

## 15. PIANO DI COMUNICAZIONE DEL CONSORZIO PER L'ANNO 2006

### Premessa

Nell'ambito della sperimentazione della Società della Salute della Valdera sono state individuate tre parole chiave cui riferirsi costantemente nella progettazione delle varie attività: Integrazione, Comunicazione e Partecipazione. Le tre linee di azione sono, nella nostra visione, strettamente interdipendenti. In questo contesto riteniamo che la comunicazione rivesta una importante funzione propedeutica anche nei confronti degli altri due obiettivi di sistema; è possibile integrarsi purchè ci sia conoscenza e si può partecipare nella misura in cui si è efficacemente informati.

Sono due i piani principali su cui il piano di comunicazione della SdS Valdera vuole operare; quello interno, relativo al vasto insieme di operatori e addetti ai lavori, e quello esterno, della cittadinanza in genere, con particolare attenzione alle fasce deboli di popolazione. Per quanto suddetto si prevede l'implementazione del Piano di Comunicazione dell'anno 2006 attraverso una pluralità di mezzi e di canali come descritto di seguito.

Il Piano di Comunicazione della SdS Valdera si caratterizza come piano di livello zonale e relativo alle competenze previste in questa fase di sperimentazione della zona Valdera; per quanto suddetto non sostituisce i rispettivi Piani di Comunicazione predisposti dagli Enti e dall'azienda consorziati, ma si aggiunge e affianca a questi. Sarà pertanto necessario assicurare il coordinamento e l'integrazione tra il Piano di Comunicazione della SdS Valdera e quelli dei singoli Enti.

### Obiettivi generali

Gli obiettivi generali del PdC della SdS Valdera per l'anno 2006 possono essere sintetizzati nei seguenti:

1. *Comunicazione istituzionale*: informare la comunità locale (operatori dei servizi socio-sanitari, stakeholder e cittadini in genere) sulle attività della SdS Valdera, in linea con la logica di trasparenza e partecipazione propria della nostra sperimentazione della Società della Salute.
2. *Comunicazione sui servizi*: creare un sistema integrato a livello zonale per la raccolta e la condivisione delle informazioni relative ai servizi socio-sanitari della Zona Valdera, per mettere a disposizione di operatori e cittadini le informazioni essenziali sull'organizzazione dei sistemi socio-sanitari di zona e sulle loro modalità di accesso e fruizione.
3. *Comunicazione di supporto a azioni e programmi*: supportare, con adeguate azioni comunicative da allestire appositamente di volta in volta anche in raccordo alle iniziative di comunicazione regionale, i programmi di intervento e le sezioni del PIS 2006 della Valdera per le quali sono previste specifiche azioni comunicative (ad esempio per tematiche come la tutela degli utenti, azioni particolari mirate a specifici segmenti di popolazione ecc..)

I tre obiettivi generali suddetti saranno perseguiti attraverso le azioni e gli strumenti sintetizzati di seguito.

## **Descrizione generale delle principali azioni e degli strumenti che saranno attivati per il perseguimento degli obiettivi generali 2006**

### *1. Comunicazione istituzionale: informare la comunità locale sulle attività della SdS Valdera*

Una comunicazione diffusa e trasparente sulle attività della SdS Valdera è un elemento essenziale per lo sviluppo del sistema locale e per l'esercizio di una reale democrazia, che consenta una effettiva partecipazione di tutta la comunità locale al governo della salute. Per quanto suddetto, e al di là delle forme di partecipazione organica che mirano a coinvolgere direttamente i vari stakeholders nello sviluppo delle attività del Consorzio e che pertanto danno luogo a processi comunicativi continui tra le parti coinvolte, saranno utilizzati i seguenti strumenti accessibili per tutta la cittadinanza:

✓ Presentazioni in Incontri pubblici

Anche sulla base della positiva esperienza del 2005 si prevede per l'anno 2006 l'organizzazione di 2 incontri pubblici, aperti a tutte le persone interessate, che hanno lo scopo di aggiornare i partecipanti sullo stato dei lavori in corso della SdS Valdera – anche attraverso apposite pubblicazioni - e sui programmi previsti per il periodo successivo.

✓ Sito Internet del Consorzio all'indirizzo [www.sdsvaldera](http://www.sdsvaldera)

Il sito, aperto nel maggio 2005, rappresenta un importante e costante strumento di comunicazione con la comunità locale, offrendo un'occasione di informazione e di partecipazione priva dei vincoli di spazio e di tempo imposti dagli incontri fisici. Il sito, che rende disponibili ed accessibili tutte le notizie inerenti i lavori della SdS Valdera (atti ufficiali, documenti rilasciati, notizie, pubblicazioni ecc....) funge da contenitore e erogatore di informazioni sulla sperimentazione e sui lavori in corso per la costruzione del PIS. Il sito contiene anche un apposito spazio per la registrazione ed iscrizione ad una mailing-list che viene usata per la diffusione delle più importanti notizie sulla attività della SdS Valdera, ed un servizio di risposta ai messaggi e-mail ricevuti. Per l'anno 2006 si prevede di mantenere le attuali funzioni del sito attraverso l'aggiornamento costante delle informazioni contenute, di sviluppare la comunicazione verso gli iscritti alla mailing list e di garantire risposta a tutte le e-mail ricevute attraverso la sezione contatti del sito.

### *2. Comunicazione sui servizi: creare un sistema integrato a livello zonale per la raccolta, diffusione e condivisione delle informazioni relative ai servizi socio-sanitari della Zona Valdera; raccogliere feed-back circa la qualità dei servizi.*

Dal punto di vista dell'utente ottenere informazioni sull'organizzazione dei servizi socio-sanitari e sulle modalità di accesso e di fruizione è condizione necessaria (anche se non sufficiente) per mantenere o migliorare le proprie condizioni di salute. In campo socio-sanitario, i cittadini, in linea prevalente, accedono alle informazioni per via mediata; al di là dell'informazione di base (dove si trova un servizio, come vi si accede...), la conoscenza di ciò che serve ha molto spesso bisogno di essere veicolata da un addetto ai lavori, in grado di orientare le scelte da compiere, collegare informazioni interdipendenti, qualificare dati di per sé neutri. La condizione più importante, allora, è quella di mantenere informata la vasta e diversificata rete degli operatori in ambito socio-sanitario, anche oltre i rispettivi (e ristretti) campi d'azione, affinché ogni nodo della rete sia in grado di offrire un minimo di informazione efficace. In vista di tale finalità si prevede per l'anno 2006 la realizzazione di un sistema di informazione ottenuto riorganizzando le informazioni già presenti sul sito

“affari sociali” dei comuni associati ed integrarle con quelle presenti sul sito dell’Azienda USL, per costruire un pilastro multimediale di accesso alle informazioni su tutti i servizi sociali e sanitari disponibili nella Valdera (vedi schema di seguito)



I dati inerenti la generalità dei servizi socio-sanitari di zona (servizi forniti dai comuni, dall’azienda sanitaria e delle associazioni) saranno inseriti sul sito internet all’indirizzo [valderasociale.it](http://valderasociale.it) e pertanto consultabili da tutti gli operatori del sistema. I servizi contenuti all’interno del sito dovranno riportare almeno le informazioni essenziali (una breve descrizione del servizio e delle modalità di accesso, dove, quando e a chi rivolgersi) che potranno essere più o meno ampliate anche in relazione al servizio stesso (eventuali regolamenti, modulistica necessaria....). Per quanto riguarda i servizi sanitari si prevede il collegamento ai fogli di accoglienza e alle altre informazioni disponibili sul sito internet dell’azienda.

Il sito sarà accessibile anche dai cittadini che potranno così ottenere anche per via diretta le informazioni disponibili sui vari servizi e scaricare l’eventuale relativa modulistica necessaria. I cittadini potranno anche effettuare segnalazioni e richieste via e-mail, per le quali sarà attivato un servizio di risposta ai messaggi ricevuti.

Gli operatori ed i cittadini, oltre all’accesso via internet, avranno a loro disposizione anche un accesso mediante numero verde telefonico. L’eventuale stampa e consegna della modulistica necessaria al cittadino che ha contattato il numero verde potrà in questo caso essere garantita presso un punto di riferimento che sarà individuato all’interno di ognuno dei 15 comuni della Valdera.

La riorganizzazione dei dati del sito, i successivi aggiornamenti/manutenzione, la gestione della e-mail relativa e la gestione del numero verde sono affidate alla Fondazione Charlie sulla base di un’apposita convenzione.

Oltre che per fornire informazioni il numero verde sarà anche utilizzato come telefono di ascolto (in particolare verso le fasce deboli della cittadinanza) ed in generale

per la raccolta di feedback circa le opinioni dei cittadini sui servizi stessi. Fungerà inoltre da punto di riferimento per la ricezione di reclami e supporterà il Comitato di Partecipazione nello svolgimento delle azioni di tutela dei cittadini. Infine il numero verde sarà utilizzato anche in fase attiva in uscita a supporto di particolari azioni (esempio sorveglianza attiva anziani...) e per la realizzazione di interviste mirate nel corso di indagini di misurazione e valutazione della qualità dei servizi.

*3. Comunicazione di supporto a azioni e programmi: supportare le sezioni ed i programmi del PIS della Valdera che prevedono specifiche azioni comunicative.*

Oltre ai due obiettivi generali suddetti, che in un certo senso possono essere considerati "di sistema", la comunicazione complessiva della SdS Valdera dovrà prevedere una serie di iniziative specifiche realizzate ad hoc per il supporto delle azioni e dei programmi di intervento contenuti nel PIS.

Per quanto suddetto dovranno pertanto essere allestite una serie di specifiche azioni di comunicazione di supporto, che riguarderanno solo alcune sezioni o programmi operativi d'intervento del PIS, e che dovranno essere adeguatamente tarate in relazione alla specifica attività per la quale questo supporto è stato previsto. In questo ambito potranno pertanto essere utilizzati, oltre che ai siti internet e al numero verde citati nei paragrafi precedenti, una serie di strumenti quali depliant, manifesti, locandine, mailing mirate a domicilio del cittadino o dell'utente, strumenti di comunicazione di massa (giornali, tv locali, radio..) e quant'altro ritenuto necessario e/o opportuno.

Al momento sono state previste ed inserite nel Piano di Comunicazione dell'anno 2006 azioni comunicative a supporto delle seguenti sezioni del PIS:

- Carta di Cittadinanza, per quanto riguarda la Tutela degli Utenti
- Strategia e impegni per l'appropriatezza della domanda di prestazioni

Tutta la comunicazione relativa ai vari singoli programmi operativi d'intervento sarà organizzata all'interno degli stessi nell'ambito delle risorse del programma. L'eventuale attività di comunicazione relativa ad un dato programma operativo d'intervento del PIS dovrà pertanto essere progettata, esplicitata e finanziata all'interno del programma stesso, formandone parte integrante. Sarà pertanto necessario garantire il coordinamento delle attività comunicative relative ai singoli programmi con quelle più generali previste dal presente piano.

### **Schema delle azioni di comunicazione previste dal PdC 2006 della SdS Valdera**

Le azioni di comunicazione da mettere in atto nel corso del 2006 sono sinteticamente descritte nello schema fornito in allegato nell'ambito dei tre obiettivi generali fissati.

Gli obiettivi specifici, gli strumenti da utilizzare, i tempi previsti per la realizzazione, una stima dei costi da sostenere e le modalità di verifica per le azioni previste sono indicati all'interno dello schema stesso. La stima dei costi riportata nello schema è relativa ai costi diretti da sostenere verso l'esterno – compensi e formazione partner esterni, realizzazione e pubblicazione materiali e strumenti, collaborazioni esterne – non considerando i costi indiretti legati al tempo dedicato dal personale che opera alle dipendenze degli enti e azienda consorziati.

**SCHEMA DELLE AZIONI DEL PIANO DI COMUNICAZIONE DELLA SOCIETA' DELLA SALUTE DELLA VALDERA DELL'ANNO 2006**

**Sezione 1 - Comunicazione istituzionale: informare la comunità locale sulle attività della SdS Valdera**

obiettivi specifici	target	strumenti	contenuti comunicativi	azioni	tempi previsti	costi previsti	verifica azioni indicatori e misuratori
Aggiornare la comunità locale sullo stato dei lavori in corso e sui programmi del periodo successivo	Operatori, stakeholders e cittadini	Incontri pubblici	Presentazioni su quanto realizzato e sui programmi del periodo successivo. Documentazioni di sintesi su quanto realizzato.	Realizzare due incontri pubblici nel corso dell'anno, pubblicizzando l'evento con inviti per operatori e manifesti per la cittadinanza.	maggio/giugno e novembre/dicembre	2.000	Numero 2 incontri realizzati SI/NO ■ Almeno 100 partecipanti presenti per incontro SI/NO ■ Documentazione consegnata SI/NO
Presentare i tratti essenziali del PIS della Valdera	Operatori, stakeholders e cittadini	Folder su PIS della Valdera	Informazioni di sintesi circa la struttura e i contenuti del PIS della Valdera	Realizzare il folder da consegnare ai partecipanti all'incontro di maggio/giugno (e da diffondere successivamente presso operatori e stakeholder)	maggio/giugno	1.000	Folder realizzato SI/NO ■ Folder distribuito all'incontro di maggio/giugno SI/NO
Presentare i principali Programmi d'Intervento previsti dal PIS della Valdera	Operatori, stakeholders e cittadini	Folder su Programmi d'Intervento contenuti nel PIS della Valdera	Informazioni di sintesi circa i principali programmi d'intervento previsti dal PIS della Valdera	Realizzare il folder da consegnare ai partecipanti all'incontro di novembre/dicembre (e da diffondere successivamente presso operatori e stakeholder)	novembre/dicembre	1.000	Folder realizzato SI/NO ■ Folder distribuito all'incontro di novembre/dicembre SI/NO
Rendere costantemente disponibili per la comunità locale tutte le principali informazioni circa le attività della SdS Valdera	Operatori, stakeholders e cittadini	sito internet sdsvaldera.it	Informazioni sulla SdS Valdera e sulle sue attività (atti ufficiali, documenti rilasciati, notizie, pubblicazioni...). Spazio per la registrazione ad una mailing list per la ricezione delle più importanti notizie. Servizio di risposta a mail ricevute.	Mantenere costantemente aggiornato il sito attraverso la tempestiva pubblicazione di tutte le notizie inerenti la SdS Valdera. Sviluppare il servizio di invio newsletter agli iscritti alla mailing list. Garantire risposta a tutti i messaggi ricevuti.	Anno 2006	1.000	Completezza info pubblicate SI/NO (verifica giu e dic 06) ■ Num.accessi 06 maggiore di Num.accessi mag/dic 05 x 2 SI/NO ■ Num. 6 comunicazioni inviate nel 2006 a iscritti lista SI/NO ■ Iscritti lista dic 06 superiore a iscritti dic 05 più 30% SI/NO

Subtotale costi previsti azioni pianificate sezione 1

Euro 5.000

**Sezione 2 - Comunicazione sui servizi: creare un sistema integrato a livello zonale per la raccolta, diffusione, e condivisione delle informazioni relative ai servizi socio-sanitari della Zona Valdera; raccogliere feedback circa la qualità dei servizi.**

obiettivi specifici	target	strumenti	contenuti comunicativi	azioni	tempi previsti	costi previsti	verifica azioni indicatori e misuratori
Raccogliere in un unico contenitore le informazioni essenziali sui servizi socio-sanitari della Zona Valdera. Rendere disponibili queste informazioni per gli operatori e per i cittadini.	Operatori dei servizi e cittadini	Sito internet Valderasociale e numero verde Valderasociale	Mappa dei servizi socio-sanitari di zona (azienda, comuni e associazioni) e relative informazioni di base per l'accesso e la fruizione dei servizi.	Attivazione del nuovo sito internet valderasociale. Attivazione del numero verde valdera sociale.	maggio/giugno	9.500	Sito e numero verde attivati nei tempi previsti SI/NO ■ Num. accessi sito e numero verde: trattandosi di un nuovo sistema questi indicatori saranno rilevati nel corso del 2006 e dimensionati numericamente come misuratori di verifica per l'anno 2007.
Raccogliere feedback circa la qualità dei servizi.	Utenti dei servizi.	Numero verde valderasociale	Reclami e/o opinioni degli utenti sui servizi fruiti.	Utilizzo del numero verde per la raccolta di reclami e per il supporto alle azioni di tutela. Utilizzo del numero verde a supporto (interviste) delle indagini di qualità che saranno attivate sui servizi.	Anno 2006		Definizione Procedura che formalizzi il supporto del numero verde su azioni di tutela entro maggio/giugno SI/NO. ■ Partecipazione degli operatori del numero verde ad almeno 3 indagini di rilevazione di soddisfazione degli utenti nell'anno 2006 SI/NO

**Subtotale costi previsti azioni pianificate della sezione 2** (costo numero verde fino 31/10/2006)

**Euro 9.500**

**Sezione 3 - Comunicazione a supporto di azioni specifiche previste dal PIS della Valdera**

obiettivi specifici	target	strumenti	contenuti comunicativi	azioni	tempi previsti	costi previsti	verifica azioni indicatori e misuratori
Supportare le azioni di Tutela degli Utenti	Utenti servizi	Depliant Tutela	Informazioni di sintesi circa la tutela degli utenti nella SdS Valdera e le modalità per sporgere reclami e ricorsi	Realizzare il depliant tutela da distribuire presso i punti di accesso e di erogazione dei servizi	giugno/luglio	1.500	Depliant realizzato SI/NO ■ Depliant distribuito SI/NO
Supportare le azioni per l'appropriatezza della domanda di prestazioni	Utenti servizi	Locandina appropriatezza prestazioni	Informazioni e raccomandazioni, definite con MMG e PLS, circa l'appropriatezza delle prestazioni	Realizzare la locandina da distribuire presso gli studi di MMG e PLS e presso distretti, presidi e proiezioni	settembre/ottobre	1.000	Locandina realizzata SI/NO ■ Locandina distribuita SI/NO

**Nota bene:** la comunicazione relativa ai programmi operativi d'intervento non è inserita nel presente schema in quanto sarà organizzata all'interno dei programmi stessi nell'ambito delle risorse del programma.

**Subtotale costi previsti azioni pianificate sezione 3**

**Euro 2.500**

**TOTALE GENERALE COSTI AZIONI PIANIFICATE PDC 2006 DELLA SDS VALDERA**

**Euro 17.000**