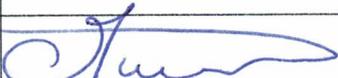


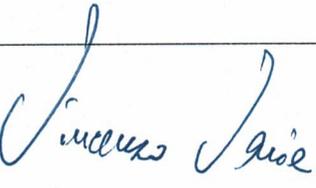
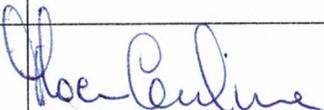
	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	CODICE PG09	
			Data 06/12/2024	
			Revisione	Data Revisione
La Comunicazione e l'Informazione Interna ed Esterna nell'ASP di Palermo			Pagina 1 di 11	

PROPOSTA

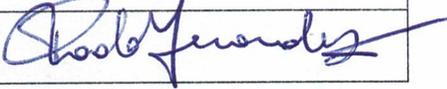
<i>Macrostruttura</i>	<i>Responsabile/Direttore (1) Nome e Cognome</i>	<i>Firma</i>
UOC Coordinamento Staff Strategico	Francesco Monterosso	

(1) Coordinatore del Gruppo di Lavoro - Redazione

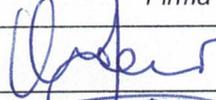
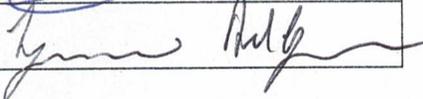
GRUPPO DI LAVORO - REDAZIONE

<i>Struttura</i>	<i>Nome e Cognome</i>	<i>Qualifica/ Funzione</i>	<i>Firma</i>
U.O.S. Comunicazione e Informazione	Rosaria Coniglio	Assistente Sociale	
Ufficio Stampa	Antonino Randazzo	Addetto Stampa	
U.O.C. Coordinamento Staff Strategico	Sergio Piscitello	Collaboratore Amministrativo Professionale/ Coordinamento Gruppo Aggiornamento Sito Web Aziendale	
U.O.C. Affari Generali e Convenzioni	Vincenzo Varia	Direttore U.O.C./ Responsabile Servizio per la tenuta del Protocollo Informatico, dei flussi documentali e degli Archivi	
UOS Qualità e Gestione Rischio Clinico	Carmelina Moceo	Operatore Tecnico Informatico	

VERIFICA DI CONFORMITÀ

<i>UOS Qualità e Gestione Rischio Clinico</i>	<i>Qualifica/ Funzione</i>	<i>Firma</i>
Paola Fernandez	Dirigente Medico	

APPROVAZIONE

<i>Direzione Strategica</i>	<i>Direttore/Responsabile Nome e Cognome</i>	<i>Firma</i>
Direzione Generale	Dott.ssa Daniela Faraoni	
Direzione Sanitaria	Dott. Antonino Levita	
Direzione Amministrativa	Dott. Ignazio Del Campo	

ADOZIONE

<i>Macrostruttura</i>	<i>Numero Delibera/Determina</i>	<i>Data</i>
ASP Palermo	Delibera n.874	13/12/2024

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	CODICE PG09	
			Data 06/12/2024	
			Revisione	Data Revisione
La Comunicazione e l'Informazione Interna ed Esterna nell'ASP di Palermo			Pagina 2 di 11	

REVISIONI

Revisione	Data	Codice revisione
Ultima revisione effettuata		
Revisione biennale prevista		

1) REVISIONE

Codice Revisione:		
Data Revisione:		
<input type="checkbox"/> Immodificata rispetto al Documento adottato <input type="checkbox"/> Modificata rispetto al Documento adottato per: <input type="checkbox"/> Intervenute modifiche organizzative: Specificare _____ ----- <input type="checkbox"/> Intervenute modifiche Normative interne ed esterne (Leggi, Decreti, Circolari, Regolamenti) Specificare _____ ----- <input type="checkbox"/> Intervenute modifiche delle evidenze scientifiche (Protocolli, Linee Guida, Buone Pratiche Clinico-Assistenziali) Specificare _____ ----- <input type="checkbox"/> Intervenute modifiche del Gruppo di Lavoro/Redazione (come indicato nella specifica sezione sopra riportata)		
VERIFICA DI CONFORMITÀ UOS Qualità e Gestione Rischio Clinico	Dott./Dott.ssa	Firma _____
APPROVAZIONE Direttore Sanitario	Dott./Dott.ssa	Firma _____

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	CODICE PG09	
			Data 06/12/2024	
			Revisione	Data Revisione
La Comunicazione e l'Informazione Interna ed Esterna nell'ASP di Palermo			<i>Pagina 3 di 11</i>	

SOMMARIO

1. OGGETTO	4
2. SCOPO	4
3. CAMPO DI APPLICAZIONE	4
4. LISTA DI DISTRIBUZIONE	4
5. DEFINIZIONE E ABBREVIAZIONI	5
6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ	5
7. MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ	10
8. RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTALI	10
9. MONITORAGGIO	11
10. CONSERVAZIONE E ARCHIVIAZIONE	11
11. ALLEGATI (se presenti)	11

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	CODICE PG09	
			Data 06/12/2024	
			Revisione	Data Revisione
La Comunicazione e l'Informazione Interna ed Esterna nell'ASP di Palermo			<i>Pagina 4 di 11</i>	

1. OGGETTO

Oggetto della Procedura sono la Comunicazione e l'Informazione Interna ed Esterna nell'ASP di Palermo. Per Comunicazione Interna si intende l'insieme delle procedure di comunicazione utilizzate all'interno dell'Asp Palermo per la diffusione dei processi strategici e operativi, di creazione, ottimizzazione, scambio e condivisione di messaggi informativi. Essa ha la funzione di interpretare e promuovere relazioni a sostegno della *mission* e degli obiettivi dell'Azienda.

Per Comunicazione/Informazione Esterna si intende qualsiasi notizia fornita all'esterno dell'ASP di Palermo

2. SCOPO

La presente procedura intende formalizzare i processi comunicativi aziendali ed extra aziendali e darne evidenza anche all'esterno, nel rispetto del principio di trasparenza della Pubblica Amministrazione.

Gli obiettivi della procedura sono:

- a) Favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
- b) Dare ampia diffusione delle Procedure e delle circolari aziendali;
- c) Illustrare le attività dell'azienda e il loro funzionamento;
- d) Favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
- e) Favorire processi di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- f) Garantire la comunicazione all'esterno, sia all'utenza che alle altre agenzie del territorio.

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente Procedura Generale si applica a tutte le articolazioni aziendali dell'ASP di Palermo

4. LISTA DI DISTRIBUZIONE PER L'ADOZIONE DEL DOCUMENTO

La presente procedura sarà distribuita come segue:

- Dipartimenti Sanitari e Amministrativi
- Distretti Sanitari e Presidi Ospedalieri

Le suddette strutture sono incaricate della distribuzione della presente Procedura Generale a tutte le articolazioni organizzative o Unità Operative loro afferenti, come da Atto Aziendale, nonché alle strutture di nuova Istituzione con il DM 77/2022: Casa della Comunità; Centrale Operativa Territoriale e Ospedale di Comunità. La distribuzione del presente documento deve essere effettuata mediante protocollo Akropolis, ai sensi della delibera n. 420 del 26/09/2024.

Si rende necessaria l'evidenza della distribuzione del documento, digitale o cartacea.

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	CODICE PG09	
			Data 06/12/2024	
			Revisione	Data Revisione
La Comunicazione e l'Informazione Interna ed Esterna nell'ASP di Palermo			<i>Pagina 5 di 11</i>	

5. DEFINIZIONE E ABBREVIAZIONI

- DA: Decreto Assessoriale
- D. Lgs: Decreto legislativo
- DPR: Decreto Presidente della Repubblica
- URP: Ufficio Relazioni con il Pubblico
- U.O./UU.OO.: Unità Operativa - Unità Operative
- Informazione: Si intende uno scambio di informazioni, da una fonte a un pubblico. Non è prevista reciprocità né circolarità.
- Comunicazione: È un processo circolare tra un emittente e un ricevente. Presuppone un'intenzionalità da parte dell'emittente e del ricevente e un processo di codifica (attribuzione di un significante a un significato) e di decodifica.

6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

6.1 L'U.O.S. Comunicazione ed Informazione

La comunicazione in ambito sanitario fa parte delle aree "trasversali" della comunicazione pubblica e istituzionale. L'U.O.S. Comunicazione ed Informazione, in Coordinamento Staff alla Direzione Generale, esercita il ruolo di strumento di facilitazione della relazione tra cittadino/paziente e amministrazione, coordina e verifica l'attuazione delle azioni programmate.

L'U.O.S. Comunicazione ed Informazione rappresenta, dunque, uno strumento strategico e qualificante del sistema di comunicazione aziendale, individuato dalla normativa attuale come struttura specifica dedicata alle attività di comunicazione e relazioni con il pubblico e si colloca all'interno della cultura della trasparenza amministrativa e dell'attenzione verso la qualità dei servizi ed il rapporto fra istituzioni e cittadini.

In riferimento alla comunicazione esterna l'U.O.S. Comunicazione ed Informazione, in un'ottica organizzativa ed integrazione dei servizi, elabora il Piano Aziendale di Comunicazione per la Salute, monitorando e verificando l'attuazione delle azioni programmate.

Più specificatamente l'U.O.S. Comunicazione ed Informazione:

- promuove e favorisce i processi di umanizzazione dei percorsi assistenziali;
- garantisce l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso ai servizi, tutela e di partecipazione;
- provvede alla corretta e trasparente gestione di proposte, segnalazioni, reclami ed elogi da parte dei cittadini/pazienti, predisponendo analisi e valutazione delle criticità eventualmente da risolvere;
- cura i rapporti con il Comitato Consultivo Aziendale, la Rete Civica della Salute e le organizzazioni di volontariato;
- verifica la qualità percepita dai cittadini rispetto ai servizi erogati (*Customer Satisfaction*) individuando, per tali finalità, idonei ed adeguati strumenti e proponendo adeguate soluzioni rispetto alle criticità rilevate;

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	CODICE PG09	
			Data 06/12/2024	
			Revisione	Data Revisione
La Comunicazione e l'Informazione Interna ed Esterna nell'ASP di Palermo			<i>Pagina 6 di 11</i>	

- elabora e aggiorna la Carta dei Servizi;
- attiva e governa le procedure previste dalla normativa sul trattamento dei dati sensibili;
- cura gli aspetti del linguaggio sul sito web e sui social network.

6.2 Il sistema della Comunicazione interna

Una buona comunicazione interna, fondata su di un'ampia circolazione delle informazioni sulle attività e i processi lavorativi e il pieno coinvolgimento delle risorse umane nei progetti di cambiamento organizzativo, consente di costruire al meglio l'identità aziendale, favorisce la crescita di un senso di appartenenza positivo alla dimensione del lavoro pubblico e contribuisce a porre su nuove basi l'immagine della sfera pubblica.

La comunicazione interna può essere:

1. Verticale: è l'insieme delle informazioni che scorrono sistematicamente sulla scala gerarchica prestabilita dall'organizzazione. Rende più semplice il controllo dell'organizzazione da parte della direzione e promuove la coesione, determinando il flusso di informazioni ritenuto indispensabile per tutta l'organizzazione. I flussi possono essere generati dall'alto verso il basso (top-down) oppure seguire il percorso contrario dal basso verso l'alto (bottom-up).
2. Orizzontale: è l'insieme delle comunicazioni tra persone che ricoprono la stessa posizione all'interno dell'organizzazione. Questo genere di comunicazione aiuta a condividere idee, desideri, informazioni e atteggiamenti tra colleghi e promuove la comprensione reciproca e il coordinamento interfunzionale.

Il sistema della Comunicazione interna è stato strutturato su due direttrici:

- a) Lo sviluppo di strumenti per la diffusione delle informazioni a tutti gli operatori, al fine di offrire una più ampia condivisione della conoscenza e dell'informazione sull'organizzazione;
- b) La comunicazione per favorire la divulgazione e la promozione di innovazioni organizzative, adesione a specifici programmi di prevenzione aziendale e di attività formative.

6.2.1 Strumenti della Comunicazione interna

Per la realizzazione di un sistema di comunicazione interna efficace l'Asp Palermo si avvale di:

- **Protocollo informatizzato (Akropolis)**:

E' utilizzato dalla sua messa in esercizio (28/03/2023) per la diffusione di procedure, istruzioni operative, protocolli, ed ogni altro documento da parte della Direzione o da parte delle diverse articolazioni aziendali a tutte le UU.OO. aziendali.

Su ogni documento ricevuto e/o spedito dall'Azienda viene effettuata una registrazione di protocollo attraverso il sistema gestionale in dotazione con la memorizzazione dei dati obbligatori. La registrazione è eseguita in un'unica operazione, senza possibilità per l'operatore di inserire le informazioni obbligatorie in più fasi successive.

Ciascuna registrazione di protocollo contiene i seguenti dati in forma non modificabile:

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	CODICE PG09	
			Data 06/12/2024	
			Revisione	Data Revisione
La Comunicazione e l'Informazione Interna ed Esterna nell'ASP di Palermo			Pagina 7 di 11	

- a) il numero di protocollo, generato automaticamente dal sistema e registrato in forma non modificabile;
- b) la data di registrazione di protocollo, assegnata automaticamente dal sistema e registrata in forma non modificabile;
- c) il mittente per i documenti ricevuti o, il destinatario o i destinatari per i documenti spediti;
- d) l'oggetto del documento;
- e) la data e il numero di protocollo del documento ricevuto, se disponibili;
- f) l'impronta del documento informatico, se trasmesso per via telematica, costituita dalla sequenza di simboli binari in grado di identificarne univocamente il contenuto, registrata in forma non modificabile;
- g) file allegati.

Su ogni protocollo risulta accessibile, in visualizzazione, la sezione "modifica/annulla", che riporta tutte le variazioni effettuate sui campi che contengono i dati giuridici di protocollazione.

Il protocollo fa fede, anche con valore giuridico, dell'effettivo ricevimento e spedizione di un documento. Il registro di protocollo è un atto pubblico con fede privilegiata riguardo le informazioni registrate a sistema ed è generato automaticamente con attribuzione a ciascun documento del numero e della data di protocollo.

La numerazione delle registrazioni è unica e progressiva, si conclude il 31 dicembre di ogni anno ed inizia il 01 gennaio dal numero 0000001. Ogni numero di protocollo si riferisce, quindi, esclusivamente ad un unico documento. Il sistema genera, quotidianamente, il registro giornaliero di protocollo mediante produzione automatica, su supporto informatico, dell'elenco dei protocolli e delle informazioni ad essi connesse, registrati nell'arco di un giorno. Al fine di garantire la non modificabilità del contenuto, il registro giornaliero di protocollo viene trasmesso entro la giornata lavorativa successiva al sistema di conservazione dei documenti.

Le registrazioni di protocollo in arrivo vengono eseguite in giornata e, in ogni caso, non oltre due giorni lavorativi dal ricevimento, nel caso di oggettive impossibilità. Tale sistema permette dunque di verificare l'avvenuta presa visione, nonché la ricezione di quanto tra-smesso attraverso un *report* che costituisce una vera e propria lista di distribuzione del documento.

- **Sito Internet Aziendale:** (www.asppalermo.org) sezione Eventi - All'interno di questa sezione vengono inserite comunicazioni e informazioni dirette sia alla popolazione che ai dipendenti;
- **Pagine dedicate alle singole strutture sito web aziendale.** Costantemente aggiornate secondo le indicazioni dei direttori delle UU. OO.
- **Rete Intranet:** attualmente costituita dal "*Portale del Dipendente*", sarà a breve creato un specifico spazio web (portale) che consentirà la circolazione delle informazioni interne a tutto il personale dipendente: corsi di formazione, procedure, circolari, avvisi di mobilità interna, ecc.
- **Posta elettronica:** Ogni articolazione e ogni dipendente utilizza, attraverso credenziali di dominio specifico, l'account aziendale.

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	CODICE PG09	
			Data 06/12/2024	
			Revisione	Data Revisione
La Comunicazione e l'Informazione Interna ed Esterna nell'ASP di Palermo			<i>Pagina 8 di 11</i>	

- **Rubrica aziendale:** è pubblicata sul sito internet sezione SIA.
- **Cartelle condivise di server (N.A.S.) all'interno delle diverse strutture aziendali:** è uno strumento utilizzato tra gruppi ristretti di individui o unità operative e serve per la condivisione immediata di documenti, file di grandi dimensioni o messa a disposizione di più utenti di un *setting* documentale specifico.

6.3 Il sistema della Comunicazione esterna

L'Asp Palermo considera la comunicazione esterna strumento fondamentale per l'accoglienza e l'orientamento al cittadino, pertanto indirizza la comunicazione esterna all'accoglimento delle indicazioni, segnalazioni e reclami dei cittadini, anche per la prevenzione dei disservizi.

La Comunicazione esterna dell'ASP Palermo inoltre:

- Cura i rapporti con le Associazioni rappresentative dell'utenza, di volontariato e del terzo settore;
- Promuove il miglioramento della qualità delle relazioni tra professionisti sanitari, pazienti e loro familiari;
- Adotta strategie di informazione rispetto alla donazione degli organi;
- Stabilisce specifiche procedure per la comunicazione con il paziente e il *caregiver* (vedi Procedura Generale: "La corretta comunicazione con paziente e *caregiver*, l'ascolto attivo e la gestione dei conflitti");
- Raccoglie informazioni e dati utili sul livello di gradimento dei fruitori sui servizi offerti attraverso analisi di *Customer Satisfaction* (vedi Procedura Generale "Rilevazione della Qualità Percepita nell'ASP Palermo - Customer Satisfaction);
- Raccoglie informazioni sull'evoluzione dei bisogni e delle aspettative dei fruitori in modo destinare un'offerta di servizi in grado di garantire la loro efficace soddisfazione anche mediante l'analisi delle segnalazioni e reclami ricevuti (vedi Procedura Generale "Modalità di gestione ed elaborazione delle segnalazioni e dei reclami");
- Assicura la trasparenza gestionale e l'accesso agli atti;
- Corresponsabilizza i cittadini stessi, informandoli delle problematiche sanitarie, circa la comune necessità di migliore allocazione e utilizzo delle risorse disponibili.

6.3.1 Strumenti della Comunicazione esterna

Per la realizzazione di un sistema di comunicazione esterna efficace l'Asp Palermo pone l'accento sull'utilizzo di pluralità di strumenti e relativi canali di contatto, da quelli ad uso consolidato, a quelli più innovativi, in considerazione della complessità delle informazioni e delle comunicazioni da fornire.

L'Azienda, adottando più canali di comunicazione con i cittadini/pazienti, soddisfa la crescente esigenza di comunicare da ogni luogo, momento e mezzo e mira a raggiungere diverse categorie di destinatari.

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	CODICE PG09	
			Data 06/12/2024	
			Revisione	Data Revisione
La Comunicazione e l'Informazione Interna ed Esterna nell'ASP di Palermo			<i>Pagina 9 di 11</i>	

Gli strumenti di comunicazione esterna aziendali adottati possono essere distinti in:

- strumenti informativi: utilizzati per diffondere informazioni con una funzione educativa e di diffusione orizzontale della conoscenza;
- capacità relazionali: impiegate per consentire uno scambio ed una comunicazione bi-direzionale e rendere possibile il dialogo, l'ascolto e la partecipazione.

Sono strumenti di comunicazione esterna:

- Il Sito Web Aziendale;
- La Carta dei Servizi;
- Le campagne di informazione (anche mediante l'utilizzo di materiale informativo cartaceo come brochure, volantini, ecc)
- La segnaletica

I documenti informatici, compresi di eventuali allegati, sono trasmessi ai destinatari normalmente per mezzo della casella di posta certificata istituzionale dell'Ente (protocollo.pec@asppa.it) o mediante le caselle di posta certificata afferenti a ciascuna delle UU.OO.

Come previsto dalla normativa vigente, i dati e i documenti trasmessi per via telematica sono di proprietà del mittente sino a che non sia avvenuta la consegna al destinatario.

In altri casi, il documento informatico può essere riversato su supporto rimovibile non modificabile ed inviato al destinatario.

I documenti su supporto cartaceo sono inviati:

- a mezzo posta convenzionale, posta raccomandata o corriere;
- a mezzo telegramma;
- a mezzo consegna diretta al destinatario.

Ai fini di una valenza giuridico - probatoria dell'invio e della consegna del messaggio i documenti informatici sono trasmessi esclusivamente per posta elettronica certificata.

Al fine di garantire la riservatezza dei dati rientranti in particolari categorie, i documenti informatici trasmessi ad altre Pubbliche Amministrazioni per via telematica possono contenere soltanto le informazioni relative a stati, fatti e qualità personali previste da legge o da regolamento e indispensabili per il perseguimento delle finalità per le quali sono acquisite.

Le ricevute digitali del sistema di posta certificata utilizzata per lo scambio dei documenti sono automaticamente collegate al protocollo informatico corrispondente.

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	CODICE PG09	
			Data 06/12/2024	
			Revisione	Data Revisione
La Comunicazione e l'Informazione Interna ed Esterna nell'ASP di Palermo			Pagina 10 di 11	

7. MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

Descrizione dell'attività	UOS Comunicazione e Informazione	Referente URP	Direttori /Responsabili/ Coordinatori delle UU.OO.	UOC Gestione Informatica Aziendale	Addetto Stampa
Implementazione sito Web istituzionale	R	C	C		
Aggiornamento parte generale del sito internet	R	C	C		C
Aggiornamento sezione <i>eventi</i> del sito internet aziendale	C				R
Comunicati stampa					R
Social					R
Aggiornamento segnaletica / brochure / materiale informativo	R	C			
Implementazione /creazione del portale intranet	C			R	
Carta dei Servizi	R	C	C		
Valutazione della qualità dell'assistenza "Customer Satisfaction"	R	C	C		
Aggiornamento pagine del sito Web aziendale dedicate alle singole UU.OO.	C	C	R		
Aggiornamento rubrica aziendale				R	
Gestione Cartelle server condivise			C	R	
Gestione contenuti cartelle server condivise			R		

R = responsabile C = coinvolto

8. RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTALI

- Legge 7 agosto 1990 n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e successive modificazioni e integrazioni di cui ultimo aggiornamento ai sensi della L.n.120 del 11 settembre 2020;
- Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 e ss.mm.ii. sul riordino della disciplina in materia sanitaria;
- Art.12 del D.lgs n. 29/93 "l'Ufficio Relazioni con il Pubblico presso le Pubbliche Amministrazioni";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi su l'erogazione dei servizi pubblici" attuazione della Carta dei Servizi pubblici;
- Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 che definisce i principi per

	AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE PALERMO	PROCEDURA GENERALE	CODICE PG09	
			Data 06/12/2024	
			Revisione	Data Revisione
La Comunicazione e l'Informazione Interna ed Esterna nell'ASP di Palermo			<i>Pagina 11 di 11</i>	

l'organizzazione e il funzionamento degli URP;

- Legge regionale 14 aprile 2009, n. 5, recante "Norme per il riordino del Servizio sanitario regionale"; Legge n.150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto 22 luglio 2011 Presidenza del Consiglio dei Ministri "Comunicazioni con strumenti informatici tra imprese e P.A. ai sensi dell'art.5 bis del Codice dell'Amministrazione digitale, di cui al Decreto Legislativo n.82705 e successive modificazioni";
- Legge 7 agosto 2012 n.134 di conversione, con modifiche, del Decreto Legge 22 giugno 2012 n. 83 "Misure urgenti per la crescita del Paese", che istituisce l'Agenzia per l'Italia digitale;
- D.A. n. 2800 del 27 dicembre 2012 - Istituzione Rete dei referenti per la comunicazione in seno alle Aziende sanitarie del S.S.R.;
- D.A. n. 2511 del 30 dicembre 2013 - Approvazione delle Linee guida per la stesura del Piano di comunicazione aziendale
- "Piano Regionale di Comunicazione per la salute anno 2021", allegato al D.A. del 15 Aprile 2021, di cui costituisce parte integrante;

9. MONITORAGGIO

Indicatori	Valori Attesi	Fonte dei Dati	Periodicità	Responsabile del Monitoraggio
N. campagne di comunicazione / anno	>10 % / anno	Addetto Stampa	Annuale	UOS Comunicazione e Informazione
N. di contatti social / anno	>10 % / anno	Addetto Stampa	Annuale	UOS Comunicazione e Informazione
N. di cartelle condivise attivate nell'ultimo anno	>10% / anno	Gestione Informatica	Annuale	UOS Comunicazione e Informazione
N. di reclami relativi alla cattiva comunicazione	< 10 % / anno	UOS Comunicazione e Informazione	Annuale	UOS Comunicazione e Informazione

10. CONSERVAZIONE E ARCHIVIAZIONE

La presente procedura verrà archiviata presso l'U.O.S Comunicazione e Informazione dove sarà resa disponibile per la consultazione; inoltre, presso tutte le Unità Operative/Servizio/Funzione, Dipartimento, Presidio Ospedaliero, Distretto Sanitario in cui verrà registrata, distribuita e diffusa (mediate Akropolis, pec, mail, lista di distribuzione) a tutto il personale operante nella Struttura, in forma cartacea o digitale, e resa disponibile per la consultazione.

11. ALLEGATI Non sono presenti allegati