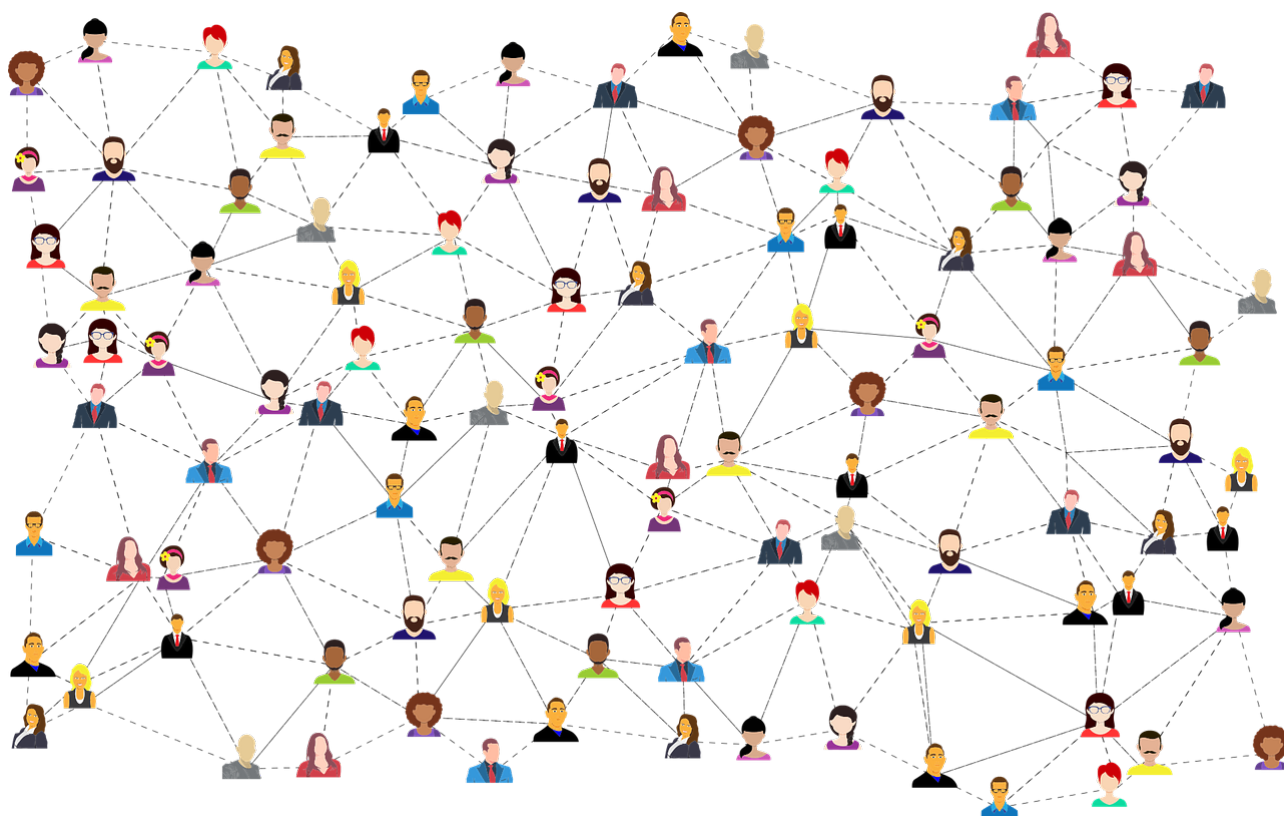




Azienda ospedaliero-universitaria Senese



IL PIANO DI COMUNICAZIONE DELL'AOU SENESE 2023





INDICE

1. PERCHÉ IL PIANO DI COMUNICAZIONE	3
2. LA COMUNICAZIONE E L'INFORMAZIONE NELL'AOU SENESE	3
3. IL MANDATO ISTITUZIONALE ASSEGNATO ALLA COMUNICAZIONE	3
4. ARTICOLAZIONE DEL PIANO	6
4.1 ANALISI DELLA SITUAZIONE E CONTESTO DI RIFERIMENTO	6
4.2 TARGET DI RIFERIMENTO	8
4.3 OBIETTIVI DI COMUNICAZIONE	8
4.4 PIANIFICAZIONE STRATEGICA, RISORSE E STRUMENTI	9
4.5 PIANIFICAZIONE PRINCIPALI ATTIVITÀ 2023 (TABELLA 1):	10
4.6 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DEL PIANO	18
5. VERIFICA E MISURAZIONE DEI RISULTATI	18
6. CONCLUSIONI	18

Allegato A alla delibera n. 419 del 04-05-2023



*La comunicazione avviene quando, oltre al messaggio, passa anche un supplemento di anima.
(Henri Bergson)*

1. PERCHÉ IL PIANO DI COMUNICAZIONE

Il piano di comunicazione è un documento programmatico che consente di pianificare le attività di comunicazione, organizzarle e renderle operative nel breve, medio e lungo termine.

E' elaborato in base a una specifica procedura aziendale (Deliberazione aziendale n. 446/2022), ed è condiviso in quanto raccoglie le iniziative e proposte della Direzione aziendale e dei Dipartimenti. Coniuga strategie, obiettivi, azioni, strumenti di comunicazione secondo un disegno organico e razionale.

E' lo strumento di programmazione, coordinamento e monitoraggio delle attività di informazione e comunicazione. Tali attività costituiscono fondamentali leve su cui agire per agevolare processi di cambiamento organizzativo, la condivisione di scelte strategiche, obiettivi e progetti al fine di garantire una sempre maggiore partecipazione attiva degli utenti ai processi decisionali. Attraverso il Piano vengono perseguiti molteplici obiettivi, tra cui: garantire la trasparenza, il diritto di accesso e le informazioni sulle attività dell'Aou Senese; promuovere azioni specifiche per garantire la piena integrazione tra le attività di ricerca, didattica e assistenza, in condivisione con i Dipartimenti aziendali, l'Università degli Studi di Siena e in sinergia con la Regione Toscana; migliorare l'accoglienza, sia fisica che multimediale e potenziare i rapporti con il volontariato; potenziare le relazioni istituzionali e con gli stakeholders; ottimizzare i processi lavorativi all'interno dell'Aou Senese per accrescere condivisione e senso di appartenenza; migliorare i servizi e potenziare la conoscenza e la partecipazione dei cittadini per favorire l'*empowerment*.

2. LA COMUNICAZIONE E L'INFORMAZIONE NELL'AOU SENESE

Il 2023 può essere considerato l'anno della ripartenza. Dopo la pandemia Covid-19, che ha fortemente caratterizzato l'organizzazione, le attività, l'accoglienza, l'umanizzazione, la socialità, l'informazione e la comunicazione dell'Aou Senese, in continuità con quanto fatto nel 2022, proseguono le attività di riorganizzazione, i cambiamenti organizzativi, le progettualità necessarie a potenziare l'ospedale.

L'Aou Senese si è dotata anche di un nuovo Statuto che ha ridisegnato l'organizzazione: oltre alla riorganizzazione dei Dipartimenti ad Attività Integrata, che garantiscono la piena integrazione tra le attività di ricerca, didattica e assistenza, sono state riorganizzate anche le aree, interdipartimentali o intra-dipartimentali ed è stato riconosciuto il ruolo strategico del Comitato di Partecipazione per un ulteriore salto di qualità e potenziamento nei rapporti con le associazioni di volontariato. Inoltre è in corso un progetto pluriennale di ristrutturazione, ammodernamento e nuove edificazioni di tutto il complesso ospedaliero (*masterplan*) che ridisegnerà l'ospedale Santa Maria alle Scotte, progetto che vede coinvolte anche altre Istituzioni. In tutto questo la comunicazione è un collante, un *quid* necessario per accompagnare i cambiamenti e comunicarli in maniera chiara, trasparente e tempestiva.

3. IL MANDATO ISTITUZIONALE ASSEGNATO ALLA COMUNICAZIONE

La comunicazione – istituzionale, sociale, organizzativa - è una delle leve strategiche con cui opera la Direzione Aziendale.

Il macro-obiettivo del piano di comunicazione è quello di progettare e realizzare una comunicazione pubblica della salute e sulla sanità dell'Aou Senese strategica, integrata e di qualità. Per far questo è



necessario potenziare ancora di più la **credibilità**¹ nella comunicazione o meglio, nella relazione comunicativa basata sulla credibilità tra l'Aou Senese e i suoi pubblici di riferimento. Zygmunt Bauman, uno dei principali studiosi della comunicazione, sociologo e filosofo, ha affermato che “il fallimento di una relazione è quasi sempre un fallimento di comunicazione²”. *Mutatis mutandis* ciò indica che è di fondamentale importanza lavorare sulla relazione comunicativa tra l'Aou Senese e i suoi pubblici di riferimento. La credibilità caratterizza ogni ambito relazionale, in particolar modo quello istituzionale ed è necessario che non ci siano disallineamenti tra la credibilità proiettata e quella percepita. Per essere credibile un'istituzione deve lavorare almeno su 4 dimensioni: *affidabilità, attendibilità, responsabilità, reputazione*.

Le dimensioni su cui si articola la comunicazione dell'Aou Senese sono quindi:

Comunicazione affidabile. Le attività di comunicazione nascono da una fonte istituzionale attendibile, seria e sempre pronta a supportare le informazioni con dati e prove di concretezza e vengono veicolate attraverso una struttura specifica della Direzione Aziendale, l'Ufficio Stampa e Comunicazione che è la struttura deputata a mantenere solide e valide relazioni, in un sistema a rete e con un network di contatti, con gli organi di informazione e tutte le analoghe strutture di comunicazione di enti, istituzioni, volontariato e stakeholders.

Comunicazione attendibile. Le informazioni trasmesse rispettano i criteri di verità, pertinenza e contenenza: **verità oggettiva** delle notizie e ricostruzione puntuale suffragata da dati e approfondimenti; **interesse pubblico** alla conoscenza del fatto e/o dell'evento; **correttezza formale** e sostanziale dell'esposizione.

Comunicazione responsabile. Le notizie trasmesse e le azioni di comunicazione effettuate rispettano il criterio dell'assunzione di responsabilità da parte dell'Aou Senese per una comunicazione chiara, efficace, tempestiva e trasparente, anche in caso di situazioni di crisi, di emergenza o di urgenza. In particolare la comunicazione utilizza una voce istituzionale visibile anche per essere riconosciuta in un sistema caratterizzato dall'*overload* informativo e all'interno di un sistema dei media, sia tradizionali che social, ormai ibrido. Si parla sempre più spesso di sistema dei media caratterizzato da *infodemia*, cioè “abnorme flusso di informazioni di qualità variabile su un argomento, prodotte e messe in circolazione con estrema rapidità e capillarità attraverso i media tradizionali e digitali, tale da generare disinformazione, con conseguente distorsione della realtà ed effetti potenzialmente pericolosi sul piano delle reazioni e dei comportamenti sociali”³. Un aspetto assolutamente da tener presente quando si parla di comunicazione della salute e si toccano e approfondiscono temi che possono avere effetto diretto sulla percezione della vita e della morte degli individui. Inoltre la comunicazione responsabile deve tenere conto delle differenze cognitive, percettive e comportamentali delle diverse tipologie di utenti in modo da ridurre le disuguaglianze informative, tra chi ha accesso a corrette informazioni e servizi appropriati e chi, invece, continua a rimanerne escluso.

Comunicazione e reputazione. Serietà, coerenza, sicurezza, fiducia devono essere tratti distintivi della comunicazione istituzionale per fare anche in modo, nel breve, medio e lungo termine, di rimanere coerenti con l'immagine di sé che l'Aou Senese ha dato agli altri e vuole continuare a dare. La comunicazione deve essere in grado quindi di comunicare correttamente i tratti distintivi interni e gestire i fattori esterni in relazione all'Aou Senese perché entrambi (fattori interni ed

¹ Gili G. (2005), *La credibilità. Quando e perché la comunicazione ha successo*, Rubettino, Soveria Mannelli

² Bauman Z. (2006), *Amore liquido. Sulla fragilità dei legami affettivi*, Laterza, Bari

³ Definizione dell'Accademia della Crusca



esterni) generano l'immagine che viene poi percepita dai pubblici di riferimento e ne costruiscono la "brand reputation". La fiducia interpersonale si basa anche sull'aspettativa che l'Aou Senese non manipolerà mai la comunicazione per fornire un'immagine distorta della propria identità. La credibilità è inoltre spesso collegata anche al ruolo ed è quindi fondamentale affidare la comunicazione a voci ritenute valide, che potremmo definire "opinion leader" dell'Aou Senese, sia nell'ambito del top management, a partire dalla Direzione Aziendale, sia nell'ambito degli esperti in area medica, tecnico-professionale, amministrativa e delle professioni sanitarie. Il ruolo ricoperto infatti è percepito più positivamente quando l'immagine del professionista, intesa come una rappresentazione mentale consolidata di credibilità, è caratterizzata da particolare forza e spessore grazie al modo in cui il professionista/opinion leader si comporta nel tempo. Attraverso una solida rete di opinion leader e potenziando anche le attività di *storytelling* è possibile trasferire la credibilità da professionista a professionista, dai professionisti al contesto, dal contesto a più contesti, dal sistema relazionale all'intera Aou Senese, dall'Aou Senese al SSR.

La relazione comunicativa credibile così articolata è pertanto caratterizzata da specifici fattori che caratterizzano le azioni individuate nel piano di comunicazione:

- **Cognitivo:** basato su conoscenza e competenza. Sono le attività di comunicazione che si sviluppano attraverso la voce degli "esperti": l'esperto tratta argomenti di cui ha una sicura conoscenza e si comporta come "colui/e che sa";
- **Etico:** basata sulla condivisione dei valori. Sono considerati credibili gli opinion leader in grado di avere comportamenti e atteggiamenti che rispecchiano i valori dei pubblici di riferimento e a cui si ispira la stessa Aou Senese;
- **Emozionale:** basata su una comunicazione non artificiosa in grado anche di emozionare, raccontare storie di vita che fanno leva sulla dimensione emotiva (es. *storytelling*).

Nelle attività di comunicazione questi tre fattori devono intrecciarsi e rafforzarsi a vicenda per svilupparsi in tre macro-ambiti⁴: la *comunicazione della salute* (il professionista diventa lo specialista della comunicazione); la *comunicazione di prodotto e servizio* (allineamento della comunicazione tra professionisti da un lato e specialisti della comunicazione dall'altro); la *comunicazione senza servizio* (rivolta alla costruzione e promozione dell'identità e della *brand reputation* verso i diversi pubblici di riferimento, cioè la comunicazione istituzionale orientata al branding).

Le attività di comunicazione nell'Aou Senese si articolano prevalentemente in:

Comunicazione Istituzionale: è la comunicazione dell'istituzione pubblica, fatta in forma neutra, impersonale, per far conoscere le disposizioni, le scelte strategiche, le novità e le attività dell'azienda, garantire la trasparenza delle decisioni, favorire la partecipazione e l'ascolto dei cittadini;

Informazione: è l'attività rivolta in primis agli organi di informazione e che riguarda le notizie fornite assicurando il massimo grado di trasparenza, chiarezza e tempestività nelle materie di interesse dell'Aou Senese.

Comunicazione Sociale: è la comunicazione orientata a sensibilizzare l'opinione pubblica su temi di rilevante interesse pubblico per agire su aspetti sociali, atteggiamenti e comportamenti;

Comunicazione interna o organizzativa: prepara, promuove e accompagna i processi di cambiamento, adattamento e trasformazione degli assetti organizzativi e gestionali ed assume,

⁴ Come suggerisce Del Vecchio M. (2010), *Comunicazione e Aziende Sanitarie pubbliche: un quadro di riferimento*, in FORMAS, *La comunicazione sanitaria. Principi formativi, esperienze aziendali, strategie operative*, Ed. ETS, Pisa



pertanto, un fondamentale valore strategico, funzionale ad una nuova cultura aziendale. È un'attività complementare alla comunicazione esterna ma da essa distinta perché la circolazione del flusso di informazioni utilizza una rete strutturata di canali di divulgazione (lista utenti, newsletter aziendale, profili social aziendali, Angolo del Dipendente, rete Intranet), in modo che sia facilmente fruibile e riconoscibile, sia per essere consultata che per essere alimentata.

Le strutture preposte alla gestione delle attività di comunicazione e informazione nell'Aou Senese, in base a specifiche direttive e su condivisione della Direzione Aziendale, sono:

- **l'Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione web:** cura la gestione e il coordinamento delle attività di informazione e di comunicazione interna, esterna, istituzionale, organizzativa, online; social media management; elaborazione piano annuale della comunicazione e attività progettazione e gestione di campagne ed iniziative di comunicazione; organizzazione eventi e cerimoniale; aggiornamento contenuti sito internet istituzionale; produzioni editoriali e multimediali; rassegne stampa tematiche. Nello svolgimento di queste attività l'Ufficio si rapporta anche con analoghe strutture di enti e altre aziende sanitarie toscane, con l'Area Comunicazione dell'Università di Siena, con l'Ufficio Comunicazione, l'Ufficio del Portavoce, il Coordinamento Informazione Sanitaria e l'Agenzia di Informazione della Giunta (Toscana Notizie) della Regione Toscana.
- **l'URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico:** fornisce informazioni sulle modalità di accesso ai servizi erogati dall'Azienda. Si prende carico dei bisogni e delle difficoltà che gli utenti possono incontrare cercando di fornire soluzioni o alternative. Raccoglie proposte di miglioramento, ringraziamenti e segnalazioni di disservizio. Collabora con le Associazioni di volontariato e tutela fornendo loro supporto per lo svolgimento dei progetti e delle attività in ospedale. Provvede al rilascio delle credenziali SPID (Sistema Pubblico di Identità digitale), alla registrazione delle DAT (Disposizioni Anticipate di Trattamento) ed all'attivazione della carta sanitaria elettronica. Fa parte dell'Ufficio relazioni con il pubblico il Servizio accoglienza che aiuta gli utenti a orientarsi all'interno dell'ospedale facilitandone l'accesso ai servizi.

4. ARTICOLAZIONE DEL PIANO

Il piano viene redatto e aggiornato in base a una specifica procedura aziendale ed è condiviso e concordato con l'Ufficio di Direzione.

Si articola in quattro fasi tra loro logicamente correlate:

- **ANALISI DELLA SITUAZIONE E CONTESTO DI RIFERIMENTO**
- **TARGET DI RIFERIMENTO**
- **OBIETTIVI DI COMUNICAZIONE**
- **PIANIFICAZIONE STRATEGICA, RISORSE E STRUMENTI**
- **VERIFICA**

4.1 Analisi della situazione e contesto di riferimento

La prima parte del piano è dedicata all'ANALISI DELLA SITUAZIONE (*cosa sta succedendo e perché*)

È la fase chiave in quanto permette la raccolta, selezione e organizzazione dei dati.

Nel 2022 sono state potenziate le attività di informazione e comunicazione, anche grazie all'applicazione delle attività previste dal piano di comunicazione 2022, adottato con Deliberazione aziendale n. 453/2022. In particolare:



- È stata potenziata l'**informazione mediatica e l'attività specifica dell'ufficio stampa** con la realizzazione e divulgazione di oltre 220 comunicati stampa su attività, innovazioni e progetti organizzativi che hanno contestualmente autoprodotti, come strategia di comunicazione crossmediale, oltre 80 video-servizi informativi utilizzati non solo sul canale YouTube aziendale ma anche da redazioni radio-televisive e siti web di informazione. Inoltre, sono state organizzate numerose conferenze stampa di presentazione di specifiche iniziative aziendali e oltre 60 interviste con top management e professionisti aziendali sui mass media. Da sottolineare anche la puntuale informazione garantita sull'evolversi della situazione pandemica con la comunicazione in tempo reale, 7 giorni su 7, dell'andamento dei ricoveri.
- Sono stati autoprodotti 32 eventi di **comunicazione istituzionale e divulgazione scientifica e culturale in collaborazione con Istituzioni, Volontariato e professionisti**, identificando alcuni format definiti e che vengono ripetuti a cadenza periodica tra cui Focus Aou Senese, Agorà Aou Senese, Agorà della Salute (quest'ultimo in collaborazione con il Comitato di Partecipazione aziendale) e specifici eventi dedicati ai programmi di trapianto. E' stata inoltre organizzata la mostra d'arte "Siena Invicta";
- Sul piano della **comunicazione web e social il lavoro svolto ha portato ad un'ulteriore crescita dei profili social aziendali Twitter, Instagram e YouTube** che, nel corso del 2022, hanno registrato rispettivamente un incremento di follower, rispetto al 2021, pari a circa il 27%, 25% e 33%. In termini di produzione di contenuti e della loro fruibilità, su YouTube sono stati pubblicati 73 video autoprodotti che hanno fatto registrare oltre 122 mila visualizzazioni; su Twitter sono stati inviati 369 tweet e su Instagram pubblicati 262 post;
- È stato redatto, condiviso e adottato il **Regolamento aziendale "Social Media Policy"** (A.DG.PA 25), interna ed esterna, che ha definito regole condivise da utenti e professionisti per un uso consapevole dei social network inserendosi nella pianificazione delle attività di informazione e comunicazione dell'Aou Senese. La social media policy esterna contiene informazioni rivolte agli utenti circa le finalità, le tipologie di contenuti ed i comportamenti consentiti nell'utilizzo e nell'interazione con i profili social istituzionali dell'Aou Senese, mentre la social media policy interna individua le principali norme di comportamento che i professionisti dell'Aou Senese sono tenuti ad osservare nei confronti dell'azienda nel momento in cui accedono ai social network con i propri profili social personali.
- È stato riprogettato e attivato il **nuovo sito internet istituzionale**, realizzato nel rispetto delle linee guida dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), che garantisce una fruizione delle informazioni, sempre aggiornate, più semplice e immediata insieme a una nuova veste grafica accompagnata da una innovativa architettura dell'informazione per: i. potenziare l'accessibilità e l'usabilità per gli utenti, ii. articolare l'informazione per aree tematiche, iii. adattarsi su dispositivi mobili, iv. migliorare le modalità di ricerca, v. dare spazio e visibilità ai servizi on-line, alla presentazione delle strutture organizzative (in coerenza con le declaratorie delle funzioni), agli atti di governo aziendale ed alle progettualità in corso. Il nuovo sito è frutto di un lavoro in team, coordinato da una redazione web composta dall'Ufficio Stampa e Comunicazione e Redazione web dall'Ufficio Innovazione, che si è avvalso del supporto di Estar. Agid ha certificato la conformità del sito web ai requisiti previsti dall'Allegato A alla norma UNI EN 301449:2018 WCAG 2.1;
- **È stata particolarmente attiva la produzione editoriale** in continuità con le iniziative realizzate nel 2021:



- È proseguita la pubblicazione della Newsletter aziendale “Le Scotte InForma”, a cadenza mensile, volta ad illustrare le principali attività aziendali, disponibile in formato pdf sul sito web istituzionale;
- La produzione di opuscoli informativi, carte di accoglienza di reparto e carte dei servizi rivolti ai pazienti per un maggiore orientamento dell’utenza ha interessato sempre più aree assistenziali;
- Le attività di comunicazione sono state orientate anche verso **campagne di comunicazione sociale**, ulteriormente sviluppate rispetto al 2021, sia autoprodotte, sia di supporto media e social alle campagne di comunicazione ministeriali e della Regione Toscana e di alcune società scientifiche e Onlus;

4.2 Target di riferimento

I pubblici di riferimento dell’Aou Senese, sia interni che esterni, sono molteplici e possono essere indicati, a titolo non esaustivo, nelle seguenti categorie:

- pazienti/utenti (reali e potenziali) e i loro familiari/caregivers;
- dipendenti, professionisti, ricercatori, collaboratori;
- studenti, medici in formazione, tirocinanti;
- fornitori e indotto;
- interlocutori istituzionali e politici;
- associazioni di volontariato e tutela;
- organizzazioni sindacali;
- mass media;
- social media.

L’Aou Senese, nelle attività di informazione e comunicazione e, in particolare, nella progettazione delle attività e nell’individuazione delle forme di promozione e veicolazione delle stesse, dovrà valutare i mezzi e i canali più adatti per raggiungere, in maniera ottimale, tutti i segmenti di riferimento, tenendo conto delle caratteristiche e dei codici interpretativi propri di ciascun target.

4.3 Obiettivi di comunicazione

COMUNICAZIONE ESTERNA

- Potenziare l’informazione e la comunicazione digitale⁵ (sito internet, social media, podcast);
- Potenziare le attività di storytelling e medicina narrativa;
- Potenziare gli spazi di produzione mediatica: diretti (news, servizi e approfondimenti giornalistici), intermedi (trasmissioni scientifico-divulgative), spazi evento (eventi, convegni e iniziative);

⁵ È auspicabile sviluppare ulteriormente, come scrive Alessandro Lovari, una “vocalità visibile”, da intendersi come “capacità e abilità negoziale delle amministrazioni pubbliche per avere una voce responsabile, costante e visibile negli ambienti digitali, per venire incontro alle pratiche comunicative dei cittadini connessi”. Lovari A., (2017), *Social Media e Comunicazione della Salute*, Guerini Scientifica, Milano.



- Bilanciare i flussi di comunicazione autoprodotta ed eteroprodotta;
- Potenziare la divulgazione scientifica in merito alle attività di ricerca, didattica e assistenza;
- Migliorare l'accoglienza, sia in presenza che on line;
- Potenziare il *public engagement*⁶ in merito alle relazioni con stakeholders e volontariato, favorendo ulteriormente le forme di relazionalità, i percorsi e processi di ascolto e partecipazione;
- Promuovere i servizi e le attività aziendali;
- Promuovere l'immagine aziendale;
- Promuovere attività di collaborazione e relazione con la Regione Toscana, le aziende del SSR, Enti e Istituzioni per potenziare le sinergie di rete;
- Valorizzare, in collaborazione con l'Università di Siena, il patrimonio storico-scientifico e documentale;

COMUNICAZIONE INTERNA

- Migliorare la comunicazione digitale per potenziare le logiche partecipative e la fruizione dei servizi (es. nuova Intranet);
- Potenziare il rapporto dialogico con i professionisti, adottando un paradigma relazionale ed empatico per rimettere al centro dell'agire comunicativo la partecipazione attiva e nuove forme di ascolto;
- Potenziare la comunicazione organizzativa per favorire la condivisione dei cambiamenti organizzativi e aumentare il senso di appartenenza;
- Potenziare i processi di partecipazione interna;
- Potenziare la comunicazione orizzontale per favorire il team building;
- Promuovere iniziative che favoriscano la conoscenza dell'organizzazione e i suoi servizi.

4.4 Pianificazione strategica, risorse e strumenti

La pianificazione strategica consente di individuare, in base agli obiettivi prefissati, le azioni di comunicazione a breve, medio e lungo termine con diversi strumenti e canali informativi tra cui: **comunicazione cartacea:** newsletter, brochure, opuscoli, poster, altre pubblicazioni;

comunicazione interattiva e partecipativa: accoglienza, desk di accettazione, front office, URP, Ufficio Stampa, CUP, numeri verdi, eventi e convegni;

comunicazione on line: sito web, intranet, posta elettronica, social media con profili aziendali.

Le risorse disponibili per il 2023 sono in linea con quelle utilizzate nel 2022.

Per contenere i costi la copertura multimediale degli eventi (foto e video), la gestione di profili social e le attività di streaming continueranno ad essere autoprodotte, salvo casi di necessità o per particolari esigenze.

⁶ “È attraverso le pratiche condivise che si realizzano identità, cultura organizzativa e dialogo”. Faccioli F. (2016), *Comunicazione pubblica e media digitali: la prospettiva del public engagement*, in *Problemi dell'Informazione*, Fascicolo 1, Il Mulino, Bologna.



Per gli eventi saranno privilegiate sedi aziendali o universitarie o comunque disponibili a titolo gratuito o a costi ridotti. Le risorse economiche per la realizzazione delle azioni previste sono individuate dalla Direzione Aziendale, che assegna annualmente il budget. La progettazione e l'organizzazione della maggior parte delle azioni previste dal piano (sintetizzate nella tabella 1) prevede l'utilizzo di risorse interne.

4.5 Pianificazione principali attività 2023 (tabella 1):

Tipo di attività	Timing	Luogo	Note/Contenuti	Strutture coinvolte con Direzione Aziendale
Potenziamento sito internet	Tutto l'anno	Aou Senese	A seguito dell'attivazione del nuovo sito nel 2022 vengono implementate nuove pagine e servizi ed è effettuato un continuo aggiornamento di informazioni, notizie e sezioni	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; Ufficio Innovazione.
Potenziamento social media	Tutto l'anno	Aou Senese	Ulteriore investimento e maggior utilizzo dei profili social istituzionali per renderli <i>hub</i> per la produzione e condivisione di messaggi istituzionali, sulla salute e sanità, stimolando la visibilità dei flussi comunicativi derivanti da diverse narrazioni, aumentando la diffusione di notizie, storie di buona sanità e casi concreti e dando voce ai professionisti.	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web.
Nuova Intranet aziendale	Entro secondo semestre 2023	Aou Senese	La rete Intranet è obsoleta e deve essere quindi ripensata e riprogettata in modo da essere più SMART, fruibile e migliorare i processi di comunicazione interna. La nuova Intranet sarà progettata tenendo conto delle esigenze espresse dal gruppo di lavoro multidisciplinare e dai risultati della survey dedicata per suggerimenti e indicazioni da parte dei professionisti.	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; Ufficio Innovazione; URP; Gruppo di lavoro multidisciplinare; Dipartimenti; Estar.
Miglioramento e potenziamento servizi di accoglienza	Entro secondo semestre 2023	Aou Senese	Migliorare l'informazione in ingresso e l'umanizzazione, potenziare i flussi e gli scambi informativi e relazionali con l'utenza, con particolare attenzione al Pronto Soccorso	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; Ufficio Innovazione; URP.
Progetto culturale "Agorà Aou Senese"	6/10 eventi annui	Aou Senese/Università di Siena	Il format nato nel 2022 è stato particolarmente apprezzato e viene riproposto anche nel 2023, non solo on line ma in presenza, grazie al miglioramento delle	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; Ufficio Innovazione; Ufficio Mobility.



Tipo di attività	Timing	Luogo	Note/Contenuti	Strutture coinvolte con Direzione Aziendale
			problematiche legate alla situazione pandemica.	
Realizzazione e divulgazione comunicati stampa	Tutto l'anno	Aou Senese	Attività di informazione e comunicazione su eventi, accordi, intese e protocolli di interesse pubblico, novità e particolarità in merito alle attività di ricerca, didattica e assistenza dell'Aou Senese.	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web.
Organizzazione conferenze stampa	Tutto l'anno	Aou Senese/Università di Siena/Regione Toscana/altre istituzioni	Approfondimenti giornalistici su temi di rilevante interesse pubblico.	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web.
Videoproduzioni – servizi informativi	Tutto l'anno	Aou Senese	Video giornalistici e divulgativi sulle principali notizie e attività dell'Aou Senese.	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web.
Videoproduzioni – prodotti formativi e di divulgazione scientifica	Tutto l'anno	Aou Senese	Nell'ambito della organizzazione di alcuni corsi e attività formative è emersa la necessità di integrare le relazioni orali con dimostrazioni pratiche, condivise tramite video realizzati ad hoc.	Dipartimenti, Professioni Sanitarie Area Tecnico Sanitaria, Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web, UOC Formazione.
Produzioni Editoriali	Tutto l'anno	Aou Senese	Realizzazione e aggiornamento brochure informative e carte dei servizi delle UUOO su servizi e attività specialistiche.	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web + collaborazione con ufficio rapporti Internazionali per traduzioni in lingue straniere.
Newsletter aziendale	Tutto l'anno	Aou Senese	Newsletter sulle principali attività e progetti dell'ospedale in versione online (sul sito web istituzionale).	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web.
Sorytelling e narrazione social	Tutto l'anno	Aou Senese	Potenziamento dei contenuti emozionali per coinvolgere specifici target di riferimento: storie di buona sanità e specifiche attività sanitarie veicolate attraverso i social media istituzionali.	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; Dipartimenti.
Realizzazione Carta dei Servizi 2023	Entro primo semestre 2023	Aou Senese	Descrizione sintetica dei servizi aziendali; modalità di accesso; impegni.	URP.
Iniziativa editoriale “Noi Oltre il Covid”	Entro dicembre 2023	Aou Senese	Secondo libro sul tema covid, con le testimonianze dei pazienti.	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; URP; Dipartimenti.



Tipo di attività	Timing	Luogo	Note/Contenuti	Strutture coinvolte con Direzione Aziendale
Video di presentazione istituzionale dell'Aou Senese	Entro dicembre 2023	Aou Senese	Video di presentazione dell'Aou Senese.	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; Ufficio Rapporti Internazionali.
Iniziative di comunicazione sullo stato di avanzamento masterplan	2 eventi pubblici annui	Aou Senese	Incontri pubblici, comunicati stampa, sezione dedicata del sito internet per promuovere i progetti e le attività in corso.	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web, Ufficio Innovazione, Dipartimento Tecnico.
Inaugurazioni a seguito di ristrutturazioni (es. Pronto Soccorso; LETIsmart; lattario; emodinamica)	5/6 eventi annui	Aou Senese	Inaugurazioni e realizzazioni.	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web, Ufficio Innovazione, Dipartimento Tecnico.
Gestione e aggiornamento Social Media (Twitter, Instagram, Youtube)	Tutto l'anno	Aou Senese	Gestione promozione delle notizie attraverso i diversi profili social aziendali.	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web.
Realizzazione Rassegne Stampa Tematiche	Tutto l'anno	Utilizzo Service Esterno per monitoraggio	Selezione articoli proposti da un service esterno per la realizzazione di rassegne tematiche quotidiane.	Service esterno (adesione a gara regionale) + Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web.
Organizzazione eventi istituzionali	6 annui	Siena, varie sedi	Eventi specifici su indicazione della Direzione Aziendale.	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; Ufficio Innovazione; UOC Formazione.
Iniziative di promozione delle attività di collaborazione internazionale	Tutto l'anno: circa 4	Aou Senese	Iniziative varie in merito a scambi formativi, accordi, delegazioni in visita.	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; Ufficio Rapporti Internazionali; UOC Formazione.
Valorizzazione del patrimonio storico-scientifico e documentale dell'Aou Senese	Un evento annuo	Aou Senese	In corso di definizione.	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; Mobility; SIMUS Università di Siena; URP.
Iniziative di comunicazione sulle malattie ematologiche	Tutto l'anno (Uno scatto per la vita: 11 marzo 2023; Il Benessere oltre la cura della malattia: aprile/maggio e ottobre/novembre; rete toscana linfomi: 22 novembre 2023; InfiniCYT: seconda metà 2023)	Siena: varie sedi	Eventi scientifici, formativi, solidali e di divulgazione scientifica.	UOC Ematologia; UOC laboratorio patologia clinica; Sienail; ANPTT; UOSA Psicologia; UOSA Dietetica e Nutrizione Clinica.
Iniziativa di formazione e divulgazione	24-25 novembre 2023:	Siena	Evento scientifico e formativo	UOC Gastroenterologia ed Endoscopia Operativa; Ufficio Stampa,



Tipo di attività	Timing	Luogo	Note/Contenuti	Strutture coinvolte con Direzione Aziendale
scientifica in gastroenterologia: corso di endoscopia e clinica delle malattie bilio-pancreatiche				Comunicazione e Redazione web; UOC Formazione.
Iniziative di comunicazione sulle malattie polmonari	Varie iniziative di formazione, informazione e divulgazione scientifica: Congresso nazionale Sarcoidosi 26-27 maggio; Congresso di Pneumologia 28-29 ottobre 2023; Incontro con le associazioni pazienti coinvolte nel trapianto di polmone: aprile 2023; incontro annuale onlus Un Soffio di Speranza: novembre 2023; workshop scientifico SISQT giugno 2023	Siena: varie sedi	Eventi scientifici, formativi e di divulgazione scientifica.	UOC Malattie Respiratorie; Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; UOC Formazione.
Iniziativa di informazione, formazione e divulgazione scientifica sulla Banca della pelle	Entro dicembre 2023	Aou Senese	In corso di definizione.	UOC Dermatologia; Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; UOC Formazione.
Iniziative di comunicazione sull'attività del centro medicina di genere	2 eventi pubblici l'anno + varie attività formative	Aou Senese/Università di Siena	Iniziative dedicate, divulgative e formative, sulle differenze di genere.	Centro Medicina di genere; Dipartimenti; Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione web; UOC Formazione.
Piano di promozione attività donazione sangue "Cor magis"	Tutto l'anno: 8/10 iniziative di comunicazione	Aou Senese	Eventi dedicati alla donazione del sangue in collaborazione con le associazioni di Donatori.	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; UOC Immunoematologia e Servizi Trasfusionali.
Realizzazione procedura aggiornamento sito Internet	Entro dicembre 2023	Aou Senese	Nell'ottica di potenziare le capacità informative del sito si rende necessario redigere e adottare una procedura per rendere più SMART i processi di aggiornamento del sito istituzionale.	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; Ufficio Innovazione.
Eventi solidali in collaborazione con le	Tutto l'anno	Aou Senese	Eventi solidali a favore dell'Aou Senese da parte di	Dipartimenti; Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; URP.



Tipo di attività	Timing	Luogo	Note/Contenuti	Strutture coinvolte con Direzione Aziendale
Onlus (Circa 20 l'anno)			Associazioni e Fondazioni senza scopo di lucro.	
Eventi congiunti Le "Agorà della Salute": meeting in condivisione con il Comitato di partecipazione dell'Aou Senese	Tutto l'anno: da 2 a 4 eventi annui	Aou Senese + istituzioni + Comitato di Partecipazione	Organizzazione tavole rotonde ed incontri divulgativi dedicati ai cittadini su temi specifici.	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; Ufficio Innovazione; URP.
Eventi formativi e divulgativi sui programmi trapianto	4/6 eventi annui	Siena, varie sedi	Approfondimenti su specifici programmi aziendali e regionali e confronto fattivo e costruttivo con altre aziende/istituzioni.	Dipartimenti; Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; UOC Formazione, Ufficio Innovazione.
Evento formativo e divulgativo: Giornata del Coinvolgimento e delle Progettualità/Giornata del Malato	11 febbraio 2023	Aou Senese/volontariato	Giornata dedicata alle progettualità in merito alla partecipazione e al coinvolgimento dei pazienti nei percorsi di cura.	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; URP; Ufficio Innovazione; Ufficio Mobility; UOC Formazione.
Evento formativo e divulgativo: Giornata della Trasparenza	Dicembre 2023	Aou Senese/Università di Siena	Giornata dedicata alla trasparenza e alla prevenzione della corruzione in sanità.	Responsabile della Trasparenza; Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; Ufficio innovazione; UOC Formazione.
Evento formativo e divulgativo sull'importanza del dato in sanità	9 giugno 2023	Aou Senese, Università di Siena	Evento divulgativo.	Ufficio Innovazione, Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; UOC Formazione.
Evento: Giornata donazione organi e tessuti e trapianti	30 maggio 2023 + altro evento regionale	Aou Senese, AIDO, Istituti scolastici	Evento divulgativo e di comunicazione sociale.	Ufficio stampa, Comunicazione e redazione web, UOC Formazione, UOC Igiene ed Epidemiologia; Centro coordinamento organi e tessuto.
Evento formativo e divulgativo: Giornata per prevenzione violenza contro operatori sanitari	Marzo 2023	Aou Senese, aula Magna Università di Siena	Giornata formativa e divulgativa.	UOC Sicurezza, Gruppo multidisciplinare; Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione web; UOC Formazione; Ufficio Innovazione.



Tipo di attività	Timing	Luogo	Note/Contenuti	Strutture coinvolte con Direzione Aziendale
Eventi formativi e divulgativi: Promozione progetto Cibum + eventi dedicati ad alimentazione e nutrizione	2/3 iniziative annue + evento specifico 14 giugno 2023	Aou Senese, aula Magna Università di Siena	Progetto di divulgazione scientifica articolato con più iniziative (newsletter, eventi divulgativi).	UOSA Dietetica e Nutrizione Clinica, Università di Siena, Associazione Italiana Dietetica, Regione Toscana; Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web.
Eventi di formazione e divulgazione scientifica sulla prematurità	3 eventi annui (giornata prematurità, eventi sul NIDCAP, banche del latte)	Aou Senese, Università di Siena	Iniziative specifiche.	UOC Terapia Intensiva Neonatale; Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; UOC Formazione.
Open week con la Fondazione ONDA	Iniziative continuative su prevenzione patologie femminili: 31 gennaio open day emicrania; 17-22 aprile open week salute donna; 26 settembre-2 ottobre open week prevenzione cardiovascolare; 10 ottobre open day salute mentale; 18 ottobre, open day menopausa; 22-28 novembre open week contro la violenza sulle donne;	Aou Senese	Iniziative specifiche con campagna nazionale da parte della Fondazione ONDA.	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; Dipartimenti.
Giornata del Rene	9 marzo 2023	Aou Senese	Iniziativa nazionale di informazione e prevenzione.	UOC Nefrologia; Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web.
Evento dedicato alla prevenzione e al contrasto della violenza di genere	Autunno/inverno 2023	Aou Senese, Università di Siena	In occasione della Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne.	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; Rete regionale codice rosa; Medicina Legale; UOC Formazione.



Tipo di attività	Timing	Luogo	Note/Contenuti	Strutture coinvolte con Direzione Aziendale
Congresso nazionale ITACTA	2-3 marzo 2023	Bologna	Iniziativa nazionale di informazione e divulgazione scientifica.	DAI Emergenza, Urgenza e dei Trapianti; Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web.
Congresso perfusionisti SIENA CEC 2023	23-25 marzo	Siena	Iniziativa nazionale annuale di informazione e divulgazione scientifica.	Professioni Sanitarie; Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web.
Evento formativo e divulgativo: Conferenza dei Servizi sul PIAO 2023	17 gennaio 2023	Aou Senese/istituzioni/volontariato/stakeholders	Giornata formativa, divulgativa e di confronto istituzionale sul PIAO.	URP, Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; Ufficio innovazione; UOC Formazione.
Evento formativo, divulgativo e istituzionale: "Focus Aou Senese"	2 eventi annui	Aou Senese	Confronto su politiche sanitarie e progetti realizzati, in corso e in divenire: risultati 2022 e obiettivi 2023-2025.	Dipartimenti; Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; UOC Formazione, Ufficio Innovazione; Ufficio Mobility.
Evento: Focus AouSenese 2023 – Speciale Professionisti	2 eventi annui	Aou Senese	Evento di comunicazione interna dedicato ai dipendenti per confronto su progetti e obiettivi.	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web.
Evento di divulgazione scientifica sulla Genetica Medica: IQSEC2 ITALIA	1° aprile 2023	Aou Senese, Università di Siena	Evento organizzato dall'associazione AMA.LE per la sensibilizzazione sulla mutazione genetica IQSEC2, in collaborazione con Aou Senese.	UOC Genetica Medica; Ufficio Stampa, Comunicazione e redazione web.
Eventi di promozione Cardiologia dello Sport	2 eventi: presentazione attività per manifestazione sportiva "Strade Bianche" 3 marzo 2023; convegno "Cuore e sport 2023" 5-6 maggio;	Aou Senese, Università di Siena	Attività finalizzate a promuovere salute e sport, la prevenzione e i corretti controlli per chi pratica attività fisica agonistica e non.	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; Scuola di Specializzazione UNISI; Dipartimento Cardio-toraco-vascolare.



Tipo di attività	Timing	Luogo	Note/Contenuti	Strutture coinvolte con Direzione Aziendale
Supporto alle campagne di comunicazione regionali (es. DAT, Mamma Segreta, App, sanità digitale e altri temi)	Tutto l'anno	Aou Senese	Approfondimenti specifici in base alle direttive ricevute dalla Regione.	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; Ufficio Mobility; URP.
Think tank Immunoncologia	Ottobre 2023	Sede esterna	Evento divulgativo e scientifico internazionale sull'immunoncologia. Appuntamento annuale organizzato dalla Fondazione NIBIT che coinvolge tutti i migliori centri oncologici mondiali.	DAI Oncologico - CIO; Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione web.
Eventi dedicati alla prevenzione di specifiche patologie: Giornata per la prevenzione dell'ictus (giugno); Giornata Mondiale Alzheimer; Settimana Mondiale Glaucoma (15 marzo); Giornata Epilessia; Giornata AIDS (1° dicembre); Giornata Autismo (2 aprile); Obesity Day (ottobre); Giornata mondiale sponchilite anchilosante; Giornata Mondiale Sclerodermia; Giornata Mondiale Sindrome di Sjogren; Open Week Dermatologia (25 marzo), Giornata malattie neuromuscolari (18 marzo); Giornata malattie rare (27 febbraio); Open Day Emicrania (31 gennaio)	Tutto l'anno	Siena, varie sedi	Eventi divulgativi finalizzati alla prevenzione e alla conoscenza di specifiche patologie.	Dipartimenti, Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione web.
Promozione degli ERN	Tutto l'anno	Aou Senese, Università di Siena	Eventi specifici dedicati alla promozione degli ERN.	Dipartimenti, Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web.
Partecipazione a Forum, festival e Rassegne tematiche	4/6 eventi annui (es. Forum PA Roma; Festival della Salute Siena; Festival della	Varie sedi	Eventi informativi, formativi e di benchmark di ambito nazionale.	UDD, Dipartimenti, Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione web, UOC Formazione, Ufficio innovazione, Ufficio Rapporti



Tipo di attività	Timing	Luogo	Note/Contenuti	Strutture coinvolte con Direzione Aziendale
	Scienza di Trieste; Forum Risk Arezzo, ecc)			Internazionali; UOC Formazione.

4.6 Modalità di comunicazione del piano

Il Piano Aziendale di Comunicazione viene pubblicato sulla homepage del sito Internet istituzionale (www.ao-siena.toscana.it), nella sezione Comunicazione e sulla intranet del sito aziendale per essere portato a conoscenza di tutti i professionisti. E' inoltre deliberato e pubblicato sull'Albo dell'Aou Senese nei tempi e modi previsti dalla normativa.

5. VERIFICA E MISURAZIONE DEI RISULTATI

L'attuazione del presente Piano è accompagnata da un'attività di monitoraggio e valutazione, finalizzata a misurare i risultati e gli effetti delle specifiche azioni di comunicazione e l'efficacia degli strumenti utilizzati.

Il monitoraggio dei risultati è realizzato attraverso il ricorso a strumenti di rilevazione, quali le segnalazioni e i reclami legati alle problematiche relazionali o alla scarsa conoscenza dei servizi e delle modalità di accesso, il feedback ricevuto a seguito delle uscite sui media dopo l'invio di comunicati stampa e delle attività sui canali social aziendali, l'analisi qualitativa e quantitativa della rassegna stampa, i feedback ricevuti attraverso i social media e il monitoraggio media.

6. CONCLUSIONI

Il piano di comunicazione consente di rendere la comunicazione istituzionale più efficace, credibile e pervasiva, in grado di interfacciarsi con le altre istituzioni ma che tenga conto, allo stesso tempo, della specificità e sensibilità dei pubblici e del contesto territoriale di riferimento. Non è un documento statico ma dinamico poiché evolve e viene integrato periodicamente in base ai progetti e ai programmi dell'Aou Senese. Per questo, nel corso dell'anno, potrebbero verificarsi necessità, emergenze o attività non previste o non prevedibili che è necessario comunicare nel modo opportuno e, quindi, il Piano potrà essere aggiornato e integrato con la stessa procedura con la quale è stato redatto.