



SSD COMUNICAZIONE, URP RELAZIONI ESTERNE, UFFICIO STAMPA

REPORT ATTIVITÀ 2023

Sommario

PREMESSA.....	3
Uffici relazioni con il pubblico – Trieste – Monfalcone – Gorizia.....	5
Rete per la lingua slovena.....	15
Numero verde sanità	16
Sito internet.....	17
<i>Andamento delle visite per mese.....</i>	<i>17</i>
<i>Pagine maggiormente visitate</i>	<i>17</i>
<i>File più scaricati.....</i>	<i>18</i>
Sito intranet.....	19
Ufficio stampa	20
<i>Social media</i>	<i>21</i>
<i>Facebook</i>	<i>22</i>
<i>Instagram, Twitter e Youtube</i>	<i>22</i>
CONCLUSIONI.....	24

PREMESSA

La SSD Comunicazione, URP, Relazioni Esterne e Ufficio Stampa è impegnata nell'attività di comunicazione e informazione integrata rivolta al personale aziendale, al cittadino e agli stake holders istituzionali attraverso diverse articolazioni:

- Uffici Relazioni con il Pubblico – sedi a Trieste, Gorizia e Monfalcone;
- Numero Verde Sanità 800 90 11 70;
- Ufficio Stampa;
- Sito web istituzionale;
- Intranet ASUGI
- Sportello lingua slovena (in applicazione dell'art. 8 L. 23.02.2001 n.38 "Norme a tutela della minoranza linguistica slovena nella Regione Friuli Venezia Giulia")

L'attività integrata di tutte le articolazioni della Struttura consente di fornire informazioni tempestive e di ricevere feedback immediati.

ARTICOLAZIONE	ATTIVITÀ	NUMERI				TOTALE
		Trieste	Gorizia	Monfalcone	Totale	
URP*	ELOGI	470	137	84	691	1388
	RECLAMI	113	100	48	261	
	SEGNALAZIONI	97	261	78	436	
	TELEFONO					53.973
	E-MAIL					21.185
	SPORTELLI					7437
NUMERO VERDE SANITÀ	TELEFONO					12.536
UFFICIO STAMPA	COMUNICATI STAMPA, AVVISI, EVENTI					708
	FOLLOWER FACEBOOK					9971
	POST PUBBLICATI FACEBOOK					>900
	FOLLOWER INSTAGRAM					1104
	FOLLOWER TWITTER					2.381
	POST PUBBLICATI TWITTER					>900
	YOUTUBE					53
SITO ISTITUZIONALE**	VISITE					1.178.978
SPORTELLO LINGUA SLOVENA	-ATTIVITÀ DI TRADUZIONE -SPORTELLO					377

*Fonte: Portale Regionale FVG <https://reclamiurp.sanita.fvg.it/> Anno 2023

**Fonte: Adobe Analytics INSIEL, Anno 2023

Uffici relazioni con il pubblico – Trieste – Monfalcone – Gorizia

L'articolo 8 della legge 150/2000 assegna all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) diverse funzioni cruciali, tra cui:

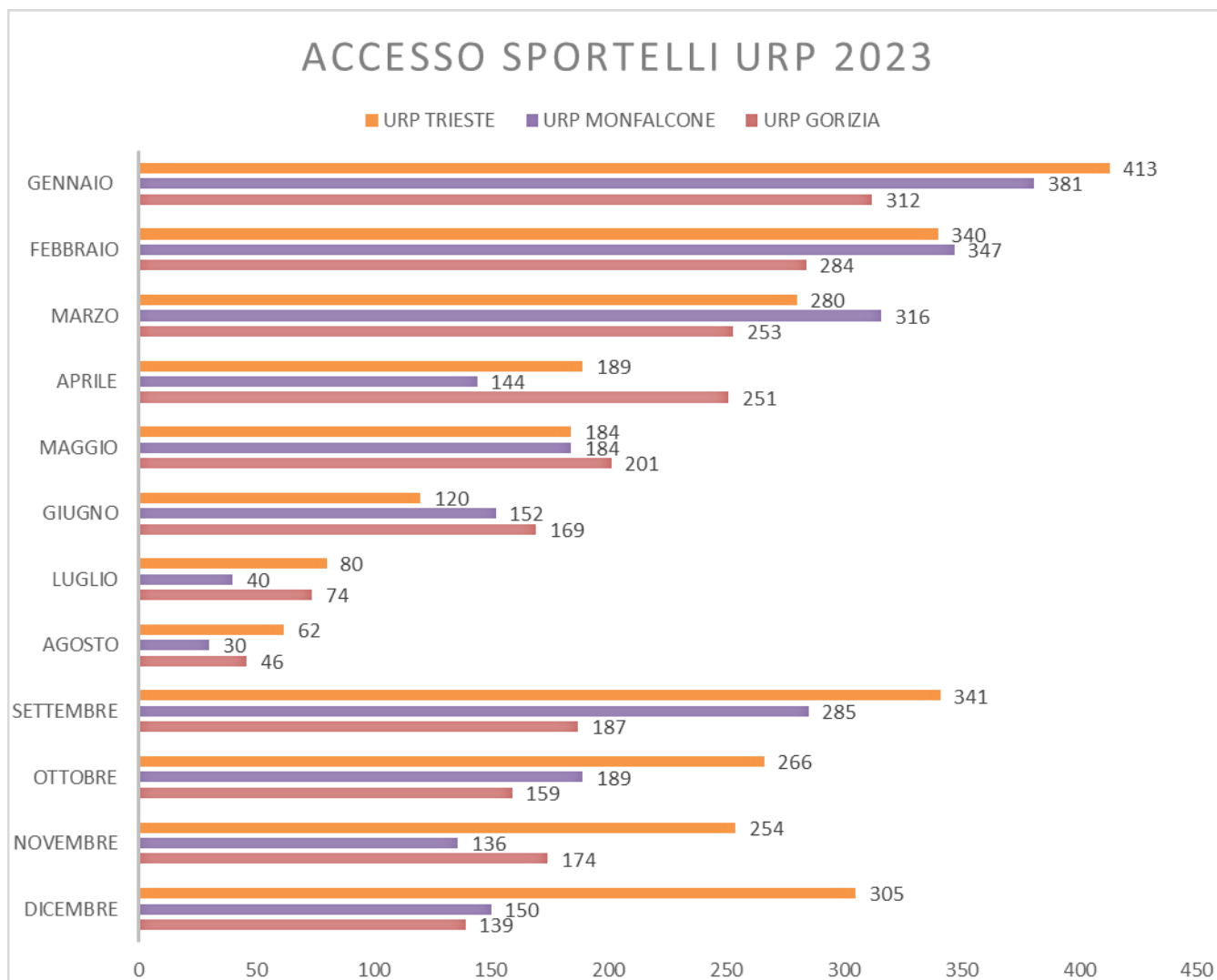
- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, accesso agli atti e partecipazione, conformemente alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modifiche;
- agevolare l'utilizzo dei servizi offerti ai cittadini, fornendo informazioni sulle disposizioni normative e amministrative, nonché sulle strutture e compiti dell'amministrazione;
- promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica, coordinare le reti civiche e gestire la comunicazione istituzionale online;
- favorire l'ascolto dei cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e del gradimento degli utenti;
- garantire lo scambio di informazioni tra l'ufficio e le altre strutture dell'amministrazione, promuovendo e organizzando la comunicazione interna;
- promuovere la comunicazione inter istituzionale, facilitando lo scambio e la collaborazione tra gli uffici per le relazioni con il pubblico di altre amministrazioni, anche attraverso la costituzione di reti di URP.

ASUGI attribuisce la massima importanza alla continua valutazione della qualità delle prestazioni in relazione alle esigenze e alle aspettative dei propri utenti, tenendo sempre presenti i principi generali sopra riportati. In tale ottica, gli Uffici Relazioni con il Pubblico aziendali sono concepiti come strumenti di ascolto continuo, coinvolgendo attivamente gli utenti nella raccolta e gestione delle loro segnalazioni. Queste ultime, unite alle altre iniziative di ascolto del cittadino, costituiscono importanti indicazioni per avviare processi di miglioramento nella qualità dei servizi, inserendoli nella pianificazione annuale delle attività dell'Azienda. La gestione delle segnalazioni non solo assicura la salvaguardia dei diritti alla salute, ma favorisce anche il coinvolgimento attivo degli utenti nel processo di valutazione della qualità dei servizi e delle prestazioni offerte.

Gli URP svolgono quindi un ruolo cruciale nel favorire e semplificare i rapporti tra i cittadini e l'Azienda. Consentono ai cittadini di esercitare il loro diritto di conoscere, partecipare e usufruire dei servizi offerti, risolvendo eventuali criticità non solo attraverso l'accesso diretto allo sportello, ma anche mediante contatti telefonici. I cittadini possono rivolgersi all'URP per ottenere informazioni su strutture, servizi offerti, equipe, procedimenti amministrativi gestiti dall'Azienda, modalità di accesso agli uffici e agli atti amministrativi, ecc.

L'Azienda si impegna a trattare i dati personali e particolari dei cittadini in ottemperanza al Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e al GDPR – Regolamento UE 2016/679 (vedi Regolamento di Pubblica Tutela ASUGI).

Dalle analisi effettuate gli elogi rappresentano circa il 50% delle segnalazioni formalizzate e riguardano soprattutto aspetti tecnico professionali e relazionali. Le segnalazioni e i reclami rappresentano rispettivamente il 31% e il 19% e riguardano principalmente l'accessibilità, le procedure amministrative e i tempi di attesa.



Di seguito si riportano i dati di elogi, segnalazioni e reclami divisi per strutture e aree interessate.

AREA GIULIANA 2023	Elogi	Reclami	Segnalazioni
Attività Amministrative - Distretto 1	4	1	1
Attività Amministrative - Distretto 2	2	-	-
Attività Amministrative - Distretto 3	1	1	1
Attività Amministrative - Distretto 4	1	-	-
Cure ambulatoriali e domiciliari continuità terapeutica - Distretto 2	1	-	-
DAI Cardiotoraco Vascolare	1	-	-
Direzione Sanitaria	-	-	2
Generale - Distretto 1	3	2	6
Generale - Distretto 2	4	2	4
Generale - Distretto 3	-	3	1
Generale - Distretto 4	1	3	2
Medicina Convenzionata	-	1	-
MMG PLS	-	1	1
MMG PLS - Distretto 2	-	1	-
MMG PLS - Distretto 3	-	2	-
Ospedale di Cattinara - generale	1	-	-
Ospedale di Comunità - Distretto 2	2	-	-
Residenze - Distretto 1	2	3	1
Residenze - Distretto 2	4	-	-
Residenze - Distretto 4	-	1	1
S.C. Accertamenti Clinici di Medicina Legale	-	-	1
S.C. Adulti e Anziani - Distretto 1	9	2	-
S.C. Adulti e Anziani - Distretto 2		-	1
S.C. Adulti e Anziani - Distretto 2	13	5	-
S.C. Adulti e Anziani - Distretto 3	9	1	1
S.C. Adulti e Anziani - Distretto 4	4	-	-
S.C. Anestesia e Rianimazione TIPO	3	-	-
S.C. Bambini, Adolescenti, Donne e Famiglie - Distretto 1	1	-	-
S.C. Bambini, Adolescenti, Donne e Famiglie - Distretto 1	3	-	-
S.C. Bambini, Adolescenti, Donne e Famiglie - Distretto 2	2	-	-
S.C. Bambini, Adolescenti, Donne e Famiglie - Distretto 4	13	-	-
S.C. Cardio Chirurgia	3	-	-
S.C. Cardiologia	15	-	-

S.C. Centro Salute Mentale "Domio"	1	-	-
S.C. Chirurgia Toracica	9	1	-
S.C. Coordinamento Professioni Sanitarie Area Giuliana	1	-	-
S.C. Dipendenze Area Giuliana	1	-	-
S.C. Direzione Medica Cattinara e Maggiore	1	1	4
S.C. Edilizia e Impianti Area Giuliana	-	2	3
S.C. Farmacia Ospedaliera Territoriale Area Giuliana	1	-	-
S.C. Fisica Sanitaria	1	-	-
S.C. Gastroenterologia	9	1	1
S.C. Gestione Risorse Umane - Area Giuridica e Formazione	-	-	2
S.C. Igiene e Sanità Pubblica	8	-	-
S.C. Igiene e Sanità Pubblica	-	1	-
S.C. Laboratorio Analisi Unico			1
S.C. Laboratorio Analisi Unico	2	-	-
S.C. Medicina Interna Trieste	6	2	-
S.C. Medicina Nucleare	1	1	-
S.C. Medicina Riabilitativa Trieste	12	-	-
S.C. Medicina Trasmfusionale	-	1	-
S.C. Nefrologia Dialisi Area Giuliana	9	1	-
S.C. Neurochirurgia	10	2	-
S.C. Oncologia Trieste	6	-	-
S.C. Patologie Cardiovascolari	1	-	-
S.C. Patologie Cardiovascolari	3	-	-
S.C. Patologie Diabetiche	2	1	-
S.C. Patologie Respiratorie	1	-	-
S.C. Pneumologia	15	1	1
S.C. Prevenzione Sicurezza Ambienti di Lavoro	-	-	1
S.C. Pronto Soccorso e Medicina d'Urgenza Cattinara	45	8	14
S.C. Provveditorato - Economato	-	3	1
S.C. Radiologia Ospedale Maggiore	-	1	2
S.C. Radioterapia	7	-	-
S.C. Terzo Settore	1	-	-
S.S. Pronto Soccorso	1	-	-
S.S.D. Chirurgia Senologica e Breast Unit	1	-	-

S.S.D. Comunicazione, URP, Relazioni Esterne, Ufficio Stampa	3	-	1
S.S.D. Disturbi del Comportamento Alimentare	1	-	-
S.S.D. Emergenze Territoriali	14	5	3
S.S.D. Gestione Rete delle Cure Palliative - Distretto 2	8	-	-
S.S.D. Governance Offerta Ambulatoriale	4	15	15
S.S.D. Oncologia Senologica e dell'Apparato Riproduttivo Femminile	1	1	-
S.S.D. Riabilitazione - Distretto 4	3	-	-
S.S.D. Riabilitazione Territoriale, Disabilità Motorie e Neurosensoriali Area Giuliana	1	-	-
S.S.D. Servizio Infermieristico Distrettuale	1	-	-
S.S.D. Servizio Infermieristico Distrettuale - Distretto 1	8	-	-
S.S.D. Servizio Infermieristico Distrettuale - Distretto 2	4	-	-
S.S.D. Servizio Infermieristico Distrettuale - Distretto 4	3	-	-
SC (UCO) Anestesia Rianimazione e Terapia Antalgica	1	-	-
SC Affari Legali e Assicurazioni	-	1	-
SC Gestione Prestazioni Sanitarie e Progettazione ed Attività Sociosanitaria	2	1	-
Servizio Professionale Assistenza Infermieristica e Ostetrica	1	-	-
Spazio Giovani San Marco	1	-	-
SSD Disturbi del Comportamento Alimentare Trieste	1	-	-
U.C.O. Anestesia e Rianimazione e Terapia Antalgica	12	-	1
U.C.O. Chirurgia Plastica	8	5	3
U.C.O. Clinica Chirurgia Vascolare ed Endovascolare	3	2	2
U.C.O. Clinica Chirurgica	20	2	2
U.C.O. Clinica Chirurgica Maxillofacciale e Odontostomatologia	3	2	-
U.C.O. Clinica Dermatologica e Centro MST	2	3	-
U.C.O. Clinica Medica	7	1	1
U.C.O. Clinica Neurologica	6	2	1
U.C.O. Clinica Oculistica	8	4	5
U.C.O. Clinica ORL	11	2	2
U.C.O. Clinica Ortopedica e Traumatologia	14	1	1
U.C.O. Clinica Patologie del Fegato	5	-	-
U.C.O. Clinica Psichiatrica - Centro Salute Mentale "Gambini"	1	-	-
U.C.O. Clinica Urologica	16	-	3
U.C.O. Ematologia	14	1	-

U.C.O. Geriatria	2	-	-
U.C.O. Malattie Infettive	5	-	-
U.C.O. Medicina Clinica	6	2	1
U.C.O. Medicina del Lavoro	-	-	1
U.C.O. Radiologia Diagnostica e Interventistica	13	4	2
TOTALE COMPLESSIVO	470	110	97

AREA ISONTINA 2023	Elogi	Reclami	Segnalazioni
Area Salute Mentale	-	1	5
Assistenza Medica Primaria, Ambulatoriale e Residenziale - MMG PLS - Distretto Alto Isontino Cormons	-	-	3
Centro prelievi Monfalcone	-	-	1
CUP regionale	-	1	-
Dipartimento Chirurgia Area Isontina	1	-	-
Dipartimento Rischio Clinico, Qualità, Accreditamento, Igiene e Sviluppo Organizzativo	-	1	-
Distretto Alto Isontino Cormons - Assistenza Medica Primaria, Ambulatoriale e Residenziale	-	-	3
Distretto Alto Isontino Cormons – Assistenza Medica Primaria, Ambulatoriale e Residenziale	-	5	-
Distretto Alto Isontino Cormons - Cure Palliative	2	-	-
Distretto Alto Isontino Cormons - Guardia Medica	-	-	1
Distretto Alto Isontino Cormons - MMG PLS	-	4	-
Distretto Alto Isontino Cormons - Poliambulatori	-	1	-
Distretto Alto Isontino Cormons - RSA	-	1	-
Distretto Alto Isontino Gorizia - Assistenza Medica Primaria, Ambulatoriale e Residenziale - MMG PLS	-	12	1
Distretto Alto Isontino Gorizia - Assistenza Specialistica Distrettuale	-	-	2
Distretto Alto Isontino Gorizia - Guardia Medica	-	2	-
Distretto Alto Isontino Gorizia - MMG PLS	1	10	7
Distretto Alto Isontino Gorizia - RSA	1	-	-
Distretto Alto Isontino Gorizia - Servizio Infermieristico Domiciliare	1	-	-
Distretto Alto Isontino Gradisca - Assistenza Medica Primaria, Ambulatoriale e Residenziale	2	1	1

Distretto Alto Isontino Gradisca - Poliambulatori	-	1	1
Distretto Basso Isontino Grado - Assistenza Medica Primaria, Ambulatoriale e Residenziale	-	1	1
Distretto Basso Isontino Grado - Servizio Infermieristico Domiciliare	-	-	1
Distretto Basso Isontino Monfalcone	-	5	10
Distretto Basso Isontino Monfalcone - Area Isontina 2022	13	-	-
Distretto Basso Isontino Monfalcone - MMG PLS	3	3	10
Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva	2	-	15
Generale	-	3	2
Generale - Distretto 3	-	1	-
Ospedale Gorizia	1	-	-
Ostetricia Ginecologia	8	-	5
Pediatria	-	2	-
Radiologia Gorizia Monfalcone	-	1	-
Riabilitazione	2	4	1
S.C. Accertamenti Clinici di Medicina Legale	1	2	-
S.C. Affari Legali e Assicurazioni	-	-	1
S.C. Anestesia e Rianimazione Gorizia	4	-	-
S.C. CardioChirurgia	1	-	-
S.C. Cardiologia	1	-	-
S.C. Cardiologia Gorizia e Monfalcone	1	3	11
S.C. Centro Salute Mentale Basso Isontino	-	1	-
S.C. Chirurgia Generale	10	6	9
S.C. Diabete e Centro Trattamento Piede Diabetico	1	2	1
S.C. Direzione Amministrativa Presidio Ospedaliero e Territorio Isontino	2	-	3
S.C. Edilizia e Impianti Area Isontina	-	2	-
S.C. Farmacia Ospedaliera Territoriale Area Isontina	-	1	-
S.C. Gestione Risorse Umane - Area Giuridica e Formazione	-	1	1
S.C. Igiene e Sanità Pubblica	-	5	1
S.C. Informatica e Telecomunicazioni	-	1	1
S.C. Laboratorio Analisi Unico	-	-	3
S.C. Medicina Interna Gorizia	-	3	13
S.C. Medicina Interna Monfalcone	2	3	3
S.C. Nefrologia e Dialisi Monfalcone	1	-	-

S.C. Neurochirurgia	-	-	2
S.C. Neurologia Gorizia	89	-	15
S.C. Oculistica	5	3	1
S.C. Oncologia Gorizia e Monfalcone	1	-	2
S.C. ORL	5	1	27*
S.C. Ortopedia	13	8	6
S.C. Pneumologia	-	1	1
S.C. Programmazione e Controllo di Gestione	-	1	-
S.C. Pronto Soccorso e Medicina d'Urgenza Gorizia	3	19	1
S.C. Pronto Soccorso e Medicina d'Urgenza Monfalcone	15	5	14
S.C. Radiologia Gorizia Monfalcone	4	2	69*
S.C. Sanità Pubblica Veterinaria	-	2	1
S.C. Servizio Prevenzione, Protezione, Gestione Ambientale e Sistema di Gestione Integrato	-	1	-
S.C. Urologia	6	4	1
S.S.D. Anestesia Rianimazione in Ambito Cardiovascolare	1	-	-
S.S.D. Comunicazione, URP, Relazioni Esterne, Ufficio Stampa	2	-	-
S.S.D. Emergenze Territoriali	-	1	-
S.S.D. Governance Offerta Ambulatoriale	3	4	5
S.S.D. Immuno-trasfusionale Gorizia e Monfalcone	6	-	-
S.S.D. Laboratorio SPOKE Area Isontina	2	4	2
S.S.D. Oncologia Senologica e dell'Apparato Riproduttivo Femminile	-	2	-
S.S.D. Riabilitazione Territoriale, Disabilità Motorie e Neurosensoriali Area Isontina	1	2	15
Servizio Professionale Assistenza Infermieristica e Ostetrica	1	-	-
U.C.O. Anatomia e Istologia Patologica	-	1	1
U.C.O. Chirurgia Plastica	2	-	-
U.C.O. Clinica Dermatologica e Centro MST	1	4	57*
U.C.O. Clinica Ortopedica e Traumatologia	-	-	1
U.C.O. Radiologia Diagnostica e Interventistica	-	-	1
TOTALE COMPLESSIVO	221	155	339

**Nel conteggio rientrano le segnalazioni sui tempi di attesa, inseriti nella prima parte del 2023; successivamente si è deciso di non inserirle più come segnalazioni nel Portale regionale per snellire le procedure e rispondere tempestivamente alle richieste degli utenti, al fine di ridurre al minimo il disagio percepito dal cittadino.*

Proprio per quanto riguarda la garanzia del rispetto dei tempi di attesa, gli Uffici Relazioni con il Pubblico, in collaborazione con la SSD Governance Offerta Ambulatoriale, hanno dedicato particolare impegno nel monitoraggio continuo del rispetto dei tempi di attesa per l'offerta di servizi specialistici ambulatoriali. Nel 2023 l'URP di ASUGI ha ricevuto più di 50.000 telefonate, gestito più di 20.000 email e più di 7.000 attività di presa in carico di richieste effettuate allo sportello.

Di seguito vengono elencate le aree tematiche, che esulano dalla registrazione nel Portale regionale, per le quali sono state registrate la maggior parte delle richieste da parte degli utenti. Si tratta di temi trasversali, che coinvolgono più articolazioni aziendali.

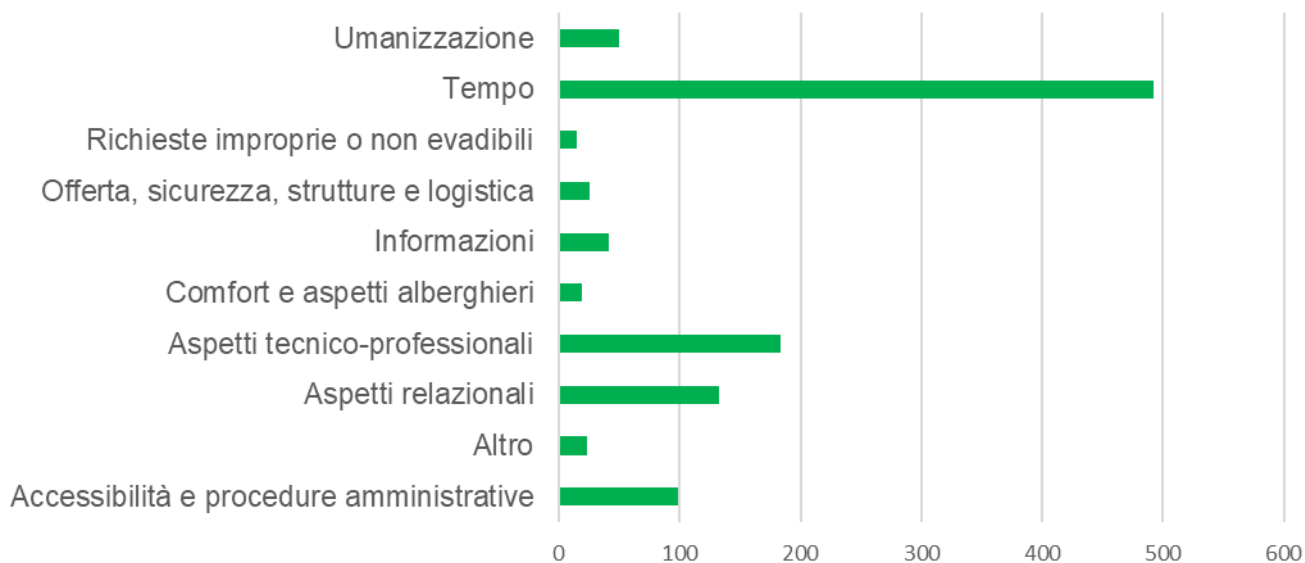
- Verifica tempi di attesa
- Informazioni per chiamate da fuori provincia
- Sportelli amministrativi
- MMG e PLS
- Esenzioni status e reddito
- Cup – prenotazioni, ritiro referti, privacy

Di seguito invece riportiamo le segnalazioni e i reclami suddivisi per categoria:

Distribuzione segnalazioni e reclami per categoria

Trimestre	I	II	III	IV	Tot annuale
Segnalazioni distinte	173	179	188	164	704
	I	II	III	IV	Totale annuo per contenuto
Accessibilità e procedure amministrative	34	18	21	25	98
Altro	8	7	3	5	23
Aspetti relazionali	37	28	47	20	132
Aspetti tecnico-professionali	49	45	34	55	183
Comfort e aspetti alberghieri	3	8	3	5	19
Informazioni	7	12	10	12	41
Offerta, sicurezza, strutture e logistica	5	5	7	8	25
Richieste improprie o non evadibili	3	3	7	2	15
Tempo	94	137	159	102	492
Umanizzazione	14	9	13	14	50
Tot per trimestre	254	272	304	248	1.078

Rappresentazione grafica



Rete per la lingua slovena

Nel triennio 2022-2024, ASUGI ha confermato la sua partecipazione alla "Rete per la lingua slovena nella P.A. del Friuli Venezia Giulia" e al "Bando per iniziative progettuali riguardanti l'uso della lingua slovena nella pubblica amministrazione per gli anni 2022, 2023, 2024". La partecipazione si è concretizzata nell'ottenimento dei finanziamenti per l'assunzione di due risorse dedicate all'attività di traduzione e al supporto front e back office, a partire dal 1° marzo 2022.

Nel contesto delle attività dell'ufficio stampa, della comunicazione e del sito aziendale, nel corso del 2023, è stata fornita consulenza e sono state effettuate traduzioni di comunicati stampa e avvisi in lingua slovena (per un totale di più di 300 news, circa 40 avvisi). Queste traduzioni sono state successivamente pubblicate sul sito aziendale e sui canali social. Inoltre, sono state gestite traduzioni e revisioni di materiale informativo, modulistica aziendale, libretti, guide ai servizi, certificati richiesti dalle strutture aziendali e altro materiale richiesto dagli utenti (più di 30 traduzioni complesse).

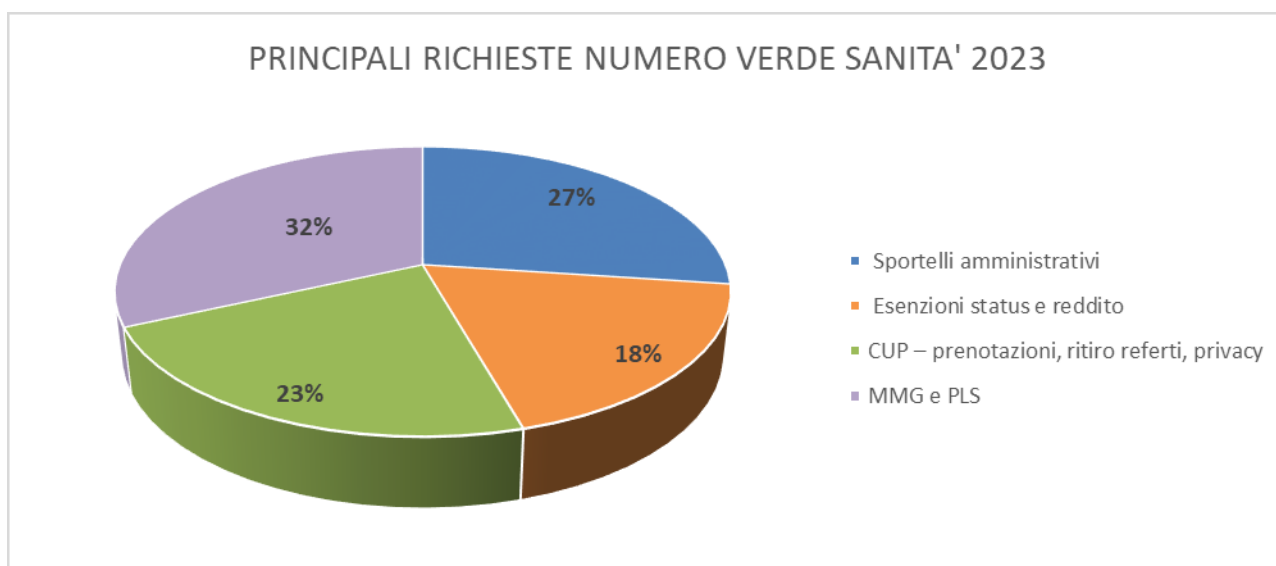
La collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è quotidiana e all'interno di essa sono state svolte attività di front e back office, che comprendono l'ascolto e l'assistenza ai cittadini, la verifica della qualità dei servizi erogati e il feedback ricevuto. Sono stati gestiti inoltre reclami, segnalazioni ed elogi, fornendo risposte tramite email e di persona.

Numero verde sanità

Il Numero Verde Sanità, un servizio di supporto anche per gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP), fornisce informazioni sui servizi dell'Azienda e sulle modalità di accesso. A differenza dell'URP, non si occupa della gestione pratica diretta dell'utente, ma funge da canale di orientamento per coloro che desiderano collegarsi con l'Azienda o necessitano di informazioni di carattere generale.

Durante l'anno il Numero Verde Sanità ha preso in carico più di 12.500 chiamate.

L'attività ha registrato un maggior numero di richieste inerenti quattro grandi tematiche:

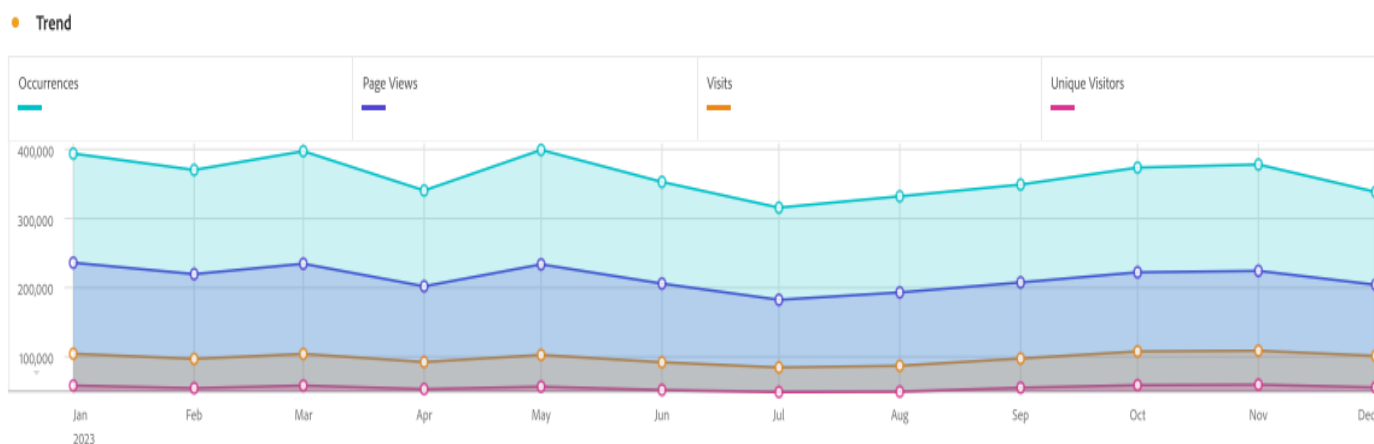


Sito internet

Il sito internet istituzionale rappresenta il principale strumento di comunicazione e in quanto tale svolge un ruolo chiave nell'adempiere agli obblighi di trasparenza. Nel 2023 sono state registrate 1.178.978 visite.

La home page è dedicata alla messa in evidenza di avvisi, variazioni sui servizi e news. Questo approccio consente di fornire in modo tempestivo informazioni rilevanti ai visitatori, garantendo una comunicazione chiara e immediata sugli sviluppi, le modifiche e le novità relative ai servizi offerti.

Andamento delle visite per mese



Il picco di visite al sito internet istituzionale è stato registrato nel mese di novembre, con un totale di 108.696 visite e 59.674 visitatori unici. Al contrario, il periodo di minor consultazione è risultato essere luglio, con 84.513 visite complessive e 49.604 visitatori unici. A differenza dell'anno precedente, in cui vi erano picchi correlati alle ondate di COVID, soprattutto a gennaio, nel corso del 2023 le visite al sito sono rimaste costanti durante tutto l'anno.

Pagine maggiormente visitate

Le pagine più visitate sono state, nell'ordine:

- Medici di base e pediatri di libera scelta
- Concorsi e avvisi
- Scelta/ revoca del medico di medicina generale.

File più scaricati

Nel 2023 i cinque documenti più scaricati dal sito sono stati:

- Il modulo per la scelta del medico di medicina generale e il pediatra di libera scelta
- La richiesta registrazione esenzione malattie croniche e invalidanti, malattie rare, invalidità civile, gravidanza e maternità responsabile
- Il modello di delega per gli sportelli amministrativi.

Sito intranet

La pubblicazione sul sito intranet prevede un costante e quotidiano aggiornamento delle seguenti sezioni:

- Circolari
- Modulistica, consensi, procedure e protocolli
- Box covid
- Corsi di formazione e pubblicazione delle relative news
- Redazione e pubblicazione di news
- Rischio clinico, qualità, accreditamento
- SC prevenzione e protezione e gestione ambientale sistema di gestione integrato
- SSD comunicazione, urp, relazioni esterne, ufficio stampa
- Prontuario farmaceutico aziendale
- Menù personale e degenti
- Corso di laurea in infermieristica
- Corsi di laurea delle professioni sanitarie

Durante l'anno, un notevole impegno è stato dedicato all'implementazione del portale Intranet, con particolare attenzione alla conformità agli Standard dell'Accreditation Canada. Ciò ha richiesto una collaborazione proattiva con le diverse strutture aziendali per garantire l'aggiornamento continuo dei contenuti del portale. La Rubrica aziendale è stata costantemente allineata al nuovo Atto aziendale.

Nel corso del 2023, la SSD CUREUS ha pubblicato complessivamente 392 circolari e 848 news, oltre a contenuti relativi alla Formazione aziendale, procedure e protocolli. Questo sottolinea l'impegno costante della SSD nella comunicazione interna.

La collaborazione tra la SSD Comunicazione e Insiel si è rafforzata notevolmente per la progettazione e la realizzazione del nuovo Intranet aziendale. Il nuovo portale è attualmente in fase di allestimento e aggiornamento, con una struttura basata sull'organigramma aziendale e una grafica migliorata per garantirne l'accessibilità e la facilità d'uso. Attualmente, il 75% dei contenuti del vecchio portale è già stato trasferito sul nuovo.

La stretta collaborazione con le strutture aziendali rimane di fondamentale importanza per la selezione e l'aggiornamento dei documenti destinati alla nuova piattaforma, garantendo così un ambiente informativo completo e aggiornato per l'intera organizzazione.

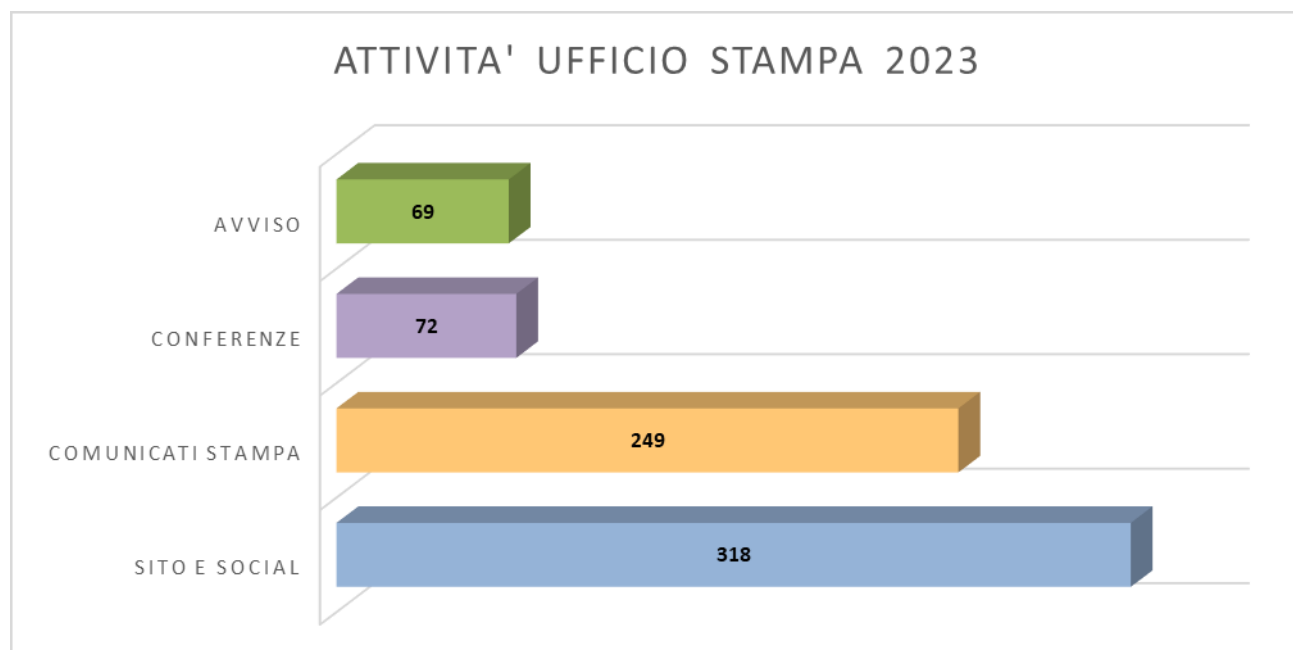
Ufficio stampa

L'Ufficio Stampa svolge un ruolo chiave all'interno di ASUGI, in quanto gestisce i rapporti con i media e gli organi di informazione per tutta l'azienda. Tra le sue attività rientrano la redazione e la diffusione di comunicati stampa, avvisi, repliche e articoli. Inoltre, l'Ufficio Stampa organizza conferenze stampa, eventi e specifiche campagne di informazione, prevenzione e promozione della salute nell'area giuliana e isontina.

Si tratta di un importante canale di comunicazione sia interno che esterno, poiché permette di dare evidenza e diffusione di informazioni di fondamentale importanza per la popolazione, ad esempio le variazioni sui servizi che generalmente interessano gli spazi e i servizi ospedalieri e territoriali.

Inoltre, la comunicazione interna è garantita attraverso la diffusione mensile della Newsletter aziendale, contenente le notizie più rilevanti del mese a tutti i dipendenti dell'Azienda e anche attraverso l'invio costante dei comunicati stampa ai referenti della comunicazione interna, ovvero personale sanitario e non, decretato dal Direttore Generale, al fine di intrattenere i rapporti con l'Ufficio Stampa per lo scambio di notizie, promozione di iniziative e ogni tipo di comunicazione da diffondere alla cittadinanza.

Alla fine 2023 si contano più di 700 attività, di cui più di 200 comunicati stampa, più di 300 post su sito e social aziendali, più di 60 avvisi, e oltre 70 conferenze stampa. Inoltre sono stati realizzati più di 30 servizi giornalistici televisivi (Pillole) a cura dei partner di ASUGI – Telequattro, Teleantenna e Udinese TV. I servizi televisivi riguardano le iniziative promosse o patrocinate dall'Azienda e le interviste fatte ai professionisti su tematiche di interesse generale.



Nel corso del primo semestre gli argomenti trattati sono stati:

- Eventi promossi da ASUGI (30%),
- Comunicazioni sulle variazioni dei servizi (15%),
- Eventi patrocinati (11%),
- Promozione delle giornate di sensibilizzazione (5%),
- Studi di ricerca (5%),
- Informazioni su MMG (4%),
- Donazioni (4%),
- Accordi (4%)

Social media

L'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina sfrutta in modo attivo e strategico i social media come strumento fondamentale per raggiungere, informare, ascoltare e coinvolgere la propria utenza, perseguendo obiettivi istituzionali e di interesse generale.

La presenza su piattaforme come Twitter, Facebook, Instagram e Youtube permette all'Azienda di interagire direttamente con una vasta gamma di utenti. Questo coinvolgimento include la risposta a domande e commenti, nonché la gestione di eventuali notizie false, contribuendo a mantenere un dialogo aperto e trasparente. In particolare, durante periodi di emergenza, l'uso crescente dei social media da parte dei cittadini ha beneficiato della facilità di accesso da diversi dispositivi (PC, mobile, tablet) e in qualsiasi momento della giornata.

I contenuti pubblicati coprono diversi ambiti, tra cui informazioni dettagliate sull'attività e i servizi offerti dall'Azienda, la promozione di incontri ed eventi, la diffusione di materiale informativo aziendale, la divulgazione di conoscenze che promuovono stili di vita sani, opportunità di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini, comunicazioni aziendali e aggiornamenti in situazioni particolari. Questa presenza online consente all'Azienda di mantenere un contatto diretto e tempestivo con la comunità, contribuendo in modo significativo al suo impegno nella promozione della salute e nella diffusione di informazioni accurate.

Facebook

L'utilizzo strategico di questa piattaforma da parte della SSD CUREUS dimostra come la comunicazione sui social media sia un elemento chiave per diffondere informazioni alla cittadinanza e all'utenza. I post pubblicati su questo canale consentono alla popolazione di essere informata su campagne, iniziative ed eventi promossi dall'Azienda, inclusi quelli aperti a tutta la comunità, come le campagne di screening gratuite.

Durante il 2023 il numero di follower della pagina Facebook di ASUGI ha avuto un incremento (da 9.564 follower a fine dicembre 2022 a 9.971 a dicembre 2023). Il dato suggerisce un aumento dell'interesse e dell'adesione della comunità online alle informazioni e alle attività dell'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina.



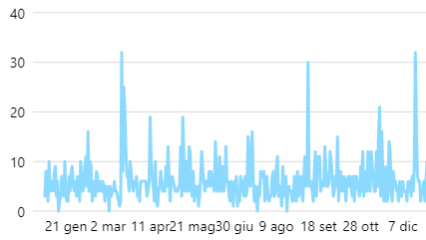
I dati relativi alle visite alla pagina Facebook di ASUGI nel 2023 evidenziano un aumento rispetto all'anno precedente, con un totale di 68.920 visite e una media giornaliera di 300 visite, rispetto alle 38.179 visite registrate nel 2022. Questo aumento sottolinea l'efficacia della comunicazione esterna attraverso i social media, con particolare attenzione alla pagina Facebook di ASUGI, che funge da ponte diretto verso il sito istituzionale dell'Azienda.

Instagram, Twitter e Youtube

Il profilo Instagram è stato aperto nel mese di febbraio 2021 – in concomitanza con l'apertura delle vaccinazioni anti Covid – per cercare di raggiungere anche la fascia di popolazione più giovane, ad integrazione degli altri canali istituzionali esistenti. Nel 2023 nell'account è stato riscontrato un aumento delle visite alla pagina Instagram rispetto agli anni precedenti: la pagina ha infatti raggiunto 2.241 visite al profilo rispetto alle 1.931 visite del 2022.

Visite al profilo Instagram ①

2241 ↑ 17.1%



Interazioni con i contenuti ⓘ

133 ↑ 100%

Follower ⓘ

In totale

1104

Twitter e Youtube risultano essere dei mezzi di comunicazione funzionale per divulgare le informazioni all'esterno.

Il canale Youtube conta un totale di 961 iscritti e 53 video pubblicati nel 2023. Sul canale vengono pubblicate le "Pillole" degli eventi organizzati dall'Azienda e le interviste fatte dai media locali ai professionisti dell'Azienda.



Nel 2023 la pagina Twitter ha raggiunto un totale di 2.381 follower e si è verificato un aumento del tasso di interazione del 5%, con i tweet, i clic sui link e i mi piace.

CONCLUSIONI

ASUGI adotta una strategia di comunicazione integrata che rispecchia le direttive della Regione, veicolando informazioni attraverso canali istituzionali e media. La personalizzazione del registro linguistico, adattato al pubblico di riferimento, garantisce il raggiungimento efficace degli obiettivi comunicativi.

L'importanza attribuita all'informazione e alla comunicazione è fondamentale per un intervento tempestivo nella prevenzione della diffusione di informazioni erranee. A questo scopo, il servizio attua un monitoraggio costante delle notizie in circolazione e adotta provvedimenti per smentire o richiedere modifiche a post e articoli. La risposta immediata alle domande è garantita attraverso la fornitura di informazioni precise e trasparenti. La gestione delle criticità è un processo continuo reso possibile grazie all'integrazione di tutte le attività di comunicazione, sia interne che esterne, compresi i social network e i rapporti con i media.

Il monitoraggio e il coordinamento delle informazioni non si limitano all'interazione esterna, ma sono altrettanto cruciali all'interno dell'amministrazione stessa. Nel contesto della salvaguardia del principio della centralità del cittadino, e considerando la rilevanza strategica della comunicazione all'interno dell'Azienda, specialmente in vista della recente riorganizzazione aziendale, è emersa la necessità di designare dei referenti della comunicazione aziendale presso i vari servizi, accreditando una formazione specifica, intitolata "La comunicazione interna: strumento strategico di organizzazione e miglioramento continui". Nel corso dell'anno, sono stati pianificati regolarmente incontri tra i referenti della comunicazione delle diverse strutture ASUGI e lo staff della SSD CUREUS responsabile della gestione del sito internet e dell'intranet ASUGI.

Il secondo corso di formazione sul campo, dal titolo "Competenze comunicative e relazionali per attività di front-office per URP e Numero Verde Sanità e SSD Governance Offerta Ambulatoriale", è stato progettato per sviluppare competenze specifiche in ambito comunicativo e relazionale. L'obiettivo era fornire al personale gli strumenti utili per gestire e prendere in carico le richieste dei cittadini con esigenze di salute, orientandoli efficacemente nei percorsi interni di ASUGI. La sua realizzazione è stata motivata dall'attività sinergica promossa per ridurre le liste d'attesa in ASUGI e gestire le criticità correlate. In questo contesto, la formazione si è concentrata sulla valorizzazione delle competenze comunicative e relazionali necessarie per garantire un efficace front-office, contribuendo così al miglioramento complessivo della gestione delle richieste e delle criticità legate alla salute dei cittadini.

In data 11 maggio 2023 è stato inoltre sottoscritto l'Accordo Quadro tra ASUGI e l'Università degli Studi di Trieste, finalizzato alla creazione di una rete di referenti interaziendali per la comunicazione integrata per attività di comune interesse. Le attività vengono gestite in sinergia tra la SSD Comunicazione, URP, Relazioni Esterne e Ufficio Stampa e l'Ufficio Supporto alla Divulgazione Scientifica e l'Unità di Staff Comunicazione e Relazioni Esterne - Ufficio Stampa di UNITS.

La collaborazione tra gli enti sul territorio è essenziale per fornire al cittadino informazioni coerenti e

scientificamente fondate, promuovendo la salute e affrontando le tematiche socio-sanitarie e gli eventi di rilevanza. L'accordo si rivela fondamentale per la gestione di eventi co-organizzati, permettendo un coordinamento organizzativo che coinvolge i referenti di ASUGI e dell'Università. La diffusione attraverso i social media di programmi informativi e preventivi, comunicazioni di emergenza, divulgazione scientifica e la valorizzazione delle buone pratiche e dei percorsi assistenziali sono parte integrante di tale collaborazione.