



**Civico Di Cristina Benfratelli**  
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

Allegato "A"

001503

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Piazza Nicola Leotta, 4  
90127 Palermo

Telefono 800272028  
091 6664714 – 6664687 -6662358 –  
6662214 - 6666084

**EMAIL**

[urp@arnascivico.it](mailto:urp@arnascivico.it)

**WEB**

[www.arnascivico.it](http://www.arnascivico.it)

## **Piano di Comunicazione anno 2023**

### **ANALISI DELLO SCENARIO**

Un passo fondamentale per la costruzione di un piano di comunicazione è l'analisi dello scenario, con cui si intende :

- il contesto generale di riferimento (il contesto geografico, territoriale, socio-economico);
- il contesto di settore (ovvero le caratteristiche del mercato in cui opera un determinato servizio);
- il contesto organizzativo (cioè le caratteristiche dell'azienda).

Quale tipo di scenario considerare è una scelta che dipende dall'obiettivo strategico dal quale partiamo. Entrano in gioco non solo le variabili di tipo macro relative, ad esempio, alla popolazione, al clima, al reddito, al posizionamento sociale, ma anche altre variabili legate direttamente all'obiettivo strategico sul quale le azioni di comunicazione andranno ad incidere.

La Missione dell'ARNAS "Civico,Di Cristina,Benfratelli" è quella di soddisfare i bisogni e le aspettative di salute di ogni cittadino, assicurando in qualsiasi circostanza, la cura più adeguata, senza alcuna discriminazione di sesso, età, razza, nazionalità, religione, condizione sociale. Oltre che struttura di riferimento regionale e di rilievo nazionale per l'alta specializzazione, l'ARNAS svolge in particolare il ruolo di ospedale generale per la Città Metropolitana di Palermo e di ospedale pediatrico regionale (art. 4 – Atto Aziendale – Deliberazione n. 964 del 14/07/2022 ).



**Civico Di Cristina Benfratelli**  
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

Nel caso dell'azienda "A.R.N.A.S. Civico Di Cristina Benfratelli" l'analisi del contesto deve riferirsi a quello generale di riferimento e a quello organizzativo. Per il primo si intende il bacino di utenza dell'azienda che, in questo caso, oltre agli abitanti delle zone limitrofe all'A.R.N.A.S., si estende, corrispondendo all'incirca, con l'intera popolazione cittadina, intesa anche come istituzioni e associazioni.

L'Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione Civico - Di Cristina - Benfratelli è stata formalmente costituita con la Legge Regionale n.5 del 14 aprile 2009 ed attivata giusto Decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 338 del 31.08.2009. Ai sensi e per gli effetti di legge, l'Azienda ha personalità giuridica pubblica ed autonomia imprenditoriale. La sede legale è fissata in Palermo, con indirizzo in Piazza Nicola Leotta n°4, e la partita IVA è la seguente: 05841770828.

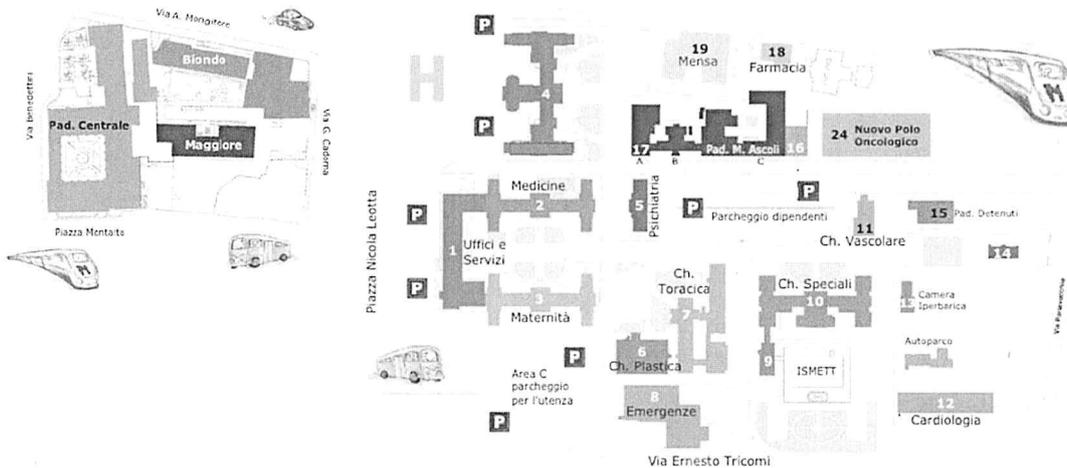
L'ARNAS Civico di Palermo è collocata nel contesto urbano della città di Palermo con due Presidi, il PO Civico e il PO G. Di Cristina, unico Presidio Pediatrico in ambito Regionale:

- Presidio "Civico", ospedale generale dotato di dipartimento di emergenza, centrale operativa per la gestione dell'emergenza territoriale, centro oncologico e di tutte le unità operative di diagnosi e cura a basso, medio ed elevato livello di assistenza, con discipline ad alta specializzazione;
- Presidio "Giovanni Di Cristina", ospedale pediatrico dotato di area d'emergenza, trauma center pediatrico, e di tutte le unità operative utili ad assicurare un'assistenza specialistica pediatrica pluridisciplinare, di alta specialità e per le malattie rare.



## Civico Di Cristina Benfratelli

Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione



L'Azienda, unitamente alle altre Aziende ospedaliere dell'area metropolitana, completa la rete sanitaria pubblica della provincia di Palermo con un'offerta sanitaria fra le più importanti e complete dell'intera Regione, opera in un'area fortemente urbanizzata, con una popolazione di 1.208.819 abitanti (fonte ISTAT – anno 2020) distribuita in 82 comuni. La densità abitativa della popolazione provinciale è pari a 241,3 abitanti per Km<sup>2</sup>.

L'ARNAS Civico istituzionalmente costituisce il principale punto di riferimento per le attività ad alta specializzazione nell'ambito dell'intero bacino occidentale siciliano, sia per le attività di ricerca applicata, sia per le attività diagnostiche e terapeutiche. Riveste il ruolo di Hub regionale di quasi tutte le reti dell'emergenza (Infarto Miocardico Acuto, Stroke, Politrauma), delle reti cliniche e di quelle legate alle malattie rare.

Di conseguenza i messaggi provenienti dall'azienda saranno chiari e semplici per facilitare la comprensione delle classi meno colte, *non potendo elaborare diversi messaggi per i diversi destinatari, è meglio avvicinarsi ai destinatari più svantaggiati.*

Per quanto riguarda il contesto generale di riferimento è da considerare, anche, la capacità attrattiva dell'Azienda a livello regionale; a tal proposito si riportano i risultati dell'analisi sulla mobilità attiva.



**Civico Di Cristina Benfratelli**  
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

Tale analisi favorisce l'individuazione degli ambiti territoriali per i quali l'Azienda costituisce un particolare centro di riferimento.

I risultati sono relativi a situazioni di degenza ordinaria (DO), day hospital (DH), day service (DS) e attività ambulatoriale riferiti all'anno 2021.

Azienda Ospedaliera Civico G. Di Cristina Benfratelli

ATTIVITA' PRODUTTIVE AZIENDALI - DISTRIBUZIONE PER ASP DI RESIDENZA - ANNO 2021

Flusso	Indicatore	Az. Asp. 201 (Ag)	Az. Asp. 202 (Cl)	Az. Asp. 203 (CT)	Az. Asp. 204 (En)	Az. Asp. 205 (Me)	Az. Asp. 206 (Pa)	Az. Asp. 207 (Rg)	Az. Asp. 208 (Sr)	Az. Asp. 209 (Tp)	Mobilità Extra Regione	Mobilità Stranieri (Compresi STP ed ENI)	Totale	
Flusso "A"	Attività di Ricovero Ordinario	Numero Dimessi Totali	1.074	248	48	56	162	18.150	30	15	1.147	260	205	21.395
Flusso "A"	Attività di Ricovero Day Hospital	Numero Dimessi Totali	178	50	7	9	45	2.950	1	4	222	28	10	3.504
Flusso "A"	Attività di Ricovero Ordinario + Day Hospital	Numero Dimessi Totali	1.252	298	55	65	207	21.100	31	19	1.369	288	215	24.899
Flusso "DSAO"	Attività di Day Service	Numero Dimessi Totali	283	99	9	13	30	5.031	5	4	393	19	14	5.900
Flusso "C"	Attività Ambulatoriale per esterni	Numero Prestazioni	17.327	4.331	1.738	1.267	3.219	497.952	971	385	19.220	1.805	2.723	550.938
Flusso "C_PS"	Attività Ambulatoriale per esterni richiesta da PS	Numero Prestazioni	4.495	979	459	264	844	357.580	106	112	4.389	4.639	1.947	375.814

Flussi Informativi e Monitoraggio Strategico



**Civico Di Cristina Benfratelli**  
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

Ciò indica che l'A.R.N.A.S. dovrà continuare ad assumere un ruolo trainante nel settore della comunicazione nei confronti delle istituzioni sanitarie siciliane, infatti l'Azienda è stata confermata al vertice della sanità siciliana da parte della Regione nell'ambito del nuovo SSR.

Per il 2023 questa Azienda migliorerà la reciproca informazione fra L'U.R.P. dell'Azienda stessa e gli UU.RR.PP. delle altre istituzioni sanitarie come prescritto dall'Art. 5 punto 5 del Regolamento di organizzazione dell'U.R.P.

( Delibera n.267 del 20/02/2004 ) e dall'art.7 dell'Atto Aziendale (Delibera n.2021/0563) ove è espressamente previsto che l'Azienda promuove lo sviluppo di attività legate alla comunicazione, favorisce la collaborazione con le altre aziende sanitarie e i soggetti preposti direttamente o indirettamente alla tutela della salute delle persone a livello nazionale e internazionale, oltretutto essere orientata a sviluppare un modello sinergico di rete individuando diversi possibili livelli di collaborazione con altre aziende.

La valutazione dello scenario interno all'azienda non può prescindere dall'analisi dell'identità e dell'immagine dell'organizzazione.

Un famoso assioma della comunicazione sostiene che *"non si può non comunicare"*. Ciò che ci pare utile aggiungere è che questa comunicazione non evitabile ha sempre a che fare con l'identità di chi, persona o istituzione, viene individuato come la fonte, anche inconsapevole di tale comunicazione.

Mentre l'identità di una fonte comunicante è costituita dalle caratteristiche distintive che la stessa fonte riconosce e decide come proprie, l'immagine è il risultato del processo di comunicazione della propria identità.



**Civico Di Cristina Benfratelli**  
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

Alla determinazione di tale risultato concorrono più fattori: l'identità del destinatario e del comunicante, il complesso dei discorsi retrospettivi, correnti e prospettivi espressi su quella fonte, la mediazione simbolica fra i soggetti in relazione.

Occorre perciò analizzare e valutare la percezione di immagine che si ha dell'azienda all'esterno di essa; naturalmente ricerche approfondite richiedono più denaro e più tempo, variabili quasi sempre molto limitate.

Altri indicatori per lo studio dell'immagine percepita, come, ad esempio, il sito web dell'azienda e i link per i siti dei reparti, evidenziano la necessità di implementare gli stessi.

Altro indicatore dell'immagine è quello di supportare lo sviluppo della comunicazione interna fra l'URP e le articolazioni interne aziendali, l'art.7 c.4 dell'Atto Aziendale ribadisce che l'Azienda promuove lo sviluppo delle attività legate alla comunicazione mediante scelte organizzative e strategiche che influiscono positivamente sulla visibilità e sull'immagine dell'Azienda e coinvolgono trasversalmente tutto il processo produttivo, anche attraverso azioni di comunicazione interna.

L'analisi dello scenario è funzionale alla contestualizzazione degli obiettivi strategici per una loro efficace traduzione in obiettivi di comunicazione.

L'analisi dello scenario individua specifiche caratteristiche dell'azienda che faciliteranno l'articolazione dell'obiettivo strategico di comunicazione in obiettivi operativi correlati a specifiche caratteristiche ritenute importanti, sia in senso positivo che negativo.

	<b>Risultati analisi</b>	<b>Scelta di comunicazione</b>
<b>Analisi del contesto territoriale</b>	Scenario vasto	I messaggi si differenzieranno in base al pubblico esterno a cui ci si rivolge
<b>Analisi del contesto organizzativo</b>	L'immagine sedimentata è quella di una struttura atomistica e quindi incapace di dare informazioni coerenti	Innalzamento del livello di comunicazione interna



**Civico Di Cristina Benfratelli**  
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

## INDIVIDUAZIONE DEGLI OBIETTIVI

Per raggiungere gli obiettivi strategici dell'azienda è necessario migliorare la **comunicazione organizzativa**, ovvero:

*Quell'insieme di processi di creazione e scambio di messaggi e di informazioni all'interno delle reti di relazioni che costituiscono l'ossatura dell'organizzazione. Essa coinvolge i soggetti interni, i collaboratori interni-esterni e tutti i soggetti esterni in qualche modo interessati o in contatto con l'azienda.*

Si capisce che di tale comunicazione fanno parte sia la comunicazione interna che quella esterna, ma, come già specificato, i maggiori sforzi per l'anno 2023 continueranno a concentrarsi nell'ambito interno all'organizzazione.

Si delineano due obiettivi strategici che sono:

1. **Miglioramento della comunicazione interna**
2. **Potenziamento degli strumenti atti alla comunicazione esterna**

### Miglioramento della comunicazione interna

Dall'analisi del contesto organizzativo è risultata un'immagine atomistica dell'azienda che può creare nell'utente un certo grado di insoddisfazione a causa della dispersione delle informazioni, o addirittura la mancanza totale di queste ultime. L'utente che entra in contatto con l'azienda, deve sentirsi a suo agio e ciò non solo per affidabilità del personale medico ma anche dal punto di vista burocratico.

La Direzione Generale dell'A.R.N.A.S. ha disposto che tutti i PP.OO. e tutte le UU.OO. di questa Azienda devono comunicare tempestivamente all'U.R.P. tutte le notizie inerenti il servizio che offrono all'utenza (aggiunzioni, soppressioni, sospensioni, ripristini, etc.) secondo le modalità sancite dall'Art. 8 reg. org. URP, ovvero tramite invio sulla posta elettronica all'indirizzo [urp@arnascivico.it](mailto:urp@arnascivico.it), l'invio tramite l'utilizzo del nuovo protocollo digitale in vigore dal 1 gennaio 2020 Documentale No Problem (DNP), l'utilizzo del telefono per comunicazioni verbali ai numeri: 64687; 64714; 62358; 62214; 66084 e l'utilizzo futuro di un **SOFTWARE** appositamente dedicato in intranet, non appena questo strumento sia realizzato dall'A.R.N.A.S per collegare direttamente le UU.OO. e l'URP.

Inoltre, ogni anno è adottato il Piano di Comunicazione Aziendale che necessita di trovare attuazione mediante iniziative e provvedimenti mirati.

Si è constatato che allo stato attuale c'è una dispersione delle informazioni o addirittura una mancanza delle stesse, circostanza che genera insoddisfazione sia degli utenti che degli operatori interni.

Si è rilevato che, di frequente, al di fuori della propria Unità Operativa, gli operatori non sono aggiornati su quanto succede in Azienda.



**Civico Di Cristina Benfratelli**  
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

Si è ritenuto opportuno rendere omogenee, chiare ed usufruibili tutte le informazioni sui servizi offerti dalle Unità Operative e dai Servizi, sia sanitari che amministrativi.

Si è altresì consapevoli che l'implementazione di una "banca dati informativi comune" costituisce una risorsa importante per dare certezza e chiarezza alle utenze esterne e interne e che, allo stesso tempo, può favorire nel personale dipendente l'aumento del senso di appartenenza all'azienda, con un conseguente effetto positivo sul clima interno e sul benessere organizzativo.

Al fine di creare una rete della comunicazione, tesa a conseguire gli obiettivi su delineati, si è chiesto di individuare un referente per la comunicazione che si relazioni con lo Staff della Direzione Generale.

*A tal fine si è creata una mailing list di Referenti Aziendali per la comunicazione interna in fase di implementazione.*

L'Azienda sarà impegnata nella realizzazione di un evento annuale, contestualizzato al suo interno, finalizzato a rendere maggiormente consapevoli i dipendenti delle attività intraprese dall'ente.

Tale evento concorrerà, altresì, a far aumentare, nel personale stesso, il senso di appartenenza all'azienda, con un effetto positivo sul clima interno ed il benessere organizzativo. Questo riflesso della comunicazione interna si verifica a prescindere dalla natura dei messaggi diffusi: un'organizzazione che dialoga con i propri dipendenti trasmette un senso di attenzione ed importanza nei confronti del capitale umano. Grazie all'instaurarsi di un sistema di comunicazione interna si può arrivare a rafforzare il senso di appartenenza e partecipazione all'ente utilizzandolo nella diffusione e promozione di quegli aspetti che riguardano direttamente la vision dell'ente.

#### **Potenziamento degli strumenti atti alla comunicazione esterna**

La comunicazione esterna per un'azienda come l'A.R.N.A.S. è fondamentale, per questo anno si ribadisce l'opportunità di disporre un potenziamento e pieno impiego degli strumenti a disposizione.

Sono già operativi n. 2 "Punti Informazione " :

1. per il P.O. Civico è operativo il P.I. sito al piano terra del Padiglione 17A, con n. 4 operatori URP che , oltre al contatto diretto con l'utenza afferente, gestiscono l'accesso al numero verde 800272028 e tutti gli altri numeri telefonici citati sopra dedicati all'utenza che afferisce alla nostra Azienda ;
2. per il P.O. Di Cristina è operativo il P.I. sito al piano primo del Padiglione Centrale del Presidio stesso con funzione di facilitare i percorsi corretti di accesso alle prestazioni espletate dalle UU.OO. del Presidio e gestione del numero dedicato all'utenza pediatrica 0916666084.

La media giornaliera di telefonate ai numeri URP dedicati all'utenza riferita all'anno 2021 è di n.52 telefonate.



**Civico Di Cristina Benfratelli**  
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

Nel corso del 2023 l'Azienda si impegnerà a continuare il censimento delle "Bacheche" all'interno degli edifici che ospitano le Unità Operative e renderà operativo il canale di diffusione cartaceo delle comunicazioni aziendali a beneficio sia degli operatori interni che dell'utenza afferente.

L'Azienda partecipa attivamente a tutte le sedute del Comitato Consultivo Aziendale, visibili all'interno del sito dell'ARNAS Civico alla pagina del Comitato Consultivo nell'Area dedicata al cittadino, promuovendo le iniziative che le varie Associazioni del Volontariato intraprendono all'interno della Azienda; per il 2023 si continuerà a collaborare con il rinnovato CCA e si continuerà l'impegno di rendere maggiormente visibile l'operato congiunto Azienda-CCA.

L'Azienda ha in cantiere la programmazione di eventi diversificati per aree tematiche, ma soprattutto si impegnerà a realizzare un evento annuale interno alla Azienda da condividere con il Comitato Consultivo Aziendale

Si noti come il raggiungimento di ogni obiettivo strategico dell'azienda sia collegato al raggiungimento di questi obiettivi.

Il potenziamento degli strumenti dedicati comunicazione esterna assume particolare importanza a seguito della Pandemia in atto, pertanto l'Azienda intraprenderà tutte le iniziative che saranno utili ai fini del miglioramento della comunicazione esterna, soprattutto con i familiari dei pazienti Covid.

Le iniziative di cui sopra saranno vagliate di volta in volta nel rispetto delle normative vigenti, a garanzia della sicurezza pubblica, individuale e dei nostri professionisti impegnati nelle UU.OO. che ospitano questo tipo di pazienti.

L'URP della nostra Azienda opera ed opererà nel 2023 in sicurezza, garantendo la continuità e la costanza della Comunicazione Istituzionale verso tutti gli utenti afferenti.

## DEFINIZIONE DEI TARGET

Partendo dagli obiettivi strategici di comunicazione, ma anche da quelli dell'organizzazione, è possibile individuare dei target di pubblico interessati dal processo comunicativo.

Quella operata è una macro-segmentazione, è naturale che all'interno di questi due segmenti portanti, bisogna fare un'ulteriore distinzione.

Così avremo, in base agli obiettivi strategici dell'organizzazione e di comunicazione, una suddivisione in **pubblico interno, pubblico esterno e media**. Del pubblico interno fanno parte i dipendenti delle diverse Aree, mentre del



**Civico Di Cristina Benfratelli**  
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

pubblico esterno fanno parte gli utenti singoli e/o associati (pazienti, famiglie, turisti, cittadini stranieri, studenti, etc...) e le istituzioni (scuole, università, enti locali, etc).

In base alle diverse azioni di comunicazione dovranno essere individuati dei sotto-target di questi segmenti di pubblici; così ad esempio, per iniziative di educazione ad uno stile di vita sano, sarà più opportuno rivolgersi al pubblico composto da scuole ed università.

In particolare, riferendosi agli obiettivi dell'organizzazione, possiamo delineare un pubblico preciso :

1. **Garanzia e tutela nella relazione con il cittadino** – pubblico interno (U.R.P)
2. **Identità ed immagine** – pubblico interno, esterno e media (senza distinzioni di settore)
3. **Prevenzione ed educazione alla salute** – pubblico esterno (scuole, università, associazioni)
4. **Miglioramento della qualità** – pubblico interno ed esterno
5. **Promozione della cultura e del servizio al cittadino** – pubblico interno (U.R.P e addetti al front office)

Il pubblico interno all'azienda è quello che per l'anno 2023 deve essere più coinvolto nei processi di cambiamento, in quanto è anche quello che sarà maggiormente, anzi totalmente coinvolto nel processo di comunicazione verso i pubblici esterni; è quindi dovrà darsi primaria importanza agli obiettivi che interessano il pubblico interno.

## DEFINIZIONE DELLE AZIONI DEL PIANO

La definizione delle azioni del piano (strategie) consiste nella traduzione dell'obiettivo in azioni e strumenti di comunicazione. Tale scelta va fatta in riferimento ai pubblici, alle modalità di contatto e al tipo di stile comunicativo.

### Scelta delle strategie rispetto ai pubblici

- **Strategia indifferenziata:** si utilizza un unico messaggio per tutto il pubblico di riferimento senza operare distinzioni. E' la meno costosa in termini di gestione ed in genere la si usa per comunicare con il pubblico interno all'azienda.
- **Strategia differenziata:** prevede una tipologia di messaggio differente rispetto ad ogni tipo di pubblico rilevato dalla segmentazione. E' più costosa ma senza dubbio più efficace; è preferibile usare tale strategia verso il pubblico esterno.

### Scelta delle strategie rispetto alle modalità di contatto

Rispetto alla selezione delle modalità di contatto, anche in rapporto ai costi/benefici, il raggiungimento del pubblico di riferimento può avvenire secondo la combinazione di due opzioni di scelta:



**Civico Di Cristina Benfratelli**  
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

- **Interazione diretta** oppure **interazione mediata**
- **Azione su vasta scala** oppure **azione su piccola scala**

Da questa classificazione deriveranno le scelte degli strumenti.

Per la nostra Azienda sarà opportuna un'azione su vasta scala sia di interazione diretta che mediata.

### **Scelta delle strategie rispetto allo stile comunicativo**

Un'azienda come l'A.R.N.A.S. non ha grandi possibilità di scelta nello stile comunicativo da adoperare, infatti gli stili che i messaggi, provenienti dall'azienda, devono avere sono di due tipi fondamentali e un terzo tipo che mischia i due stili principali:

- **Stile educativo:** composizione del messaggio o scelta delle azioni in modo da mettere la fonte comunicante in una posizione di autorevolezza sul sapere e la competenza e quindi in grado di istruire il destinatario rispetto al contenuto del messaggio.
- **Stile informativo:** composizione del messaggio o scelta delle azioni in cui la fonte comunicante sia posta in modo neutro rispetto alle convinzioni o ai comportamenti dei destinatari e con l'intento esplicito di trasmettere notizie, dati, informazioni utili.

Le strategie sono le linee lungo le quali deve muoversi l'Azienda con i suoi valori, la missione e la visione.

**La Missione dell'Azienda è quella di soddisfare i bisogni e le aspettative di salute di ogni cittadino, assicurando in qualsiasi circostanza, la cura più adeguata, senza alcuna discriminazione di sesso, età, razza, nazionalità, religione, condizione sociale.**

**La Visione strategica dell'Azienda è orientata al costante miglioramento organizzativo, logistico e infrastrutturale, teso a garantire appropriatezza, tempestività, efficacia e qualità dei servizi, in condizioni di sicurezza e nel rispetto della persona, attraverso una gestione efficiente delle risorse; ovvero un'organizzazione che concili la centralità degli utenti con le esigenze di tutte le altre parti che contribuiscono al funzionamento dell'Azienda.**



**Civico Di Cristina Benfratelli**  
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

## INDIVIDUAZIONE DEGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

Per l'attuazione di tali strategie e contenuti, e il raggiungimento degli obiettivi prefissati per l'anno 2023, bisogna individuare le azioni e gli strumenti più adatti; in particolare la scelta dei mezzi di comunicazione da selezionare va fatta tenendo conto di una serie di caratteristiche proprie dei media:

- **accessibilità;**
- **modo di presentazione dei messaggi;**
- **ritmo e velocità di emissione;**
- **potenza espressiva;**
- **persistenza dell'informazione;**
- **flessibilità;**
- **costi.**

Per i due ambiti, comunicazione interna ed esterna, di cui si occupa questo piano, sono individuabili diversi media che andranno a comporre tutti insieme quello che si chiama media mix.

L'ARNAS "Civico Di Cristina Benfratelli" ha adottato con delibera n. 660 del 19/05/2021 il Piano Regionale di Comunicazione per la Salute anno 2021 uniformandosi alle relative disposizioni.

### COMUNICAZIONE INTERNA

Per la comunicazione interna sono necessari pochi strumenti, l'importante è che siano ben funzionanti e aggiornati periodicamente, si dispone perciò di creare ed utilizzare:

#### 1. tra i media scritti:

- Publicazioni aziendali di tipo periodico, i cosiddetti **House organ**, pubblicati periodicamente, che contengano informazioni sull'organizzazione dell'azienda, quindi orari di ambulatori, schede gerarchiche, decisioni organizzative e tutto ciò che è attinente alla vita dell'azienda.



**Civico Di Cristina Benfratelli**  
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

- Pubblicazioni aziendali di tipo non periodico come depliant, folder, manuali e schede informative a carattere settoriale e reperibili presso i diversi settori aziendali e presso l'U.R.P. Queste pubblicazioni avranno una duplice funzione, ovvero saranno utili al pubblico esterno ma anche a quello interno che sarà aggiornato e informato sui diversi settori dell'azienda, ricordando che l'A.R.N.A.S. è un'azienda unica e non atomistica.
- Creazione rete di referenti aziendali alla comunicazione interna : ogni Unità Operativa ha individuato , come richiesto dal Dirigente dello Staff , un Referente per la Comunicazione interna Aziendale , così da facilitare il passaggio delle comunicazioni e renderle velocemente usufruibili fra gli operatori interni.

## 2. tra i media parlati:

- Riunioni destinate al pubblico interno, in particolare a chi si occupa di comunicare con l'esterno, per aggiornarlo su eventi, iniziative e progetti dell'azienda, aumentando in tal modo la condivisione degli obiettivi aziendali e facendo sentire il dipendente parte integrante e necessaria al raggiungimento di essi ; in aggiunta alle riunioni inerenti percorsi formativi aziendali in materia di anticorruzione e della trasparenza
- Rilevazione dei bisogni formativi e adozione del Piano formativo aziendale, in particolare si fa pressante la necessità di formazione nel settore della comunicazione per il personale interno tutto, in accordo con l'Art. 12 punto 5 del Regolamento di organizzazione dell'U.R.P, che così recita: "L'U.R.P, sulla base dei risultati delle attività di ricerca e di monitoraggio di cui al precedente Art. 11, sostiene la diffusione, all'interno dell'Azienda, della cultura della comunicazione attraverso interventi informativi, formativi e organizzativi". *Il Piano Formativo Aziendale per l'anno 2023 dovrà prevedere la riproposizione del corso di formazione sulla "COMUNICAZIONE" destinato a tutte le professioni .*

## 3. tra i nuovi media:

- Rete intranet , serve a facilitare il passaggio di informazioni all'interno di un'azienda vasta come l'A.R.N.A.S., si tratta di una banca dati comune in cui gli addetti alla comunicazione, e non solo, possono facilmente estrapolare informazioni utili al proprio lavoro. Strumenti del genere ovviamente



**Civico Di Cristina Benfratelli**  
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

richiedono un aggiornamento ogni qualvolta vi siano modifiche, l'impegno è quello di creare, anche tramite formazione, addetti alla manutenzione e all'aggiornamento di tali mezzi; per la creazione della rete intranet, si acquisiranno competenze specialistiche.

## **COMUNICAZIONE ESTERNA**

Per questo anno la comunicazione esterna non può subire grandi interventi, si tratta di solidificare prima le fondamenta, ovvero la comunicazione interna, e perseguire piccoli progetti a basso costo.

### **1. tra i media scritti:**

- Pubblicazioni aziendali di tipo non periodico
- Rivisitazione della Cartellonistica interna ai Presidi;
- Acquisizione delle "Informativa e Consenso" da parte degli utenti che saranno intervistati dai nostri operatori URP (così come previsto dalla Direttiva dell'Assessorato della Salute del 18/11/2015 prot.DASOE/5-88278): essi sono ottimi strumenti di comunicazione esterna che poi si rifletteranno su quella interna.
- Compilazione dei questionari on line della nuova Rilevazione della Qualità Percepita dell'ARNAS attraverso la possibilità di inquadrare un QR Code.
- Aggiornamento della Carta dei servizi; tale carta (presente nel sito aziendale) deve essere facilmente reperibile dai tutti gli utenti, quindi si renderà maggiormente visibile sul sito web dell'azienda, in modo da essere individuata più facilmente dall'utenza.

### **2. tra i media parlati:**

- Implementazione di centri informativi interni all'azienda, come stand informativi con personale istruito su organizzazione e tutte le informazioni potenzialmente utili agli utenti;
- Creazione Eventi sull'attività aziendale da condividere con il CCA ARNAS;

### **3. tra i nuovi media:**

- implementazione del sito aziendale [www.arnascivico.it](http://www.arnascivico.it) rendendolo ancora più usufruibile per l'utenza,



**Civico Di Cristina Benfratelli**  
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

- Dal 10 febbraio 2021 è disponibile il portale web del servizio regionale SovraCUP, che consente la prenotazione di prestazioni sanitarie ai cittadini dotati di identità digitale SPID e ricetta de materializzata ( <https://sovracup.regione.sicilia.it/home> )

Inoltre E' stato attivato il Portale del Cittadino accessibile all'indirizzo <https://cittadino.arnascivico.it> .  
( <https://cittadino.arnascivico.it/ui/auth/login-spid> )

Consentirà al cittadino la prenotazione di prestazioni ambulatoriali in regime SSN.

Attraverso il portale è inoltre possibile spostare o disdire le prenotazioni effettuate .

L'accesso al portale avviene utilizzando l'autenticazione SPID.

Il promemoria di prenotazione, rilasciato dal portale, qualora sia dovuto il pagamento del ticket, contiene una pagina aggiuntiva che riporta il codice avviso e il QR code, che consentono al cittadino di effettuare il pagamento attraverso tutti i canali messi a disposizione da PagoPa (Sito del tuo Ente Creditore, della tua Banca, carte di credito, conto corrente, Applicazione mobile IO, ecc..).

PagoPa è la piattaforma nazionale che permette di scegliere come effettuare pagamenti verso la Pubblica Amministrazione.

Per i minori di anni 18 sprovvisti di spid , la prenotazione on line si puo' effettuare inviando la ricetta con mail all'indirizzo [richieste.cup@arnascivico.it](mailto:richieste.cup@arnascivico.it),

Dal 15 novembre l'URP ha sviluppato con risorse interne un modulo online, sia per i pazienti ricoverati che per quelli afferenti agli ambulatori, che consente agli utenti di esprimere il livello del loro gradimento attraverso la riproposizione del questionario della precedente Customer Satisfaction Regionale.

Attraverso un QR Code l'utente aprirà il relativo questionario e, in forma del tutto anonima, compilerà il questionario che verrà acquisito in tempo reale.



**Civico Di Cristina Benfratelli**  
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

Di seguito le risultanze del rapporto delle pagine visitate dal 1 gennaio 2022 al 31 maggio 2022 con l'indicazione dei paesi degli utenti che si sono connessi con il sito aziendale;



Dashboard personale

1 gen 2022 - 31 mag 2022

Tutti gli utenti  
100,00% Sessioni

Utenti per Anno

Anno	Utenti
2022	32.799

Sessioni e % nuove sessioni per Anno

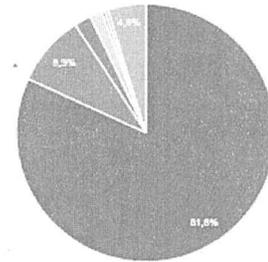
Anno	Sessioni	% nuove sessioni
2022	90.113	33,25%

Sessioni per Paese

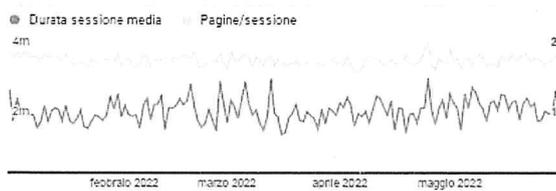
Paese	Sessioni
Italy	88.274
United States	159
Germany	141
Spain	95
United Kingdom	85
France	81
Netherlands	73
India	67
Japan	67
Brazil	48

Visualizzazioni di pagina per Pagina

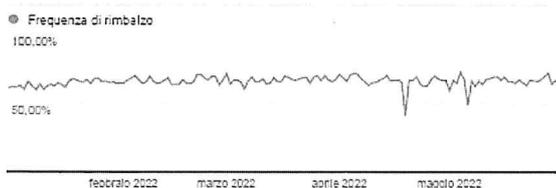
- /index.php
- /index.php/telemedicina-b/26-pazienti-e-visitatori/esmi-e-visite/155-prenotare-una-visita-c-un-e
- /index.php/component/Users/?view=login&Itemid=101
- /index.php/servizi/18-organizzazione-aziendale/azienda-sanitaria/po-qcivico-e-benfratelliq/83-
- /index.php/tutela-e-verifica/26-pazienti-e-visitatori/esmi-e-visite/155-disdire-una-prenotazione



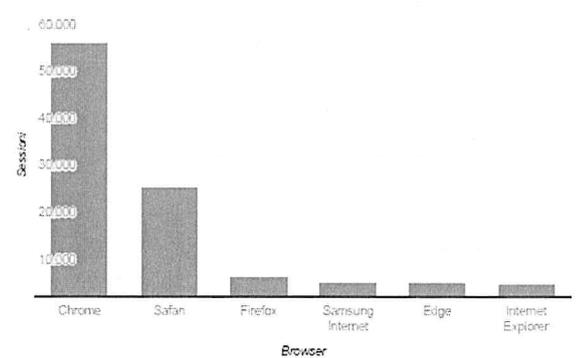
Durata sessione media e Pagine/sessione



Frequenza di rimbalzo



Sessioni per Browser





**Civico Di Cristina Benfratelli**  
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

Già precedentemente sono state inserite novità importanti come:

- Il "Ritiro Referti on line";
- Implementazione di strumenti multimediali di contatto con l'utenza , tipo *l'Applicazione per Smartphone ARNAS Civico* ;
- Pagina twitter *@arnascivico*

## MISURAZIONE DEI RISULTATI

La fase finale del processo di comunicazione si ha con la misurazione dei risultati ottenuti.

Il monitoraggio dei risultati attesi sarà condiviso col Management aziendale e lo Staff della Direzione Generale,

nonché con le Direzioni Mediche dei 2 Presidi Ospedalieri , i Capi Dipartimento e i Direttori delle Unità Operative.



**Civico Di Cristina Benfratelli**  
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

## OBIETTIVI GENERALI COMUNICAZIONE 2023

### OBIETTIVI GENERALI COMUNICAZIONE 2023

OBIETTIVI GENERALI	OBIETTIVO OPERATIVO	TARGET	DESCRIZIONE DELL'AZIONE	ATTORI COINVOLTI	PERIODO DI REALIZZAZIONE	INDICATORE REALIZZAZIONE E RISULTATO	RISULTATO ATTESO	BUDGET
Miglioramento della Comunicazione Interna	PROMOZIONE MODALITA OPERATIVE DI COMUNICAZIONE ALL'URP	DIPENDENTI ARNAS.	utilizzo mail del dominio.DNP, telefoni interni e software dedicato	Direttoni UU.OO. E operatori URP	Entro il 31/12/2023	% di comunicazioni effettuate	100%	€ 0,00
	Evento Annuale dell'ARNAS	DIPENDENTI ARNAS.	CREAZIONE EVENTO ANNUALE	DIPENDENTI ARNAS	Entro il 31/12/2023	CREAZIONE EVENTO	REALIZZAZIONE EVENTO	€ 0,00
POTENZIAMENTO DEGLI STRUMENTI ATTI ALLA COMUNICAZIONE ESTERNA	IMPLEMENTAZIONE DOTAZIONI BACHECHE	DIPENDENTI ARNAS E UTENTI	CENSIMENTO PRESENZA BACHECHE NEGLI EDIFICI INTERNI ALL'ARNAS	DIR. AREA AFFARI GENERALI, AREA TECNICA, PROVVEDITORATO	ENTRO IL 31/12/2023	DOTAZIONE COMPLETA DI BACHECHE PER OGNI EDIFICIO INTERNO ALL'ARNAS	100%	€ 500,00
	COLLABORAZIONE OCA ARNAS	ASSOCIAZIONI DEL VOLONTARIATO DEL OCA E CITTADINI	SVILUPPO INTERAZIONI CON OCA	RESPONSABILE URP, DIRIGENTE STAFF E MANAGEMENT	ENTRO IL 31/12/2023	INCONTRI CON OCA ARNAS	VERBALE DI INCONTRI OCA	€ 0,00
	EVENTO ANNUALE INSIEME AL OCA ARNAS	DIPENDENTI ARNAS, ASSOCIAZIONI DEL VOLONTARIATO DEL OCA E UTENTI	CREAZIONE EVENTO SU OPERATIVITA DEL OCA E COLLABORAZIONE CON LAZIENDA	MANAGEMENT AZIENDALE, OCA, EDUCAZIONE ALLA SALUTE, SERVIZIO SOCIALE	Entro il 31/12/2023	CREAZIONE EVENTO	REALIZZAZIONE EVENTO	DA DEFINIRE INCORSO D'OPERA

INSURAZI



**Civico Di Cristina Benfratelli**  
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

**OBIETTIVI DI COMUNICAZIONE INTERNA 2023**

OBIETTIVI DI COMUNICAZIONE INTERNA 2023

1

OBIETTIVI GENERALI	OBIETTIVO OPERATIVO	TARGET	DESCRIZIONE DELL'AZIONE	ATTORI COINVOLTI	PERIODO DI REALIZZAZIONE	INDICATORE REALIZZAZIONE E RISULTATO	RISULTATO ATTESO	BUDGET
Promuovere, presso gli operatori, l'identità e l'immagine dell'Azienda	Pubblicazioni aziendali	Dipendenti ARNAS	Proposta alla Direzione di un modello di periodico	Dirigenti ARNAS e operatori URP	entro il 31/12/2023	trasmissione al management della edizione 0	si	€ 0,00
	Riunioni	Dipendenti ARNAS	Partecipazione ai percorsi formativi aziendali in materia di anticorruzione e della trasparenza	Dirigenti ARNAS, Staff ARNAS e operatori URP.	entro il 31/12/2023	realizzazione riunioni	partecipazione	€ 0,00
	Rilevazione bisogni formativi e adozione Piano di Formazione	Dipendenti ARNAS	Rilevare le necessità formative provenienti da richieste delle UU.OO.	Dipendenti ARNAS per il tramite dei Direttori UU.OO.	entro il 31/12/2023	Piano di Formazione 2023	adozione piano	€ 0,00
	Ottimizzare gli strumenti aziendali di comunicazione interna	Dipendenti ARNAS	conoscere mail e creazione mailing list referenti comunicazione interna	Direttori UU.OO. Informatizzazione e Staff	entro il 31/12/2023	emails e mailing list attivate	100%	€ 0,00



**Civico Di Cristina Benfratelli**  
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

**OBIETTIVI DI COMUNICAZIONE ESTERNA 2023**

OBIETTIVI COMUNICAZIONE ESTERNA ANNO 2023

OBIETTIVI GENERALI	OBIETTIVO OPERATIVO	TARGET	DESCRIZIONE DELL'AZIONE	ATTORI COINVOLTI	PERIODO DI REALIZZAZIONE	INDICATORE REALIZZAZIONE RISULTATO	RISULTATO ATTESO	BUDGET
ACCRESCERE CULTURA DELLA ATTENZIONE ALL'UTENZA	Pubblicazioni di tipo non periodico	utenti e operatori interni	realizzare nel sito aziendale una pagina tipo dedicata alle news aziendali	Management Aziendale, Diretori Dipartimenti, Staff Aziendale	entro il 31/12/2023	creazione pagina sul sito	realizzazione periodico informativo	€ 0,00
	Uniformare e Completare la segnaletica nei luoghi di accesso	utenti e operatori interni	Predisporre Piano di adeguamento/aggiornamento segnaletica	Area Tecnica, Area Affari Generali, Area Provveditorato	entro il 31/12/2023	cartelli aggiornati	50% fabbisogno	da definire in corso d'opera
	Rilevazione Qualità Percepita	utenti	risolvere qualità ex Direttiva Assessorato del 03/07/2015 e Nuova Rilevazione Aziendale	URP, U.U.OO. Dell'ARNAS	entro il 31/12/2023	ISO raccolti e Avvisi con QR Code	Interviste effettuate e questionari compilati	€ 0,00
	Aggiornare Carta dei Servizi	utenti	Raccolta aggiornamenti dalle U.U.OO. ARNAS	Diretori U.U.OO. ARNAS e Qualità Aziendale	entro il 31/12/2023	Realizzazione Carta dei Servizi 2023	SI	€ 0,00
	Implementazione Centri Informativi	utenti	Predisposizione dislocazione Punti Informativi	Management Aziendale, Diretori Dipartimenti, Staff Aziendale	entro il 31/12/2023	Verifica sedi del P.I.	50%	da definire in corso d'opera
	Realizzare evento col CCA ARNAS	utenti	RIUNIONE ANNUALE SULL'ATTIVITA' DEL CCA ALL'INTERNO DELL'AZIENDA	Management Aziendale, Area Tecnica I, Staff Aziendale	entro il 31/12/2023	CREAZIONE EVENTO	REALIZZAZIONE RIUNIONE	da definire in corso d'opera
	Attività Multimediale	utenti	Implementazione del sito www.arnascivico.it e applicazione smartphone ARNAS Civico	Management, Informatizzazione, CUP Staff	entro il 31/12/2023	Realizzazioni correttive su piattaforme web e/o mobili aziendali e	SI	da definire in corso d'opera

Il Responsabile URP  
Dott. Filippo Trupia