



Azienda ospedaliero-universitaria Senese



# IL PIANO DI COMUNICAZIONE DELL'AOU SENESE 2022



Allegato A alla delibera n.                      del

*“Comunque ci si sforzi, non si può non comunicare.*

*L'attività o l'inattività, le parole o il silenzio hanno tutti valore di messaggio:  
influenzano gli altri e gli altri, a loro volta, non possono non rispondere a queste  
comunicazioni e, in tal modo, comunicano anche loro.”*

***Paul Watzlawick***

## 1. PERCHÉ IL PIANO DI COMUNICAZIONE

Il piano di comunicazione è uno strumento che consente di programmare le attività di comunicazione, organizzarle e renderle operative per comunicare in maniera efficace ed è previsto dalla normativa vigente.

E' un documento che contiene il programma d'azione per stabilire gli obiettivi e i mezzi idonei a realizzare la strategia di sviluppo della comunicazione e dell'immagine identificata dalla Direzione Aziendale. Deve essere in grado di coniugare le strategie, gli obiettivi, le azioni, gli strumenti di comunicazione secondo un disegno organico e razionale.

La pianificazione della comunicazione permette di individuare perché un'Azienda comunica (finalizzazione); chi comunica e verso quali target (protagonisti della comunicazione); cosa comunicare (prodotti/servizi comunicativi); come comunicare (con quali strumenti e risorse), in modo da mettere l'organizzazione nelle condizioni di avere una visione complessiva della propria comunicazione.

Sotto il profilo organizzativo è una **leva verso l'innovazione** sia riguardo all'efficacia e all'efficienza della comunicazione, sia in senso più generale per migliorare le relazioni e il dialogo dentro e fuori l'organizzazione, perché coinvolge diversi attori e stakeholders, costruisce relazioni e produce insegnamenti e valori.

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

Tra il 2020 e il 2021, l'emergenza pandemica legata al Covid-19 ha profondamente cambiato anche la programmazione delle attività di comunicazione. La pandemia ha modificato organizzazione, aspetto, socialità, accoglienza dell'ospedale Santa Maria alle Scotte e la comunicazione, in quanto parte integrante dell'azienda, ha dovuto seguire e adattarsi ai cambiamenti.

Le attività di comunicazione e informazione sono diventate sempre più tempestive, chiare e trasparenti per essere utili a tutti i diversi target. E' stato necessario fornire a giornalisti, professionisti, cittadini, stakeholder, tutte le informazioni e notizie utili sull'andamento della pandemia e sulle novità che venivano introdotte in ospedale. L'obiettivo è stato anche quello di migliorare e potenziare la comunicazione interna, puntando sull'auto-produzione di video informativi, compresi i tutorial, che si sono rivelati efficaci per accompagnare il cambiamento organizzativo, per "fare sistema" e lavorare in squadra.

Le attività di comunicazione vengono svolte anche in collaborazione con Enti e Istituzioni.

La programmazione e continuità nelle attività di comunicazione hanno anche consentito di contrastare la «disinformazione» e le cosiddette "fake news" sul tema Covid, e a migliorare i processi decisionali degli utenti in una logica di *empowerment*. La comunicazione fa parte della qualità dei servizi proposti all'utenza, a qualsiasi livello. Non si può non comunicare perché anche l'assenza di comunicazione è una forma di comunicazione (cattiva comunicazione).

La comunicazione inoltre può agevolare e migliorare la partecipazione attiva degli utenti ai processi decisionali, la valutazione dei servizi, la scelta tra alternative sulla base di propri criteri e valori preferenziali e può contribuire a conseguire equità, accessibilità, efficienza e appropriatezza in tutte le aree dell'assistenza (prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione). Nella pianificazione della comunicazione è necessario tener 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.

### 3. IL MANDATO ISTITUZIONALE ASSEGNATO ALLA COMUNICAZIONE

La Direzione Aziendale considera la comunicazione, sia verso l'interno che verso l'esterno, leva strategica per il miglioramento continuo. L'obiettivo è quello di potenziare un processo virtuoso orientato alla trasparenza, partecipazione e promozione dell'equità e a parità di accesso ai servizi per consentire la massima diffusione e condivisione di informazioni, comunicati, dati, compiti, notizie e novità all'esterno e all'interno dell'Azienda, migliorando anche le relazioni con i diversi pubblici e stakeholder.

Obiettivo della Direzione Aziendale per il 2022 è potenziare ulteriormente questo settore perché condividere il maggior numero di informazioni e notizie, utilizzando diversi strumenti e canali, in modo programmato e secondo una *governance* aziendale ben precisa, permette di giungere a livelli di efficienza ed efficacia molto alti, con l'effetto positivo di conseguire gli obiettivi prefissati più agevolmente. Inoltre informare correttamente, con trasparenza e immediatezza il personale, aumenta il senso di appartenenza all'azienda, con un effetto positivo sul clima interno ed il benessere organizzativo e sulla partecipazione.

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

- **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;
- **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, pertanto, un fondamentale valore strategico, funzionale ad una nuova cultura aziendale. E' 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**

- **DETERMINAZIONE DEL TARGET**

- **OBIETTIVI**

- **PIANIFICAZIONE STRATEGICA 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*)

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

L'Azienda ospedaliero-universitaria Senese, istituita il 1° gennaio 1995, è un complesso ospedaliero di rilievo nazionale e di alta specializzazione ed è integrata con l'Università degli Studi di Siena. Svolge attività di diagnosi, cura ed assistenza e integra, grazie alla presenza dell'Università di Siena e all'attività dei DAI – Dipartimenti ad Attività Integrata, le attività di ricerca, didattica e assistenza. Grazie al contributo del Dipartimento di Scienze Mediche, Chirurgiche e Neuroscienze, del Dipartimento Biotecnologie Mediche e del Dipartimento di Biologia Molecolare e dello Sviluppo dell'Università degli Studi di Siena, le attività integrate sono finalizzate a valorizzare la metodologia scientifica nell'interesse del paziente, dello studente e della società nel suo complesso.

L'Aou Senese attua una stretta collaborazione ed integrazione funzionale con la Azienda USL Toscana Sud-Est (Siena, Arezzo, Grosseto) che opera sul territorio dell'Area Vasta e promuove e sviluppa relazioni con tutte le altre Aziende Sanitarie accreditate ed istituzioni pubbliche e private, al fine di garantire migliori condizioni e servizi di carattere sanitario all'utenza.

A seguito della **pandemia da Covid-19**, tutt'ora in corso, l'Aou Senese ha dovuto modificare la propria organizzazione e le attività assistenziali e ciò ha influito profondamente anche nella programmazione e realizzazione delle attività di informazione e comunicazione. Le attività di comunicazione devono quindi accompagnare i cambiamenti organizzativi ed essere in grado di far conoscere le attività in corso per la ripartenza, coniugando qualità dei servizi e sostenibilità.

##### **4.2 Target di riferimento**

La comunicazione tra l'ospedale ed i suoi partner, diretti e indiretti, interni ed esterni, si concentra principalmente sui servizi e su come informare correttamente le persone su prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione, per favorire la partecipazione dei cittadini al processo decisionale e di valutazione dei servizi. In questo modo la partecipazione è la condivisione di strategie, obiettivi ed attività.

Non esiste un pubblico generalista di riferimento ma la comunicazione va indirizzata a diversi segmenti di pubblico e stakeholder intesi come soggetti che hanno un interesse particolare nei confronti dell'Azienda:

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

L'Aou Senese dovrà quindi, come da sua missione, tenere conto delle esigenze di tutte queste categorie di soggetti, ricorrendo nella comunicazione all'uso di strumenti e linguaggi diversi al fine di raggiungere i molteplici pubblici di riferimento, tenendo conto delle predisposizioni e dei codici interpretativi propri di ciascun interlocutore.

### **4.3 Obiettivi di comunicazione**

#### ***COMUNICAZIONE ESTERNA***

- Potenziare l'informazione customer-oriented;
- Garantire il diritto all'informazione sulle attività di ricerca, didattica e assistenza svolte dall'Aou Senese;
- Migliorare le informazioni per potenziare l'accoglienza, la partecipazione e l'accesso ai servizi;
- Potenziare l'ascolto e la partecipazione degli utenti, singoli o associati;
- Far conoscere 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.

#### ***COMUNICAZIONE INTERNA***

- formare, informare, favorire la condivisione delle informazioni sull'Aou Senese per i professionisti dell'ospedale in modo da potenziare i processi di partecipazione interna e la condivisione delle scelte organizzative;
- potenziare la comunicazione per accelerare lo sviluppo dei processi e gestire meglio i cambiamenti organizzativi, anche per sviluppare una cultura aziendale comune;
- Aumentare la motivazione e il coinvolgimento del personale, facilitare la comunicazione orizzontale per favorire il clima di gruppo e creare senso di appartenenza all'Azienda;
- Promuovere iniziative che favoriscano la conoscenza dell'organizzazione e i suoi servizi.

### **4.4 Pianificazione strategica e strumenti**

L'obiettivo generale delle strategie di comunicazione è quello di mettere al centro della propria attività le esigenze dei cittadini e degli operatori, per sviluppare un rapporto caratterizzato da fiducia, affidabilità e credibilità, attraverso l'utilizzo di un linguaggio chiaro, semplice e

comprensibile per ridurre l'asimmetria informativa tra professionisti/ospedale da una parte e cittadini dall'altra.

Questo approccio, orientato al dialogo e all'interazione sia con gli utenti che con i professionisti, deve garantire uno scambio di informazioni che può avvalersi di diversi strumenti e canali informativi quali:

**comunicazione cartacea:** newsletter, brochure, opuscoli, poster, altre pubblicazioni;

**comunicazione interattiva e partecipativa:** centralino, URP, CUP, numeri verdi, punti informativi, eventi e convegni;

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

**Scelte operative:** Specifiche forme di comunicazione da privilegiare saranno i format giornalistici, il consolidamento delle azioni sui social media e lo storytelling, modalità comunicative più innovative, senza costi perché autoprodotte e anche molto efficaci in un contesto mediatico che muta velocemente.

Si predilige l'autoproduzione anche di servizi e format video giornalistici sulle attività dell'Aou Senese, anche a corredo dei comunicati stampa, per documentare e raccontare ai cittadini e all'opinione pubblica eventi, progetti, attività, opportunità e risultati raggiunti. I format realizzati sono veicolati sul canale YouTube dell'Aou Senese e trasmessi anche alle emittenti radio-tv e sui canali social.

Particolare rilievo verrà, quindi, dato alla **comunicazione crossmediale**.

Quest'ultima rappresenta un'evoluzione della comunicazione mediatica che, tradizionalmente, è sempre stata riservata ai classici strumenti di comunicazione di massa (tv, stampa, radio). Di fatto, con l'avvento e la crescita esponenziale del web e delle piattaforme di social media, si è assistito ad una trasformazione della comunicazione mediatica in comunicazione crossmediatica. Con questo termine intendiamo tutte quelle attività che connettono i mezzi di comunicazione l'uno con l'altro, grazie allo sviluppo e alla diffusione di piattaforme digitali: le informazioni vengono emesse in diversi formati e canali sulla base della tipologia dei media, in un'ottica di ottimizzazione delle performance comunicative e di interazione tra il lettore e le diverse piattaforme social.

In questo contesto, internet e in particolare i social media, sono strumenti particolarmente utili per l'Aou Senese perché si adattano alle molteplici esigenze di comunicazione dell'Azienda e permettono di comunicare con immediatezza.

In particolare l'Aou Senese utilizza i seguenti strumenti di comunicazione social con specifici profili aziendali:

**Youtube**

**Twitter**

**Instagram**

I diversi strumenti disponibili saranno utilizzati per realizzare azioni di comunicazione organizzativa integrata, superando il tradizionale dualismo tra "comunicazione interna" ed "esterna", intendendo invece l'una il *continuum* dell'altra.

Per contenere i costi inoltre, la copertura fotografica di eventi, la gestione di profili social e le attività di streaming continueranno ad essere autoprodotte, salvo casi di necessità e urgenza o per particolari esigenze.

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.

**Pianificazione principali attività 2022 (tabella 1):**

<b>Tipo di attività</b>	<b>Timing</b>	<b>Luogo</b>	<b>Note/Contenuti</b>	<b>Strutture coinvolte con Direzione Aziendale</b>
<b>Nuovo sito internet istituzionale e attivazione on line</b>	Entro Primo semestre 2022	Aou Senese	La nuova versione del sito istituzionale, prodotto in collaborazione con Estar, avrà un layout “responsive”, cioè navigabile in modalità mobile con dispositivi come smartphone e tablet e in linea con le indicazioni fornite da AgID anche in tema di accessibilità e usabilità. Nel corso del tempo saranno integrate numerose funzionalità che attingeranno alle banche dati presenti in Azienda e agli applicativi regionali. L’informazione sarà più fruibile e costantemente aggiornata per una navigazione semplificata per gli utenti.	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; Ufficio Innovazione; URP; Gruppo di lavoro; Dipartimenti; Estar.
<b>Progettazione nuova Intranet aziendale</b>	Entro dicembre 2022	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	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; Ufficio Innovazione; Estar.
<b>Progetto culturale “Agorà Aou Senese”</b>	7 e 21 giugno + Secondo semestre 2022	Aou Senese/Università di Siena	Eventi da e per l’ospedale Santa Maria alle Scotte, per fare e promuovere cultura nonostante il Covid-19, in collaborazione con l’Università di Siena, le istituzioni, il volontariato, gli stakeholders e i professionisti dell’Azienda ospedaliero-universitaria Senese	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; Ufficio Innovazione; Ufficio Mobility;
<b>Realizzazione e divulgazione comunicati stampa</b>	Tutto l'anno	Aou Senese	Attività di informazione e comunicazione su eventi, novità e particolarità in merito alle attività di ricerca, didattica e assistenza dell'Aou Senese	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web



<b>Tipo di attività</b>	<b>Timing</b>	<b>Luogo</b>	<b>Note/Contenuti</b>	<b>Strutture coinvolte con Direzione Aziendale</b>
<b>Organizzazione conferenze stampa</b>	Tutto l'anno	Aou Senese/Università di Siena/Regione Toscana/altra istituzioni	Approfondimenti giornalistici su temi di rilevante interesse pubblico	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web
<b>Videoproduzioni – servizi informativi</b>	Tutto l'anno	Aou Senese	Video giornalistici e divulgativi sulle principali notizie e attività dell'Aou Senese	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web
<b>Videoproduzioni – prodotti formativi e di divulgazione scientifica</b>	Aprile - Dicembre 2022	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
<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	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web + 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)	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web
<b>Potenziamento sezione “Angolo del Dipendente”</b>	Entro dicembre 2022	Aou Senese	Inserimento sezioni dedicate all'informazione ai dipendenti per potenziamento comunicazione interna	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web, Ufficio Innovazione, UOC Politiche e Gestione Risorse Umane
<b>Gestione e aggiornamento Social Media (Twitter, Instagram, Youtube)</b>	Tutto l'anno	Aou Senese	Gestione promozione delle notizie attraverso i diversi profili social aziendali	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web
<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) + Ufficio Stampa, Com. e Red. Web

<b>Tipo di attività</b>	<b>Timing</b>	<b>Luogo</b>	<b>Note/Contenuti</b>	<b>Strutture coinvolte con Direzione Aziendale</b>
<b>Realizzazione social media policy e promozione per attività di comunicazione interna ed esterna</b>	Entro dicembre 2022	Aou Senese	L'Aou Senese sta preparando una policy interna ed esterna per la corretta gestione dei social media che si basa su quanto indicato dalle "Linee guida per i siti web della PA 2011. Vademecum Pubblica Amministrazione e social media"	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; UOC Affari generali; Ufficio Innovazione
<b>Eventi solidali in collaborazione con le Onlus (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; Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web
<b>Eventi congiunti Le "Agorà della Salute": meeting in condivisione con il Comitato di partecipazione dell'Aou Senese per il progetto "PartecipiAMO alla Sanità"</b>	Da febbraio a Dicembre 2022 – date da definire: 1 evento ogni 3-4 mesi	Aou Senese + istituzioni + Comitato di Partecipazione	Organizzazione tavole rotonde ed incontri divulgativi dedicati ai cittadini su temi specifici: Le liste di attesa; Covid19; pronto soccorso; I percorsi tempo dipendenti	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; Ufficio Innovazione; URP
<b>Evento formativo e divulgativo: Giornata della Partecipazione</b>	Ottobre 2022	Aou Senese / Comitato di partecipazione	Giornata dedicata alla partecipazione con il supporto del comitato di partecipazione aziendale	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; URP; Ufficio Innovazione; Ufficio Mobility; UOC Formazione
<b>Evento formativo e divulgativo: Giornata della Trasparenza</b>	Dicembre 2022	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;
<b>Evento: Giornata Mondiale del Malato</b>	28 febbraio 2022	Aou Senese, ACOS, AMCI, AVO, Cappellania ospedaliera	Evento divulgativo	
<b>Evento: Giornata donazione organi e tessuti e trapianti</b>	24 aprile 2022 + iniziative a giugno 2022	Aou Senese, AIDO, Istituti scolastici	Evento divulgativo e di comunicazione sociale	Ufficio stampa, Comunicazione e redazione web, UOC Formazione, UOC Igiene

<b>Tipo di attività</b>	<b>Timing</b>	<b>Luogo</b>	<b>Note/Contenuti</b>	<b>Strutture coinvolte con Direzione Aziendale</b>
				ed Epidemiologia; Centro coordinamento organi e tessuto;
<b>Evento formativo e divulgativo: Giornata per prevenzione violenza contro operatori sanitari</b>	Marzo 2022	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;
<b>Evento: Promozione progetto Cibum</b>	Tutto l'anno + evento specifico il 3 maggio	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
<b>Evento formativo e divulgativo: Conferenza dei Servizi sul PIAO 2022</b>	27 aprile 2022	Aou Senese/istituzioni/volontariati o/ stakeholders	Giornata formativa, divulgativa e di confronto istituzionale sul PIAO	URP, Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; Ufficio innovazione;
<b>Evento formativo, divulgativo e istituzionale: "Focus Aou Senese"</b>	6 maggio 2022	Aula Magna Rettorato Università di Siena	Confronto su politiche sanitarie e progetti realizzati, in corso e in divenire: risultati 2021 e obiettivi 2022-2024	Dipartimenti; Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; UOC Formazione, Ufficio Innovazione; Ufficio Mobility;
<b>Evento: Focus AouSenese 2022 – Speciale Professionisti</b>	14 Giugno e Dicembre 2022	Aou Senese	Evento di comunicazione interna dedicato ai dipendenti per confronto su progetti e obiettivi;	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web
<b>Evento formativo e divulgativo: Workshop trapianti di cuore e polmone. Confronto tra Aou Senese e Aou di Padova</b>	10 giugno 2022	Certosa di Pontignano	Approfondimenti su specifici programmi aziendali e regionali e confronto fattivo e costruttivo con l'Aou di Padova per benchmarking e formazione;	Dipartimenti; Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; UOC Formazione, Ufficio Innovazione.

<b>Tipo di attività</b>	<b>Timing</b>	<b>Luogo</b>	<b>Note/Contenuti</b>	<b>Strutture coinvolte con Direzione Aziendale</b>
<b>Supporto alle campagne di comunicazione regionali (Covid 19, App, sanità digitale e altri temi)</b>	Tutto l'anno	Aou Senese	Approfondimenti specifici in base alle direttive ricevute dalla Regione	Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione Web; Ufficio Mobility;
<b>Evento: Giornata regionale – workshop Trapianto Polmone e malattie rare: la rete regionale si incontra</b>	Novembre 2022	Aou Senese/Università di Siena	Evento divulgativo e scientifico che coinvolge tutti i centri di riferimento delle malattie rare e i centri della rete del trapianto polmone	DAI Scienze Mediche; UOC Malattie respiratorie
<b>Iniziative segnalate dai Dipartimenti</b>	Tra marzo e dicembre 2022	Aou Senese/Università di Siena	Eventi scientifici e divulgativi sulle attività di ricerca, didattica e assistenza a cui sarà data visibilità con aggiornamenti periodici sul sito web, nella sezione dedicata agli eventi. L'elenco completo degli eventi sarà disponibile sul sito web istituzionale	UDD, Ufficio Stampa, Comunicazione e Redazione web, UOC Formazione, Ufficio innovazione

#### **4.5 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DEL PIANO**

Il Piano Aziendale di Comunicazione sarà 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.

#### **5. VERIFICA E MISURAZIONE DEI RISULTATI**

L'attuazione del presente Piano sarà 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 sarà 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, il monitoraggio media e social media.

#### **6. CONCLUSIONI**

Il piano di comunicazione 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.