

BREAST UNIT REGOLAMENTO ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE

Le procedure di comunicazione definite per la BU costituiscono una declinazione specifica del documento di riorganizzazione funzionale e programmazione della Struttura della Comunicazione Istituzionale ex l. 150/2000 e DGR 1985/2018, pubblicato con la delibera 2314/2021.

1. COMUNICAZIONE INTERNA

1.1. Agente della Comunicazione

Il dirigente responsabile della BU, individua l' operatore che svolge la funzione di 'facilitatore della comunicazione' in esecuzione della delibera del DG 2314/2021. Questi ha il compito di interagire con la Struttura della Comunicazione Istituzionale per la pianificazione, implementazione, monitoraggio e verifica delle attività di Comunicazione della BU.

1.2. Repertorio delle conoscenze

Il Dirigente Responsabile della BU deve comunicare e aggiornare con cadenza trimestrale e salvo eventuali occorrenze per periodi più brevi, il complesso delle conoscenze rilevanti della BU articolate in 3 aree di contenuti:

a. ACCESSIBILITA'

b. CURARE LA MALATTIA

c. PRENDERSI CURA DELLA PERSONA

- **ACCESSIBILITA'**: ascolto, orientamento, accompagnamento, accudimento, educazione sanitaria:
 - o informazioni
 - o geolocalizzazione
 - o contatti (strutture e persone)
 - o glossario
 - o segreteria (informazioni, accettazione, modulistica)
- **CURARE**: info e attività relative alla cura della malattia
 - o Percorsi
 - Primo livello-mammografia
 - Secondo livello-approfondimenti
 - Terzo livello-presenza in carico
 - o Prevenzione
 - Screening
 - Prescrizione del MMG
 - Accesso diretto
 - o Diagnosi
 - Mammografia
 - Ecografia
 - Risonanza magnetica

- Agobiopsia
 - o terapie
 - chirurgia
 - chemioterapia
 - radioterapia
 - ormonale
 - immunoterapia
 - a bersaglio molecolare
 - o riabilitazione
 - o controlli
- **PRENDERSI CURA:** info e attività relative alla dimensione relazionale, come
 - o diritti e partecipazione
 - o associazionismo
 - o vita quotidiana e stili di vita: alimentazione, attività motoria, effetti collaterali, dimensione esistenziale;
 - o emozionalità, processi cognitivi, affettività, vita di relazione;
 - o inclusione sociale e lavorativa

2. COMUNICAZIONE PROATTIVA

2.1. SITO WEB

Il Dirigente Responsabile della Struttura della Comunicazione Istituzionale assicura ai cittadini l'accesso al sito web dedicato, all'interno del portale regionale Puglia Salute > Asl di Taranto > Percorsi, raggiungibile

- all'indirizzo <https://www.sanita.puglia.it/web/asl-taranto/breast-unit> o
- tramite QR Code (distribuito con adesivi incollati nelle vetrine delle farmacie e di altre attività commerciali) o
- dalla home page del portale regionale-aziendale <https://www.sanita.puglia.it/web/asl-taranto> all'interno della quale è presente il "bottono" <<BREAST UNIT>> cliccando il quale si accede alle pagine dedicate:
 - o guida al servizio (chat- e voice-bot per età e condizione di salute)
 - o geolocalizzazione (virtual tour con point di realtà aumentata)
 - o contatti (strutture e persone)
 - o glossario
 - o segreteria (informazioni, accettazione, modulistica)
 - o percorsi
 - Primo livello-mammografia
 - Secondo livello-approfondimenti
 - Terzo livello-presenza in carico
 - o prevenzione
 - Screening
 - Prescrizione del MMG
 - Accesso diretto



- o diagnosi
 - Mammografia
 - Ecografia
 - Risonanza magnetica
 - agobiopsia
- o terapie
 - chirurgia
 - chemioterapia
 - radioterapia
 - ormonale
 - immunoterapia
 - a bersaglio molecolare
- o riabilitazione
- o controlli
- o diritti e partecipazione (informazioni sistematiche, raccolta e restituzione del feedback; segnalazioni e lamentele)
- o associazionismo
- o vita quotidiana e stili di vita (alimentazione, attività motoria, effetti collaterali, dimensione esistenziale)
- o emozionalità, processi cognitivi, affettività, vita di relazione (info e accesso al consulto)
- o inclusione sociale e lavorativa (info e accesso al consulto)

2.2. WEB Tv - messaggistica istantanea - newsletter - reti sociali

Il dirigente responsabile della Comunicazione Istituzionale periodicamente propone l'insieme delle conoscenze o partizioni tematiche di esso alla popolazione indistinta o a gruppi predefiniti.

2.3. BROCHURE CARTACEA

Il dirigente responsabile della Comunicazione Istituzionale pubblica ogni anno le informazioni e i contenuti delle pagine web nella brochure che viene stampata in cartaceo e resa disponibile nei desk di accettazione di:

- consultori
- ambulatori
- farmacie
- patronati
- scuole
- palestre
- stabilimenti balneari
- servizi informativi di aziende commerciali (es. centri commerciali)

3. COMUNICAZIONE RESPONSIVA

La Struttura della Comunicazione Istituzionale gestisce diversi canali di comunicazione tra i quali i cittadini della BU possono scegliere quello da utilizzare per chiedere informazioni, ricevere accoglienza, essere orientati, utilizzare servizi:

- **NUMERO VERDE 800 196 965** Centro Screening (prenotazioni, cancellazioni e modifiche degli inviti ricevuti).
- **NUMERO VERDE 800 529 657** URP (segnalazioni, reclami, osservazioni e suggerimenti)
- **E-mail:** breastunit@asl.taranto.it
- **E-mail:** urp@asl.taranto.it
- **Chat bot** inserita nella pagina web dedicata alla Breast Unit, con capacità di risposta, segreteria, accoglienza, orientamento

4. QUALITA' : FEEDBACK, MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO CONTINUO

RAZIONALE

La Breast Unit dell' ASL di Taranto non è una struttura collocata in luogo fisico, bensì un percorso funzionale, costituito da diversi processi multidisciplinari (prevenzione, diagnosi, approfondimenti, cura, riabilitazione, controlli) portati a termine da procedure implementate nelle specifiche articolazioni. Pertanto i disservizi che possono verificarsi nel corso dell' esecuzione di ciascuna procedura restano di pertinenza delle singole strutture.

Eppure la BU non è un insieme di procedure isolate. Queste costituiscono un sistema complesso, unitario, all' interno del quale l' attività di ciascuna parte è interdipendente con quella delle altre parti. La BU non è un impianto in parallelo, ma in serie dove il malfunzionamento di un elemento impedisce a tutti gli altri di funzionare correttamente.

L' individuazione dei potenziali disservizi lungo i processi che il Sistema mette in atto, è propedeutica alla loro prevenzione e, quindi, alla funzionalità del sistema.

Pertanto la struttura della Comunicazione Istituzionale realizza
4.1. **Un Focus group annuale** con gli operatori che intervengono nei processi di prevenzione, diagnosi, cura, riabilitazione, controlli con lo scopo di generare l' identità del sistema Breast Unit

4.2. **Sessioni periodiche di Simulazione** (Gioco di Ruolo) e Analisi Comportamentale (Analisi Funzionale del Comportamento) per l' individuazione dei possibili errori nell' interazione operatore-utente

4.3. **Sistema di gestione dell' utomonitoraggio** dei disservizi

4.4. **Pubblicazione e aggiornamento periodico di atti** e della documentazione (così come li riceve trimestralmente dal responsabile della BU) e che riguardano mission, politiche, piani, obiettivi, budget, programmi di attività e risorse della BU nel SITO INTRANET e con MAIL NO REPLY che, insieme alle news,

reca un modulo web che ha lo scopo di permettere ai dipendenti di attestare la ricezione dell' info (feedback sul processo) e di esprimere le loro segnalazioni o suggerimenti (feedback sul contenuto).

4.5. **Sistema digitale web based di feedback** con un elevato grado di *affordance*, immediato e di facile comprensione che viene reso disponibile, al termine di ogni step, dalle diverse articolazioni che costituiscono il percorso dell' utente. I feedback vengono ricevuti in tempo reale dalla Struttura della Comunicazione Istituzionale.



4.6. **Questionario analitico** (liberamente adattato da quello prodotto dalla regione Liguria) in forma cartacea e digitale. Nel primo caso l' utente affida il questionario ad una cassetta postale che garantisce l' anonimato. Se usa invece il digitale si collega agevolmente al sito aziendale o inquadra il QR CODE esposto sia nei documenti informativi cartacei che in bacheche dedicate, all' uscita dalla struttura che ha erogato il servizio.

4.7. **L' utenza della BU può presentare le proprie segnalazioni**, come tutti i cittadini, tramite il numero verde, la mail, il format che trovano nel portale web all' indirizzo

https://www.sanita.puglia.it/web/asl-taranto/inserimento-segnalazione?p_p_id=inserimentopratica_WAR_gestionepraticheportlet&p_p_lifecycle=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_count=1&inserimentopratica_WAR_gestionepraticheportlet_action=newTypePraticaForm

Le segnalazioni vengono accolte e istruite e trovano risposta dall' URP.

4.8. Il dirigente responsabile della Comunicazione Istituzionale raccoglie ed elabora le informazioni del monitoraggio e del feedback e annualmente provvede a restituirle alle articolazioni aziendali per individuare i percorsi di miglioramento continuo.

Il Dirigente dell' UOD Comunicazione Istituzionale
dott. Donato Salfi

