



ASL Taranto
PugliaSalute



PIANO DI COMUNICAZIONE 2024 - 2027

A cura dell'Ufficio stampa e social ASL Taranto

Indice

Contesto	pag. 2
ASL Taranto	pag. 3
Facoltà di Medicina e Professioni Sanitarie e clinicizzazioni	pag. 5
Piano di Comunicazione	pag. 6
Comunicazione interna	pag. 7
Comunicazione esterna	pag. 9

Contesto

L'ASL Taranto opera su un territorio che comprende 29 comuni, in cui secondo dati ISTAT la popolazione residente al 1° gennaio 2023 a Taranto è pari a 556.692 unità, di cui 270.448 uomini (48,58%) e 286.244 donne (51,42%).

	Sesso		
	Uomini	Donne	Totale
Territorio			
Provincia di Taranto	270.448	286.244	556.692
Castellaneta	7.917	8.303	16.220
Ginosa	10.902	10.928	21.830
Laterza	7.281	7.515	14.796
Palagianello	3.688	3.902	7.590
Totale Distretto 1	29.788	30.648	60.436
Massafra	15.886	16.130	32.016
Mottola	7.466	7.851	15.317
Palagiano	7.897	7.889	15.786
Statte	6.290	6.667	12.957
Totale Distretto 2	37.539	38.537	76.076
Crispiano	6.474	6.670	13.144
Martina Franca	22.724	24.343	47.067
Totale Distretto 5	29.198	31.013	60.211
Carosino	3.218	3.362	6.580
Faggiano	1.681	1.741	3.422
Grottaglie	14.797	15.815	30.612
Leporano	4.170	4.071	8.241
Monteiasi	2.580	2.759	5.339
Montemesola	1.736	1.825	3.561
Monteparano	1.115	1.200	2.315
Pulsano	5.502	5.640	11.142
Roccaforzata	868	897	1.765
San Giorgio Ionico	6.885	7.368	14.253
San Marzano di San Giuseppe	4.444	4.444	8.888
Totale Distretto 6	46.996	49.122	96.118
Avetrana	3.006	3.270	6.276
Fragagnano	2.399	2.571	4.970
Lizzano	4.690	4.891	9.581
Manduria	14.531	15.410	29.941
Maruggio	2.618	2.638	5.256
Sava	7.457	7.922	15.379
Torricella	2.066	2.072	4.138
Totale Distretto 7	36.767	38.774	75.541
Taranto	90.160	98.150	188.310
Totale Distretto	90.160	98.150	188.310
TOTALE PROVINCIA	270.448	286.244	556.692
Fonte Istat, Popolazione residente al 1° gennaio 2023, estratti in data 04/01/2024			

Il comune più popoloso è Taranto, dove risiede circa il 33,83% della popolazione (188.310 abitanti). Martina Franca è al secondo posto (47.067 abitanti), seguono Massafra, Grottaglie, Manduria e Ginosa, tutte con una popolazione di oltre 20.000 abitanti. I comuni con meno di 5.000 abitanti sono sei e in essi vive meno del 4% (3,62%) della popolazione della provincia.

Struttura della popolazione: distribuzione per classi di età									
		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Provincia di Taranto	0-14 anni	13,8	13,6	13,4	13,1	12,8	12,7	12,4	12,1
Puglia		13,8	13,6	13,3	13,1	12,9	12,8	12,5	12,3
ITALIA		13,7	13,5	13,4	13,2	13,0	12,9	12,7	12,4
Provincia di Taranto	15-64 anni	64,7	64,5	64,3	64,2	63,9	63,4	63,4	63,2
Puglia		65,2	65,0	65,0	64,8	64,6	64,1	64,1	63,9
ITALIA		64,2	64,1	64,0	64,0	63,8	63,6	63,5	63,5
Provincia di Taranto	> 65 anni	21,5	22,0	22,3	22,8	23,2	23,9	24,2	24,6
Puglia		21,0	21,4	21,7	22,1	22,6	23,1	23,4	23,8
ITALIA		22,1	22,4	22,6	22,9	23,2	23,5	23,8	24,0
Fonte Istat, struttura della popolazione, anni 2016-2023, dati estratti in data 04/01/2024									

Indicatori di struttura della popolazione al 1° gennaio 2023									
		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Provincia di Taranto	Indice di dipendenza strutturale	54,5	55,1	55,4	55,8	56,4	57,8	57,8	58,2
Puglia		53,3	53,7	53,9	54,3	54,8	56,0	56,1	56,5
ITALIA		55,8	56,1	56,2	56,4	56,7	57,3	57,5	57,4
Provincia di Taranto	Indice di dipendenza anziani	33,2	34,1	34,7	35,4	36,4	37,7	38,2	39,0
Puglia		32,2	32,9	33,4	34,1	34,9	36,1	36,6	37,3
ITALIA		34,5	35,0	35,4	35,8	36,4	37,0	37,5	37,8
Provincia di Taranto	Indice di vecchiaia	155,5	161,6	167,1	173,9	181,2	188,2	194,7	202,8
Puglia		151,9	157,6	162,5	168,7	175,6	181,1	187,0	193,6
ITALIA		162,0	165,9	169,5	174,0	179,4	182,6	187,6	193,1
Provincia di Taranto	Età media	44,0	44,3	44,7	45,0	45,4	45,8	46,1	46,4
Puglia		43,7	44,1	44,4	44,7	45,1	45,4	45,7	46,0
ITALIA		44,7	45,0	45,2	45,5	45,7	45,9	46,2	46,4
Fonte Istat, Indicatori di struttura della popolazione, anni 2016-2023, estratti in data 03/01/2024									

Relativamente alla struttura della popolazione della provincia di Taranto, analizzando i dati indicati nelle tabelle precedenti, emerge la seguente composizione: 0-14 anni (12,1%), classe 15-64 anni (63,2%), classe > 65 anni (24,6%).

Dalla tabella “Indicatori di struttura della popolazione” emerge, inoltre, che la provincia di Taranto presenta un indice di dipendenza strutturale (58,2) e un indice di dipendenza anziani (39) più alto che nel resto del paese (rispettivamente, 57,4 e 37,8 nel 2023), un indice di invecchiamento attivo pari a 202,8 per l’anno 2023, in costante aumento nel corso degli anni e più alto rispetto al dato registrato in Italia e una età media pari a 46,4 nel 2023, in linea la media nazionale.

Tali dati evidenziano un progressivo invecchiamento della popolazione con un conseguente aumento della richiesta di prestazioni sanitarie e sociosanitarie legate alla cronicità e alla non-autosufficienza.

ASL Taranto

L’Azienda Sanitaria Locale di Taranto è un ente dotato di personalità giuridica pubblica e autonomia imprenditoriale, dipendente dalla Regione Puglia, che si prefigge come obiettivi la prevenzione e la tutela della salute individuale e collettiva nel rispetto della dignità umana, in attuazione dell’art. 32 della Costituzione della Repubblica Italiana.

Per garantire tale diritto, l’ASL Taranto, consapevole del proprio ruolo e delle proprie responsabilità, opera nel rispetto dei seguenti principi:

- equità e imparzialità, al fine di garantire tutti i cittadini l’accesso ai servizi, agli strumenti e alle informazioni aziendali;
- valorizzazione delle capacità e delle potenzialità delle risorse umane;
- legalità e trasparenza nello svolgere le proprie attività interne ed esterne;
- umanità, ponendo al centro delle proprie azioni la persona, con i suoi valori, le sue difficoltà e la sua cultura, al fine di garantire pari opportunità ed evitare ogni tipo di discriminazione;
- efficienza ed efficacia nell’erogazione dei servizi.

L’ASL Taranto svolge la propria attività nell’ambito della programmazione sanitaria nazionale e regionale e, quale componente di un sistema integrato, coopera con le altre Aziende Sanitarie e Ospedaliere regionali per garantire l’uniformità e l’unitarietà delle funzioni del Servizio Sanitario Regionale. Tale attività si realizza attraverso:

Dipartimenti strutturali

- Dipartimento Dipendenze Patologiche
- Dipartimento di Prevenzione
- Dipartimento di Salute Mentale
- Dipartimento di Assistenza Riabilitativa Territoriale

Distretti Socio Sanitari

- Distretto UNICO (8) Taranto
- DSS TA 01 - GINOSA (Castellaneta - Ginosa - Laterza – Palagianello)

- DSS TA 02 - MASSAFRA (Massafra - Mottola - Palagiano – Statte)
- DSS TA 05 - MARTINA FRANCA (Crispiano - Martina Franca)
- DSS TA 06 - GROTTAGLIE (Carosino - Faggiano - Grottaglie - Leporano - Monteiasi - Montemesola - Monteparano - Pulsano - Roccaforzata - San Giorgio Ionico - San Marzano Di San Giuseppe)
- DSS TA 07 - MANDURIA (Avetrana - Fragagnano - Lizzano - Manduria - Maruggio - Sava – Torricella)

Presidi ospedalieri

- P.O. Centrale – Ospedale SS. Annunziata; Ospedale S.G. Moscati; Ospedale S. Marco di Grottaglie; Ospedale di Mottola Centro post acuzie COVID
- P.O. Occidentale – Ospedale San Pio di Castellaneta
- P.O. Orientale – Ospedale di Manduria
- P.O. Valle d'Itria – Ospedale di Martina Franca

Facoltà di Medicina e Professioni Sanitarie e clinicizzazioni



L'ASL Taranto, mediante le strutture competenti, segue il percorso di crescita e di sviluppo della Scuola di Medicina e Chirurgia dell'Università degli Studi di Bari "Aldo Moro", insediata nella sede di Taranto. Attualmente la Facoltà di Medicina e Chirurgia è giunta al 5° anno accademico (2023/2024) del corso di laurea. La Direzione strategica, in collaborazione con l'Università di Bari, ha avviato la

programmazione delle clinicizzazioni, con l'obiettivo di accogliere gli studenti e gli specializzandi, offrendo loro la migliore formazione e, al contempo, garantire la massima eccellenza delle cure ai pazienti. Per assicurare la formazione clinica degli studenti, è stata disciplinata la loro frequenza presso il Presidio Ospedaliero Centrale "SS. Annunziata".

Il nuovo assetto ha previsto la collaborazione tra le strutture ospedaliere e quelle universitarie in sette discipline, che nello specifico sono medicina, chirurgia, ginecologia e ostetricia, pediatria e ortopedia, previste per legge, alle quali si aggiungono in più nefrologia e oncologia, tutte afferenti al presidio ospedaliero "SS. Annunziata".

Il Dipartimento Biomedico Ionico Uniba di Taranto, a cui fa riferimento la Scuola di Medicina, è stato avviato con delibera regionale nel 2023. Al Dipartimento Biomedico Ionico afferiscono anche i Corsi di laurea delle Professioni Sanitarie, nello specifico i Corsi di laurea delle Professioni Sanitarie sono il Corso di Laurea in Infermieristica, il corso di laurea in Fisioterapia e quello in Tecnico della Prevenzione Ambientale. L'attivazione della Facoltà di Medicina e Chirurgia e, quindi, del Dipartimento Biomedico Ionico a Taranto con i Corsi di laurea delle Professioni Sanitarie, nonché la sinergica collaborazione con l'Università agli studi "Aldo Moro" di Bari, rappresentano una grande opportunità sia per l'intero territorio che per il raggiungimento degli obiettivi strategici dell'ASL Taranto.

Piano di Comunicazione

Il piano di comunicazione rappresenta lo strumento con cui l'Azienda programma e coordina le azioni di comunicazione sulla scorta dell'analisi del contesto, dell'individuazione degli obiettivi aziendali e degli strumenti da utilizzare.

La Direzione strategica della ASL Taranto considera la comunicazione, sia interna che esterna, uno strumento fondamentale per la condivisione delle strategie e dei servizi aziendali con i cittadini e gli stakeholders, in linea con il principio di trasparenza che regola l'attività dell'Azienda.

Per l'ASL Taranto si tratta, inoltre, di un obbligo previsto dall'art.5 del *"Regolamento di disciplina attività di comunicazione e informazione dell'ASL Taranto e di pubblicazione dei contenuti relativi alle sezioni ASL Taranto sul Portale Regionale della Salute"*, adottato con Deliberazione del Direttore Generale n. 319 del 12.03.2013. Tale obbligo è stato successivamente recepito dall'Atto Aziendale (art.15 co.2), adottato con Deliberazione del Direttore Generale n. 1469 del 27.12.2013.

Il piano di comunicazione è strettamente correlato agli obiettivi strategici della programmazione e dell'organizzazione aziendale. I principali obiettivi della comunicazione riguardano:

- lo sviluppo e l'implementazione di una strategia di comunicazione coerente, costante, coordinata e integrata;
- la gestione chiara, trasparente e tempestiva della comunicazione esterna, soprattutto con gli organi di informazione e gli interlocutori istituzionali;
- il mantenimento e l'implementazione di un sistema continuo di flussi/ processi di comunicazione interna ed esterna, al fine di migliorare la qualità dei servizi e l'efficienza organizzativa e garantire il pieno coinvolgimento degli operatori;
- l'ottimizzazione dei costi e dell'impiego di risorse finanziarie attraverso la pianificazione e il monitoraggio delle attività di comunicazione.

Il piano di comunicazione della ASL Taranto comprende tutti gli strumenti necessari a veicolare i contenuti aziendali e si basa sulla "comunicazione integrata", un sistema coerente di attività che si integrano sinergicamente, al fine garantire informazioni chiare, trasparenti e utili ai destinatari. La comunicazione integrata si realizza in primo luogo attraverso una comunicazione coordinata tra i vari soggetti che compongono l'Amministrazione, al fine di creare continuità e coerenza tra comunicazione interna ed esterna.

L'attività di comunicazione della ASL Taranto è gestita dall'Ufficio stampa e social e dalla Struttura Comunicazione al cittadino e alle associazioni – URP, entrambe in staff alla Direzione strategica, che partecipano attivamente agli incontri e alle decisioni aziendali, promuovendo e coordinando la comunicazione interna ed esterna, in linea con le strategie, le priorità e gli obiettivi dell'Azienda.

Rientrano nella comunicazione della ASL Taranto

- *la comunicazione per la salute*, che rappresenta lo strumento per educare alla salute l'intera comunità di riferimento, promuovendo e diffondendo corretti stili di vita;
- *la comunicazione sanitaria*, costituita per lo più dalla promozione dei servizi aziendali al fine di favorire un accesso più consapevole all'utenza;
- *la comunicazione istituzionale*, che serve a far conoscere l'Azienda, il proprio ruolo e il proprio lavoro all'esterno, in particolare verso gli stakeholders e le altre istituzioni.

Il presente Piano di Comunicazione ha valenza triennale: luglio 2024 – luglio 2027.

Comunicazione interna



La comunicazione interna costituisce uno strumento fondamentale per diffondere e condividere le scelte e le strategie aziendali che, attraverso il pieno coinvolgimento di tutti gli operatori, vengono attuate in programmi e azioni concrete.

Le funzioni della comunicazione interna possono essere così sintetizzate:

1. rapida circolazione delle informazioni tra organi, strutture e dipendenti, al fine di garantire a ciascuna unità operativa di svolgere le proprie funzioni nel migliore dei modi e permettere agli utenti di disporre facilmente e tempestivamente delle informazioni di cui necessitano;
2. risposta coordinata ai bisogni informativi interni;
3. condivisione degli obiettivi aziendali, accrescimento del senso di appartenenza dei dipendenti, diffusione tra gli stessi della cultura del servizio al cittadino;
4. miglioramento del funzionamento e dei servizi offerti dalle strutture mediante la rilevazione di criticità e la formulazione di proposte migliorative.

La rapida circolazione delle informazioni all'interno delle articolazioni aziendali corrisponde ad una velocizzazione dei processi, garantendo l'efficacia dell'azione amministrativa, l'efficienza nell'erogazione dei servizi e la soddisfazione dell'utenza.

Al fine di assicurare un flusso comunicativo costante ed efficace, volto alla realizzazione del diritto di informazione del cittadino, risulta indispensabile una periodica analisi del contesto interno, utile anche per intervenire tempestivamente su eventuali criticità e per comprendere l'effettiva attuazione delle strategie aziendali.

La comunicazione interna, inoltre, favorisce lo scambio di conoscenze, rafforza l'identità aziendale e promuove il coinvolgimento e il senso di appartenenza dei dipendenti, migliorando in tal modo le performance individuali e aziendali.

Gli strumenti della comunicazione interna sono:

- a) posta elettronica;
- b) monitoraggio stampa quotidiana;
- c) *newsletter* interna;
- d) intranet;
- e) referenti della comunicazione (URP);
- f) eventi interni aziendali;

a) Posta elettronica

La posta elettronica (e-mail) aziendale è il principale strumento per le comunicazioni interne.

b) Monitoraggio stampa quotidiana

L'Ufficio stampa e social realizza quotidianamente un monitoraggio stampa degli articoli che riguardano la sanità e la ASL Taranto pubblicati sulle principali testate giornalistiche nazionali e locali al fine di:

- illustrare sinteticamente le notizie del giorno e il modo in cui queste vengono riportate dai diversi media;
- fornire informazioni rapide e aggiornate riguardanti i temi rilevanti per il settore della sanità e il SSN in ambito locale e nazionale;
- svolgere attività di media monitoring, ossia monitorare i contenuti relativi alla ASL Taranto, al fine di comprendere non solo il sentiment generale, ma anche la reputazione della stessa azienda e prevenire potenziali crisi di comunicazione;
- diffondere tra i dipendenti la cultura dell'appartenenza e della condivisione degli obiettivi aziendali e favorire la circolazione delle informazioni all'interno dell'azienda.

c) *Newsletter* interna

La *newsletter* interna rappresenta uno strumento fondamentale nella comunicazione aziendale. Rivolgendosi in maniera diretta ai dipendenti, con un formato *user-friendly* e visivamente accattivante, veicola le informazioni inerenti alle attività e iniziative aziendali. Questo strumento rafforza il senso di appartenenza e migliora il clima dell'organizzazione, favorendo il coinvolgimento e la partecipazione attiva del personale dipendente, anche attraverso la richiesta di feedback riguardo alla tipologia di comunicazioni o ai tipi di argomenti proposti e alla formulazione di contenuti di interesse.

Distribuita via mail tramite noreply, la newsletter interna contiene

- aggiornamenti riguardanti le attività, gli eventi (inclusi quelli formativi) e le iniziative aziendali;
- comunicazioni organizzative;
- ringraziamenti e saluti di pensionamento;
- pubblicazioni scientifiche e/o articoli di interesse, al fine di condividere e divulgare conoscenze e risultati dei professionisti interni dell'ASL Taranto.

La *newsletter* interna prevede inoltre un'attività di monitoraggio da parte dell'URP aziendale, che si occupa di raccogliere e valutare i dati relativi al tasso di apertura delle newsletter e di feedback ricevuti, in un'ottica di tempestivo intervento al fine di migliorare le eventuali criticità di tale strumento.

d) Intranet

La rete intranet rappresenta l'area dedicata alla sola comunicazione interna. Essa contiene informazioni e comunicazioni di carattere aziendale e consente l'accesso ad alcuni applicativi e a diverse aree di interesse trasversale, quali il Portale del dipendente, il Portale Clinico, Gestione del Rischio, Area Amministrativa, Area Formazione, ecc.

e) Referenti della comunicazione (URP)

Al fine di agevolare e potenziare i flussi informativi interni e garantire una comunicazione esterna efficace e trasparente, riveste un ruolo fondamentale la presenza di referenti della comunicazione in ogni articolazione dell'azienda. Il referente di ogni struttura diviene il punto di contatto primario con l'URP per svolgere le seguenti funzioni:

- fornire informazioni aggiornate sui servizi e le attività della struttura di appartenenza da inserire sul sito web aziendale;
- analizzare le eventuali criticità e porvi rimedio;
- condividere i rispettivi *know how*;
- collaborare sinergicamente per raggiungere gli obiettivi aziendali.

f) Eventi interni aziendali

Gli eventi interni sono un momento di “contatto” tra l'azienda e i dipendenti, con il duplice obiettivo di attuare processi che aumentino il senso di appartenenza, per creare un clima di collaborazione costruttiva finalizzata al perseguimento degli obiettivi comuni.

L'ideazione degli eventi può riguardare varie strutture aziendali.

Comunicazione esterna



La comunicazione esterna si rivolge agli interlocutori esterni, istituzionali e no, per contribuire alla conoscenza dell'identità aziendale, rispondendo ai criteri di chiarezza e trasparenza, per fornire informazioni sui servizi erogati e per divulgare la cultura della prevenzione e dell'adozione di corretti stili di vita. Essa, inoltre, costituisce un canale permanente di ascolto per i cittadini e di verifica del loro livello di soddisfazione.

Gli strumenti utilizzati per diffondere le informazioni e dialogare con i soggetti esterni devono rispettare tutti i requisiti previsti dalla normativa sia per quanto riguarda la semplificazione degli atti e documenti della Pubblica Amministrazione, sia per ciò che concerne i requisiti dell'accessibilità agli strumenti informatici (internet, intranet).

Tra i principali obiettivi della comunicazione esterna:

- facilitare l'accesso dei cittadini al servizio sanitario, promuovendo la garanzia del diritto alla salute e veicolando messaggi che, pur con contenuti tecnici, siano accessibili e comprensibili;
- diffondere informazioni corrette sulle modalità di utilizzo dei servizi aziendali;
- assicurare un'informazione immediata, costante e aggiornata sulle novità organizzative, normative e logistiche dei servizi erogati;
- gestire la comunicazione in fase di emergenza.

Il processo di comunicazione aziendale, teso a coordinare e promuovere l'attività di informazione, si svolge in stretta collaborazione con i referenti delle varie strutture aziendali.

Portale web aziendale

Il sito internet dell'ASL Taranto www.sanita.puglia.it/web/asl-taranto assolve agli obblighi della comunicazione istituzionale, garantendo l'accesso alle informazioni riguardanti l'azienda e i servizi erogati.

Il portale contiene informazioni di carattere istituzionale (Bandi, Gare, Concorsi, Organigramma, Uffici), documenti ufficiali (Albo pretorio, Amministrazione Trasparente), news di carattere interno ed esterno e proposte formative che si rivolgono sia al personale dipendente che all'utenza esterna. Il sito è compatibile con tutti i browser e i sistemi operativi per pc, tablet e smartphone.

Al fine di agevolare l'accesso all'utenza, semplificando e velocizzando le procedure, il sito web contiene una sezione dedicata alla modulistica da cui è possibile scaricare modelli online precompilati per accedere a specifici servizi. Obiettivo del triennio è quello di implementare la documentazione disponibile anche con appositi form, nell'ottica di facilitare l'accesso ai servizi.

Il sito web aziendale viene continuamente aggiornato per favorire e semplificare i percorsi di accesso.

Ufficio stampa e social

L'Ufficio stampa e social riveste un ruolo strategico nell'informazione e nella comunicazione dell'azienda, promuovendone l'immagine e le best practice, oltre a dare notizie di quanto avviene nella sua sfera d'influenza. Le principali mansioni dell'Ufficio stampa e social riguardano l'insieme delle attività di comunicazione che creano un flusso costante di informazioni rivolte a cittadini, istituzioni e operatori. Riguardano:

- la progettazione e realizzazione di campagne informative di comunicazione integrata;
- l'organizzazione di conferenze, eventi, inaugurazioni e convegni e la relativa produzione di materiale a supporto;
- la progettazione e realizzazione di produzioni tv, web e radio in collaborazione con i media locali;
- le relazioni con media locali, regionali, nazionali e con le istituzioni per la promozione di progetti, campagne e diffusione di informazioni.

L'Ufficio Stampa, in seguito all'approvazione delle richieste, pervenute esclusivamente via mail, da parte della Direzione Generale, si occupa di gestire gli ingressi della stampa all'interno delle strutture dell'Azienda e di coordinarne le attività.

L'Ufficio si occupa anche della gestione dei profili social aziendali: Facebook, Instagram, YouTube e LinkedIn, in linea con la social media policy. I social media di ASL Taranto sono finalizzati a informare e avvicinare i cittadini, con la diffusione di news, aggiornamenti e best practices in modo rapido e capillare. La diffusione dei contenuti avviene in modalità testuale, foto e video, secondo le peculiarità proprie di ogni social network.

Nota di comportamento per i dipendenti aziendali

I rapporti con i mezzi di informazione, sugli argomenti istituzionali, sono tenuti esclusivamente dalla Direzione Generale e dallo staff dell'Ufficio Stampa. Tutto il personale dell'Azienda, ivi compresi Direttori di Dipartimento, Direttori di Area, Direttori di Struttura Complessa, Responsabili di

Struttura, è tenuto a concordare preventivamente con la Direzione strategica eventuali divulgazioni di informazioni o dichiarazioni a carattere istituzionale.

Tutto il personale dell'Azienda, inoltre, salvo il diritto di esprimere valutazioni o diffondere informazioni a tutela dei diritti sindacali e dei cittadini:

- a) evita ogni dichiarazione pubblica concernente la propria attività di servizio;
- b) si astiene da qualsiasi altra dichiarazione che possa nuocere al prestigio e all'immagine dell'Azienda;
- c) non intrattiene rapporti con i mezzi di informazione in merito alle attività istituzionali dell'Azienda;
- d) non sollecita la divulgazione, in qualunque forma, di notizie inerenti all'attività dell'Amministrazione;
- e) non crea gruppi, pagine, profili o simili riconducibili o riferibili all'Azienda e non rilascia dichiarazioni o pubblica commenti sui social network (Facebook, Twitter, Instagram, ecc.) che siano lesivi dell'immagine aziendale o in violazione del segreto d'ufficio, della riservatezza, della privacy, denigratori nei confronti di colleghi e/o superiori o in contrasto con le politiche aziendali; f) informa tempestivamente la Direzione Generale nel caso in cui arrivino richieste di informazioni o chiarimenti o dichiarazioni da parte di organi di informazione.

La comunicazione istituzionale può essere messa in atto, oltre che attraverso gli usuali canali comunicativi, anche e soprattutto mediante social network, in particolare Facebook e YouTube, molto più immediati e frequentati.

Richiesta di utilizzo del logo aziendale e di patrocinio

Le richieste di utilizzo del logo aziendale e di patrocinio devono pervenire in forma scritta (protocollo o via email) alla Direzione Generale o all'Ufficio Stampa e social (email: ufficiostampa@asl.taranto.it), corredate di brevi informazioni sulle motivazioni della richiesta. La valutazione delle richieste è effettuata in base alla pertinenza con la missione e i valori di Asl Taranto, garantendo coerenza e coesione dell'immagine aziendale.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'URP è uno strumento strategico della comunicazione aziendale, rappresentando un'interfaccia privilegiata tra i cittadini e l'ASL Taranto, orientata alla garanzia dei diritti di accessibilità, informazione e partecipazione. È un luogo di ascolto nel quale il cittadino viene sostenuto e orientato nell'utilizzo dei percorsi e dei servizi, fornendo una risposta personalizzata ai bisogni espressi.

Le sue principali funzioni sono:

- ascolto proattivo dell'utenza;
- orientamento ai servizi;
- monitoraggio e rilevazione del gradimento dei servizi;
- studio e analisi dei reclami e/o delle segnalazioni;
- collaborazione con le associazioni di volontariato per favorire la diffusione delle iniziative aziendali e l'elaborazione di strategie partecipative alle politiche aziendali.

Attraverso tali funzioni l'URP si pone i seguenti obiettivi:

- potenziare il rapporto tra i cittadini e l'ASL Taranto, comunicando in maniera chiara, tempestiva e utile;
- migliorare l'efficienza aziendale, l'accessibilità e la trasparenza;
- potenziare la comunicazione relativa alle modalità di accesso ai percorsi di cura;
- rafforzare il flusso di comunicazione interna.

Al fine di promuovere l'accessibilità da parte dell'utenza, l'URP realizza diverse attività, alcune delle quali già avviate e altre, attualmente in fase progettuale, che verranno attivate prossimamente. In particolare:

1. *Digitalizzazione URP*

Il sito web aziendale contiene una sezione dedicata ai contatti dell'URP e la modulistica relativa all'inoltro di segnalazioni e/o reclami. Al fine di implementare la digitalizzazione dei servizi e le attività di front office dell'URP, la sezione sarà arricchita dalle seguenti sottosezioni:

- richiesta informazioni;
- encomio/elogio;
- segnalazione/suggerimento;
- reclamo.

Il cittadino sarà guidato nella soddisfazione della sua specifica richiesta attraverso appositi form di facile interpretazione, già disponibili per l'analisi di back office.

2. *Contatto Whatsapp*

Si tratta di un servizio di messaggistica che fornisce informazioni di primo livello sui servizi sanitari e/o sulle procedure della ASL Taranto (ad es. come cambiare il proprio medico di famiglia, come si può richiedere l'assistenza domiciliare, come richiedere un'esenzione, ecc.). Gli operatori rispondono entro 24 ore lavorative alle richieste giunte al numero 3333740657.

Per il triennio di riferimento del presente Piano si intende implementare questo canale attivando i seguenti servizi aggiuntivi:

- Whatsapp ASL, uno strumento di chat che funge da assistente virtuale, attraverso cui è possibile navigare, fare ricerche e ottenere informazioni sui servizi online, sulla modulistica o sui numeri utili.
- Canale Whatsapp ASL TA, che permette agli iscritti di leggere le notizie riguardanti l'azienda che possono essere veicolate come news, video o link collegati ai canali social aziendali. È possibile reagire a tali contenuti con una emoticon o condividerle, ma non è possibile inviare risposte o chiedere informazioni, in quanto non si tratta di un canale puramente informativo che non permette di chattare. Il canale garantisce la privacy degli iscritti al in linea con la policy specifica del canale social di appartenenza.

3. *Piattaforma per recupero crediti*

Al fine di rendere più efficiente e trasparente la gestione dei debiti nei confronti dell'ASL Taranto, è in fase di attivazione il processo di recupero crediti digitale. L'attività, da svolgersi in collaborazione con i Servizi Informativi e l'Ufficio recupero ticket aziendali, prevede due fasi, di seguito riportate.

a) Implementazione della piattaforma digitale, con la creazione di una sezione dedicata sul sito web ASL Taranto, accessibile ai cittadini e al personale interno, che consenta di gestire i debiti in modo digitale, garantendo un accesso sicuro e protetto tramite autenticazione.

La piattaforma consentirà di effettuare le seguenti funzioni:

- visualizzazione dei debiti mediante un'interfaccia intuitiva e user-friendly;
- pagamenti online;
- caricamento di documenti aggiuntivi, come ricevute di pagamento;
- FAQ sulla posizione debitoria dell'assistito

b) Monitoraggio del servizio attraverso la raccolta di feedback dei fruitori per migliorare eventuali criticità sollevate e valutazione dell'efficacia, mediante l'utilizzo di indicatori chiave di performance, come, ad esempio, il numero di pagamenti effettuati online, i tempi di risposta ai cittadini e la riduzione dei debiti non saldati.

4. *Open data*

Uno strumento per favorire la trasparenza dell'Azienda e facilitare l'accesso da parte dei cittadini, è rappresentato dagli *open data*, dati aperti messi a disposizione dalla pubblica amministrazione per consentire attività quali monitoraggio civico, studio di fenomeni economici e sociali, riuso per sviluppo di applicazioni d'interesse pubblico.

La Regione Puglia ha sistematizzato in un unico portale (<https://dati.puglia.it/>) le diverse fonti di dati aperti disponibili sul territorio regionale per fornire un accesso semplificato. La ASL Taranto rientra fra le 21 organizzazioni del sistema CKAN della Regione Puglia, finalizzate alla creazione, gestione e pubblicazione di dataset. Al momento la ASL Taranto conta 15 dataset caricati, destinati ad aumentare nel prossimo triennio.

5. *Progetto PREMs - Paris (medicina territoriale) Patient Reported Experience Measures - Giudizio sull'esperienza del proprio ricovero in ospedale*

L'indagine è rivolta ai pazienti con età pari o superiore a 45 anni ai quali viene erogata una prima visita ambulatoriale o di controllo all'interno delle specialità di cardiologia, nefrologia, pneumologia e diabetologia e ne rileva l'esperienza e la soddisfazione sul servizio sanitario.

I risultati ottenuti con le survey sull'esperienza degli utenti possono essere considerati una fonte valida e attendibile per la costruzione di indicatori di performance e misure per agire sulla qualità delle cure. I PREMs, infatti, sono studiati per oggettivizzare il più possibile le risposte dei pazienti e sono meno suscettibili agli effetti delle aspettative. Le domande di esperienza, di semplice interpretazione, forniscono una visione chiara e concreta sul corretto funzionamento dei servizi e/o sulle eventuali criticità.

L'iniziativa rientra in un progetto internazionale promosso dall'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico), con l'obiettivo di migliorare le cure sanitarie per i pazienti con condizioni croniche.

6. *Coordinamento Comitato Consultivo Misto*

Il Comitato Consultivo Misto (CCM) è un organismo composto sia da membri delle associazioni di tutela e di volontariato maggiormente impegnate sul territorio, sia da personale dipendente dell'ASL

Taranto. Al fine di tutelare i diritti dei cittadini, il CCM svolge funzioni propositive e consultive in ambito socio-sanitario, impegnandosi a controllare e migliorare la qualità dei servizi.

La collaborazione con il CCM consente all'ASL Taranto di rafforzare il legame con la comunità locale e di promuovere un sistema sanitario e sociale più inclusivo, solidale ed efficace.

Le attività del CCM, coordinate dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico sono finalizzate a:

- contribuire alla programmazione e alla realizzazione delle attività della ASL, proponendo strategie e progetti per il perseguimento degli obiettivi aziendali;
- verificare la funzionalità dei servizi e lo stato di attuazione delle iniziative assunte, individuando eventuali criticità;
- proporre campagne di informazione e programmare piani di educazione sanitaria sul territorio;
- favorire la partecipazione degli utenti e delle forze sociali.

Al fine di realizzare tali attività, consolidando e potenziando la collaborazione sinergica con le associazioni e la "rete della salute", sono previste diverse azioni che saranno implementate nel corso del triennio, quali:

- partecipazione a eventi e iniziative congiunte al fine di promuovere i servizi e dell'ASL;
- organizzazione di corsi di formazione e aggiornamento rivolti ai volontari delle associazioni;

con l'obiettivo di migliorare le competenze e le conoscenze sui servizi e le iniziative aziendali, sulla gestione delle situazioni di emergenza e sui temi della salute e del benessere, per svolgere al meglio le attività di supporto ai cittadini.

- Monitoraggio e valutazione dell'efficacia delle attività congiunte, al fine di identificare eventuali criticità e ottimizzare le strategie di intervento.
- Promozione dell'inclusione e della partecipazione attiva della cittadinanza, con particolare attenzione alle fasce più vulnerabili e svantaggiate, con attività mirate a favorire l'accesso ai servizi riducendo le disuguaglianze e promuovendo una maggiore coesione sociale.

7. Materiale informativo

La realizzazione di materiale informativo rappresenta uno strumento fondamentale per comunicare i servizi e le iniziative aziendali. Impostato sulla chiarezza, la comprensibilità del linguaggio e sull'accessibilità, una parte consistente di questo materiale, riguardante prevalentemente argomenti legati all'adozione di stili di vita sani e prevenzione, viene prodotta a livello regionale e condivisa su tutto il territorio. La parte strettamente riferita all'ASL Taranto viene realizzata in stretta collaborazione con le strutture e gli specialisti sanitari di riferimento sia in formato cartaceo che digitale. Tutti i materiali informativi vengono distribuiti:

- nei punti di assistenza sanitaria (ospedali, distretti, ambulatori, consultori);
- negli eventi interni ed esterni (convegni, conferenze stampa, corsi di formazione, eventi di sensibilizzazione);
- in formato digitale sul sito web e sui canali social aziendali.

È in fase progettuale la realizzazione di opuscoli sull'assistenza del neonato fisiologico, in cui verranno illustrate le procedure raccomandate e le migliori pratiche per l'assistenza del neonato nei

primi giorni di vita e il programma delle vaccinazioni raccomandate e i controlli pediatrici. Tali opuscoli, distribuiti attraverso i canali sopra indicati, forniranno alle famiglie strumenti pratici e informazioni essenziali per garantire una crescita sana e un ambiente sicuro per i loro neonati.

8. Rilevazione, gestione e valutazione della qualità percepita

Al fine di migliorare la capacità di ascolto dei bisogni dei cittadini e valutare il loro grado di soddisfazione, la ASL Taranto predispone un questionario a risposta chiusa, completamente anonimo, da somministrare ai pazienti dei presidi ospedalieri di Taranto e provincia.

Le attività di predisposizione, coordinamento e valutazione dei risultati della rilevazione sono a cura della Struttura di Comunicazione Istituzionale – URP ASL Taranto.

