

PIANO COMUNICAZIONE 2019 – 2021



Revisione n. 2 del 16/12/2019

A cura dello Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione

INDICE

- Scopo del piano**
- Il contesto di riferimento**
 - L’Azienda USL Umbria 1**
 - Documenti di riferimento**
 - Destinatari delle azioni di comunicazione**
- L’organizzazione della comunicazione aziendale**
- Gli strumenti della comunicazione**
- Le attività della prevenzione della corruzione e della trasparenza**
 - Trasparenza**
 - Anticorruzione**
- Le linee strategiche e le azioni**
- Le risorse economiche**
- Il monitoraggio e la valutazione del Piano**
- Lista di distribuzione**
- Allegati**

SCOPO DEL PIANO

La comunicazione riveste un ruolo strategico per l'attuazione delle politiche per la salute, è infatti uno strumento fondamentale per lo sviluppo di quella alleanza tra cittadini e servizi sanitari, e indispensabile per rispondere efficacemente ai bisogni di salute. In questo senso assumono particolare rilevanza le azioni tese a correggere l'asimmetria informativa tra professionista e cittadino, a promuovere una reale autonomia di scelta (empowerment) da parte di quest'ultimo, nonché a migliorare le relazioni fra l'azienda e i vari portatori di interesse (stakeholders). L'aumento dei centri di diffusione, il moltiplicarsi delle fonti, la frammentazione delle opinioni, l'insorgenza delle fake news, se non adeguatamente monitorate e governate, rischiano di falsare la percezione del cittadino, e anche dell'operatore sanitario, rispetto all'attività dell'azienda.

Il **Piano di comunicazione aziendale** è lo strumento che serve a programmare e coordinare le azioni di comunicazione istituzionale della Azienda USL Umbria 1 con una visione strategica di insieme. Il piano rende note e valorizza le scelte e le iniziative poste in essere dall'Azienda nonché definisce ed aggiorna gli obiettivi, i contenuti, gli strumenti, i tempi di attuazione e le modalità di verifica delle proprie iniziative di comunicazione. La capacità di informare, coinvolgere ed orientare i cittadini alla salvaguardia della propria salute ed alla appropriata fruizione dei servizi sanitari è un passaggio indispensabile nel percorso di gestione aziendale.

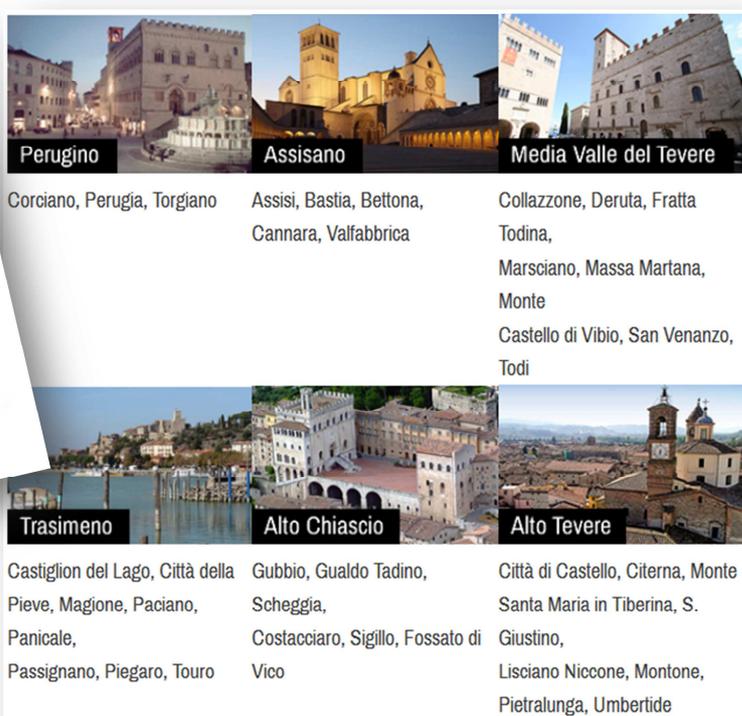
In linea con la Legge 150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" tutte le attività di informazione e di comunicazione svolte in modo istituzionale dall'Azienda sono ricomprese in modo coordinato ed integrato nel presente Piano di comunicazione. La comunicazione diventa quindi "parte integrante dell'azione aziendale", così come previsto altresì dalla direttiva 7 febbraio 2002 della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica.

In virtù dell'avvento dei nuovi mezzi di comunicazione, quali i social media, che hanno cambiato il modo di comunicare, creando nuove prospettive di partecipazione e di diffusione delle informazioni, nel presente Piano vengono contemplate azioni per lo sviluppo della Information and Communication Technology (ICT), che sono pianificate e realizzate in collaborazione tra lo Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione e la UO Tecnologie Informatiche e Telematiche. Altresì, per lo sviluppo di azioni sui temi della trasparenza e prevenzione della corruzione (Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza 2017 -2019 adottato con DDG n.126 del 31/01/2019) c'è una forte integrazione con il Responsabile della trasparenza e con il Responsabile Prevenzione della Corruzione.

IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

L'Azienda USL Umbria 1

L'Azienda USL Umbria n.1 è un'Azienda Sanitaria Territoriale che assiste l'area più vasta e popolosa della Regione. Conta una superficie complessiva di 4.298,38 Km², dove insistono 38 Comuni e al 1° gennaio 2018, la popolazione residente risulta pari a 502.655 unità che rappresentano il 57% della popolazione umbra¹.



L'Azienda, nel corso del 2018, ha consolidato il processo di unificazione proseguendo nel percorso di riorganizzazione dei servizi. Il nuovo modello organizzativo dell'Azienda è articolato secondo il seguente schema:

- Direzione Aziendale, composta da Direttore Generale, Direttore Sanitario, Direttore Amministrativo,
- Area Centrale dei Servizi costituita dalle U.O. di Staff e dalle U.O. Amministrative
- Nucleo Operativo costituito dalle Macrostrutture dotate di autonomia tecnico professionale: Distretti Sanitari, Dipartimento di Prevenzione, Dipartimento Salute Mentale, Dipartimenti ospedalieri.

¹ [http://www.uslumbria1.gov.it/amministrazione-trasparente/relazione-sulla-performance:](http://www.uslumbria1.gov.it/amministrazione-trasparente/relazione-sulla-performance)

- pag 7-11 Il Territorio e le caratteristiche demografiche della popolazione assistita
- pag 14-15 L'organizzazione dell'Azienda

I Distretti dell'Azienda USL Umbria n. 1, articolati in Centri di Salute e Servizi, sono i seguenti: Distretto del Perugino, Distretto dell'Assisano, Distretto della Media Valle del Tevere, Distretto del Trasimeno, Distretto Alto Tevere e Distretto Alto Chiascio.

Nell'Azienda USL Umbria n.1 sono altresì presenti:

- due Presidi Ospedalieri sedi di DEA di 1° livello, Alto Tevere (Ospedale di Città di Castello e di Umbertide) e Gubbio-Gualdo Tadino
- un Presidio Ospedaliero Unificato con 3 Ospedali di base, Assisi, Castiglione del Lago, Media Valle del Tevere,
- un Centro Ospedaliero di Riabilitazione Intensiva (CORI).

Documenti di riferimento

La Pubblica Amministrazione è stata coinvolta in un percorso di trasformazione che ha mutato completamente il tradizionale rapporto fra gli enti e il cittadino e le cui parole chiave sono state: informazione, accesso, partecipazione, trasparenza, tutela, empowerment.

Di seguito si riportano i principali riferimenti legislativi nazionali, regionali e aziendali che hanno accompagnato tale cambiamento:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 "Direttiva sui principi per le relazioni con il pubblico;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995: "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari";
- Decreto del Ministro della Sanità 15 ottobre 1996: "Approvazione degli indicatori di valutazione...il diritto alle informazioni...omissis";
- Legge n° 150/00 "Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni"
- Decreto legislativo n. 267/2000 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali";
- Decreto Legislativo n. 165/2001 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche"
- Decreto del Presidente della Repubblica n° 422/01 "Regolamento recante norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le PP.AA. per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi;
- Direttiva 7 febbraio 2002 della presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della funzione pubblica "attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
- Direttiva 8 maggio 2002 della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica "Semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi";
- Linee guida per i siti web della PA - ex art. 4 della Direttiva 8/09 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione
- Direttiva 27 luglio 2005 Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie, "Qualità dei servizi on-line e misurazione della soddisfazione degli utenti".
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della funzione pubblica - "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"

- Decreto legislativo n. 235/2010, "Codice dell'Amministrazione Digitale;
- Legge n. 69 del 18 giugno 2009 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile", 'art. 21, comma 1 – pubblicazione delle informazioni relative ai dirigenti (curriculum vitae, retribuzione, recapiti istituzionali);
- Direttiva n.8/09 del Ministro per la Pubblica amministrazione e l'innovazione, per la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino
- Legge Regionale n.18 del 6/11/2012 "*Ordinamento del Servizio Sanitario Regionale*" legge confluita successivamente nel T. U. 9 aprile 2015 n. 11 "*Testo unico in materia di sanità e servizi sociali*" ed, in particolare, il Capo I "*Partecipazione*" ed il Capo II "*Diritti degli utenti*" del Titolo X "*Partecipazione, diritti degli utenti e forme di tutela*" del T. Unico, artt. da 95 a 99;
- Atto Aziendale dell'Azienda Usl Umbria 1, approvato con Delibera del Direttore Generale n. 914 del 24/10/2014 e riformulato con DDG n. 1504 del 15/11/2017.
- Regolamento Europeo 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)
- "Social media e PA, dalla formazione ai consigli per l'uso", Ministro per la semplificazione e la Pubblica Amministrazione, Formez PA, PA Social, Seconda Edizione, Gennaio 2018,
- Piano Nazionale della Cronicità del 15/2/2016 del Ministero della Salute
- Legge 6 novembre 2012, n. 190, recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione",
- D. Lgs. 33 del 20 aprile 2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"
- D.Lgs. 97/2016 «Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012,
- DPR 62 del 2013, Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165.
- Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza 2017 -2019, <http://www.uslumbria1.gov.it/amministrazione-trasparente/piano-triennale-per-la-prevenzione-della-corruzion>

Destinatari delle azioni di comunicazione

I destinatari delle azioni di informazione e comunicazione previste dal presente piano sono:

- Cittadini
- Operatori, dipendenti o con altre forme contrattuali
- Associazioni (di tutela dei cittadini, di categoria, di volontariato, scientifiche)
- Istituzioni (Regione, Ministeri, ASL, Aziende Ospedaliere, Comuni, scuole, ecc.)
- Operatori economici e sociali
- Mass-media e uffici stampa

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA PER LA COMUNICAZIONE

Unità Operativa di Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione

Lo Staff, diretto da un **Dirigente Medico Responsabile**, ha il mandato di supportare la Direzione Aziendale nella definizione delle politiche aziendali sulla qualità e la comunicazione. Per quanto concerne in particolare la comunicazione, le attività si sviluppano in due macroaree, tra loro connesse²:

Comunicazione interna e esterna, con funzioni di:

- ✓ Gestione della comunicazione istituzionale e della linea editoriale aziendale (Portale web, Area Intranet, Profili Social, WebTV);
- ✓ Gestione dei rapporti di comunicazione e informazione con la stampa (supervisione e coordinamento per le attività di rassegna stampa, comunicati stampa, conferenze stampa e predisposizione interventi della Direzione Aziendale);
- ✓ Gestione degli eventi dell'azienda (organizzazione di: Conferenze dei Servizi, Convegni, inaugurazione nuovi servizi e strutture, predisposizione degli inviti e locandine, supervisione dei service audio-video)
- ✓ Gestione della concessione di patrocini e dell'utilizzo del logo aziendale;
- ✓ Supporto e coordinamento ai Gruppi di lavoro per progetti aziendali per la promozione della salute, le campagne di sensibilizzazione, miglioramento dell'accoglienza, ai fini della comunicazione con il cittadino;
- ✓ Coordinamento delle attività di realizzazione, installazione e restyling della cartellonistica e della segnaletica delle strutture aziendali;
- ✓ Collaborazione allo svolgimento alle indagini volte a rilevare bisogni e livelli di soddisfazione degli utenti e dei programmi di miglioramento conseguenti.
- ✓ Coordinamento della diffusione di informazioni all'interno dell'Azienda con l'obiettivo di sviluppare know-how, senso di appartenenza e cultura aziendale.

Per assolvere alla gestione delle suddette attività, l'equipe è così organizzata:

- **Comunicazione interna ed esterna**
 - **Collaboratore Sanitario Senior Incarico di funzione *Qualità e Comunicazione***
 - Assistente amministrativo part-time (18 ore)
 - Assistente amministrativo part-time (12 ore)
 - Operatore agenzia esterna part-time (24 ore)
 - Agenzia per i rapporti con la stampa e con i media
 - Agenzia per le campagne di comunicazione aziendale
 - Agenzia per la rassegna stampa online

² Allegato 1 - Organigramma Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione

Ufficio Relazioni con il Pubblico aziendale (URP), con funzioni di:

- ✓ Ascolto del cittadino, gestione complessiva dei reclami, rilevazione dei bisogni;
- ✓ Informazioni generali sull'organizzazione e attività dell'azienda: orientamento per l'accesso alla modulistica, assistenza alla compilazione della modulistica per accedere ai servizi;
- ✓ Supporto alle attività legate all'Accesso Civico
- ✓ Orientamento per l'accesso ad informazioni specifiche relative agli atti e procedimenti;
- ✓ Suggerimenti e proposte rivolte al responsabile di struttura, per l'eliminazione dei disservizi.

Per assolvere alla gestione delle suddette attività, l'equipe è così organizzata:

- **Ufficio Relazioni col Pubblico**
 - **Collaboratore Amministrativo Senior Incarico di funzione *Coordinamento attività amministrativa direzionale e Ufficio Relazione Pubblico***
 - Collaboratore Amministrativo – Professionali per URP Alto Tevere e Alto Chiascio
 - Collaboratori Sanitario – Professionali per URP Alto Tevere
 - Referenti rete URP Territoriali presso Direzioni Distrettuali, Ospedaliere e Dipartimentali
 - Mediazione culturale;
 - **Operatore agenzia esterna (28 ore) a supporto amministrativo**
 - **Consorzio per la mediazione culturale**

GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

▪ **Sistema di gestione dei reclami**

Fra gli strumenti della comunicazione istituzionale, **l'URP** rappresenta uno snodo fondamentale per l'organizzazione, visto che le normative assegnano a tale ufficio il ruolo di interfaccia con i cittadini e di strumento di supporto della Direzione Aziendale nella comunicazione con la popolazione di riferimento. Tutto ciò per favorire modalità omogenee e appropriate di interazione con il cittadino utente, sia dal punto di vista della raccolta e rilevazione di segnalazioni di insoddisfazione o di criticità, sia dal punto di vista informativo e della partecipazione al miglioramento dei servizi. A tale scopo è in vigore la **Procedura aziendale per la Gestione dei Reclami** ed è attivo un sistema di gestione informatizzato dei reclami che interessa tutte le tipologie di segnalazioni dei cittadini. L'URP tramite la procedura informatizzata per la gestione dei reclami, analizza i risultati e produce report annuali: sia sull'andamento dei reclami, segnalazioni ed elogi, sia sulle Azioni di Miglioramento messe in atto a seguito del reclamo. L'URP inoltre effettua un monitoraggio periodico della corretta applicazione della procedura del reclamo e del rispetto della tempistica, da parte dei servizi e, valuta la qualità dei servizi offerti, secondo la prospettiva del cittadino, promuovendo all'interno dell'azienda, tramite la Formazione, un cambiamento culturale nella concezione del

valore dell'errore, che diventa non più criticità da nascondere ma elemento centrale e propulsore di miglioramento e qualità.

▪ **Sito Web istituzionale³**

È fonte ufficiale di informazione dell'azienda. Dal mese di luglio 2017 è online la **nuova versione del sito aziendale** <http://www.uslumbria1.gov.it/>, dettagliatamente aggiornato in quasi tutti i suoi contenuti e nella veste grafica. In particolar modo vengono aggiornate in tempo reale tutte le informazioni di accesso e orientamento ai servizi e alle strutture, la sezione delle news, le aree tematiche (ad es. vaccinazioni, disturbi del comportamento alimentari) e in generale tutte quelle informazioni di interesse per i cittadini e per gli stakeholder. Particolarmente rilevante inoltre il **nuovo media dei medici di medicina generale e dei pediatri di libera scelta** che contiene le informazioni di prima utilità e i recapiti dei professionisti <http://www.uslumbria1.gov.it/medici-e-pediatri/medici-di-famiglia-000>. Inoltre sono online i Report URP Anno 2018 <http://www.uslumbria1.gov.it/pagine/fogliadati-u-r-p-elogi-e-reclami> e le indagini sulla Qualità Percepita dai cittadini <http://www.uslumbria1.gov.it/pagine/indagini-di-qualita-percepita>. Da dicembre 2019 sono state avviate le indagini di customer satisfaction online, basate sulla metodologia già utilizzata in formato cartaceo e rivolto ai cittadini che hanno eseguito prestazioni di diagnostica per immagini e di gastroenterologia. Con tale modalità si ritiene di facilitare la partecipazione dei cittadini alla valutazione dei servizi offerti, in considerazione del fatto che i referti delle indagini diagnostiche vengono ritirate direttamente sulla pagina dedicata del sito istituzionale da oltre il 95% degli utenti.

▪ **Social media**

Il principale strumento social dell'Azienda è la pagina istituzionale Facebook attivata nel novembre 2019 www.facebook.com/uslumbria1/ al fine di favorire la partecipazione e il dialogo con i cittadini e gli altri stakeholder (nel primo mese di attività i followers sono 1900). L'altro importante strumento di condivisione social rimane **YouTube** <https://www.youtube.com/user/AUSL2/videos>, nel quale è proseguita l'attività di pubblicazione dei video di diversa natura, tra i quali quelli realizzati dal Gruppo Rischio Clinico della Regione Toscana, inerenti la promozione della sicurezza delle cure, e nel corso del 2019 tutti i video sulle conferenze stampa aziendali e il video sulla nuova organizzazione delle AFT. Nel corso del 2019 è stata revisionata per la terza volta la **Social Media Policy aziendale⁴** ed è stata fatta una ricognizione delle **Pagine Facebook** Istituzionali, attivate da singoli servizi dell'azienda e ritenute strategiche per la peculiarità delle tematiche affrontate. Sono quindi regolarmente attive, secondo le regole della Policy, le pagine del *Portale della Disinfestazione (PODIS)*; della *Promozione della salute nella comunità - PiediBus del BenEssere*; del *Centro Disturbi del Comportamento Alimentare*; del *Centro di Formazione in Emergenza/Urgenza*.

³ Il regolamento per la gestione del sito istituzionale è consultabile all'Allegato 2

⁴ La Social media Policy (Allegato 2) è consultabile nell'apposito spazio della homepage www.uslumbria1.gov.it

Da dicembre 2019, nell'ambito del sistema di gestione degli appuntamenti per le vaccinazioni coordinato con il NUS e destinato ai Centri di Salute del Perugino, è stata avviata una sperimentazione del servizio WhatsApp per il cambio appuntamento delle vaccinazioni. Tale servizio innovativo è attivo al Centro di salute di S. Sisto per poi essere eventualmente esteso agli altri servizi vaccinali. Il numero di telefono del servizio è +39.366.66.50.652.

▪ **NUS Informativo**

Il Numero Umbria Sanità (NUS) è un servizio di contact center telefonico che risponde al numero verde gratuito 800636363, svolto da Umbria Salute per conto di tutte le Aziende Sanitarie dell'Umbria. Il **NUS informativo**, attivo per la USL Umbria 1 da ottobre 2017, è a disposizione del cittadino, oltre che per prenotare e/o cancellare prenotazioni anche per avere informazioni "certificate" di orientamento ed accesso ai servizi sanitari regionali. La nostra azienda ha gestito la fase sperimentale di avvio del NUS Informativo, contribuendo allo suo sviluppo e consentendone l'estensione alle altre aziende. Lo Staff Comunicazione collabora costantemente e in tempo reale con il NUS per mantenere aggiornate le informazioni presenti sul sito aziendale, tramite un blog dedicato.

▪ **Ufficio stampa**

Da aprile 2019 le attività dell'Ufficio Stampa sono state assegnate alla agenzia TGC Eventi mediante gara ad evidenza pubblica. Le funzioni principali dell'ufficio stampa sono quelle di selezionare, filtrare e veicolare il flusso delle informazioni provenienti dall'interno dell'azienda verso gli organi di informazione. I suoi principali interlocutori sono i mass media: quotidiani, radio, tv, riviste, in grado di raggiungere precisi e circoscritti target di utenza così come il pubblico di massa in generale.

La diffusione delle principali informazioni rivolte ai cittadini attraverso la stampa, avviene mediante la redazione di **comunicati stampa** e riguardanti iniziative e servizi sanitari aziendali offerti, nonché interventi dei vari professionisti della nostra azienda in trasmissioni televisive nei principali canali regionali e l'organizzazione di varie **conferenze stampa**.

▪ **Carta dei Servizi aziendale online**

La Carta dei Servizi⁵ si configura come uno **strumento** fondamentale per:

- ✓ **fornire tutte le informazioni che possono facilitare il percorso dei cittadini nell'accesso ai servizi** sanitari presenti nel nostro territorio, al fine di utilizzare in modo più appropriato e in base alle proprie necessità le strutture sanitarie ospedaliere e territoriali;
- ✓ **tutelare i diritti di coloro che accedono ai servizi**, attraverso l'adozione di impegni finalizzati a migliorare l'organizzazione sanitaria e quindi la qualità dei servizi erogati.

▪ **Mediazione Culturale**

Rappresenta una funzione utile ad agevolare il processo di orientamento di cittadini

⁵ Il documento è consultabile al link <http://www.uslumbria1.gov.it/media/premessa-carta-dei-servizi-aziendale>

provenienti da altre culture e favorire l'efficace svolgimento delle attività dei servizi dell'azienda. Non si tratta di un servizio di interpretariato ma di un'attività di mediazione culturale programmata, per favorire l'ascolto e il sostegno nei percorsi diagnostico-assistenziali. Il servizio si avvale dell'Elenco dei Mediatori Culturali in ambito sanitario, costituito da personale qualificato e appositamente formato, gestito da un'agenzia esterna e coordinato dall'incarico funzionale URP. I Mediatori iscritti all'elenco coprono le seguenti lingue e culture: albanese – arabo (marocchino, tunisino, algerino, berbero, siriano) – baglan – cinese – croato – greco – francese – inglese – hindi – lituano – macedone – nigeriano (igbo, pidgin) – parsi – persiano – punjabi – romeno – russo – spagnolo (ecuadoregno, peruviano, venezuelano) – tedesco – turco – ucraino.

▪ **Area Intranet**

Strumento necessario per migliorare la comunicazione interna, semplificare i processi e ottimizzare i tempi, al fine di una condivisione più efficace di informazioni utili a tutti i livelli dell'organizzazione aziendale. All'interno dell'area intranet sono presenti le comunicazioni di interesse aziendale, gli avvisi per il personale, la rubrica telefonica interna, la rassegna stampa quotidiana, la modulistica, i documenti, le procedure e le principali risorse informatiche.

▪ **Mail dedicata alla comunicazione istituzionale**

Account mail dello staff per la diffusione di informazioni sia all'interno che all'esterno dell'azienda, ad es. mail everyone, inviti istituzionali, avvisi, comunicazioni di servizio. Nel corso del 2019 sono state inviate 55 mail everyone.

▪ **Campagne informative e di promozione della salute**

In collaborazione con la U.O. Epidemiologia vengono fornite informazioni sulla salute della popolazione e sui risultati prodotti sulla salute dalle attività dei servizi sanitari. Queste informazioni contribuiscono alla definizione delle scelte aziendali di programmazione e gestione. Inoltre possono aiutare la popolazione e i suoi rappresentanti ad assumere scelte informate per migliorare la propria salute e per valutare e influenzare le decisioni in campo sanitario. Tale attività del servizio è tesa a:

- Garantire la sorveglianza sullo stato di salute e a mettere a disposizione della collettività le conoscenze ottenute.
- Garantire la verifica di eventuali situazioni di allarme per la salute pubblica e a mettere a disposizione della collettività i risultati della verifica.
- Concorrere a garantire la verifica del raggiungimento degli obiettivi di salute della Azienda USL Umbria 1.

Un'ulteriore collaborazione viene svolta attraverso la RETE per la Promozione della Salute che comprende vari Servizi interni all'Azienda e Gruppi di Interesse appartenenti ai vari settori della società civile. La Rete coordina e sostiene interventi di promozione della salute che siano frutto il più possibile di una progettazione partecipata, in collaborazione con i servizi/strutture aziendali e con i soggetti esterni (Scuola, Enti Locali, Associazioni dei cittadini, ecc..) per

incrementare le possibilità di scelta dei cittadini verso stili di vita e politiche a favore della salute.

- **Comfort ambientale, informazioni e design**

Un altro importante obiettivo di comunicazione che l'azienda intende perseguire è quello di migliorare il comfort ambientale delle proprie strutture, avendo ben presente che il rapporto di fiducia legato all'affidarsi alle cure passa anche attraverso la percezione dei servizi sanitari come luoghi accoglienti e organizzati. Ambienti piacevoli e accoglienti predispongono positivamente non solo gli utenti ma anche il personale, facilitano l'orientamento, delineando percorsi e circoscrivendo gli spazi dell'attesa. In collaborazione con la U.O. Beni e Servizi, puntiamo a mantenere uniforme lo stile e i contenuti della cartellonistica attraverso il restyling della segnaletica interna ed esterna delle strutture dell'azienda.

LE ATTIVITÀ DELLA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA

TRASPARENZA

Gli obiettivi legati alla trasparenza sono contenuti nel Piano Triennale Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2019- 2021 approvato con Delibera del Direttore Generale n. 126 del 30/1/2019, pubblicata al seguente link: <http://www.uslumbria1.gov.it/amministrazione-trasparente/piano-triennale-per-la-prevenzione-della-corruzione>.

In virtù delle norme in tema di trasparenza (Decreto Legislativo n. 33/2013 e s. i m.), si introduce a tutti gli effetti un nuovo approccio alla relazione tra PA e cittadini, per cui la conoscibilità dei dati e dei documenti detenuti dall'amministrazione rappresenta un diritto per i cittadini che, attraverso l'effettiva disponibilità di tali dati, sono messi in grado di sviluppare nuova conoscenza, in un'ottica di partecipazione, collaborazione e controllo diffuso, per il continuo miglioramento dei servizi erogati dalla pubblica amministrazione.

Il livello di trasparenza è stato ulteriormente aumentato con il cosiddetto FOIA ("*freedom of information act*" ovvero "*diritto di accesso universale*") introdotto dal Decreto Legislativo n. 97/2016, attraverso cui i cittadini hanno diritto di conoscere tutti i dati e documenti in possesso della pubblica amministrazione, anche senza un interesse diretto ed anche se non sono oggetto di pubblicazione obbligatoria.

a) Obblighi di pubblicazione

Nella Sezione del sito denominata "*Amministrazione trasparente*" sono pubblicati, raggruppati secondo le indicazioni di legge, i documenti, le informazioni e i dati riguardanti l'organizzazione dell'amministrazione, le attività e le loro modalità di realizzazione.

Nel Piano Triennale Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza è indicata la rete dei Dirigenti/Referenti cui fa capo la responsabilità della correttezza, della tempestività e dell'aggiornamento delle informazioni pubblicate (check-list rispondente al modello dell'allegato 2 della Delibera n. 126 del 30/1/2019).

Il Responsabile Trasparenza (nominato con Delibera n. 517 del 27.6.2013) effettua un monitoraggio costante sui contenuti pubblicati nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito internet istituzionale e, semestralmente, effettua le verifiche sulle pubblicazioni dei dati ad opera delle Società partecipate sui relativi siti.

Il monitoraggio viene effettuato anche con riferimento al trattamento dei dati personali, in conformità a quanto disposto dal Regolamento UE 2016/679 e del D. Lgs. 101 del 10/8/2018 (vedi successivo punto c)).

Da ricordare che recentemente l'ANAC, con Delibera n. 586 del 26/6/2019, ha dato disposizioni in merito alle pubblicazioni previste dall'art. 14 del D. L.vo n. 33/2013 alla luce di quanto statuito dalla Sentenza della Corte Costituzionale n. 20 del 23 gennaio 2019 (dette pubblicazioni erano state sospese con Delibera ANAC n. 382 del 12/4/2017, a seguito della proposizione della questione di legittimità costituzionale).

L'ANAC ha riammesso l'obbligo di pubblicazione per i compensi di qualsiasi natura che siano "connessi all'assunzione della carica nonché per le spese relative ai viaggi di servizio e alle missioni pagate con fondi pubblici" dei Dirigenti.

Non così, però, per gli altri dati relativi ai redditi e al patrimonio personali - la cui pubblicazione era imposta, in precedenza, senza alcuna distinzione, per tutti i titolari di incarichi dirigenziali - e che ora è prevista per i soli incarichi politici.

A seguito di quanto sopra, sono state date disposizioni agli Uffici competenti di allinearsi a quanto statuito dall'ANAC.

b) Accesso

L'entrata in vigore del D.Lvo 25.05.2016 n. 97 che ha introdotto il FOIA (*Freedom of Information Act*), detto "accesso civico generalizzato", ha comportato l'esigenza di revisionare ed integrare il regolamento in materia del diritto di accesso già esistente, che prendeva in esame il solo diritto d'accesso di cui alla legge 241/90 ("accesso documentale").

Il nuovo Regolamento (che ha disciplinato tutti e tre i tipi di accesso: "accesso documentale", "accesso civico" e "accesso civico generalizzato") è stato adottato con Delibera n. 1303 del 09/10/2017 ed è stato pubblicato nella Sezione "Amministrazione Trasparente" del Sito aziendale, unitamente alla relativa Modulistica (al seguente link <http://www.uslumbria1.gov.it/amministrazione-trasparente/accesso-civico>), che ha semplificato e chiarito maggiormente agli utenti le azioni da intraprendere.

In adempimento di quanto previsto dalla vigente normativa il Responsabile della Trasparenza effettua un costante monitoraggio delle richieste di accesso pervenute, prestando la propria attività di consulenza giuridica ai Servizi coinvolti, anche con riferimento al trattamento dei dati personali, in conformità a quanto disposto dal Regolamento UE 2016/679 e del D. Lgs. 101 del 10/8/2018.

Inoltre, nell'ambito dell'attività di monitoraggio, il Responsabile della Trasparenza predispone il registro degli accessi, che viene pubblicato nel sito aziendale - Sezione trasparenza- accesso civico e documentale, in ottemperanza alla Circolare N. 2/2017 del Ministro per la Semplificazione e alla Pubblica amministrazione.

c) Rapporti tra RPCT e RDP a seguito del Regolamento UE 2016/679 e del D. Lgs. 101 del 10/8/2018

In ottemperanza al Regolamento Europeo per il Trattamento dei Dati personali n. 679/2016, entrato in vigore il 25/5/2018, è stato nominato il Responsabile per la Protezione dei Dati Personali. L'Azienda, consapevole della raccomandazione del Garante Privacy volta ad evitare che il RPD coincida con il RPCT, ha orientato comunque la sua scelta verso una professionalità interna, che fosse in possesso del livello di conoscenza specialistica e delle competenze richieste dall'art. 37, par. 5, del RGPD e che non si trovasse in situazioni di conflitto di interesse con la posizione da ricoprire ed i compiti e le funzioni da espletare. Ciò anche al fine di contenere i costi aziendali.

Il RPD collabora strettamente con il Responsabile della Trasparenza fornendo il proprio supporto, sia in merito alle richieste di accesso civico generalizzato, qualora le stesse riguardino profili attinenti alla protezione dei dati personali, sia in merito a problematiche legate agli obblighi di pubblicazione, in applicazione di quanto previsto dall'art. 7 bis, co. 4, del D. L.vo 33/2013 il quale dispone che *«Nei casi in cui norme di legge o di regolamento prevedano la pubblicazione di atti o documenti, le pubbliche amministrazioni provvedono a rendere non intelligibili i dati personali non pertinenti o, se sensibili o giudiziari, non indispensabili rispetto alle specifiche finalità di trasparenza della pubblicazione»*.

ANTICORRUZIONE

Considerata la complessità aziendale, la Direzione ha mantenuto la distinzione tra Responsabile della Prevenzione della Corruzione (nominato per la prima volta con Delibera n. 717 del 17/09/2013) e Responsabile della Trasparenza (nominato con Delibera n. 517 del 27/06/2013) individuati rispettivamente nell'Ing. Tullio Tavernelli e nell'Avv. Giulia Silvestri, dalla cui collaborazione scaturisce la redazione del Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.

Scopo del piano triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza

I Piani adottati in questi anni, dal 2013 in avanti, si sono prefissati di esaminare i processi e le attività svolte dall'Azienda, valutarne i rischi ai fini della prevenzione della corruzione per

determinare la scala di priorità e le modalità di intervento per eliminare/ridurre gli stessi. E' un percorso, che come prevedono gli stessi Piani Nazionali Anticorruzione, costituito da step successivi che partono dal riesame di quanto fatto per svilupparlo e migliorarlo ed in caso di necessità cambiarlo; rappresentano un punto di riferimento e lo stimolo di un continuo miglioramento, ma non certo un traguardo.

Il PTPCT è uno strumento attraverso il quale l'amministrazione sistematizza e descrive un "processo"- articolato in più fasi tra loro collegate per formulare una strategia di prevenzione del fenomeno di corruzione e dar conto del proprio operato ai cittadini. In esso si delinea un programma di attività derivante da una preliminare fase di analisi che, in sintesi, consiste nell'esaminare l'organizzazione, le sue regole e le sue prassi di funzionamento in termini di "possibile esposizione" al fenomeno corruttivo. Tutto questo deve avvenire ricostruendo il sistema dei processi organizzativi, con particolare attenzione alla struttura dei controlli ed alle aree sensibili nel cui ambito possono, anche solo in via teorica, verificarsi episodi di corruzione. Questo implica necessariamente una valutazione probabilistica di tale rischio e l'adozione di un sistema di gestione del rischio medesimo.

I Piani nazionali e quelli aziendali stanno accompagnando l'evoluzione organizzativa dell'Ente, costituitosi il 1° gennaio 2013 e sono integrati dai regolamenti che disciplinano il rapporto dell'Azienda sia con i propri dipendenti, che con i soggetti esterni che a qualsiasi titolo collaborano con la stessa.

L'Azienda USL Umbria 1 nel predisporre i Piani ha tenuto ben presente la propria missione: garantire il diritto fondamentale alla salute dei cittadini in ottemperanza all' Art. 32 della Costituzione italiana, che non consente in alcun caso il rallentamento delle attività.

Le misure sono state elaborate nel rispetto dell'organizzazione aziendale e dei vincoli di bilancio per permettere la loro effettiva realizzazione nei tempi e nelle modalità previste. Nelle note vincolanti per gli obiettivi di Budget 2019 e per quelli del 2020, è stato e sarà inserito il rispetto del Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza.

Il mancato raggiungimento di detto obiettivo da luogo a penalizzazioni legate alla valutazione di risultato.

Modalità di diffusione del piano

I Piani Aziendali anticorruzione, come da linee guida ANAC, sono pubblicati all'interno del sito web istituzionale, nell'albero della Amministrazione Trasparente, nella sezione "altri contenuti", "Prevenzione della Corruzione", nonché nella sezione "Disposizioni Generali" e dell'avvenuta pubblicazione ne viene data comunicazione alla Regione Umbria, alla Prefettura territorialmente competente, al Collegio Sindacale e al Nucleo di Valutazione Aziendale.

Un altro strumento di diffusione dei contenuti del Piano è stato lo svolgimento di specifici corsi di formazione, dal titolo "Diritti e doveri del Dipendente". Nel 2018 si sono svolte 6 edizioni del corso

mentre nel 2019 sono state quattro, tutte destinate al personale dipendente. Tra gli argomenti trattati, tra l'altro, sono state affrontate e discusse *questioni* di Prevenzione della Corruzione, sia in termini generali che specifici perché calati sulla realtà aziendale. Nel 2018 sono stati formati circa 600 soggetti e alle 4 edizioni 2019, circa n 220 soggetti.

Considerata la forte affluenza, la partecipazione attiva del personale e la significatività degli argomenti trattati, è intenzione dell'Azienda riproporre il corso nei futuri Piani Annuali della Formazione.

Al fine di diffondere la cultura di prevenzione della corruzione, il RPCA sta incontrando singolarmente le articolazioni aziendali, macrostrutture o unità operative allo scopo di porre particolare attenzione sulla prevenzione della corruzione. In virtù dell'assegnazione di uno specifico obiettivo di budget alle macrostrutture aziendali, il RPCA ha incontrato i Direttori di Dipartimento ospedaliero, principali ordinatori di spesa e di rappresentazione dei fabbisogni aziendali. Gli incontri sono pensati con il preciso scopo di diffondere la conoscenza delle azioni inserite nel Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione nonché la individuazione degli indicatori per conseguire l'obiettivo "Promuovere cultura e prassi in materia di prevenzione della corruzione e della promozione della trasparenza nelle pubbliche amministrazioni".

Il codice di comportamento aziendale

Il Codice di comportamento dell'Azienda USL Umbria 1, è adottato in adempimento di quanto disposto nel D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165", d'ora in avanti "Codice generale".

Il Codice è conforme altresì alle linee guida espresse da ANAc del 20 settembre 2016, recepita con determina 35/2017 e integra e completa quanto previsto dal "Codice generale", dai "Manifesti di Responsabilità Disciplinare del Personale del Comparto e del Personale della Dirigenza", dal Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, dal Piano Risk Management vigente e aggiornato nel periodo, nonché da tutti i Regolamenti e Procedure adottate dall'Azienda per disciplinare i comportamenti dei dipendenti/collaboratori aventi rilevanza nei rapporti con l'Azienda e dal "Testo unico sul Pubblico impiego".

L'adozione del codice di comportamento rappresenta una delle "azioni e misure" principali di attuazione delle strategie di prevenzione della corruzione a livello aziendale, secondo quanto indicato nel Piano Nazionale Anticorruzione.

Il "Codice" è stato predisposto dal Responsabile della Prevenzione della Corruzione in collaborazione con le Unità Operative "Affari Generali Istituzionali e Gestione legale dei Sinistri", "Risorse Umane Trattamento Giuridico Personale Dipendente" e "Risorse Umane Trattamento Economico Personale Dipendente - Gestione Personale Convenzionato e Strutture Convenzionate", e partecipato ai Responsabili degli "Uffici dei Procedimenti Disciplinari" ed ai Dirigenti individuati come Referenti nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione per eventuali suggerimenti ed integrazioni. Completata questa prima parte di iter la bozza del Codice

unitamente alla relazione illustrativa è stata inviata al Nucleo di Valutazione Aziendale per l'espressione del parere obbligatorio ed è rimasta pubblicata per 30 giorni sul sito istituzionale, affinché tutti i portatori di interesse (stakeholders) quali, ad esempio, associazioni di utenti, ambientali, culturali, professionali, organizzazioni sindacali, imprese, enti e/o altre istituzioni, etc potessero far pervenire eventuali proposte ed osservazioni, mediante l'apposito modulo predisposto e pubblicato.

Il documento finale, è stato adottato con Delibera del Direttore Generale n. 541 del 10/04/2019 e pubblicato nel sito aziendale assieme alla relazione illustrativa, nelle medesime sezioni dell'Albero della Trasparenza dove sono pubblicati i Piani Aziendali per la prevenzione della corruzione.

Modalità di diffusione del codice di comportamento

Il Codice di Comportamento è pubblicato all'interno del sito web istituzionale, nell'albero della Amministrazione Trasparente, nella sezione "altri contenuti", "Prevenzione della Corruzione", nonché nella sezione "Disposizioni Generali" e dell'avvenuta pubblicazione ne viene data comunicazione a tutti i dipendenti mediante la mail aziendale.

Durante i già citati corsi di formazione "Diritti e doveri del Dipendente" è stato illustrato anche il contenuto del Codice di Comportamento e anticipate le azioni necessarie per il suo aggiornamento che si sono di fatto concretizzate ad aprile 2019.

Conclusioni

In ambito sanitario, dove unitamente alle attività amministrative insiste per propria natura l'erogazione di prestazioni sanitarie, l'accezione "corruzione" comunque intesa, qualora riscontrata, oltre a suscitare maggior impatto mediatico, costituisce l'aberrazione più ampia di tale termine proprio perché connessa a problematiche legate alla salute.

L'Azienda Usl Umbria 1, è convinta che non esista il sistema di prevenzione perfetto, in grado di azzerare il rischio, anche se si disponesse di strumenti di valutazione totalmente affidabili e misure di prevenzione efficaci e attuabili al 100%, ritenendo che il controllo totale delle persone e dei processi finirebbe per mortificare le persone e l'organizzazione.

L'Azienda Usl Umbria 1, quale entità giuridica che opera, per immedesimazione organica, attraverso gli operatori tutti, si rivolge ad essi fornendo gli strumenti, documentali o formativi, adeguati a prevenire fenomeni corruttivi e che richiama al costante rispetto delle norme deontologiche di ciascuno, ovvero all'insieme dei valori, dei principi, delle regole e delle consuetudini che ogni gruppo professionale si dà e deve osservare, ed alle quali ispirarsi nell'esercizio della professione.

LE LINEE STRATEGICHE E LE AZIONI

Le linee strategiche e le azioni sono pensate in una prospettiva triennale mentre la loro attuazione viene declinata in programmi annuali che individuano obiettivi derivanti dalle esigenze emergenti, dal budget annuale e da eventuali indicazioni specifiche della direzione.

LINEE STRATEGICHE	AZIONI
<p>Ascolto e interazione col cittadino</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Raccogliere e analizzare le segnalazioni pervenute all'URP: stesura di un report annuale sia per l'analisi dei risultati che le azioni di miglioramento • Sviluppare indagini qualità percepita: integrare il sistema della qualità percepita dai cittadini mediante metodologie e strumenti online, in collaborazione con il NUS • Rafforzare la presenza dell'azienda sui social media: valutare l'opportunità di creare un profilo social aziendale e di adottare tutti gli strumenti legati al mondo social che favoriscono la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri interlocutori.

LINEE STRATEGICHE	AZIONI
<p>Miglioramento della comunicazione interna</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppare Intranet aziendale: adottare una piattaforma intranet "social" che consenta di superare l'attuale sistema, ormai datato, e vista non solo come repository di documenti e notizie ma come sistema integrato per migliorare la comunicazione, collaborare, organizzare e svolgere attività, semplificare i processi, espandibile e personalizzabile; • Garantire una formazione sulle tematiche della comunicazione soprattutto in riferimento all'utilizzo del counseling motivazionale da parte degli operatori, come strumento in grado di ottenere comportamenti conformi agli stili di vita salutari (ad es. abitudine al fumo, alimentazione, alcol)

LINEE STRATEGICHE	AZIONI
<p>Miglioramento dell'accoglienza e dell'umanizzazione delle strutture di ricovero</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzare i Piani di miglioramento conseguenti alle indagini di umanizzazione secondo il modello AGENAS e ai report dell' URP • Revisionare la modulistica e le informative multilingue rivolta ai cittadini stranieri • Valutare qualità degli interventi di mediazione culturale • Implementare la segnaletica multilingue nelle strutture dell'azienda • Implementare la segnaletica per ipovedenti nelle strutture

	<p>dell'azienda;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sviluppare un programma annuale degli investimenti per l'aggiornamento della segnaletica nelle principali strutture/ospedali
--	--

LINEE STRATEGICHE	AZIONI
<p>Promozione dell'empowerment del cittadino e dei rapporti con le associazioni</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Potenziare l'attività di engagement del cittadino favorendo la partecipazione attiva ai percorsi di cura (pag. 10 Piano Nazionale Cronicità) • Coinvolgere le associazioni in tutte le azioni di comunicazione esterna dell'azienda • Redigere guide su temi di salute (es. celiachia), per la gestione di familiari e caregiver di importanti patologie croniche (es. gestione del diabete, gestione dell'alimentazione enterale, gestione delle principali lesioni cutanee) • Produrre materiali a supporto di progetti di promozione della salute in ambito di: stili di vita, prevenzione delle dipendenze, salute dell'infanzia e della coppia, prevenzione delle zoonosi, promozione delle vaccinazioni, etc.

LE RISORSE ECONOMICHE

Gli strumenti del Piano Comunicazione che richiedono specifiche risorse economiche sono essenzialmente quelli esternalizzati:

- ✓ NUS informativo
- ✓ Gestione del Sito Web istituzionale
- ✓ Agenzia per i rapporti con la stampa
- ✓ Servizio di rassegna stampa
- ✓ Agenzia per la gestione della Mediazione Culturale
- ✓ Segnaletica interna ed esterna e materiali li di varia tipologia con logo aziendale
- ✓ Materiale cartaceo e informatizzato per campagne di sensibilizzazione, accoglienza nei servizi, guide, opuscoli informativi
- ✓ Gestione audio e video di eventi

IL MONITORAGGIO E LA VALUTAZIONE DEL PIANO

Il processo di valutazione consiste nel verificare la rispondenza tra la pianificazione e l'attuazione di ciò che è previsto dal piano, fino all'esame dell'efficacia e dell'efficienza dei processi di comunicazione che il piano stesso stabilisce. In particolare ci sono tre livelli di valutazione:

- Verifica del raggiungimento degli obiettivi di comunicazione inseriti nelle schede di budget dello Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione e/o assegnati alle macrostrutture aziendali;
- Verifica dell'efficienza/efficacia delle singole azioni di comunicazione (congruenza tra obiettivi e strumenti): in questo ambito devono essere verificati i funzionamenti dei flussi informativi, dei diversi canali/azioni comprendendo anche quelli della comunicazione interna;
- Monitoraggio periodico dei seguenti servizi di comunicazione esternalizzati: Rassegna Stampa, Rapporti con la stampa, Realizzazione di campagne di comunicazione, Mediazione culturale.

LISTA DI DISTRIBUZIONE

Il Piano Comunicazione 2019-2021 sarà distribuito a:

- Direzioni di Presidio
- Direzioni di Dipartimento
- Direzioni di Distretto
- Direzioni dei Servizi di Area Centrale (servizi di staff e servizi amministrativi).

Come tutti i documenti del SGQ, questo Piano triennale, una volta approvato ed emesso sarà pubblicato nel sito aziendale al link <http://www.uslumbria1.gov.it/pagine/atti-e-documenti-000>, in modo che ciascun operatore possa prenderne visione in qualsiasi momento.

ALLEGATI

Allegato 1 – Organigramma Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione – rev. 5

Allegato 2 – Regolamento per la gestione del Sito Web Istituzionale – rev. 1

Allegato 3 – Social Media Policy – rev. 2