



Azienda ospedaliero-universitaria Senese



# IL PIANO DI COMUNICAZIONE DELL'AOU SENESE 2024





# INDICE

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>1.</b> | <b>PERCHÉ IL PIANO DI COMUNICAZIONE: LA GOVERNANCE COLLABORATIVA</b> | <b>3</b>  |
| <b>2.</b> | <b>LA COMUNICAZIONE E L'INFORMAZIONE NELL'AOU SENESE</b>             | <b>3</b>  |
| <b>3.</b> | <b>IL MANDATO ISTITUZIONALE ASSEGNATO ALLA COMUNICAZIONE</b>         | <b>4</b>  |
| <b>4.</b> | <b>ARTICOLAZIONE DEL PIANO</b>                                       | <b>5</b>  |
| 4.1       | ANALISI DELLA SITUAZIONE E CONTESTO DI RIFERIMENTO                   | 5         |
| 4.2       | TARGET DI RIFERIMENTO  | 6         |
| 4.3       | OBIETTIVI DI COMUNICAZIONE   | 7         |
| 4.4       | PIANIFICAZIONE STRATEGICA, RISORSE E STRUMENTI                       | 8         |
| 4.5       | PIANIFICAZIONE PRINCIPALI ATTIVITÀ 2024 (TABELLA 1):                 | 9         |
| 4.6       | MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DEL PIANO                                  | 17        |
| <b>5.</b> | <b>VERIFICA E MISURAZIONE DEI RISULTATI</b>                          | <b>18</b> |
| <b>6.</b> | <b>CONCLUSIONI</b>   | <b>18</b> |

**Allegato A alla delibera n.640 del 01/07/2024**



*«La comunicazione istituzionale non va in alcun modo confusa con la propaganda politica e non può ridursi all'esaltazione acritica delle attività delle singole amministrazioni. Si tratta di rendere un servizio ai cittadini e non di farsi pubblicità».*

*Il Presidente della Repubblica, Sergio Mattarella*

## 1. PERCHÉ IL PIANO DI COMUNICAZIONE: LA GOVERNANCE COLLABORATIVA

La comunicazione ha un ruolo strategico per l'Azienda ospedaliero-universitaria Senese perché consente da un lato di **informare e rendere conto** alla collettività e a tutti i portatori di interesse, interni ed esterni, in merito a progettualità, attività, iniziative e risultati; dall'altro consente di condividere e rendere notiziabile la gestione **collaborativa** attraverso le attività di **comunicazione partecipativa**, garantendo cioè sia ai professionisti che ai cittadini e a chi li rappresenta, in particolare istituzioni e volontariato, di conoscere e, quindi, partecipare ai processi di miglioramento continuo. Il piano di comunicazione è un documento programmatico annuale che consente di pianificare le attività di comunicazione, organizzarle e renderle operative nel breve, medio e lungo termine per dare piena attuazione e visibilità alla gestione collaborativa.

È elaborato in base a una specifica procedura aziendale realizzata nel 2023 e aggiornata nel 2024 (che prevede una condivisione preventiva con le Organizzazioni Sindacali e il Comitato di Partecipazione) 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.

È 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 partecipazione 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 di Siena e in sinergia con la Regione Toscana; migliorare l'accoglienza e l'umanizzazione e potenziare i rapporti con il volontariato; potenziare le relazioni istituzionali e con i portatori di interessi; ottimizzare i processi lavorativi all'interno dell'Aou Senese per accrescere condivisione, senso di appartenenza e contribuire al miglioramento del benessere organizzativo; migliorare i servizi e potenziare la conoscenza e la partecipazione dei cittadini per favorire la consapevolezza e il controllo sulle proprie scelte, decisioni e azioni.

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

Il 2023 è stato un anno molto intenso per la produzione di attività di informazione e comunicazione, non solo in termini quantitativi ma anche qualitativi. La comunicazione è stata parte integrante della programmazione e della strategia aziendale, come ulteriore strumento per "creare valore insieme" e fattore determinante nel favorire i processi di umanizzazione e accoglienza.

Proprio per questo è stata riorganizzata l'area comunicazione attraverso l'attivazione di un coordinamento tra le attività di Informazione, Comunicazione e Accoglienza con la realizzazione di una Unità Operativa Complessa dedicata a cui afferiscono tutte le attività di informazione e



comunicazione aziendali, compresi l'Ufficio Stampa e Comunicazione, l'URP e i servizi accoglienza aziendali.

Nel 2024 l'Aou Senese continua a investire e potenziare le attività di comunicazione istituzionale, con particolare attenzione alla comunicazione relazionale e partecipativa, dedicata a migliorare e potenziare l'umanizzazione e l'accoglienza.

Lavorare sul tema dell'accoglienza e dell'umanizzazione è fondamentale perché la buona cura non è fatta solo di buona tecnica ma dipende anche dalla qualità della comunicazione e delle relazioni interpersonali fra professionisti, pazienti e parenti. L'efficacia delle cure dipende anche dagli aspetti relazionali perché anche il tempo dedicato alla comunicazione e alla relazione fa parte del tempo di cura. Spesso, infatti, i pazienti e i loro familiari e caregiver non sono sempre in grado di valutare la dimensione tecnica dell'assistenza e, pertanto, gran parte del loro giudizio si basa proprio sulla componente relazionale. La comunicazione fa parte quindi della qualità del servizio, è un aspetto intangibile, non si vede ma "si sente".

L'Aou Senese, con percorsi formativi dedicati che coinvolgono anche la comunicazione, è impegnata a potenziare anche le capacità relazionali e comportamentali che si affinano per migliorare il rapporto professionisti-pazienti e, di conseguenza, possono riflettersi anche nei rapporti fra professionisti migliorando lo stesso clima organizzativo aziendale.

Insieme agli aspetti relazionali e di accoglienza, assumono particolare importanza anche quelli logistici: 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. In tutto questo la comunicazione è un collante perché accompagna i cambiamenti e la riorganizzazione per renderli trasparenti e accessibili.

### 3. IL MANDATO ISTITUZIONALE ASSEGNATO ALLA COMUNICAZIONE

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

Le attività di comunicazione nell'Aou Senese, curate dall'UOC Comunicazione Informazione e Accoglienza in base alle direttive della Direzione Aziendale, 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 Partecipativa:** orientata al coinvolgimento e alla partecipazione di cittadini e portatori di interesse nelle attività e progettualità aziendali;

**Comunicazione interna o organizzativa:** prepara, promuove e accompagna i processi di cambiamento, adattamento e trasformazione degli assetti organizzativi e gestionali ed assume, 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, 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, all'interno dell'UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza e in base a specifiche direttive e su condivisione della Direzione Aziendale, sono:

- **l'Ufficio Stampa e Comunicazione:** 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.

**La realizzazione delle attività del Piano di Comunicazione è svolta in collaborazione con tutte le UUOO dell'ospedale.** In particolare è fondamentale il supporto organizzativo delle seguenti strutture:

- **Segreteria della Direzione Generale;**
- **Ufficio Innovazione;**
- **UOC Formazione.**
- **Ufficio Mobility;**
- **Ufficio Rapporti Internazionali;**

## **4. ARTICOLAZIONE DEL PIANO**

Il piano si articola in cinque 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 2023 sono state potenziate le attività di informazione e comunicazione, anche grazie all'applicazione delle attività previste dal piano di comunicazione 2023. In particolare:



- Circa 280 comunicati stampa realizzati, corredati di foto, video e approfondimenti;
- Ulteriore potenziamento dei social media aziendali YouTube, X (ex Twitter) e Instagram che hanno raggiunto dati importanti: Youtube, attivato nel 2017, ha al suo attivo circa 2300 iscritti, oltre 600 video per un totale di oltre 840mila visualizzazioni; X, attivato nel 2017, ha oltre 800 follower; Instagram, attivato nel 2020, ha oltre 4mila follower e 1200 post realizzati;
- Oltre 60 eventi istituzionali organizzati e realizzati;
- Ulteriore potenziamento del sito web con l'attivazione di nuove sezioni per potenziare la partecipazione, la trasparenza e il "rendere conto" alla collettività (rendicontazione dei PREMS, Azienda in Cifre, Atti di Governo Aziendale, sezione dedicata al Benessere organizzativo, masterplan, programmazione di area vasta, strategie aziendali, ecc);
- Nel 2023 il sito web istituzionale, che è stato anche preso come modello per la realizzazione di altri siti istituzionali in Toscana, ha registrato: 532mila visite; 1.660.000 pagine visitate; 61.358 download di documenti;
- Reingegnerizzazione della Intranet aziendale come strumento di comunicazione interna;
- Potenziamento nell'uso delle mailing list come strumento di comunicazione interna;
- Realizzazione della newsletter come strumento di informazione e rendicontazione;
- Attenzione al welfare culturale con eventi dedicati alla cultura come risorsa per la salute (es. Agorà Aou Senese);
- Progettualità ed eventi specifici realizzati per un maggior coinvolgimento di pazienti e volontariato nei percorsi di cura;
- Costante coinvolgimento del Comitato di Partecipazione aziendale nei percorsi partecipativi;
- Realizzazione di protocolli d'intesa con il volontariato per migliorare attività e percorsi e iniziative di comunicazione dedicate (es. donazione di sangue);
- Potenziamento dell'URP per le attività di presa in carico dei bisogni, informazione, orientamento e tutela dei cittadini;
- Riorganizzazione e potenziamento dei Servizi Accoglienza;
- Potenziamento delle progettualità dedicate all'umanizzazione e accoglienza per rendere concreta l'attenzione al tempo della relazione inteso come tempo di cura;
- È stata redatta, condivisa e adottata la Procedura per la Comunicazione in Pronto Soccorso per migliorare gli aspetti relazionali e di informazione tra professionisti e familiari/caregiver.
- È stata particolarmente attiva la produzione editoriale in continuità con le iniziative realizzate nel 2022 (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, includendo anche le case accoglienza attivate in collaborazione con le associazioni di volontariato);
- Le attività di comunicazione sono state orientate anche verso campagne di comunicazione sociale, ulteriormente sviluppate rispetto al 2022, sia autoprodotte, sia di supporto media e social alle campagne di comunicazione ministeriali e della Regione Toscana e di alcune società scientifiche e di volontariato;

## 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 digitale<sup>1</sup> (sito internet, social media, ecc);
- Potenziare le attività di storytelling (intesa come arte del raccontare storie impiegata come strategia di comunicazione) e medicina narrativa;
- Potenziare le attività di *welfare culturale* (inteso come modello integrato di promozione del benessere e della salute con attività fondate sulle arti e sul patrimonio culturale) e di collaborazione con enti e istituzioni per considerare anche la cultura una risorsa per la salute;
- Potenziare gli spazi di produzione mediatica: diretti (notizie, servizi e approfondimenti giornalistici), intermedi (trasmissioni scientifico-divulgative), spazi evento (eventi, convegni e iniziative);
- Bilanciare i flussi di comunicazione autoprodotta ed eteroprodotta;
- Potenziare la divulgazione scientifica in merito alle attività di ricerca, didattica e assistenza;
- Migliorare l’accoglienza e l’umanizzazione, sia in presenza che on line;
- Potenziare il *public engagement*<sup>2</sup> (inteso come insieme delle attività organizzate e rivolte ad un pubblico generalista, senza scopo di lucro, con valore educativo, culturale e di sviluppo della società), in merito alle relazioni con i portatori di interesse e volontariato, favorendo ulteriormente le forme di relazionalità, i percorsi e processi di ascolto e partecipazione;
- Promuovere i servizi e le attività aziendali;

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> “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.



- Promuovere le attività di *Knowledge management* cioè della gestione della conoscenza, con particolare attenzione agli aspetti di innovazione, sanità digitale e transizione digitale. Con la rivoluzione digitale l'insieme di strategie e metodi per identificare, raccogliere, sviluppare, conservare e rendere accessibile la conoscenza delle persone che fanno parte di una organizzazione (o, al limite, di una comunità di pratica), assume la moderna connotazione e prende il nome di Knowledge Management, o gestione della conoscenza organizzativa, avvalendosi in genere di strumenti delle tecnologie dell'informazione che si sviluppano in sinergia con le attività di comunicazione;
- 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 le attività di comunicazione e l'organizzazione di eventi specifici finalizzati al piano per il benessere organizzativo;
- 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 lo spirito di squadra e sviluppare la leadership adattiva;
- Promuovere iniziative per favorire 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:** servizi accoglienza, punti di accettazione, uffici al pubblico amministrativi, URP, Ufficio Stampa e Comunicazione, numeri verdi, eventi e convegni;

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

Le risorse disponibili per il 2024 sono stimate in crescita rispetto a quelle utilizzate nel 2023, in base all'ulteriore potenziamento delle attività di comunicazione istituzionale.

Per contenere i costi la copertura multimediale degli eventi (foto e video), la gestione di profili social e le attività di streaming continuano ad essere autoprodotte e, per altre necessità o per particolari esigenze, viene trovata copertura nel bilancio aziendale.

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. 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 2024 (tabella 1):**

| Tipo di attività  | Timing                                    | Luogo                          | Note/Contenuti   | Strutture coinvolte con Direzione Aziendale   |
|---|---|--------------------------------|--|---|
| <b>Realizzazione eventi di confronto sulle migliori esperienze in tema di umanizzazione e accoglienza</b> | Partecipazione vari eventi durante l'anno | Siena, Modena, Napoli, Bologna | Confrontarsi sulle migliori esperienze con altre aziende per migliorare aspetti relazionali e di umanizzazione e accoglienza   | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza – Ufficio Stampa e Comunicazione, UUOO varie;   |
| <b>Realizzazione progettualità di welfare culturale</b>   | Tutto l'anno                              | Aou Senese                     | Collaborazione con enti e istituzioni per la realizzazione di iniziative culturali dedicate sia ai professionisti che a pazienti   | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza;  |
| <b>Potenziamento sito internet</b>  | Tutto l'anno                              | Aou Senese                     | Vengono implementate nuove pagine e servizi ed è effettuato un continuo aggiornamento di informazioni, notizie e sezioni   | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza- Ufficio Stampa e Comunicazione; Ufficio Innovazione.   |
| <b>Potenziamento social media</b>   | Tutto l'anno                              | Aou Senese                     | Ulteriore investimento e maggior utilizzo dei profili social istituzionali per renderli centri 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.              | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza - Ufficio Stampa e Comunicazione;   |
| <b>Nuova Intranet aziendale</b>   | Entro secondo semestre 2024               | Aou Senese                     | La rete Intranet è obsoleta e deve essere quindi ripensata e riprogettata in modo da essere più capace, attiva, 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 del sondaggio dedicato per suggerimenti e indicazioni da parte dei professionisti. | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza - Ufficio Stampa e Comunicazione; Ufficio Innovazione; Gruppo di lavoro multidisciplinare; Dipartimenti; Estar. |
| <b>Progetto culturale “Agorà Aou Senese”</b>  | 6/10 eventi annui                         | Aou Senese                     | Il format nato nel 2022 è stato particolarmente apprezzato e viene riproposto anche nel 2024, in continuità con il 2023  | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; Ufficio Innovazione; Ufficio Mobility.   |
| <b>Realizzazione e divulgazione comunicati stampa</b>   | Tutto l'anno                              | Aou Senese                     | Attività di informazione e comunicazione su eventi, accordi, intese e protocolli di interesse pubblico, novità e   | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza- Ufficio Stampa e Comunicazione;  |



| Tipo di attività   | Timing  | Luogo  | Note/Contenuti   | Strutture coinvolte con Direzione Aziendale   |
|--|---|--|--|---|
|  |   |  | particolarità in merito alle attività di ricerca, didattica e assistenza dell'Aou Senese.  |   |
| <b>Organizzazione conferenze stampa</b>  | Tutto l'anno                                    | Aou Senese/Università di Siena/Regione Toscana/altre istituzioni | Approfondimenti giornalistici su temi di rilevante interesse pubblico.   | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza - Ufficio Stampa e Comunicazione;   |
| <b>Videoproduzioni – servizi informativi</b>   | Tutto l'anno                                    | Aou Senese   | Video giornalistici e divulgativi sulle principali notizie e attività dell'Aou Senese.   | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza. - Ufficio Stampa e Comunicazione;  |
| <b>Videoproduzioni – prodotti formativi e di divulgazione scientifica</b>  | 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. | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza - Ufficio Stampa e Comunicazione; Dipartimenti, Professioni Sanitarie, Area Tecnico Sanitaria, UOC Formazione.            |
| <b>Produzioni Editoriali</b>   | Tutto l'anno                                    | Aou Senese   | Realizzazione e aggiornamento brochure informative e carte dei servizi delle UUOO su servizi e attività specialistiche.  | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza - Ufficio Stampa e Comunicazione + collaborazione con ufficio rapporti Internazionali per traduzioni in lingue straniere. |
| <b>Newsletter aziendale</b>  | Tutto l'anno                                    | Aou Senese   | Newsletter sulle principali attività e progetti dell'ospedale in versione on line (sul sito web istituzionale).  | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza - Ufficio Stampa e Comunicazione;   |
| <b>Sorytelling e narrazione social</b>   | 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.  | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza - Ufficio Stampa e Comunicazione; UUOO varie;   |
| <b>Realizzazione n.2 format TV di approfondimento su salute e medicina per l'Aou Senese su emittenti televisive locali</b> | Aprile – Giugno 2024 e ottobre – dicembre 2024; | Aou Senese   | Produzione di approfondimenti tematici;  | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza - Ufficio Stampa e Comunicazione; UUOO varie;   |
| <b>Realizzazione publireazionali su quotidiani e riviste specializzate</b>   | Almeno 12 uscite l'anno;                        | Aou Senese   | Produzione di approfondimenti tematici;  | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza - Ufficio Stampa e Comunicazione; UUOO varie;   |
| <b>Realizzazione Carta dei Servizi 2024</b>  | Entro primo semestre 2024                       | Aou Senese   | Descrizione sintetica dei servizi aziendali; modalità di accesso; impegni.   | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza - URP.  |



| Tipo di attività   | Timing                  | Luogo                                     | Note/Contenuti   | Strutture coinvolte con Direzione Aziendale  |
|--|-------------------------|---|--|--|
| <b>Iniziativa editoriale “Noi Oltre il Covid”</b>  | Entro dicembre 2024     | Aou Senese                                | Secondo libro sul tema covid, con le testimonianze dei pazienti.   | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza - Ufficio Stampa e Comunicazione;  |
| <b>Video di presentazione istituzionale dell’Aou Senese</b>                                    | Entro dicembre 2024     | Aou Senese                                | Video di presentazione dell’Aou Senese.  | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza - Ufficio Stampa e Comunicazione;  |
| <b>Iniziative di comunicazione sullo stato di avanzamento masterplan</b>                       | 2 eventi pubblici annui | Aou Senese                                | Incontri pubblici, comunicati stampa, sezione dedicata del sito internet per promuovere i progetti e le attività in corso. | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; Ufficio Innovazione; Dipartimento Tecnico.  |
| <b>Inaugurazioni a seguito di ristrutturazioni</b>   | 5/6 eventi annui        | Aou Senese                                | Inaugurazioni e realizzazioni.   | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; Ufficio Mobility; Ufficio Innovazione; Dipartimento Tecnico.                            |
| <b>Inaugurazione mostra su Giancarlo Rastelli</b>  | 16 - 23 aprile          | Aou Senese                                | Approfondimento tematico sulla figura di Giancarlo Rastelli “La prima carità è la scienza”                                 | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; Ufficio Mobility; Dipartimento Tecnico.   |
| <b>Realizzazione Rassegne Stampa Tematiche</b>   | 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) + UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza - Ufficio Stampa e Comunicazione;          |
| <b>Organizzazione eventi istituzionali</b>   | 60 annui                | Siena, varie sedi                         | Eventi specifici su indicazione della Direzione Aziendale.   | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza - Ufficio Stampa e Comunicazione; Ufficio Innovazione; Ufficio Mobility; UOC Formazione. |
| <b>Iniziative di promozione delle attività di collaborazione internazionale</b>                | Tutto l’anno: circa 4   | Aou Senese                                | Iniziative varie in merito a scambi formativi, accordi, delegazioni in visita.   | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; Ufficio Rapporti Internazionali; Ufficio Innovazione; UOC Formazione.                   |
| <b>Realizzazione di eventi e iniziative in collaborazione con il Magistrato delle Contrade</b> | Secondo semestre 2024   | Aou Senese                                | In corso di definizione.   | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; Mobility; Ufficio Innovazione; UOC Formazione;  |
| <b>Realizzazione di eventi e iniziative in collaborazione con Opera Metropolitana Duomo</b>    | Secondo semestre 2024   | Aou Senese                                | In corso di definizione.   | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; Mobility; Ufficio Innovazione; UOC Formazione;  |
| <b>Realizzazione di eventi e iniziative in collaborazione con l’Università per Stranieri</b>   | Tutto l’anno            | Aou Senese                                | Progetto teatro; Progetto medicina narrativa e mediazione linguistico-culturale in ambito medico sanitario;                | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; Clinical Risk management; Ufficio Rapporti Internazionali;                              |



| Tipo di attività   | Timing   | Luogo             | Note/Contenuti   | Strutture coinvolte con Direzione Aziendale  |
|--|--|-------------------|--|--|
| <b>Realizzazione di eventi e iniziative in collaborazione con Fondazione MPS</b>   | Secondo semestre 2024  | Aou Senese        | Eventi e iniziative culturali  | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; Mobility; Ufficio Innovazione; UOC Formazione; Ufficio Rapporti Internazionali;             |
| <b>Realizzazione di eventi e iniziative in collaborazione con Fondazione Santa Maria della Scala</b>   | Secondo semestre 2024  | Aou Senese        | Eventi e iniziative culturali  | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; Mobility; Ufficio Innovazione; UOC Formazione; Ufficio Rapporti Internazionali;             |
| <b>Realizzazione del progetto “Musica in ospedale” in collaborazione con il Conservatorio “Istituto Rinaldo Franci” e con l’Accademia Musicale Chigiana;</b> | Secondo semestre 2024  | Aou Senese        | In corso di definizione.   | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; Mobility; Ufficio Innovazione; UOC Formazione;  |
| <b>Progetto “leggere in ospedale”, iniziative per letture ad alta voce in corsia in collaborazione con la Biblioteca Comunale</b>                            | Secondo semestre 2024  | Aou Senese        | In corso di definizione.   | Biblioteca Comunale, AVO, Auser, UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; URP; Mobility; Ufficio Innovazione;                        |
| <b>Progetto Bacheca delle opportunità di ricerca</b>   | Secondo semestre 2024  | Aou Senese        | Promozione dei principali progetti innovativi dopo valutazione della Direzione Aziendale     | Ufficio Innovazione, UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; Dipartimenti; UUOO varie;  |
| <b>Iniziative di comunicazione sulle malattie ematologiche;</b>  | Tutto l’anno   | Siena: varie sedi | Eventi scientifici, formativi, solidali e di divulgazione scientifica.                       | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; Sienail; UOC Ematologia   |
| <b>Progetto Suvignano di “Agricoltura Sociale” per pazienti oncologiche</b>  | Secondo semestre 2024  | Suvignano         | Progetto di umanizzazione e accoglienza  | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; Associazione Serena; UOSA Psicologia;   |
| <b>Iniziativa di formazione e divulgazione scientifica sulla medicina di genere;</b>   | 2 eventi annui;  | Siena             | Evento scientifico e formativo   | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; CMG;  |
| <b>Iniziative di comunicazione sulle malattie polmonari</b>  | Varie iniziative di formazione, informazione e divulgazione scientifica. | Siena: varie sedi | Eventi scientifici, formativi e di divulgazione scientifica.                                 | UOC Malattie Respiratorie; UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza;  |
| <b>Piano di promozione attività donazione sangue</b>   | Tutto l’anno: 8/10 iniziative di comunicazione                           | Aou Senese        | Eventi dedicati alla donazione del sangue in collaborazione con le associazioni di Donatori. | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza – Ufficio Stampa e Comunicazione; UOC Immunoematologia e Servizi Trasfusionali; Associazioni |



| Tipo di attività   | Timing                              | Luogo   | Note/Contenuti  | Strutture coinvolte con Direzione Aziendale  |
|--|-------------------------------------|---|---|--|
|  |                                     |   |   | Donatori Sangue;   |
| <b>Eventi solidali in collaborazione con le associazioni di volontariato (Circa 20 l'anno)</b>                             | Tutto l'anno                        | Aou Senese  | Eventi solidali a favore dell'Aou Senese da parte di Associazioni e Fondazioni senza scopo di lucro.                          | Dipartimenti; UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; URP.  |
| <b>Eventi congiunti Le "Agorà della Salute": meeting in condivisione con il Comitato di partecipazione dell'Aou Senese</b> | 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.                                | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; Ufficio Innovazione; URP; Mobility.   |
| <b>Eventi formativi e divulgativi sui programmi trapianto</b>  | 4/6 eventi annui                    | Siena, varie sedi                                     | Approfondimenti su specifici programmi aziendali e regionali e confronto fattivo e costruttivo con altre aziende/istituzioni. | Dipartimenti; UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; UOC Formazione, Ufficio Innovazione.  |
| <b>Evento formativo e divulgativo: Giornata del Coinvolgimento e delle Progettualità/Giornata del Malato</b>               | 9 febbraio 2024                     | Aou Senese/volontariato                               | Giornata dedicata alle progettualità in merito alla partecipazione e al coinvolgimento dei pazienti nei percorsi di cura.     | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; URP; Ufficio Innovazione; Ufficio Mobility; UOC Formazione.   |
| <b>Evento formativo e divulgativo: Giornata della Trasparenza</b>  | Dicembre 2024                       | Aou Senese/Università di Siena                        | Giornata dedicata alla trasparenza e alla prevenzione della corruzione in sanità.   | Responsabile della Trasparenza; UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; Ufficio innovazione; UOC Formazione;  |
| <b>Evento formativo e divulgativo sull'importanza del dato in sanità</b>   | 6 giugno 2024                       | Aou Senese, Università di Siena                       | Evento divulgativo su sanità digitale e intelligenza artificiale  | Ufficio Innovazione, UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; Università di Siena;   |
| <b>Evento formativo e di divulgazione scientifica progetto ODIN – programma Horizon 2020</b>                               | 29 gennaio 2024 e giugno 2024       | Aou Senese  | Evento divulgativo  | Ufficio Innovazione; Ufficio percorsi Clinico Assistenziali: programmazione, qualità e tecnologia; Università di Siena; UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza. |
| <b>Evento: Giornata donazione organi e tessuti e trapianti</b>   | 31 maggio 2024                      | Aou Senese, AIDO, Ufficio scolastico provinciale      | Evento divulgativo e di comunicazione sociale.  | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; UOC Formazione; Ufficio Innovazione; UOSA coordinamento donazione organi e tessuti; Mobility;                           |



| Tipo di attività   | Timing   | Luogo                                      | Note/Contenuti  | Strutture coinvolte con Direzione Aziendale  |
|--|--|--|---|--|
| <b>Evento formativo e divulgativo:<br/>Giornata per prevenzione violenza contro operatori sanitari</b>               | 6 Marzo 2024   | Aou Senese, aula Magna Università di Siena | Giornata formativa e divulgativa.   | UOC Sicurezza, Gruppo multidisciplinare; UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; UOC Formazione; Ufficio Innovazione.                               |
| <b>Eventi formativi e divulgativi:<br/>Promozione progetto Cibum + eventi dedicati ad alimentazione e nutrizione</b> | 2/3 iniziative annue   | 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; UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza. |
| <b>Eventi di formazione e divulgazione scientifica sulla prematurità</b>   | 3-4 eventi annui (giornata prematurità, eventi sul NIDCAP, banche del latte)                 | Aou Senese, Università di Siena            | Iniziative specifiche.  | UOC Terapia Intensiva Neonatale; UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; UOC Formazione.  |
| <b>Open week con la Fondazione ONDA</b>  | Iniziative continuative su prevenzione patologie femminili: varie iniziative durante l'anno; | Aou Senese                                 | Iniziative specifiche con campagna nazionale da parte della Fondazione ONDA.  | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; Dipartimenti.   |
| <b>Promozione eventi malattie nefrologiche: Giornata del Rene e Progetto "Connessi";</b>                             | 5 e 14 marzo 2024  | Aou Senese                                 | Iniziativa nazionale di informazione e prevenzione.   | UOC Nefrologia; UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; UOSA Psicologia; ANED;  |
| <b>Eventi dedicato alla prevenzione e al contrasto della violenza di genere</b>                                      | 2-4 iniziative durante l'anno  | Aou Senese, Università di Siena            | In occasione della Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne e in riferimento al coordinamento interaziendale codice rosa | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; Rete regionale codice rosa; UOC Formazione.   |
| <b>Promozione progetto "Una marcia in più"</b>   | Tutto l'anno   | Aou Senese                                 | Promozione attività e competenze relazionali e comportamentali  | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; UOSA Psicologia; Comitato di partecipazione aziendale   |



| Tipo di attività   | Timing                               | Luogo                             | Note/Contenuti   | Strutture coinvolte con Direzione Aziendale                                     |
|--|--------------------------------------|-----------------------------------|--|---|
| <b>Congresso nazionale ITACTA 2024</b>   | 28.02 – 01.03                        | Bologna                           | Iniziativa nazionale di informazione e divulgazione scientifica.   | DAI Emergenza- Urgenza; UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza;          |
| <b>Eventi di collaborazione internazionale accoglienza delegazioni</b>                                       | Tutto l'anno: circa 10 eventi annui  | Aou Senese                        | Accoglienza delegazioni vari paesi: Cina, Danimarca, Senegal, USA, Canada  | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; Ufficio Rapporti Internazionali; |
| <b>Promozione eventi di cooperazione internazionale</b>  | Tutto l'anno: circa 5 eventi l'anno; | Aou Senese                        | Promozione attività e missioni in Kenya e altri paesi;   | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; Cooperazione Internazionale      |
| <b>Promozione eventi legati al percorso stroke</b>   | 2 eventi annui                       | Aou Senese;                       | Eventi di divulgazione scientifica e di informazione;  | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; UOC Stroke Unit;                 |
| <b>Promozione attività di ricerca malattie respiratorie</b>  | Tutto l'anno                         | Aou Senese<br>AOUP<br>AOUC<br>OTT | Realizzazione di una biobanca regionale per la raccolta di campioni di pazienti affetti da malattie rare del polmone e candidati al trapianto di polmone   | UOC Malattie Respiratorie; UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza;       |
| <b>Divulgazione dei trials clinici internazionali a disposizione di trapiantati di polmone e malati rari</b> | Secondo semestre 2024                |                                   | Centro di riferimento regionale delle malattie rare e della sarcoidosi AOUS<br>Centro ERN-Centro Trapianto di Polmone<br>Attivazione del centro di riferimento di Siena di 14 nuovi trial internazionali per una cura innovativa delle malattie rare e complicanze di trapianto di polmone | UOC Malattie Respiratorie; UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza;       |



| Tipo di attività   | Timing                               | Luogo      | Note/Contenuti  | Strutture coinvolte con Direzione Aziendale  |
|--|--------------------------------------|------------|---|--|
| <b>Evento divulgativo su ruolo della multidisciplinarietà e di tutte le differenti figure professionali coinvolte nel programma TP e malattie rare del polmone</b> | Ottobre 2024                         | AOU Senese | Evento divulgativo  | Tutte le UUOO coinvolte nel trapianto di polmone e malattie rare polmonari; OTT (tutti i professionisti coinvolti nella rete regionale Trapianto di Polmone); UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; |
| <b>Evento divulgativo dedicato ai pazienti con malattie rare polmonari e alle associazioni</b>   | Dicembre 2024                        | Aou Senese | Evento divulgativo  | Centro Trapianto di Polmone AOUS-UOC Malattie Respiratorie Associazioni Pazienti; UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza;   |
| <b>Giornata nazionale prevenzione e cura incontinenza</b>  | 28 giugno 2024                       | Aou Senese | Evento che si ripete ogni anno. Adesione alla Giornata nazionale per la prevenzione e cura dell'incontinenza patrocinata dalla FINCO (Federazione Italiana Incontinenti) e dal Ministero della Salute. Gli/le utenti potranno, in un unico accesso, effettuare valutazioni funzionali, colloqui informativi, educativi e visite urologiche. | Servizio Disfunzioni del Pavimento Pelvico dell'UOC Professioni Sanitarie Riabilitative; UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza   |
| <b>Congresso perfusionisti SIENA CEC 2024</b>  | 15 – 17 febbraio                     | Siena      | Iniziativa nazionale annuale di informazione e divulgazione scientifica.  | Professioni Sanitarie; UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza   |
| <b>Evento formativo, divulgativo e istituzionale: “Focus Aou Senese”</b>   | 2 eventi annui                       | Aou Senese | Confronto su politiche sanitarie e progetti realizzati, in corso e in divenire: risultati 2023 e obiettivi 2024-2026.   | Dipartimenti; UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; UOC Formazione, Ufficio Innovazione; Ufficio Mobility.  |
| <b>Evento: Focus AouSenese 2024 – Speciale Professionisti</b>  | 2 eventi annui                       | Aou Senese | Evento di comunicazione interna dedicato ai dipendenti per confronto su progetti e obiettivi.   | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; UOC Formazione, Ufficio Innovazione; Ufficio Mobility.  |
| <b>Eventi “Saluti ai neoassunti” e saluti ai</b>   | 3 eventi annui (2 per neoassunti e 1 | Aou Senese | Evento inserito nel piano per il benessere organizzativo  | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza;   |





| Tipo di attività   | Timing   | Luogo                           | Note/Contenuti  | Strutture coinvolte con Direzione Aziendale   |
|--|--|---------------------------------|---|---|
| pensionati   | per pensionati)  |                                 |   | UOC Formazione; Ufficio Mobility; UOC Gestione e politiche del Personale;   |
| Attività di comunicazione di supporto alla realizzazione del piano per il benessere organizzativo: eventi dedicati | Secondo semestre 2024  | Aou Senese                      | Eventi di comunicazione organizzativa e partecipativa   | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; UOC Formazione; Ufficio Mobility; Ufficio Innovazione                                    |
| Eventi di promozione Cardiologia dello Sport   | 2 eventi annui   | 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.   | UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza; Scuola di Specializzazione UNISI; Dipartimento Cardio-toraco-vascolare.                  |
| 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 2024   | Sede esterna                    | Evento divulgativo e scientifico internazionale sull'immunoncologia. Appuntamento annuale organizzato dalla Fondazione NIBIT che coinvolge tutti i migliori centri oncologici mondiali, aziende e stakeholders di settore | DAI Oncologico - CIO; UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza;  |
| Promozione degli ERN   | Tutto l'anno   | Aou Senese, Università di Siena | Eventi specifici dedicati alla promozione degli ERN.  | Dipartimenti, UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza;  |
| Partecipazione a Forum, festival e Rassegne tematiche  | 4/6 eventi annui (es. Forum PA Roma; Festival della Salute Siena; Festival della Scienza di Trieste; Forum Risk Arezzo, ecc) | Varie sedi                      | Eventi informativi, formativi e di benchmark di ambito nazionale.   | UDD, Dipartimenti, UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza, UOC Formazione, Ufficio innovazione, Ufficio Rapporti Internazionali; |

*Gli eventi contenuti nella tabella non sono esaustivi ma sono quelli programmati nel primo semestre 2024, sono quindi suscettibili di variazioni e di ulteriori aggiornamenti e implementazioni.*

#### 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](http://www.ao-siena.toscana.it)), nella sezione Comunicazione e sulla intranet del sito aziendale per essere portato a conoscenza di tutti i professionisti. È 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, l'analisi quantitativa delle attività realizzate.

## 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.