



REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi

# Piano di Comunicazione Aziendale AUSL FROSINONE 2012/2013

Formazione: per una cultura aziendale della comunicazione pubblica  
I.C.T. Information Communication Technology  
Network comunicazione: la rete degli URP istituzionali  
Regolamento di organizzazione e funzionamento della UOS Comunicazione - URP dell'AUSL di Frosinone



Legge 7 giugno 2000 n° 150



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

## ***ABSTRACT*** ***Piano di comunicazione*** ***Aziendale 2012/2013***

La comunicazione è lo strumento fondamentale per determinare tutte le condizioni favorevoli atte ad implementare l'efficacia e l'efficienza delle organizzazioni produttive siano esse pubbliche o private, ne promuove il rinnovamento e il cambiamento. In questo senso è da considerarsi come una risorsa, un investimento.

La Comunità scientifica dei Comunicatori pubblici conviene oramai in senso univoco su questi punti.

Nello specifico del campo pubblico inoltre, la comunicazione favorisce la partecipazione dei cittadini, la trasparenza e l'imparzialità dell'azione amministrativa e di conseguenza l'esigibilità dei diritti di cittadinanza come quello alla salute, costituzionalmente garantito. E questo nell'assunto che senza comunicazione non può esserci conoscenza. Senza conoscenza ovviamente, non può esserci trasparenza e partecipazione.

Non a caso il legislatore, con la Legge 142/90 ha definito la partecipazione dei cittadini e quindi la comunicazione pubblica, come un “dovere” dello Stato e con la legge 150/2000 un “obbligo”.

L'AUSL di Frosinone è stata a questo proposito lungimirante e sin dal 1995 ha istituito l'URP che però negli anni è stato solo considerato come filtro per la gestione dei reclami. Aver burocratizzato i procedimenti amministrativi dei reclami e dei suggerimenti dei cittadini, non ha consentito la possibilità di poter attingere da essi gli elementi utili per migliorare l'offerta dei servizi erogati dall'Azienda e ha seriamente limitato la partecipazione dei cittadini come era nello spirito del legislatore.

Ulteriore lungimiranza è stata quella di completare l'URP, sin dall'Atto Aziendale, come struttura di comunicazione. Anche in questo caso però, non si è proceduto alla realizzazione di apposite strutture di implementazione dei relativi percorsi di comunicazione limitandone di fatto la funzione.



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

*In questo contesto si evidenzia la necessità di approntare un ruolo strategico e decisivo per la Comunicazione Pubblica nell'AUSL di Frosinone*

Una Comunicazione Pubblica coordinata in un unico “Sistema di Comunicazione” (vedi Regolamento) che dia garanzia di univocità, coerenza, scientificità e quindi autorevolezza alla comunicazione con il cittadino.

Una tipologia di comunicazione orientata a promuovere cambiamenti negli stili di lavoro dei dipendenti e negli stili di vita dei cittadini quale elemento di prevenzione e quindi di salute della Comunità amministrata.

Per promuovere una efficace comunicazione con i cittadini, è necessario orientare ogni sforzo di programmazione verso una corretta e costante comunicazione interna. Questi due processi non vanno considerati separati ma interagenti. Non è immaginabile un circuito di comunicazione virtuoso rivolto ai cittadini se gli operatori che la trasferiscono ai cittadini non comunicano tra di loro.

## Piano di Comunicazione

Elaborare un piano di comunicazione significa migliorare la capacità di controllare le azioni di comunicazione dell’Azienda.

Il piano ha una valenza strategica, consente di definire in modo chiaro (e misurabile) obiettivi, target, strumenti di un messaggio e di coordinare con maggiore efficacia le risorse umane, strumentali ed economiche a disposizione.

Esso permette di ordinare in una sequenza logica le azioni ed i passaggi necessari per elaborare un determinato progetto comunicativo. Ogni prodotto è inserito all’interno del proprio contesto dal quale discendono strategie e mezzi di comunicazione.

Un piano di comunicazione è lo strumento per mettere in relazione gli attori, i messaggi, i prodotti, i canali e i media utilizzati in una logica di efficienza ed efficacia avvalendosi, quando necessario, dell’Ufficio Stampa Aziendale.



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

## ***La scelta di un modello: la comunicazione organizzativa***

In un’Azienda a rete, attraversata da relazioni e reciproche influenze con l’ambiente in cui è immersa e di cui è parte integrante, la comunicazione progettata e realizzata in due filoni rigidamente distinti come tradizione (interno ed esterno), non ha più senso.

L’ASL di Frosinone sceglie pertanto di assumere, quale proprio modello di comunicazione, quello della **comunicazione organizzativa**.

*La comunicazione organizzativa è un 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 interno-esterni e tutti i soggetti esterni in qualche modo interessati o in contatto con l’ASL.*

L’obiettivo di tale approccio metodologico è quello di tener conto di tutte le competenze e degli obiettivi di tipo organizzativo proiettate in un sistema unitario, condiviso e coordinato per garantire l’efficacia e l’efficienza di tutta l’Azienda.

## ***LE SCELTE OPERATIVE: cronoprogramma***

**1)** Promozione di una cultura Aziendale della comunicazione pubblica attraverso la realizzazione di specifici corsi di formazione rivolti ai dipendenti a tutti i livelli di appartenenza.

I Docenti dei corsi verranno individuati tra le specifiche professionalità presenti in Azienda ovvero, individuati nelle Università e/o nella Associazione Nazionale Comunicatori Pubblici e, per la comunicazione a mezzo stampa, nell’Ordine Nazionale dei Giornalisti.

I corsi verranno organizzati e autorizzati per l’ECM, e monitorati da apposita Commissione Scientifica.

Indicativamente i corsi verteranno sulle seguenti materie:

- analisi della comunicazione pubblica;
- la comunicazione organizzativa;



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

- la comunicazione come cambiamento
- la comunicazione come benessere lavorativo;
- la comunicazione come gestione dei conflitti;
- la partecipazione dei cittadini;
- la valutazione della comunicazione.
- Rapporti con i media.

I corsi verranno preceduti da un convegno di presentazione con esperti del settore.

## **2) La comunicazione ed il progetto di Information e Communication Tecnology (ICT)**

L'integrazione tra ICT e piano di comunicazione consente di *ampliare, intensificare e qualificare gli scambi comunicativi e le modalità di relazione con i pubblici interni ed esterni e, quindi, di creare valore. Tale integrazione andrebbe intesa:*

1. *come un problema e come una opportunità di integrazione culturale di nuove modalità e nuovi strumenti, linguaggi e stili di comunicazione, sia per l'amministrazione che per i cittadini*
2. *come leva del cambiamento organizzativo*
3. *come set di strumenti applicabili efficacemente anche a supporto/integrazione di altri mezzi di comunicazione: carta stampata, TV, radio, web*
4. *come set di strumenti rispetto ai quali è necessario sviluppare competenze diffuse e condivise*

Il progetto ICT dell'ASL di Frosinone si articola attraverso sette aree d'intervento:

- sistemi trasversali (infrastrutture tecnologiche, portale sanitario, sistemi di archiviazione e protocollo informatico, firma elettronica...)
- sistema informativo del Distretto Sanitario (programmazione e controllo dei percorsi assistenziali, automazione per i medici di medicina generale, automazione per centri diurni, anziani, disabili, strutture residenziale, farmacie, ADI...)
- sistema informativo ospedaliero (pronto soccorso, accettazione, gestione reparti, gestione blocchi operatori)
- ambulatori (accesso alle prestazioni sanitarie ambulatoriali, gestione ambulatoriale...)



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

- sistema informativo del Dipartimento di Prevenzione
- sistemi di integrazione (repository dei dati clinici dei cittadini, datawarehouse...)
- sistemi di accesso (call center, guida ai servizi, sportelli unici per il cittadino).

In molte di queste aree, gli interventi presenti nel progetto ICT si fondono con gli obiettivi e le strategie comunicative dell'ASL. In alcuni casi, le tecnologie ICT agevolano il raggiungimento di obiettivi prefissati, in altri le iniziative ICT stimolano iniziative di comunicazione.

***3) Realizzazione del Network della comunicazione: la rete provinciale degli URP istituzionali***

***4)Regolamento di organizzazione e funzionamento della UOS Comunicazione – URP dell'AUSL di Frosinone articoli 6 c.1 e 8 c.2 della Legge 7 giugno 2000 n. 150.***



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

## ***Introduzione***

La comunicazione è lo strumento fondamentale per determinare tutte le condizioni favorevoli atte ad implementare l'efficacia e l'efficienza delle organizzazioni produttive siano esse pubbliche o private, ne promuove il rinnovamento e il cambiamento. In questo senso è da considerarsi come una risorsa, un investimento. La Comunità scientifica dei Comunicatori pubblici conviene oramai in senso univoco su questi punti.

Nello specifico del campo pubblico inoltre, la comunicazione favorisce la partecipazione dei cittadini, la trasparenza e l'imparzialità dell'azione amministrativa e di conseguenza l'esigibilità dei diritti di cittadinanza come quello alla salute, costituzionalmente garantito. E questo nell'assunto che senza comunicazione non può esserci conoscenza. Senza conoscenza ovviamente, non può esserci trasparenza e partecipazione.

Non a caso il legislatore, con la Legge 142/90 ha definito la partecipazione dei cittadini e quindi la comunicazione pubblica, come un “dovere” dello Stato e con la legge 150/2000 un “obbligo”.

### ***1. La Comunicazione Pubblica in Sanità e nella ASL di Frosinone***

La comunicazione pubblica in sanità ha avuto uno sviluppo più lento rispetto ad altri settori della Pubblica Amministrazione.

Una delle prime fasi di implementazione è stata infatti l'istituzione degli URP a metà degli anni '90 (DL sul Pubblico Impiego n° 29/1993). A livello nazionale, il contesto appare inoltre disomogeneo anche a causa delle differenti organizzazioni tra i servizi sanitari delle varie Regioni. Questa situazione si ripercuote sulla comunicazione pubblica in quanto il territorio e la tipologia d'utenza condizionano strutture, mezzi e modi di fare comunicazione.

L'AUSL di Frosinone è stata a questo proposito lungimirante e sin dal 1995 ha istituito l'URP che però negli anni è stato solo considerato come filtro per la gestione dei reclami che andavano comunque agiti anche per una informazione valutazione di



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

primo e secondo sui servizi erogati. Aver burocratizzato i procedimenti amministrativi dei reclami e dei suggerimenti dei cittadini, non ha consentito la possibilità di poter attingere da essi gli elementi utili per migliorare l'offerta dei servizi erogati dall'Azienda e ha seriamente limitato la partecipazione dei cittadini come era nello spirito del legislatore.

Ulteriore lungimiranza è stata quella di completare l'URP, sin dall'Atto Aziendale, come struttura di comunicazione. Anche in questo caso però, non si è proceduto alla realizzazione di apposite strutture di implementazione dei relativi percorsi di comunicazione limitandone di fatto la funzione.

## **1.1 Come Ripartire**

*In questo contesto si evidenzia la necessità di approntare un ruolo strategico e decisivo per la Comunicazione Pubblica nell'AUSL di Frosinone*

Una Comunicazione Pubblica coordinata in un unico “Sistema di Comunicazione” che dia garanzia di univocità, coerenza, scientificità e quindi autorevolezza alla comunicazione con il cittadino.

Una tipologia di comunicazione orientata a promuovere cambiamenti negli stili di lavoro dei dipendenti e negli stili di vita dei cittadini quale elemento di prevenzione e quindi di salute della Comunità amministrata.

Per promuovere una efficace comunicazione con i cittadini, è necessario orientare ogni sforzo di programmazione verso una corretta e costante comunicazione interna. Questi due processi non vanno considerati separati ma interagenti. Non è immaginabile un circuito di comunicazione virtuoso rivolto ai cittadini se gli operatori che la trasferiscono ai cittadini non comunicano tra di loro.

## **1.2 La comunicazione sanitaria**

La comunicazione pubblica sanitaria deve essere incentrata principalmente sui servizi e sulle prestazioni in tutti i livelli di assistenza: prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione.

In questo ambito è possibile: sviluppare attività che consentano la partecipazione dei cittadini ai processi decisionali e alla valutazione dei servizi (Tavolo Permanente per



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

la Partecipazione) che è in fase di organizzazione aziendale, garantire l'autonomia di scelta, favorire una cultura dell'appropriatezza.

La facilitazione all'accesso, elemento fondamentale per garantire la salute e il benessere dei cittadini, rientra negli impegni di comunicazione dell'Azienda verso la collettività.

All'interno della comunicazione sanitaria ha particolare rilievo la comunicazione di crisi ed emergenza come strumento che permette di controllare le situazioni di allarme improvviso per la salute al fine di dare una risposta corretta ed equilibrata alle richieste dei media e dei cittadini. Si pensi solamente alla Legge Seveso sui rischi per la salute a causa di incidenti industriali rilevanti che prevede appositi piani di comunicazione anche aziendale.

## **1.3 La comunicazione per la salute**

La comunicazione per la salute è l'elemento costitutivo e leva strategica delle politiche di promozione della salute, secondo le indicazioni degli ultimi Piani Sanitari Nazionali e Regionali. Nella comunicazione per la salute vengono individuati quali protagonisti i diversi settori della società Enti, Istituzioni, Associazioni del Terzo Settore e cittadini interlocutori attivi e consapevoli di un percorso di “*costruzione sociale della salute*” che trova nella partecipazione e nella condivisione di obiettivi, strategie e attività i suoi punti di forza. Gli ambiti d'intervento riguardano tutti i fattori che influiscono sulla salute, i cosiddetti “*determinanti di salute*” e che possono schematicamente essere distinti in: ambientali, sociali, economici, relativi agli stili di vita (alimentazione, attività fisica, fumo, alcool ed all'accesso ai servizi, non solo sanitari ma anche sociali, scolastici, ricreativi e di trasporto).

## **2. Analisi della Comunicazione**

Innanzitutto la comunicazione di un'Azienda Sanitaria deve essere coerente.

La comunicazione riveste un'importanza fondamentale nel processo di sviluppo dell'organizzazione perché stringe un legame molto forte con i processi di innovazione, approvazione, cambiamento e creazione delle cosiddette “competenze distinte” dell'azienda.



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

È uno strumento privilegiato perché in grado di dare significato ai mutamenti che si devono affrontare.

***Le dimensioni chiave della comunicazione sono:***

- la **dialogicità e bidirezionalità**: sempre più comunicazione (mettere in comune). Attivare nuovi canali per uno scambio a due vie, dove il feed back costituisce la chiave per alimentare il processo di comunicazione.
- l'**immediatezza**: per spingere la comunicazione sempre più verso la modalità diretta e interpersonale (anche attraverso l'uso delle nuove tecnologie)
- la **visibilità della fonte**: è importante dare un volto alla comunicazione per improntare le relazioni interne all'insegna del dialogo, della chiarezza e della trasparenza
- l'**ascolto**: per comunicare in modo efficace occorre saper ascoltare con attenzione i propri interlocutori, per conoscerne le esigenze e le aspettative da un punto di vista comunicativo
- la **qualità della comunicazione**: i destinatari dei messaggi, cittadini singoli, associati ed assistiti, grazie al superiore livello culturale, all'alta esposizione a media ed agli stimoli comunicativi con cui si sono formati hanno chiare esigenze in termini di qualità della comunicazione.

## ***2.1 La comunicazione e marketing interno***

Per sua natura il marketing interno vive in simbiosi con l'attività di comunicazione. Essa ha la capacità di adattare continuamente l'organizzazione alle persone e le persone alle sfide di un ambiente sempre più complesso ed articolato.

Se l'obiettivo dell'internal marketing è rappresentato dal pieno e consapevole coinvolgimento dei diversi attori aziendali, la comunicazione ne presenta le motivazioni, i perché, i vantaggi e le finalità.

Due sono le dimensioni maggiormente legate alla valorizzazione della comunicazione: la cultura dell'ascolto e la ricerca costante del feedback.

Le comunicazioni devono basarsi sui reali bisogni dei destinatari, interni o esterni che siano.

## ***2.2 La comunicazione e la qualità***



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

La comunicazione è una delle componenti fondamentali della qualità: sia come supporto, che come strumento per l'attuazione delle sue componenti.

Ma è anche vero che la qualità è una componente essenziale della comunicazione: sempre più diffusa è la convinzione che esista una equazione tra qualità della comunicazione = qualità della prestazione.

Il concetto di qualità, nell'ambito dei servizi socio sanitari, ha subito significative variazioni, spostando l'attenzione dalla qualità delle singole prestazioni verso l'organizzazioni dei servizi, caratterizzata da un sempre più elevato livello di integrazione.

Da qui nasce la necessità di processi di comunicazione che coinvolgono soggetti, professionalmente diversi, ma accomunati dai medesimi obiettivi.

È ormai condiviso il ruolo della comunicazione, in particolare nella sua dimensione interna, come strumento di management sanitario, per favorire il processo di integrazione necessario per una “messa in rete” dei servizi sanitari e sociali.

Nell’evoluzione che in quest’ultimo decennio ha contraddistinto la Pubblica Amministrazione ed, in particolare, il mondo della sanità pubblica sono cambiati gli scenari di riferimento e le mete da raggiungere:

- maggiore attenzione al livello di soddisfazione del cittadino nel processo gestionale dei servizi sanitari;
- un’organizzazione interdisciplinare degli interventi, che tendono verso una integrazione tra strutture con attività e professionalità differenti;

una valutazione più attenta del processo organizzativo, con una ricerca di soluzioni interne per il raggiungimento del risultato.

Gli obiettivi strategici del management sanitario devono quindi considerare:

- la ricerca di un rapporto privilegiato con il cittadino
- il cambiamento della domanda, che richiede ai servizi risposte sempre più precise e personalizzate
- il perseguimento di obiettivi di salute, utilizzando al meglio le risorse, limitate, a disposizione



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

- la centralità del cittadino
- l'attenzione al personale dipendente, da valorizzare e motivare
- la qualità del prodotto sanitario da perseguire

## **2.3 La comunicazione nella prevenzione, promozione ed educazione alla salute**

Le attività legate alla promozione ed educazione della salute sono generalmente orientate a:

- azioni di tipo intersetoriale: con l'impegno di più soggetti e diversi contesti istituzionali
- ruolo centrale della persona, della comunità, della popolazione, nel loro complesso biologico e relazionale, nei confronti dell'ambiente fisico e sociale.

In queste strategie di politica sanitaria, il coinvolgimento e la partecipazione sono elementi fondamentali del processo. Di conseguenza, la comunicazione è considerata una vera e propria necessità operativa.

Come precisato nel Glossario dell'OMS, l'educazione alla salute “*comprende tutte le occasioni di comunicazione disegnate per migliorare le conoscenze e per sviluppare capacità nella vita in modo da contribuire alla salute individuale e collettiva*”.

Il coinvolgimento del cittadino in un processo che punti a rafforzare la sua autonomia decisionale deve basarsi su campagne di comunicazione mirate ed efficaci, in grado di orientarlo verso il cambiamento di stili di vita non salutari.

Spesso si afferma che la salute è essenzialmente informazione. Una corretta informazione può consentire al cittadino di migliorare la gestione della propria salute, sapendo utilizzare meglio i servizi a sua disposizione.

## **3. Il ruolo della comunicazione interna nel cambiamento**

Tra i modelli di comunicazione interna ai quali l'ASL di Frosinone si ispira, spicca quello della circolazione delle informazioni, il più recente se considerato da un punto di vista cronologico, quello, cioè, orientato al supporto delle attività di coordinamento, sviluppo professionale e cambiamento.

L'ASL è chiamata ad adeguare in tempi sempre più brevi la propria cultura tecnica, manageriale, organizzativa alle trasformazioni della società e del contesto all'interno del quale è inserita.



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

Diviene fondamentale la tempestività con cui si segue tale evoluzione e la rapidità con cui si adottano ed integrano le nuove competenze, i saperi, le idee, gli stimoli con il proprio patrimonio culturale.

In questa situazione è essenziale che la comunicazione garantisca i contatti tra l'organizzazione e il mondo esterno. Tutto è comunicazione: le conoscenze, gli stimoli ed i cambiamenti, provenienti sia dall'esterno che dall'interno, devono essere fatti circolare, al fine di garantire la diffusione e la capitalizzazione del know how.

***La capacità e la volontà di comunicare devono diventare competenze condivise.***

La comunicazione aziendale fa funzionare le strutture reticolari (decentralizzate ed organiche), rende possibile la periferizzazione delle responsabilità decisionali, aiuta a superare i confini gerarchici e funzionali.

## **3.1 La Comunicazione Interna**

Per promuovere una efficace comunicazione con i cittadini, è necessario dunque orientare ogni sforzo di programmazione verso una corretta e costante comunicazione interna. Questi due processi non vanno considerati separati ma interagenti.

Quando si parla di comunicazione interna, ci si deve riferire ad un processo attraverso il quale si trasferiscono valori, immagini, emozioni, competenze, alla platea vasta dei cittadini che usufruiscono di un servizio il quale, nel caso della salute, assume il valore di un diritto costituzionalmente garantito.

Oggi nelle aziende e organizzazioni complesse come le USL, orientate alla Qualità, la comunicazione interna è finalizzata principalmente alla condivisione di valori e obiettivi comuni che debbono diventare patrimonio condiviso di tutti gli operatori del settore i quali li trasformano e li trasferiscono ai cittadini quali prodotti di qualità.

Senza lo sviluppo dello spirito di gruppo, cioè della creazione di un'identità chiara di un gruppo di persone con dati obiettivi, risorse e vincoli; in assenza di un senso di appartenenza, l'adesione personale all'identità riconosciuta e condivisa; se non si attiva il gioco di squadra, non si riuscirà mai ad attivare tutte le competenze e energie disponibili per raggiungere il miglior risultato possibile.



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

La funzione della comunicazione interna in pratica si sostanzia in:

- sostegno allo sviluppo dell'organizzazione;
- rafforzamento dell'integrazione organizzativa;
- ad esprimere una cultura organizzativa;
- alla diffusione dell'identità dell'organizzazione;
- a favorire lo sviluppo della conoscenza fra i diversi ambienti professionali;
- a promuovere e qualificare le relazioni tra i dipendenti;
- al miglioramento delle informazioni
- a migliorare il benessere organizzativo ed il clima lavorativo

## **4. La Comunicazione Esterna**

E' perciò possibile utilizzare la comunicazione **esterna**, tra gli altri scopi, per:

- far conoscere l'Amministrazione, i servizi e i progetti dell'ente utilizzando quando necessario quale veicolo l'Ufficio Stampa Aziendale;
- facilitare l'accesso ai servizi e agli atti dell'Amministrazione;
- conoscere e rilevare i bisogni dell'utenza;
- migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi;
- favorire i processi di sviluppo sociale, economico e culturale;
- accelerare la modernizzazione di apparati e servizi;
- svolgere azioni di sensibilizzazione e policy making.

## **5. Il Piano della Comunicazione**

Elaborare un piano di comunicazione significa migliorare la capacità di controllare le azioni di comunicazione dell'Azienda.

Il piano ha una valenza strategica. Consente di definire in modo chiaro (e misurabile) obiettivi, target, strumenti di un messaggio e di coordinare con maggiore efficacia le risorse umane, strumentali ed economiche a disposizione.

Esso permette di ordinare in una sequenza logica le azioni ed i passaggi necessari per elaborare un determinato progetto comunicativo. Ogni prodotto è inserito all'interno del proprio contesto dal quale discendono strategie e mezzi di comunicazione.



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

Un piano di comunicazione è lo strumento per mettere in relazione gli attori, i messaggi, i prodotti, i canali e i media utilizzati in una logica di efficienza ed efficacia.

## **6. La scelta di un modello: la comunicazione organizzativa**

Come già detto, in un'Azienda a rete, attraversata da relazioni e reciproche influenze con l'ambiente in cui è immersa e di cui è parte integrante, la comunicazione progettata e realizzata in due filoni rigidamente distinti come tradizione (interno ed esterno), non ha più senso.

L'ASL di Frosinone sceglie pertanto di assumere, quale proprio modello di comunicazione, quello della **comunicazione organizzativa**.

*La comunicazione organizzativa è un 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 e tutti i soggetti esterni in qualche modo interessati o in contatto con l'ASL.*

L'obiettivo di tale approccio metodologico è quello di tener conto di tutte le competenze e degli obiettivi di tipo organizzativo proiettate in un sistema unitario, condiviso e coordinato per garantire l'efficacia e l'efficienza di tutta l'Azienda.

Quattro sono i percorsi di implementazione di tale strategia comunicativa:

1. **La comunicazione funzionale:** destinata a veicolare tutte le informazioni di tipo operativo, di supporto ai processi produttivi e decisionali interni ed alla attività di front-office. Comprende anche tutte le informazioni necessarie ai processi di cooperazione esterni.
2. È quella comunicazione che consente all'operatore di svolgere la sua attività, ma anche di sentirsi parte dell'organizzazione, di essere al corrente delle informazioni in tempo reale ed in modo adeguato;
3. **La comunicazione informativa:** è costituita da tutte le informazioni necessarie a diffondere la conoscenza dell'ASL nel suo complesso o di sue parti e servizi, delle politiche adottate nei confronti dei diversi pubblici (interni ed esterni). È funzionale al miglioramento della conoscibilità dell'Azienda;



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

4. **La comunicazione formativa:** riguarda innanzitutto l'attività di formazione. In questa tipologia rientrano le modalità di interiorizzazione delle strategie, dei valori, della cultura dell'Azienda, utili a formare e coinvolgere i destinatari. Può essere rivolta a tutti i segmenti sia pubblici interni ed esterni all'organizzazione;
5. **La comunicazione creativa:** è tale perché si riferisce a quegli ambiti in cui si crea valore, attraverso la comunicazione, ma anche perché si collega a scambi interpersonali nei quali spesso si generano idee e now how. Gli obiettivi di questo genere di comunicazione possono essere quelli di generazione e trasmissione di saperi, di creazione di ambiti di scambio e cooperazione. Problem solving.

## **7. LE SCELTE OPERATIVE: crono programma**

### **7.1 Per una cultura Aziendale della comunicazione verso il pubblico**

Come abbiamo visto un Piano di comunicazione, caratterizzato dalla tipologia della comunicazione organizzativa, richiede la condivisione del personale, il suo protagonismo, la consapevolezza, per sé e per gli altri, di partecipare ad un progetto orientato a cambiare i propri stili di lavoro e di partecipazione reale alla visione e alla missione Aziendale.

Preliminarmente occorre quindi promuovere una cultura Aziendale della comunicazione pubblica lungo le linee metodologiche e i contenuti valoriali sin qui evidenziati.

Si procederà alla realizzazione di specifici corsi di formazione rivolti ai dipendenti a tutti i livelli di appartenenza.

I corsi avranno carattere dipartimentale e quindi si prevedono almeno una serie di dieci incontri.

Ogni Dipartimento garantirà la presenza del numero più ampio possibile dei propri operatori.

I corsi hanno anche l'obiettivo di individuare almeno un operatore a Dipartimento da poter poi inserire nella “rete Aziendale dei comunicatori”.



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

I Docenti dei corsi verranno individuati tra le specifiche professionalità presenti in Azienda, dall’Università e dall’Associazione Nazionale Comunicatori Pubblici.

I corsi verranno organizzati e autorizzati per l’ECM.

Indicativamente i corsi verteranno sulle seguenti materie:

- analisi della comunicazione pubblica;
- la comunicazione organizzativa;
- la comunicazione come cambiamento
- la comunicazione come benessere lavorativo;
- la comunicazione come gestione dei conflitti;
- la partecipazione dei cittadini;
- La valutazione della comunicazione.

### ***7.2 La comunicazione ed il progetto di Information e Communication Tecnology (ICT)***

Come per molte aziende della Pubblica Amministrazione, il progetto ICT dell’ASL di Frosinone costituisce, oltre che un adempimento alle indicazioni normative per un rapporto sempre più ampio e intensivo nella reazione tra amministrazione e cittadino, anche un’importante occasione per migliorare il sistema della comunicazione organizzativa aziendale.

Le nuove tecnologie informatiche stanno avendo un’indubbia ricaduta culturale e comunicativa all’interno dell’azienda. Esse possono contribuire ad aumentare fortemente l’efficienza, l’efficacia e la qualità delle relazioni all’interno, all’esterno e trasversalmente nell’organizzazione aziendale.

Ecco perché ha scelto di integrare il progetto ICT aziendale nel suo complesso all’interno del piano di comunicazione. Per molti aspetti, che verranno affrontati nelle pagine che seguono, l’ICT costituisce il sostrato tecnologico, se non il punto di partenza e condizione necessaria per la realizzazione di alcune iniziative specifiche di comunicazione.

L’integrazione tra ICT e piano di comunicazione consente di *ampliare, intensificare e qualificare gli scambi comunicativi e le modalità di relazione con i pubblici interni ed esterni e, quindi, di creare valore. Tale integrazione andrebbe intesa:*



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

- *come un problema e come una opportunità di integrazione culturale di nuove modalità e nuovi strumenti, linguaggi e stili di comunicazione, sia per l'amministrazione che per i cittadini*
- *come leva del cambiamento organizzativo*
- *come set di strumenti applicabili efficacemente anche a supporto/integrazione di altri mezzi di comunicazione.*
- *come set di strumenti rispetto ai quali è necessario sviluppare competenze diffuse e condivise*

Il progetto ICT dell'ASL di Frosinone si articola attraverso sette aree d'intervento:

- sistemi trasversali (infrastrutture tecnologiche, portale sanitario, sistemi di archiviazione e protocollo informatico, firma elettronica...)
- sistema informativo del Distretto Sanitario (programmazione e controllo dei percorsi assistenziali, automazione per i medici di medicina generale, automazione per centri diurni, anziani, disabili, strutture residenziale, farmacie, ADI...)
- sistema informativo ospedaliero (pronto soccorso, accettazione, gestione reparti, gestione blocchi operatori)
- ambulatori (accesso alle prestazioni sanitarie ambulatoriali, gestione ambulatoriale...)
- sistema informativo del Dipartimento di Prevenzione
- sistemi di integrazione (repository dei dati clinici dei cittadini, datawarehouse...)
- sistemi di accesso (call center, guida ai servizi, sportelli unici per il cittadino).

In molte di queste aree, gli interventi presenti nel progetto ICT si fondono con gli obiettivi e le strategie comunicative dell'ASL. In alcuni casi, le tecnologie ICT agevolano il raggiungimento di obiettivi prefissati, in altri le iniziative ICT stimolano iniziative di comunicazione.



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

## **7.3 IL NETWORK DELLA COMUNICAZIONE: LA RETE PROVINCIALE DEGLI URP ISTITUZIONALI**

In base all'articolo 8, comma 2, lettera e, della Legge 150/2000, l'Azienda USL di Frosinone intende istituire la rete degli URP istituzionali, composta degli URP dei Comuni, della Provincia e dei Distretti socio-assistenziali, le cui adesioni avverranno con la sottoscrizione di un [protocollo d'intesa](#) da parte dei rappresentanti degli enti che insistono sul territorio provinciale.

Il protocollo d'intesa prevede:

- la realizzazione di tavoli di lavoro per il confronto sulle materie della comunicazione istituzionale, interna ed esterna, per favorire lo scambio e la circolazione delle informazioni;
- la programmazione e la realizzazione di iniziative comuni di carattere formativo e informativo nonché informatico, volte a creare un'immagine unitaria e trasparente della rete nella relazione con i cittadini;
- la definizione di proposte e progetti finalizzati ad avvicinare sempre più le Istituzioni ai cittadini.

La partecipazione al network comunicativo da parte dei soggetti coinvolti esprime l'esigenza di portare avanti una politica sinergica finalizzata al rafforzamento e al sostegno delle attività dei rispettivi URP e di favorire la comunicazione e l'integrazione fra le attività e i servizi delle strutture pubbliche presenti nel territorio, al fine di migliorare il rapporto con il cittadino e con le imprese, e di rispondere in modo tempestivo e sempre più efficace ai bisogni della collettività.



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

Le attività della rete riguarderanno tutti i partner interessati. Per gli operatori della comunicazione degli URP del territorio della provincia di Frosinone saranno organizzati diversi incontri su vari temi (come quello dell’immigrazione) così da acquisire specifiche competenze, al fine di realizzare un indispensabile trasferimento di conoscenze e informazioni, di fatto una vera e propria formazione. Non è più possibile pensare, infatti, che ogni sportello sia di supporto ai cittadini solo per ciò che riguarda il proprio ente. È necessario, invece, poter fornire un’adeguata informazione di primo livello e facilitare l’accesso a tutti i servizi di cui i cittadini hanno bisogno.

Altri temi focali per i soggetti della rete potranno essere, ad esempio, quelli dei “contributi” (esenzioni, agevolazioni, assegni), le procedure per la registrazione anagrafica degli immigrati comunitari, la leggibilità e l’accessibilità della comunicazione pubblica nel rispetto delle indicazioni della Legge Stanca.



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

## **7.4 REGOLAMENTO DI ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO DELLA UOS COMUNICAZIONE-URP DELL'AUSL DI FROSINONE (art. 6 c.1 e 8 c.2 della Legge 7 giugno 2000 n° 150)**

### Art. 1

#### Principi generali

1. L’Azienda Unità Sanitaria Locale di Frosinone, al fine di realizzare la piena attuazione dei diritti di informazione e di partecipazione dei cittadini e ispirandosi ai principi di trasparenza, pubblicità , economicità, efficienza ed efficacia, nella erogazione dei Servizi di competenza, garantisce le attività di informazione e di comunicazione pubblica indirizzate ai cittadini, singoli e associati, nonché ai soggetti pubblici e privati che operano in ambiti di interesse pubblico, e promuove la comunicazione interna quale strumento di sviluppo organizzativo.
2. Con il termine di cittadini si intende cittadini italiani e dell’Unione Europea, nonché cittadini di Stati non appartenenti all’Unione Europea.

### Art.2

#### *Attività di informazione e di comunicazione pubblica*

1. Le attività di informazione pubblica sono finalizzate a:
  - a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l’applicazione;
  - b) illustrare i Servizi erogati e il loro funzionamento;
  - c) favorire l’accesso ai servizi pubblici, promovendone la conoscenza;
  - d) promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

- e) garantire l'informazione all'utenza relativa agli atti e allo stato dei procedimenti, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- f) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati;
- g) attivare ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza;
- h) attivare e organizzare la comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alle collettività e ad altri enti;
- i) attivare la comunicazione interna realizzata nell'ambito dell'Azienda.

Art.3

### *Ambito di applicazione*

1. L'AUSL di Frosinone svolge le proprie attività di comunicazione esterna e interna attraverso la U.O. Comunicazione – Ufficio Relazioni con il Pubblico nella sua articolazione territoriali e dei Punti Informativi Ospedalieri.
2. Il presente regolamento disciplina le funzioni e l'organizzazione del Servizio di comunicazione, nonché l'istituzione, l'organizzazione e il funzionamento di nuovi Punti di Informazione decentrati.
3. Si relaziona con UOC Integrazione Socio Sanitaria per la cura e la gestione dei rapporti con le Associazioni di Volontariato, di Tutela dei diritti dei Cittadini, Culturali e Sportive, del No Profit e del Privato Sociale.
4. Le norme del presente regolamento si integrano con le altre disposizioni previste nell'Atto Aziendale.



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

## Art. 4

### **Ruolo**

1. Ai sensi dell'art. 6 della Legge 150/2000, alla U.O.S. Comunicazione-URP, è affidato un ruolo centrale e strategico in materia di Informazione verso il Pubblico
2. Alla U.O. Comunicazione-URP pertanto, è assegnato il ruolo di coordinamento di tutti i processi di comunicazione pubblica interna ed esterna dell'azienda tramite la redazione e gestione di appositi Piani così come approvati dalla Direzione Generale in coerenza con la visione e la missione dell'Azienda stessa;
3. Tale assegnazione di ruolo è implementata attraverso una funzione di collegamento, ai soli fini istituzionali della comunicazione, con l'Ufficio Stampa Aziendale e di coordinamento delle seguenti strutture Aziendali: il Servizio Multietnico, il Servizio statistico epidemiologico, il PUA, la Gestione Atti e dati sensibili, la Qualità, le Risorse Umane, la Gestione dei Processi Informativi, l'Ufficio Legale, la Formazione, e la Programmazione. La partecipazione delle suddette strutture alle attività di coordinamento è inherente alle sole azioni previste dal presente Regolamento. A tale proposito le strutture di cui sopra nomineranno un proprio referente all'interno del Coordinamento. Il coordinamento avrà carattere propositivo e di collaborazione a tutte le dinamiche operative che di volta in volta, in forma condivisa, si riterranno necessarie per realizzare tutti i processi di comunicazione pubblica interna ed esterna dell'Azienda. Per quanto riguarda l'Ufficio Stampa Aziendale la collaborazione avverrà in base a quanto previsto dalla normativa legislativa vigente e con le modalità stabilite nella "Carta dei doveri del giornalista degli Uffici Stampa" approvata in data 10 novembre 2011 dal Consiglio Nazionale dell'Ordine dei Giornalisti.
4. Il coordinamento assumerà anche un ruolo di Osservatorio Aziendale con l'obiettivo di realizzare, monitorare ed aggiornare una Banca Dati sulla Comunicazione Pubblica interna ed esterna prodotta, fino alla realizzazione di una rete Aziendale di Comunicatori. Avrà altresì il compito di individuare e sviluppare indicatori di qualità per la valutazione periodica della efficacia ed efficienza del lavoro svolto.



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

I Servizi di Comunicazione, in quanto strategici nei processi di comunicazione interna ed esterna, svolgono un ruolo:

- informativo, mediante una attività di informazione, consulenza, orientamento e assistenza agli utenti
- propositivo, riguardo la organizzazione dei servizi di comunicazione pubblica e la progettazione di nuovi servizi;
- di integrazione tra le attività di comunicazione esterna ed interna
- conoscitivo, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti
- promozionale dei servizi dell'Azienda
- di mediazione tra i cittadini e l'Azienda
- formativo attraverso iniziative rivolte a studenti, stagisti, cittadini in generale.

## Art. 5

### *Funzioni*

1. La U.O. Comunicazione-URP, in quanto struttura preposta prioritariamente ai rapporti con il pubblico, adotta le misure necessarie alla piena applicazione del codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni , nonché del codice di buona condotta nei rapporti con il pubblico
2. La U.O. è responsabile del programma di decentramento dei servizi di comunicazione che viene attuato mediante la progettazione, la realizzazione e il coordinamento dei punti informativi territoriali denominati “Sportello Informazioni, Reclami, Partecipazione e Diritti.



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

3. La U.O. Comunicazione-URP, nell'ambito delle attività di cui all'art.4, coordina e finalizza le informazioni, nonché progetta e attua iniziative di comunicazione di pubblica utilità volte ad assicurare, attraverso opportuni strumenti, la conoscenza di normative, servizi e strutture.
4. La U.O. Comunicazione-URP, oltre a generare proprie informazioni, ha la funzione di selezionare, filtrare e finalizzare le informazioni provenienti da altri soggetti, sia interni all'Azienda che esterni, da diffondere mediante la propria articolazione di cui all'art.3, comma 2, pertanto collabora con tutti le Strutture dell'Ente e con organismi esterni, sia pubblici che privati.

## Art. 6

### **Attività**

1. Il Servizio di Comunicazione, attraverso i propri punti di erogazione centrali e decentrati:
  - a) agevola l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, l'informazione sulle strutture e sui compiti della dell'AUSL di Frosinone e delle altre pubbliche amministrazioni;
  - b) provvede alla elaborazione, proposta e attuazione delle politiche e dei piani di comunicazione in accordo con gli indirizzi strategici dell'Azienda elabora progetti per campagne informative mirate a specifici target di utenza o ad obiettivi definiti;
  - c) redige, cura, aggiorna e diffonde la Carta dei Servizi;
  - d) sviluppa attività di informazione giuridico – amministrativa volta a garantire la tutela dei diritti dei cittadini;
  - e) collabora con l'Ufficio Stampa Aziendale per l'inserimento delle informazioni, anche in forma grafica, sul sito Aziendale;



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

## Art.7

### ***Tecnologie della comunicazione e dell'informazione***

1. La UO Comunicazione-URP, attraverso i propri punti di erogazione centrali e decentrati e il Coordinamento, contribuisce , in collaborazione con gli altri Uffici dell’Azienda, al coordinamento e all’organizzazione dei flussi informativi all’interno e verso la comunità amministrata, inoltre promuove, con i predetti Uffici, sperimentazioni innovative nel campo della I.C.T. (Information and Communication Technology) volte a migliorare i servizi ai cittadini e alle imprese, a favorire l’interazione tra amministrazioni e pubblico, a realizzare l’integrazione tra i servizi di diverse amministrazioni.

## Art.8

### ***Ascolto e valutazione della qualità dei servizi***

1. La U.O. Comunicazione-URP, attraverso i propri punti di erogazione centrali e decentrate in quanto “superficie di contatto” dell’amministrazione con la collettività, attuano sistematicamente, mediante l’ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, processi di rilevazione sul grado di soddisfazione dell’utenza per i servizi erogati e sull’evoluzione dei bisogni qualitativi e quantitativi. A tal fine analizzano e promuovono l’utilizzo anche di risultati di studi, ricerche e sondaggi e utilizzano, quale supporto informativo, banche dati automatizzate e internet.
2. l’AUSL di Frosinone, attraverso la U.O. Comunicazione-URP, garantisce ai cittadini, singoli o associati, il diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi e provvede alla predisposizione di programmi per la gestione dei reclami. La valutazione periodica dei dati emersi dalle attività di ascolto e monitoraggio delle istanze provenienti dai cittadini utenti è funzionale alla programmazione delle iniziative di comunicazione e di



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



## STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi

formazione, nonché alla formulazione di proposte di adeguamento organizzativo, procedurale e operativo dell'Azienda;

3. l'attività di ascolto e di valutazione della qualità dei servizi è funzionante anche alla programmazione delle iniziative di comunicazione e di formazione e alla formulazione di proposte di adeguamento organizzativo, procedurale e operativo della Amministrazione.
4. Il Servizio di Comunicazione, in collaborazione con l'Ufficio Controllo di Gestione e la U.O. Qualità, concorrono alla verifica della qualità dei servizi e alla determinazione degli standard e dei criteri di erogazione delle prestazioni. I risultati delle attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e di monitoraggio sulle segnalazioni e sui reclami da parte dei cittadini sono trasmessi periodicamente dal Responsabile dell'ufficio Servizi di Comunicazione all'Ufficio Controllo di Gestione e alla U.O. Qualità, ai fini della valutazione dei servizi.

## Art. 9

### *Sviluppo organizzativo*

1. La Struttura Semplice Comunicazione-URP, attraverso i propri punti di erogazione centrali e decentrati, sulla base dei risultati delle attività di ricerca e monitoraggio di cui al precedente art.8, presenta proposte di adeguamento dell'organizzazione e di semplificazione delle procedure amministrative. In particolare:

- a) promuove ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte alla Direzione Generale sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza (marketing sociale);
- b) favorisce interventi mirati alla semplificazione e alla trasparenza dell'attività amministrativa e supporta la interfunzionalità attraverso idonei progetti e strutture reticolari( rete dei punti informativi e di servizio territoriali, rete dei referenti di servizio intra e inter Ente);
- c) formula proposte organizzative volte a migliorare i processi interni /esterni di erogazione dei servizi e di comunicazione degli stessi;



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

- d) progetta nuovi servizi e strumenti per migliorare la comunicazione e le relazioni con i cittadini;
  - e) promuove la diffusione, nell'ambito dell'Azienda, di una cultura della comunicazione e della tutela dei diritti dei cittadini attraverso interventi informativi, formativi e organizzativi;
  - f) partecipa alle attività dell'Ufficio Formazione e Sviluppo relativamente alla elaborazione di programmi formativi per lo sviluppo professionale del personale addetto ai servizi di comunicazione.
2. Contribuisce, in collaborazione con le altre Strutture Aziendali, ad attivare processi di semplificazione, riorganizzazione e modernizzazione dei servizi.

Art. 10

## ***Rapporto con altri Enti e Amministrazioni***

1. la Struttura Semplice Comunicazione-URP, attraverso i propri punti di erogazione centrali e decentrati garantisce la reciproca informazione fra gli stessi e le altre strutture operanti in Azienda, nonché fra questi e gli Uffici per le relazioni con il Pubblico delle varie Amministrazioni. Inoltre:
- a) promuove la realizzazione di servizi di accesso polifunzionale mediante proposte e sviluppo di iniziative di comunicazione tra Enti, Amministrazioni dello Stato, Associazioni e soggetti privati, da attuarsi anche mediante protocolli di intesa o convenzioni;
  - b) favorisce la collaborazione con Scuole e Università per iniziative formative e stages degli studenti presso le strutture dei Servizi di Comunicazione.



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

## Art. 11

### ***Comunicazione interna***

1. L'AUSL di Frosinone, nel ritenere che la comunicazione interna abbia un ruolo chiave per assicurare una informazione al cittadino esatta, aggiornata e rapida, e nel considerare fattori di criticità le eventuali inefficienze informative da parte delle strutture dell'ente, promuove una stretta collaborazione tra la Struttura Semplice Comunicazione-URP e tutte le altre Strutture Aziendali, anche avvalendosi della rete dei Comunicatori.
2. I Servizi di Comunicazione, per garantire una efficiente comunicazione esterna e per seguire obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, operano in modo trasversale ad ogni area di competenza, attivando processi di comunicazione interna che garantiranno un costante flusso informativo da parte di tutte le Strutture Aziendali verso la Struttura Semplice Comunicazione-URP. Le stesse segnalano e promuovono interventi tempestivi in caso di segnalazioni di disservizi da parte degli utenti. Ogni Struttura comunica rapidamente alla Struttura Semplice Comunicazione-URP, ogni variazione inerente i procedimenti amministrativi e i servizi e fornisce informazioni riguardo ogni evento che rientri nell'ambito della comunicazione pubblica e istituzionale.
2. Nel caso in cui si verifichino situazioni di inadempienza da parte delle Strutture Aziendali, la Struttura Semplice Comunicazione-URP ne dà comunicazione ai funzionari e ai dirigenti responsabili, affinché provvedano per quanto di competenza. Annualmente, l'UOS Comunicazione-URP provvede a relazionare al Direttore Generale i risultati di tale attività i quali avranno rilievo ai fini della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa e dell'operato dei Dirigenti e dei dipendenti.

## Art. 12

### ***Organizzazione***



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

1. La Struttura Semplice Comunicazione URP svolge la propria attività attraverso gli Sportelli URP (denominati Sportelli di Informazione, Reclami, Partecipazione e Diritti), e dei Punti Informativi Ospedalieri ed è preposto al coordinamento dei punti di informazione e servizio territoriali anche attivati in convenzione con altri Enti, al fine di garantire un indirizzo comune nella gestione e nello sviluppo di dette strutture attraverso la produzione di un modello reticolare.
2. Il Servizio di Comunicazione ottimizza la propria organizzazione interna mediante l'articolazione delle attività in due ambiti di competenza, il back office e front office, tra loro funzionalmente integrati.
3. Il back office costituisce il laboratorio verso cui si indirizzano i flussi informativi provenienti dalle diverse fonti, pertanto le attività riguardano prevalentemente la raccolta, il filtro, il trattamento e l'aggiornamento delle informazioni, la gestione delle banche dati di competenza, l'organizzazione delle informazioni acquisite dalle attività di monitoraggio dell'utenza ivi compresa la gestione dei reclami, la progettazione e la realizzazione di interventi di comunicazione, la gestione giuridico- amministrativa dei rapporti interni ed esterni alla struttura, nonché il coordinamento della rete dei punti informativi territoriali e della rete dei referenti di servizio intra e inter ente.
4. Il front office garantisce l'area di contatto con l'utenza ed è il luogo di massima visibilità dell'ente e di mediazione della sua immagine, nonché nell'ambito principale di interpretazione dei nuovi bisogni e delle esigenze dei cittadini. Le attività dei front office sono rivolte ai cittadini per fornire informazioni e servizi, per agevolare l'utilizzo delle strutture e degli strumenti di comunicazione- banche dati, internet,.....- per migliorare la comprensione della normativa comunitaria- nazionale- regionale, per monitorare la qualità dei servizi e il livello di soddisfazione dell'utente.

Art.13

***Personale***



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

1. La Struttura Semplice Comunicazione-URP viene dotata di personale con competenze e know how di tipo tecnico e altamente specialistico nel campo della comunicazione pubblica e istituzionale. Detto personale deve essere numericamente adeguato per consentire una ottimale gestione sia delle attività di front office che di back office, oltre che garantire un servizio con orari adeguati alle esigenze del pubblico.
2. Il personale, in quanto risorsa strategica per il funzionamento di questo tipo di strutture, deve possedere una forte motivazione, adeguate conoscenze di base, nonché particolari attitudini personale alla comunicazione.
3. Per conoscenze di base si intende la conoscenza complessiva dell'Azienda e della sua organizzazione, una cognizione di base in materia giuridica, la capacità di utilizzare strumentazioni informatiche e telematiche.
4. Per attitudini personali si intende:
  - a) attitudine alla comunicazione sia esterna, verso i cittadini, che interna, con tutta la struttura (assertività, ascolto, gestione dei conflitti)
  - b) attitudine a lavorare in team ( condivisione delle conoscenze, lavoro di gruppo, capacità di critica e autocritica)
  - c) capacità relazionale ( nei rapporti con il pubblico e con i colleghi dell'office)
  - d) capacità di problem solving
  - e) capacità organizzative
  - f) capacità propositive
  - g) flessibilità operativa
  - h) apertura alle innovazioni.
5. I criteri di selezione del personale da attribuire ai Servizi di Comunicazione, sia che la selezione avvenga per concorso o per progressione interna, devono



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



## STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi

tenere conto degli aspetti di cui ai precedenti commi 2,3,4. Tali aspetti devono essere considerati anche nella attribuzione di personale mediante mobilità interna.

6. Attraverso una continua attività di formazione e aggiornamento, al personale viene assicurato lo sviluppo delle conoscenze e delle capacità professionali idonee all'esercizio delle attività che è chiamato a svolgere. Tutti gli addetti ai Servizi di Comunicazione sono tenuti a partecipare ai corsi di formazione e di specializzazione.
7. L'AUSL di Frosinone, riguardo alle modalità di accesso alle attività di informazione e di comunicazione, nonché alla disciplina degli interventi formativi, provvede tenendo conto di quanto stabilito dalla legge 150/2000 e dal regolamento di cui all'art.5 della legge 150/2000.
8. L'AUSL di Frosinone, con riferimento alla individuazione e alla regolamentazione dei profili professionali, provvede attraverso la contrattazione aziendale, come previsto dall'art. 8, c.3, della legge 150/2000.

Per quanto non previsto nel presente Regolamento si rimanda alla normativa legislativa vigente in materia.



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

## **SUPPORTO LEGISLATIVO**

**Legge 7 agosto 1990 n. 241** “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

**Decreto Legislativo 3 febbraio 1993 n. 29** “Razionalizzazione dell’organizzazione delle Pubbliche Amministrazioni e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego”;

**Circolare del Ministero per la Funzione Pubblica 27 aprile 1993 n. 17/93** “Art. 12 Decreto Legislativo 3 febbraio 1993, n.29. Istituzione dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico e disciplina delle attività di comunicazione di pubblica utilità”.

**Direttiva P.C.M. 11 ottobre 1994.** Direttiva sui principi per l’istituzione degli uffici per le relazioni con il pubblico”.

**Legge 7 giugno 2000, n. 150** “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”.

**P.C.M. 23 giugno 2000** “Piano d’azione per l’e.government”.

**Legge 7 marzo 2001, n. 62** “Nuove norme sull’editoria e sui prodotti editoriali e modifiche alla legge 5 agosto 1981, n. 416”

**D.P.R: 21 settembre 2001 n. 422** “Regolamento recante norme per l’individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi”.



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

**Direttiva del 7 febbraio 2002 del Ministro per la Funzione Pubblica** “Direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”.

**Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196** “Codice in materia di protezione dei dati personali”.

**Direttiva del 27 novembre 2003** del Ministro per l’innovazione e le tecnologie “Direttiva per l’impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni”.

**Legge 9 gennaio 2004 n. 4** “Disposizioni per favorire l’accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”.

**Presidenza del Consiglio dei Ministri dipartimento per la Funzione Pubblica 24.marzo 2004** “Direttiva del Ministero per la Funzione Pubblica sulla rilevanza della qualità percepita dai cittadini”.

**Ministero per la Funzione Pubblica 24 marzo 2004** “Direttiva sulle misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni”.

**Presidenza Consiglio dei Ministri, Ministro per l’innovazione e le tecnologie, Ministro per la Funzione Pubblica 6 agosto 2004** “Direttiva in materia di progetti formativi in modalità e-learning nelle pubbliche amministrazioni”.

**Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82** “Codice dell’amministrazione digitale”.

**Direttiva del 18 novembre 2005 del Ministro per l’innovazione e le tecnologie** “Linee guida per la pubblica amministrazione digitale”.

**D.P.R. 12 aprile 2006 n. 184** “Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi”.

**Decreto Legislativo 4 aprile 2006** “Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82, recante codice dell’amministrazione digitale”.

**Carta dei Servizi Aziendale  
Regolamento Aziendale di Pubblica Utilità  
Piano Sanitario Nazionale 2006/2008**



# REGIONE LAZIO

AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE FROSINONE

Via A. Fabi, s.n.c. – 03100 FROSINONE – Tel. 0775 8821



*STRUTTURA SEMPLICE COMUNICAZIONE E RELAZIONI CON IL PUBBLICO  
Dirigente Responsabile Dott. Francesco Giorgi*

**Piano Sanitario Nazionale 2012/2013**

**Direttiva Parlamento Europeo e del Consiglio n. 1350/2007 del 23 ottobre 2007**

**Carta dei doveri del giornalista degli Uffici Stampa del Consiglio Nazionale  
Ordine dei Giornalisti.**