martini (maggio 2022) • Terapia Semi-Intensiva e Medicina d'Urgenza dell'Ospedale Martini, 27 maggio • La nuova Endoscopia dell'Ospedale Martini (9 settembre 2022) • Inaugurata la struttura sanitaria di via Montevideo 45 (21 settembre) • Altre inaugurazioni legate al PNRR in corso di definizione
Comunicazione murale	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzazione della cartellonistica murale in occasione delle inaugurazioni aziendali
Comunicazione visiva	<ul style="list-style-type: none"> • Immagini e video per la presentazione delle strutture aziendali, con pubblicazione delle informazioni sul sito internet aziendale
Aggiornamento del sito Aziendale e della InAsl	<p>Pubblicazione video sul canale YouTube ASL Città di Torino Inserimento e archiviazione sulla piattaforma docsuite delle pratiche relative alle istanze presentate dai cittadini e dalle associazioni di volontariato e tutela dei diritti dei cittadini.</p> <p>Il programma permette la classificazione delle segnalazioni in base alla tipologia del disservizio lamentato (aspetto clinico / logistico-strutturale / relazionale)</p>

MONITORAGGIO E LA VALUTAZIONE DEL PIANO

Il processo di valutazione consiste nel verificare la rispondenza tra la pianificazione e l'attuazione di ciò che è previsto dal piano, fino all'esame dell'efficacia e dell'efficienza dei processi di comunicazione che il piano stesso stabilisce attraverso:

- la verifica dell'efficienza e dell'efficacia delle singole azioni di comunicazione (congruenza tra obiettivi e strumenti)
- il monitoraggio periodico dei seguenti servizi di comunicazione: Rassegna Stampa, Realizzazione di campagne di comunicazione

DIFFUSIONE

Il Piano Comunicazione 2023 è pubblicato sul sito dell'ASL Città di Torino – nella sezione dedicata all'URP