

AREA	ATTIVITA
GESTIONE SISTEMA QUALITA' AZIENDALE E ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Definizione di obiettivi di qualità (e relativi indicatori) del budget delle macrostrutture ; ➤ Gestione dei processi di accreditamento istituzionale e d'eccellenza dei servizi aziendali; ➤ Gestione e verifica del sistema documentale per la qualità dei servizi (gestione della pubblicazione in Internet e di Intranet di documenti sulla qualità, supporto metodologico ed organizzativo alla stesura e verifica di procedure, istruzioni, PDTA, modulistica di registrazione, check list etc.); ➤ Gestione di audit interni ed altri interventi di monitoraggio e verifica della corretta implementazione del Sistema Qualità Aziendale in base ai requisiti di accreditamento istituzionale; ➤ Coordinamento di progetti di miglioramento della qualità organizzativa, professionale e percepita (supporto metodologico ed organizzativo); ➤ Coordinamento dello svolgimento alle indagini volte a rilevare bisogni e livelli di soddisfazione degli utenti e dei programmi di miglioramento conseguenti
COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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); ➤ Predisposizione del piano della comunicazione ➤ 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; ➤ Coordinamento della diffusione di informazioni all'interno dell'Azienda con l'obiettivo di sviluppare know-how, senso di appartenenza e cultura 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 ➤ Altri strumenti come Web tv/maxischermi nelle strutture aziendali frequentate dai cittadini
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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.

MEDIAZIONE CULTURALE

- Supporto ai servizi sanitari e socio sanitari aziendali durante tutto il percorso del paziente con interventi individuali di:
 - Interpretariato /mediazione telefonica
 - Mediazione programmata in presenza
 - Traduzione di documenti
- Attivazione di o collaborazione a progetti di promozione della salute per gruppi di migranti
- Attivazione o collaborazione a corsi di formazione congiunta operatore/mediatore