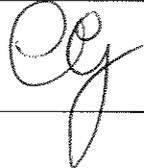




ISTITUTO PER LO STUDIO
E LA PREVENZIONE ONCOLOGICA

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE
(Nominato con D.P.G.R.T. n. 233 del 13/12/2010)

N° 176 del 29/12/2011

Oggetto: Approvazione "Piano di Comunicazione esterna ed interna ISPO – Anno 2012"	
Struttura Proponente	Direzione Aziendale
Proposta n. <u>176</u>	Responsabile del procedimento 
	Responsabile Contabilità e Controllo di Gestione 

IMMEDIATAMENTE ESEGUIBILE

Importo di spesa: euro

Conto Economico

Eseguibile a norma di Legge dal 13 GEN. 2012

Pubblicato a norma di Legge il 12 9 DIC. 2011

Inviato al Collegio Sindacale il 12 9 DIC. 2011

L'anno 2011, il giorno 29 del mese di DICEMBRE
Il sottoscritto Prof. Gianni Amunni, nella sua qualità di

DIRETTORE GENERALE

di questo Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica, con sede in Via Cosimo il Vecchio 2 – 50139 Firenze, in forza del Decreto del Presidente della Giunta Regionale Toscana n. 233 del 13/12/2010.

Vista la Legge del 07.08.1990, n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" che disciplina il diritto di accesso agli atti e la trasparenza nella Pubblica Amministrazione;

Visto il D.Lgs. del 30.12.1992, n. 502 recante "Riordino della disciplina in materia sanitaria a nome dell'art. 1 della Legge n. 421 del 23.10.1992";

Vista la Legge del 07.06.2000, n. 150 recante "Disciplina delle attività di informazione e comunicazione della Pubblica Amministrazione" e il relativo regolamento di attuazione in vigore dal 19.12.2001;

Vista la Legge Regionale Toscana del 24.02.2005, n. 40 e s.m.i. recante "Disciplina del servizio sanitario regionale";

Vista la Delibera della Giunta Regionale Toscana dell'11.01.2000, n. 22 con la quale sono state approvate le "Linee Guida per la comunicazione aziendale sanitaria che impegnano le Aziende Sanitarie ad attivare azioni necessarie per lo sviluppo del Piano di Comunicazione aziendale";

Dato atto che in forza della Legge Regionale Toscana 04.02.2008, n. 3 recante "Istituzione e organizzazione dell'Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica (ISPO) Gestione liquidatoria del Centro per lo Studio e la Prevenzione Oncologica"; l'Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica (ISPO) è Ente del Servizio Sanitario Regionale, dotato di personalità giuridica pubblica e di autonomia organizzativa, amministrativa e contabile;

Vista la Delibera del Direttore Generale n. 5 del 14.07.2008 con la quale è stato approvato il Regolamento dell'ISPO che riconosce l'informazione come condizione essenziale per assicurare trasparenza ed efficacia dell'azione amministrativa secondo quanto stabilito dalle normative nazionali e regionali;

Considerato inoltre che il disciolto CSPO e attualmente l'ISPO, in qualità Centro di Riferimento Regionale per la prevenzione oncologica, sviluppa campagne di informazione per l'adesione dell'utenza ai programmi di screening oncologico e che, essendo tra l'altro sede dell'Osservatorio Nazionale Screening, promuove una comunicazione di qualità fondata sul principio della trasparenza in linea con la principale normativa di riferimento in materia;

Dato atto che la comunicazione sanitaria è strumento essenziale per il perseguimento degli obiettivi di salute regionali ed elemento strategico per rafforzare sinergie e processi di lavoro tra operatori e strutture di un sistema organizzato nell'ottica del miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate, secondo le indicazioni contenute nel Piano Sanitario Regionale 2008-2010, prorogato fino al 31/12/2011 (come da comunicazione della GRT prot. n. AOOGR/0292316/Q.070.040 del 16.11.2010), in base al quale "una efficace strategia comunicativa legata alla prevenzione e alla promozione della salute prevede azioni legate alla comunicazione interna, tesa al rafforzamento delle reti operative, e alla comunicazione esterna. Una strategia che tende a coinvolgere trasversalmente tutto il "processo produttivo", a favorire la condivisione delle scelte strategiche, l'adattabilità del sistema e le relazioni con l'esterno [...] i processi di comunicazione assumono inoltre rilevanza in ordine alla razionalizzazione della attività, in quanto possono contribuire a ridurre le inefficienze, favorire l'interazione fra le varie strutture, condividere gli obiettivi e le strategie" (PSR 2008-2010 capitolo 8 pagg. 210-211);

Preso atto che il Piano di comunicazione esterna ed interna ISPO – Anno 2012, allegato al presente atto quale parte integrante e sostanziale (Allegato "A") e di seguito denominato "Piano di Comunicazione", è stato redatto dal Coordinatore del Settore Formazione Esterna Dott.ssa Barbara Mengoni, con la collaborazione della Dott.ssa Veronica Margelli, dopo avere valutato i necessari interventi progettuali e strategici per implementare e migliorare i processi di comunicazione interna ed esterna dell'Istituto in ottemperanza alla sopra citata normativa, alle indicazioni strategiche e agli indirizzi programmatici della Regione Toscana contenute nel PSR vigente e della Direzione Aziendale ISPO;

Rilevato che il "Piano di Comunicazione" è finalizzato ad accrescere la visibilità e la riconoscibilità di ISPO nonché a rafforzarne l'identità facendone conoscere *mission*, valori e cultura organizzativa;

Dato atto che la Dr.ssa Chiara Neri, Direttore Sanitario ISPO, è il Responsabile del Procedimento del servizio in questione;

Considerato che l'analisi del piano economico e degli specifici impegni di spesa relativi alla realizzazione del "Piano di comunicazione" verrà rimandata ad atti successivi;

Preso atto che il "Piano di Comunicazione" (Allegato "A") diventerà esecutivo per gli aspetti che comportano costi per l'Istituto solo successivamente all'approvazione del piano economico di cui sopra;

Ritenuto pertanto di procedere all'approvazione del "Piano di comunicazione" nei termini sopra indicati;

Con il parere favorevole del Direttore Sanitario ISPO

DELIBERA

per i motivi espressi in narrativa:

1. di approvare il "Piano di Comunicazione" unito, quale Allegato "A", al presente atto di cui costituisce parte integrante e sostanziale;
2. di dare atto che il "Piano di Comunicazione", allegato al presente atto quale parte integrante e sostanziale (Allegato "A"), è stato redatto dal Coordinatore del Settore Formazione Esterna Dott.ssa Barbara Mengoni, con la collaborazione della Dott.ssa Veronica Margelli, dopo avere valutato i necessari interventi progettuali e strategici per implementare e migliorare i processi di comunicazione interna ed esterna dell'Istituto in ottemperanza alla sopra citata normativa, alle indicazioni strategiche e agli indirizzi programmatici della Regione Toscana contenute nel PSR vigente e della Direzione Aziendale ISPO;
3. di dare atto che l'analisi del piano economico e degli specifici impegni di spesa relativi alla realizzazione del "Piano di Comunicazione" verrà rimandata ad atti successivi;
4. preso atto che il "Piano di Comunicazione" (Allegato "A") diventerà esecutivo per gli aspetti che comportano costi per l'Istituto solo successivamente all'approvazione del piano economico di cui sopra;
5. di dare atto che la Dr.ssa Chiara Neri, Direttore Sanitario ISPO, è il Responsabile del Procedimento del servizio in questione;
6. di trasmettere il presente atto all'albo di pubblicità degli atti dell'Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica e al Collegio Sindacale.

IL DIRETTORE SANITARIO
(Dr.ssa Chiara Neri)



IL DIRETTORE GENERALE
(Prof. Gianni Amunni)



Elenco degli allegati

Allegato A

Piano di comunicazione esterna ed interna ISPO – Anno 2012

n. pagine 26

Strutture aziendali da partecipare:

Responsabili S.C. e S.S. (ISPO)

Coordinamento Attività tecniche e sanitarie (ISPO)

Coordinamento Statistico (ISPO)

Settore Formazione Esterna (ISPO)



ISTITUTO PER LO STUDIO
E LA PREVENZIONE ONCOLOGICA



Allegato "A" delibera DG n. 176 del 29/12/2011

PIANO DI COMUNICAZIONE ESTERNA ED INTERNA ISPO

ANNO 2012





INDICE

1. INTRODUZIONE	p. 5
1.1 Obiettivi del Piano di Comunicazione	p. 5
1.2 Mission	p. 5
2. COMUNICAZIONE ESTERNA	p. 6
2.1. Sito Internet	p. 6
2.1.1 <i>Proposte di restyling e aggiornamento</i>	
2.1.2 <i>Procedure</i>	
2.1.3 <i>Caratteristiche Tecniche</i>	
2.1.4 <i>Attività di promozione</i>	
2.1.5 <i>Valutazione dei contenuti</i>	
2.1.6 <i>Tempi di realizzazione</i>	
2.2 Manuale di immagine coordinata (Corporate Identity Aziendale)	p. 9
2.2.1 <i>Definizione e obiettivi</i>	
2.2.2 <i>Segnaletica di base</i>	
2.2.3 <i>Tempi di realizzazione</i>	
2.3 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	p. 11
2.3.1 <i>Definizione e obiettivi</i>	
2.3.2 <i>Tempi di realizzazione</i>	
2.4 Carta dei servizi	p. 12
2.4.1 <i>Definizione e obiettivi</i>	
2.4.2 <i>Tempi di realizzazione</i>	
2.5 Carta dell'Operatore e Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)	p. 12
2.5.1 <i>Definizione e obiettivi</i>	
2.5.2 <i>Tempi di realizzazione</i>	
2.6 Centro di Riabilitazione Oncologica (CE.RI.ON.)	p. 14
2.6.1 <i>Definizione e obiettivi</i>	
2.6.2 <i>Tempi di realizzazione</i>	
2.7 Convention sulla prevenzione oncologica	p. 14
2.7.1 <i>Definizione e obiettivi</i>	
2.7.2 <i>Tempi di realizzazione</i>	

2.8	Convegni istituzionali, formazione esterna e manifestazioni varie	p. 15
2.9	Attività Editoriali	p. 15
2.10	Ufficio Stampa	p. 15
2.11	Restyling Unità Mobile	p. 15
3.	COMUNICAZIONE INTERNA	p. 16
3.1	Sito Intranet	p. 16
3.1.1	<i>Definizione e obiettivi</i>	
3.1.2	<i>Tempi di realizzazione</i>	
3.2	Assemblee di Istituto	p. 16
3.3	Revisione account istituzionali di posta elettronica	p. 17
4.	ACTION PLAN: TIMING RIEPILOGATIVO	p. 17
5.	ALLEGATI	
➤	Allegato 1: Schema "Referenti per area di competenza"	
➤	Allegato 2: Schema riepilogativo contenuti del sito	
➤	Allegato 3: Schema organizzazione Ufficio Relazioni con il Pubblico	

1. INTRODUZIONE

1.1 Obiettivi del Piano di Comunicazione

Questo documento rappresenta in termini schematici il piano delle attività di comunicazione esterna ed interna ISPO nel loro sviluppo logico e temporale per l'anno 2012.

Il documento si propone, di rappresentare altresì il quadro strategico, ma non esaustivo, degli impegni di comunicazione dell'Istituto da definire e mettere a programma.

A livello di "comunicazione esterna" l'obiettivo è quello di costruire una centrale di alta credibilità e professionalità per diffondere la cultura della comunicazione e garantire l'efficacia e l'efficienza dei messaggi nella:

- ✚ comunicazione verso pazienti: URP, Carta dei Servizi, Carta Operatore
- ✚ comunicazione verso la comunità scientifica e nell'ambito delle attività di formazione esterna attraverso l'organizzazione di eventi mediatici anche internazionali: conferenze annuali istituzionali, convention sulla prevenzione oncologica.....
- ✚ comunicazione verso mass media
- ✚ comunicazione esterna verso target specifici (sanitari, politici, ecc.)
- ✚ comunicazione istituzionale: pubblicazioni, comunicazioni, manifesti, poster, leaflet, depliant.

A livello di "comunicazione interna" l'obiettivo è quello di sviluppare l'efficienza dell'Istituto attraverso una efficace comunicazione organizzativa che prevede:

- ✚ coinvolgimento e partecipazione dei collaboratori mediante seminari interni, newsletter, e-mail, etc.
- ✚ intranet.

Per accrescere la visibilità e la riconoscibilità dell'ISPO sono state stabilite nel "Manuale di immagine coordinata" (Corporate Identity Aziendale) le regole della coerenza visiva formale e dell'uso del marchio in tutti gli ambienti e documenti.

1.2 Mission

La "mission" dell'ISPO, ereditata dall'ex-CSPO, è "aiutare le persone a combattere il cancro". L'Istituto si impegna in questa lotta con l'intenzione di svolgere un ruolo importante nella ricerca, nella diagnosi, nella prevenzione e nella riabilitazione oncologica.

Attraverso i processi di comunicazione interna ed esterna verrà rilanciata l'immagine dell'Istituto e ne verrà rafforzata l'identità facendone conoscere la "mission".

2. COMUNICAZIONE ESTERNA

2.1 Sito Internet

Il sito ISPO è stato configurato a giugno 2011 da ESTAV Centro (rif. Ing. Marius Spinu) in base al sistema Content Management System (CMS) - "sistema di gestione dei contenuti".

CMS è uno strumento software installato su un server web studiato per facilitare la gestione dei contenuti di rete, svincolando l'amministratore da conoscenze tecniche di programmazione web.

Il sistema così impostato prevede di rendere indipendente il personale addetto all'attività di aggiornamento del sito, previo training della durata di 2 ore dei singoli operatori che per ogni settore verranno incaricati di aggiornare le sezioni di competenza, fermo restando che *prima della pubblicazione, il Coordinatore del sito dovrà verificare l'idoneità dei contenuti con il Referente Scientifico ISPO e quando necessario con la Direzione.*

Per poter aggiornare, inserire i contenuti e modificare l'editing con il suddetto sistema è necessaria solo la conoscenza di microsoft office "word".

È possibile visualizzare le modifiche in bozza apportate da ESTAV Centro entrando in: <http://159.213.95.26/ispo/>.

2.1.1 Proposte di restyling e aggiornamento

2.1.1.1 Oscurare completamente il sito attuale, inserendo nella homepage "sito in fase di aggiornamento per informazioni contattare il numero XXXXXX" e riprogettarlo ex-novo dal punto di vista del percorso dei contenuti consultabili da parte degli utenti e dal punto di vista grafico. In caso di oscuramento dovranno però rimanere attive le sezioni obbligatorie per legge (vedi Legge n. 15/2009 – cosiddetta "Legge Brunetta" - e Legge n. 69/2009) e la casella di posta info@ispo.toscana.it.

Sezioni non oscurabili:

- ✚ ISPO: organigramma , normativa e direzione
- ✚ Trasparenza, valutazione e merito
- ✚ Pubblicità atti
- ✚ Normativa
- ✚ Codice e procedimento disciplinare
- ✚ Avvisi
- ✚ PEC (posta certificata)

↓ Altro: da eventualmente valutare

Qualora venga accettata questa proposta di progettare ex-novo il sito, valutare l'opportunità di coinvolgere, oltre al referente tecnico di ESTAV Centro, un esperto in web design e in web promotion.

I costi per questa operazione di rilancio potrebbero essere sostenuti attivando processi di fundraising.

2.1.1.2 Mantenere una continuità con l'impostazione grafica del sito attuale procedendo gradualmente con:

- ↓ rivisitazione dei contenuti della homepage;
- ↓ interventi di grafica minimi;
- ↓ eliminazione dalla sezione NEWS di tutta la documentazione riguardante atti, avvisi, circolari;
- ↓ eliminazione dalla sezione EVENTI di tutta la documentazione obsoleta;
- ↓ aggiornamento dei contenuti attualmente presenti e relative integrazioni;
- ↓ creazione di una sezione nominata "Modulistica e comunicazioni" dove veicolare, in attesa dell'attivazione di INTRANET, tutta la modulistica e le comunicazioni interne che attualmente sono pubblicate tra le NEWS.

Se viene accolta questa proposta, la soluzione presentata da ESTAV Centro in <http://159.213.95.26/ispo/> può essere comunque rivisitata.

2.1.2 Procedure

Le procedure di restyling e aggiornamento del sito, prevedono la nomina per ogni settore dello stesso di un "Referente per area di competenza", che potrà delegare, a sua discrezione, un suo incaricato all'inserimento della documentazione, al quale verrà fatto un corso di aggiornamento della durata di circa due ore da parte di ESTAV Centro.

Ogni "Referente per area di competenza", prima di far inserire i testi e altro materiale nel sito, dovrà interfacciarsi con il Coordinatore del sito.

Si propone pertanto un TOOL in INTRANET (vedi anche paragrafo 3.1 di questo documento) che permetta di inviare una notifica al Coordinatore del sito ogni qual volta che un "Referente per area di competenza" farà inserire un testo on-line, in modo che il Coordinatore, dopo la verifica dei testi rispetto anche al "Manuale di immagine coordinata" e con il consenso del Referente Scientifico dell'Istituto, o quando necessario della Direzione, possa dare la conferma di pubblicazione.

Vedi allegato 1: Schema "Referenti per area di competenza".

2.1.3 Caratteristiche Tecniche

- ↓ Valutazione del dominio e dello spazio web disponibile, anche in funzione dell'inserimento di immagini e animazioni.
- ↓ Valutazione dei formati dei documenti da inserire: excel, word, power point, access, pdf, ecc.
- ↓ Impostazione grafica: nella scelta dell'impostazione grafica ed in particolare di font, posizionamento loghi, ecc., tener presente la necessità di rispettare sempre gli standard previsti nel "Manuale di immagine coordinata".

2.1.4 Attività di promozione

Da sviluppare secondo due linee di comunicazione, una più *istituzionale* e l'altra più di *prodotto* (ad esempio eventi mediatici) attraverso:

- ↓ campagne per lo scambio di banner;
- ↓ progetto comunicazione per found-rising;
- ↓ annuncio pubblicitario e-mail;
- ↓ inserimento in motori di ricerca.

2.1.5 Valutazione dei contenuti

Dopo aver individuato la proposta più idonea per il restyling e l'aggiornamento del sito, il Referente Scientifico ISPO, in collaborazione con i singoli "Referenti per area di competenza" e coadiuvato dal "Coordinatore" del sito, dovrà analizzare i contenuti attualmente presenti nel sito e valutare i livelli di intervento da adottare:

- ↓ sostituzione dei singoli testi;
- ↓ modifica parziale dei singoli testi e/o integrazione degli stessi;
- ↓ conferma dei testi in essere.

Vedi allegato 2: Schema riepilogativo contenuti del sito.

2.1.6 Tempi di realizzazione

A prescindere dalla scelta delle proposte di cui al paragrafo 2.1.1, è necessario definire la deadline per l'uscita dell'homepage con l'annuncio "sito in aggiornamento" e programmare le successive deadline per l'immissione delle informazioni aggiornate. È inoltre auspicabile stabilire l'inserimento a

sezioni in base al tipo di interventi da apportare sugli specifici contenuti (se disponibili, non disponibili, se strettamente scientifici e quindi a cura dei "Referenti" per area di competenza, se reperibili attraverso ricerche in internet, ecc.).

Sarebbe auspicabile essere operativi da gennaio-febbraio 2012 e concludere il restyling e l'aggiornamento entro il 1 semestre 2012.

2.2 Manuale di immagine coordinata (Corporate Identity Aziendale)

2.2.1 Definizione e obiettivi

Gli obiettivi del "Manuale di immagine coordinata", già realizzato, sono:

- ✦ applicazione dei criteri e delle regole di composizione del marchio (simbolo, colori, denominazione, sfondo colore, font, proporzioni, dimensioni, posizione, criteri d'uso con marchi istituzionali e non, entità su cui applicarlo e modalità di applicazione, emittente, area di rispetto, limite di riduzione) e dei colori istituzionali;
- ✦ analisi e revisione di tutti documenti e materiali cartacei verso l'interno e verso l'esterno per valutarne la coerenza con la *corporate identity*, la forma e i contenuti.

Si farà pertanto riferimento al Manuale per la realizzazione di:

- segnaletica interna ed esterna di ogni Presidio;
- carta intestata Direzione;
- carta intestata Strutture e Uffici Amministrativi;
- buste e cartelline varie;
- cover atti amministrativi;
- fax cover Direzione;
- fax cover Strutture e Uffici Amministrativi;
- timbri;
- modulistica utilizzata per le refertazioni e per le cartelle cliniche;
- slide per le presentazioni scientifiche;
- depliant, leaflet, poster, manifesti;
- Riproduzione della "mission" su stampati;
- "must" della comunicazione aziendale interna (linee guida, specifici manuali delle procedure, ecc.);
- Carta dei Servizi;
- carta da visita dell'Istituto (contenente presentazione sintetica dell'Istituto);

- pubblicazioni scientifiche (ivi incluse le monografie quali Rapporto CRR, Rapporto, Ongoing,).

2.2.2 Segnaletica di base

Considerato che il suddetto Manuale prevede la realizzazione di vari prodotti e svariate applicazioni degli stessi, è stato convenuto di progettare la realizzazione per blocchi, partendo dalla progettazione della "Segnaletica esterna di orientamento dei tre Presidi ISPO" (Villa delle Rose, Ponte Nuovo e Viale Amendola).

2.2.2.1 Presidio VILLA DELLE ROSE

- ✚ n. 1 cartello con loghi ISPO, SST, ITT in quadricromia affisso alla colonna del cancello esterno formato ad esempio 45(L)x100(H), materiale da valutare (acciaio, alluminio, plastica, ecc..).
- ✚ n. 1 cartello loghi ISPO, SST, ITT in quadricromia affisso su palina da posizionare tra le due sbarre per indicare l'ingresso di ISPO (preferibilmente con freccia) formato e materiale da valutare acciaio, alluminio, plastica, ecc..).
- ✚ n. 1 cartello loghi ISPO, SST, ITT in quadricromia affisso su palina da posizionare nel parcheggio per indicare l'ingresso di ISPO (preferibilmente con freccia) formato e materiale da valutare acciaio, alluminio, plastica, ecc..)
- ✚ n. 1 totem loghi ISPO, SST, ITT, in acciaio verniciato con polvere epossidica, ad esempio 50(L)x180(H), con spessore 10 appoggiato su pianta ellittica con basamento (valutare se riutilizzabile quello attuale per ridurre i costi); nel totem verranno inserite le strutture presenti nel presidio e il piano dove sono ubicate (valutare se inserire una freccia direzionale per ogni struttura).
- ✚ Il cartello per l'accettazione è a bandiera – da valutare se sostituirlo.

2.2.2.2 Presidio PONTE NUOVO

- ✚ n. 1 cartello con loghi ISPO, SST, ITT in quadricromia affisso alla colonna del cancello esterno formato ad esempio 45(L)x100(H), materiale da valutare acciaio, alluminio, plastica, ecc..).
- ✚ n. 1 cartello con loghi ISPO, SST, ITT in quadricromia affisso a bandiera sotto la terrazza in formato molto grande e quindi visibile da lontano, materiale da valutare acciaio, alluminio, plastica, ecc..).
- ✚ n. 1 totem loghi ISPO, SST, ITT, in acciaio verniciato con polvere epossidica, ad esempio 50(L)x180(H), con spessore 10 appoggiato su pianta ellittica con basamento (vedi sopra); nel

totem verranno inserite le strutture presenti nel presidio e il piano dove sono ubicate (valutare se inserire una freccia direzionale per ogni struttura).

- ✚ Sulla ringhiera della terrazza dovranno essere posizionati gli anelli per le bandiere.

2.2.2.3 Presidio VIALE AMENDOLA

- ✚ n. 1 cartello con loghi ISPO, SST, ITT in quadricromia affisso alla colonna del cancello esterno formato ad esempio 45(L)x100(H), materiale da valutare.

2.2.3 Tempi di realizzazione

Si prevede l'applicazione del Manuale e la realizzazione del primo blocco di segnaletica entro il 1 semestre 2012.

2.3 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

2.3.1 Definizione e obiettivi

Il D.Lgs. n. 29 del 3 febbraio 1993 istituisce gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) rispondendo alla duplice esigenza, di garantire la trasparenza amministrativa e la qualità dei servizi, e di fornire uno strumento organizzativo adeguato alle esigenze di attuazione delle funzioni di comunicazione istituzionale e contatto con i cittadini. L'URP è considerato uno dei principali strumenti organizzativi attraverso cui le amministrazioni pubbliche possono assolvere ai loro compiti di comunicazione e relazione con il pubblico, garantendo al cittadino la possibilità di partecipare ed accedere all'attività della stessa, attraverso il coinvolgimento e l'aggiornamento costante rispetto agli iter dei procedimenti amministrativi. Questa attività è strettamente collegata all'ascolto dei cittadini, all'accoglimento di suggerimenti e reclami provenienti da essi e alla gestione del disservizio; proprio da queste attività possono originare proposte concrete di miglioramento dei servizi, per favorire la soddisfazione dei bisogni dell'utenza e garantire la tutela di quest'ultima. Le attività principali degli URP sono quelle di informare i cittadini sulle norme di legge e di regolamento, sulle procedure, sui servizi, e di garantire loro l'accesso ai documenti amministrativi, alle informazioni in materia ambientale. Dunque gli URP contribuiscono fattivamente a che i cittadini possano esercitare numerosi diritti costituzionalmente protetti. L'URP dell'ISPO è situato nel Presidio di Villa delle Rose Via Cosimo il Vecchio n. 2 al piano terra e ha un distaccamento nel Presidio di Viale Amendola n. 28.

Vedi allegato 3: Schema organizzazione Ufficio Relazioni con il Pubblico.

2.3.2 Tempi di realizzazione

L'Ufficio, è attivo da luglio u.s. e prevede, in fasce dedicate, la presenza di un operatore ISPO per l'accoglienza dell'utenza e la possibilità di comunicare con l'Istituto per via telematica, telefonica, postale, mediante il ripristino della casella di posta elettronica e la riorganizzazione del servizio URP.

2.4 Carta dei Servizi

2.4.1 Definizione e obiettivi

Il Ministero della Sanità ha emanato nel 1995, una Carta dei Servizi Pubblici Sanitari, ossia uno schema di riferimento, a cui si sono poi uniformate tutte le Aziende Sanitarie. Tale documento può essere definito come un contratto o un patto preventivo che un'Azienda Sanitaria sottoscrive con i propri utenti, circa le prestazioni erogate. Si ispira ai principi della tutela dei diritti dei cittadini - utenti, riconoscendo agli stessi e alle associazioni di tutela, dei poteri di intervento e di controllo diretto sulle attività erogate dal Servizio Sanitario. Inoltre in essa devono essere definiti, in appositi documenti, degli indicatori di qualità e un sistema di obblighi per chi gestisce il servizio.

La Carta dei Servizi è dunque un documento "contrattuale" di garanzia per il cittadino, che ha per oggetto le dimensioni della qualità del servizio percepite: aspetti legati al tempo, alla semplicità delle procedure, all'informazione, all'orientamento e all'accoglienza, all'adeguatezza degli ambienti, alle relazioni sociali ed umane.

Nello specifico, la Carta dei Servizi ISPO rappresenta dunque "l'offerta" di prestazioni che l'Istituto garantisce al proprio utente/cliente individuale o collettivo. Assume valore "contrattuale" nel momento in cui è pubblicizzata.

La carta verrà aggiornata periodicamente.

2.4.2 Tempi di realizzazione

Il documento è stato redatto e revisionato nel periodo giugno-luglio 2011, in ottemperanza alle disposizioni del Ministero che ne prevede la revisione annuale, con il contributo dei professionisti coinvolti nell'erogazione dei servizi sanitari.

2.5 Carta dell'Operatore e Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)

2.5.1 Definizione e obiettivi

La Regione Toscana con DGR n. 7 del 10.01.2011 ha istituito l'Anagrafe Regionale degli Operatori del Sistema Sanitario della Toscana e adottato la "Carta dell'Operatore".

L'obiettivo di questo decreto è di creare un unico archivio informativo per tutti gli operatori della sanità toscana, sia che lavorino in ospedale che sul territorio, e poterne censire posizioni professionali, ruoli, responsabilità. La distribuzione della carta inizierà con il personale medico per poi entro il 2011 essere estesa a tutti gli operatori del Sistema Sanitario Toscano.

La Carta dell'Operatore è lo strumento con il quale gli Operatori di Sportello accedono al Card Management System (CMS). Ogni operatore sarà, quindi, dotato di una "Carta dell'Operatore" personale, contenente un certificato digitale, in modo da assicurare il rispetto dei più elevati requisiti di sicurezza, garantire la possibilità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni e garantire gli sviluppi legati all'uso della firma digitale.

Finalità di utilizzo della carta:

- Certificato digitale di riconoscimento (CNS);
- Firma digitale;
- Badge aziendale;
- Accesso a locali;
- Accesso a software applicativi tramite "autenticazione forte".

Considerato che la Carta dell'Operatore permetterà inoltre di effettuare la refertazione on-line, il cittadino avrà l'opportunità di consultare e/o stampare presso il proprio domicilio la refertazione degli esami effettuati. Questo sistema consentirà l'aggiornamento continuo del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) di ogni cittadino interessato.

Il FSE è una carta d'identità sanitaria, che può essere attivata previo consenso del cittadino, in grado di migliorare l'assistenza in quanto:

- rende disponibile la storia clinica del paziente a tutti gli attori coinvolti;
- permette ad un operatore sanitario di inquadrare un paziente a lui sconosciuto durante il contatto in emergenza/urgenza;
- permette a diversi operatori che hanno già in carico un paziente di essere consapevoli delle iniziative diagnostiche e terapeutiche portate avanti dai colleghi;
- permette di condividere tra gli operatori le informazioni amministrative (es. prenotazioni di visite specialistiche, ricette, etc.) od organizzative/ausiliarie per le reti di supporto ai pazienti nelle cronicità e/o nella riabilitazione.

2.5.2 Tempi di realizzazione

Entro il mese di dicembre 2011 ISPO provvederà alla distribuzione e all'attivazione della Carta Operatore al personale dipendente.

2.6 Centro di Riabilitazione Oncologica (CE.RI.ON.)

2.6.1 Definizione e obiettivi

Si rende necessario comunicare l'eccellenza di un centro pilota in Italia nella riabilitazione oncologica quale il CE.RI.ON., nato dalla collaborazione tra ISPO e la Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori (LILT) Sezione di Firenze.

Ridisegnare e comunicare l'offerta in termini chiari e persuasivi a livello nazionale mediante:

- ↓ progetto comunicazione per found-rising;
- ↓ progetto di rilancio dell'immagine del CE.RI.ON. e dei suoi servizi attraverso la creazione di un sito dedicato;
- ↓ rafforzamento partnership: già in corso.

2.6.2 Tempi di realizzazione

Primo obiettivo: realizzare il sito CE.RI.ON. entro gennaio-febbraio 2012.

2.7 Convention sulla prevenzione oncologica

2.7.1 Definizione e obiettivi

Convention per evidenziare la peculiarità di ISPO nel settore della prevenzione primaria e secondaria dei tumori, che avrà come obiettivo quello di rafforzare la visibilità nazionale internazionale e accrescere il consenso attorno all'Istituto con un grande evento mediatico che coinvolga sia la comunità scientifica che i cittadini.

Azioni necessarie:

- ↓ definizione aree tematiche della convention;
- ↓ coinvolgimento nell'agenda dei lavori di professionisti esperti di livello internazionale e di un personaggio mediatico del mondo dello spettacolo;
- ↓ individuazione di una sede congressuale di alta rappresentanza: ad esempio "Palazzo Vecchio";
- ↓ nomina del Comitato scientifico-organizzativo;
- ↓ definizione del progetto comunicazione per found-rising.

2.7.2 Tempi di realizzazione

Ai fini del rilancio dell'immagine di ISPO sarebbe auspicabile valutare quanto prima la realizzazione di questo evento mediatico.

2.8 Convegni istituzionali, formazione esterna e manifestazioni varie

Si rende necessario intensificare le attività inserite nel Piano di Formazione Esterna relative a:

- ✚ Convegni istituzionali per rilancio immagine
- ✚ Corsi Residenziali, Seminari e Tirocini

Valutare la partecipazione con materiale divulgativo e/o stand a manifestazioni varie sulla "Salute" (es. Festival della Salute di Viareggio o altri simili).

2.9 Attività Editoriali

Valutare e programmare:

- ✚ Monografie (pubblicazioni annuali: Volume Ongoing Research Project, Volume RMR, Volume ONS, Volume CRR, Catalogo ISPO-Education, ecc.) in formato cartaceo ed elettronico;
- ✚ Manifesti e poster divulgativi per manifestazioni congressuali o altro;
- ✚ Carta da visita dell'Istituto (contenente presentazione sintetica dell'Istituto);
- ✚ Leaflet monotematici o altro;
- ✚ Depliant per eventi congressuali o altro;
- ✚ ISPO news online;
- ✚ Articoli scientifici su periodici/riviste.

2.10 Ufficio Stampa

Considerata la mancanza di questo ufficio presso l'Istituto, appoggiarsi all'Ufficio Stampa della Regione Toscana o altro per:

- ✚ rassegna stampa e gestione rapporto con i media (riviste, periodici, settimanali, quotidiani, TV, radio, siti web, ecc.);
- ✚ gestione conferenze stampa;
- ✚ gestione comunicati stampa.

2.11 Restyling Unità Mobile

A dicembre 2011 è stato effettuato il restyling di una delle quattro Unità Mobili ISPO per diffondere la mission dell'Istituto, applicando sulla stessa pellicole con il logo ISPO (conforme alla Corporate Identity Aziendale) e con l'immagine e il lettering della campagna di prevenzione screening mammografico attualmente diffusa dalla Regione Toscana.

3. COMUNICAZIONE INTERNA

3.1 Sito Intranet

3.1.1 Definizione e obiettivi

Si rende indispensabile attivare INTRANET per:

- ✚ rassegna stampa con link alla Regione Toscana o altro
- ✚ newsletter
- ✚ modulistica
- ✚ circolari
- ✚ processi sanitari e amministrativi
- ✚ funzioni aziendali quali formazione interna, rischio clinico, ecc.
- ✚ rubrica
- ✚ varie ed eventuali

L'attivazione di INTRANET consentirà di:

- ✚ veicolare le informazioni sulle attività di ISPO;
- ✚ far partecipare tutto il personale interno ISPO ai suoi programmi;
- ✚ divulgare la Newsletter intesa come strumento per la registrazione delle "best practice interne" e di comunicazione interna;
- ✚ agevolare la comunicazione tra i professionisti coinvolti nel restyling del sito: Referente Scientifico ISPO, Referenti per area di competenza, Coordinatore del sito e Direzione;
- ✚ definire strategie di aggiornamento ed evoluzione del sito in base al budget disponibile e al personale dedicato;
- ✚ attivare la sezione FAQ in collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico URP.

In attesa dell'attivazione di INTRANET utilizzare come canale di comunicazione interna la casella di posta elettronica info@ispo.toscana.it (assegnato in uscita e in arrivo alla Segreteria di Direzione).

3.1.2 Tempi di realizzazione

ESTAV Centro per l'allestimento della piattaforma necessita di circa 20 giorni.

Da realizzare entro il 1° semestre 2012.

3.2 Assemblee di Istituto

Momenti importanti di confronto tra il personale dell'Istituto da organizzare con cadenza quadrimestrale.

3.3 Revisione account istituzionali di posta elettronica

Al fine di razionalizzare e definire processi di comunicazione incentrati sulla trasparenza, sono in fase di revisione gli account istituzionali di posta elettronica dell'Istituto.

4. ACTION PLAN: TIMING RIEPILOGATIVO

COMUNICAZIONE ESTERNA

- ✚ **Sito Internet**
Tempistica: entro il 1° semestre 2012
- ✚ **Manuale di immagine coordinata (Corporate Identity Aziendale)**
Tempistica: entro il 1° semestre 2012
- ✚ **Ufficio Relazioni con il Pubblico**
Tempistica: attivato a luglio 2011
- ✚ **Carta dei Servizi**
Tempistica: realizzata a luglio 2011; aggiornare periodicamente
- ✚ **Carta dell'Operatore e Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)**
Tempistica: dicembre 2011
- ✚ **Centro di Riabilitazione Oncologica (CE.RI.ON.)**
Tempistica: gennaio-febbraio 2012
- ✚ **Convention sulla prevenzione oncologica**
Tempistica: da valutare
- ✚ **Convegni istituzionali, formazione esterna e manifestazioni varie**
Tempistica: da programmare per il 2012
- ✚ **Attività Editoriali**
Tempistica: da programmare per il 2012
- ✚ **Ufficio Stampa**
Tempistica: da definire
- ✚ **Restyling Unità Mobile**
Tempistica: dicembre 2011 per il restyling di n.1 U.M.; per le altre U.M. da valutare.

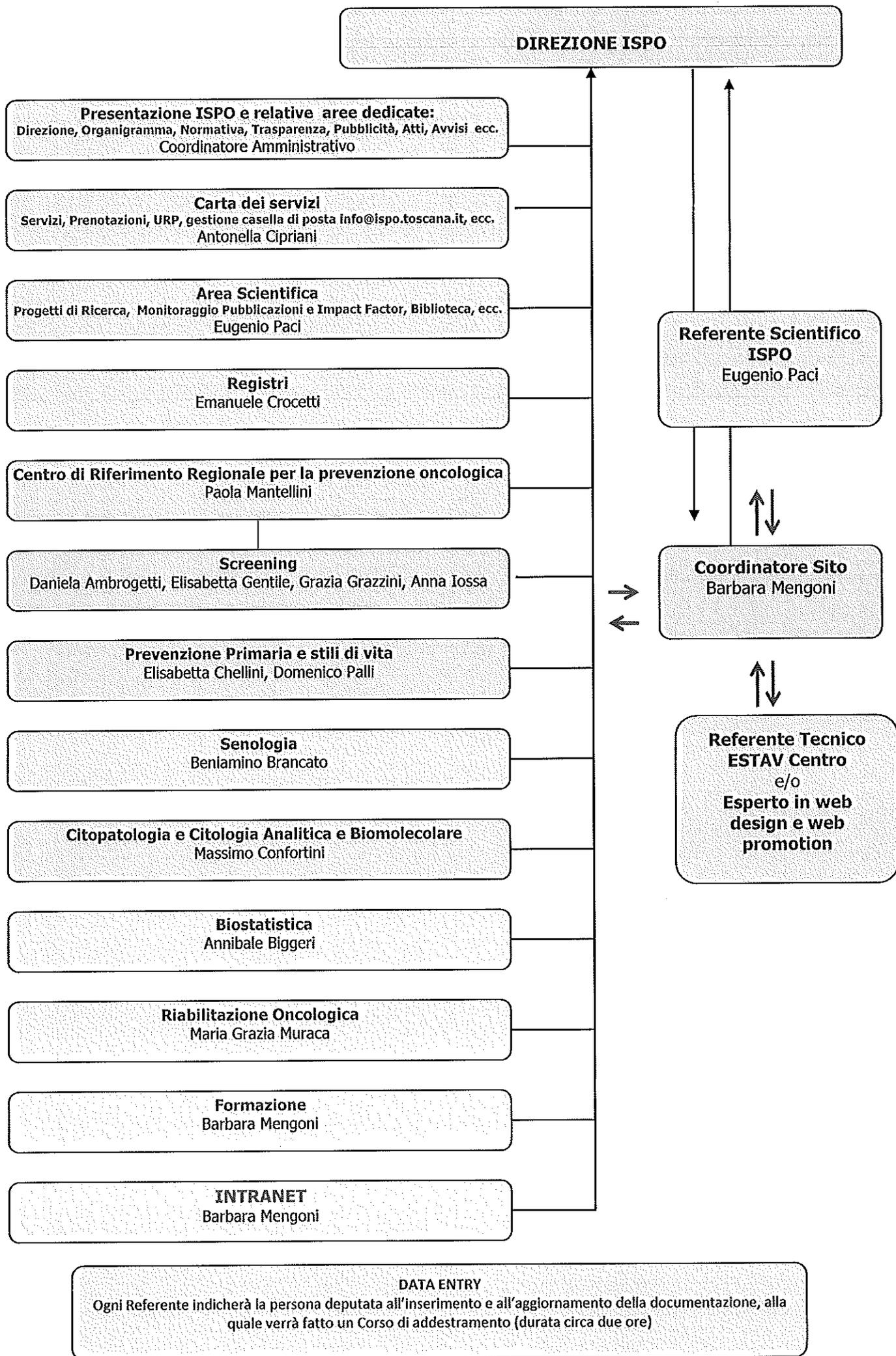
COMUNICAZIONE INTERNA

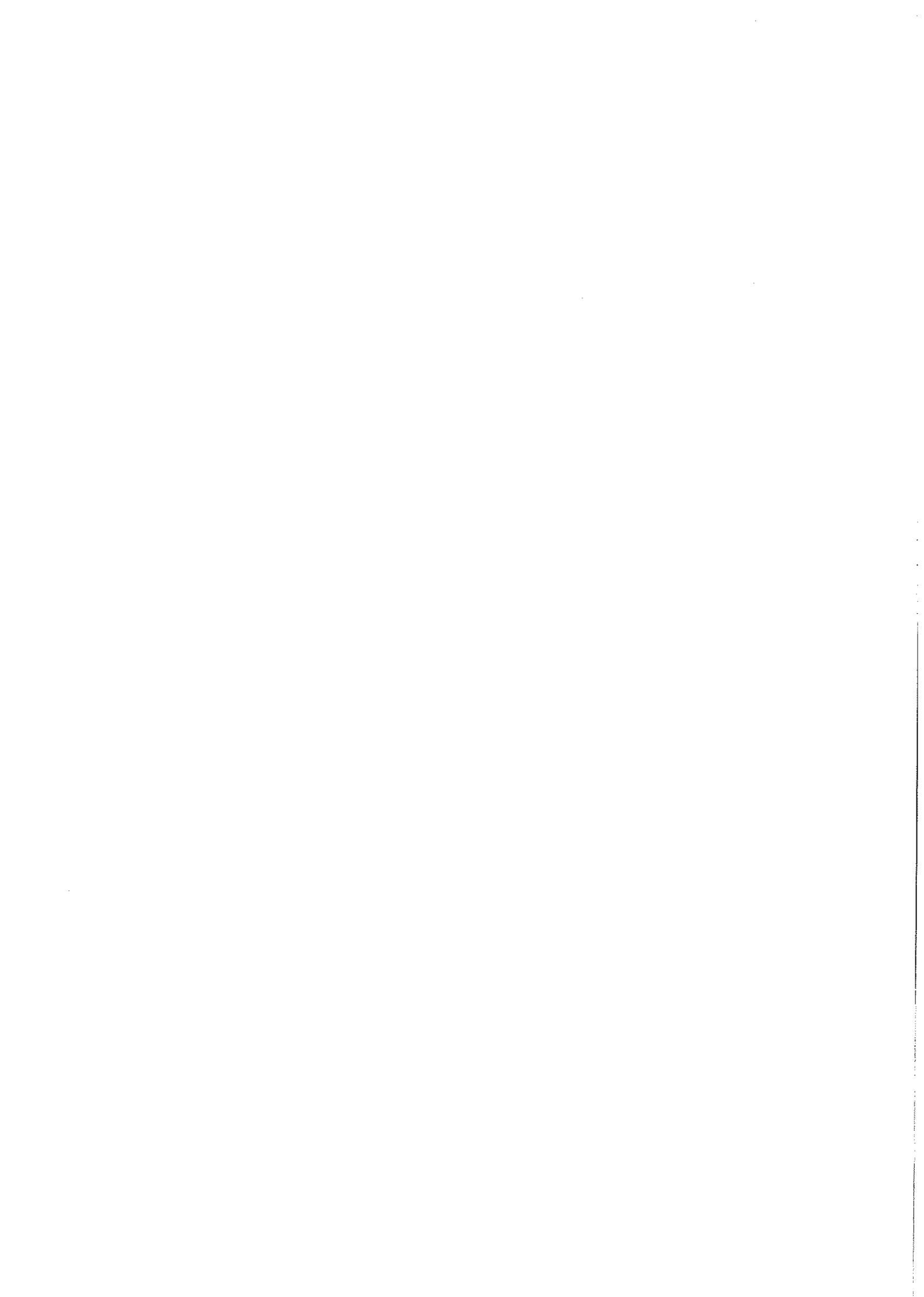
- ✚ **Sito Intranet**
Tempistica: entro il 1° semestre 2012

- ✚ **Assemblee di Istituto**
Tempistica: con cadenza quadrimestrale

- ✚ **Revisione account istituzionali di posta elettronica**
Tempistica: entro febbraio 2012

Allegato 1: Schema "Referenti per area di competenza"





ALLEGATO 2 – Schema per la valutazione dei contenuti sito

ISPO - Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica

AZIENDA

Sezioni obbligatorie
per legge:

Chi siamo
Organigramma
Direzione
Normativa
Trasparenza
Pubblicità atti
Codice e proc.
disciplinare
Avvisi
PEC

CARTA DEI SERVIZI

ATTIVITÀ SCIENTIFICA

Pubblicazioni
Studi in corso, inclusi
progetti multicentrici
(PIO, EPIC, ecc.)
Documentazione varia

REGISTRI

FORMAZIONE ESTERNA

BIBLIOTECA

NEWS

Sezione utilizzata al
momento per veicolare
anche formazioni al
personale ISPO
In attesa dell'attivazione di
INTRANET

EVENTI

SERVIZI

ON-LINE:

DOVE SIAMO
CERCA CHI
CERCA SUL SITO
LINK UTILI

CONTATTACI:

info@ispo.toscana.it

PREVENZIONE
STILI DI VITA

CENTRO DI
RIFERIMENTO
REGIONALE

SCREENING

PRESTAZIONI

CENTRO
RIABILITAZIONE
ONCOLOGICA

	SERVIZIO URP	Rev. 00 del _____
--	---------------------	-------------------

Struttura Organizzativa: Struttura/Area/UE	Staff Direzione Sanitaria
Titolo del Progetto	Istituzione URP
Responsabile progetto (nome, cognome, funzione)	Antonella Cipriani Staff Direzione Sanitaria
Descrizione del Progetto	
▪ Origine del problema e analisi dati di partenza	Ufficio URP non formalizzato
▪ Obiettivi del progetto	Istituire e dare visibilità all' Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), al fine di effettuare un miglioramento continuo dei servizi e garantire il soddisfacimento dei bisogni dell'utenza esterna ed interna dell'Istituto. L'URP è situato nel Presidio di Villa delle Rose Via Cosimo il Vecchio n. 2 e ha un distaccamento nel Presidio di Viale Amendola n. 28.
▪ Risultati attesi - per gli utenti - per gli operatori - per l'Organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> • Garantire una tempestiva e congrua risposta all'utenza • Risolvere le criticità che insorgono nell'attività lavorativa • Migliorare l'organizzazione all'interno dell'Istituto • Rendere "visibile" ai cittadini l'attività di ISPO
Pianificazione	
▪ Fasi/Azioni del Progetto	<ul style="list-style-type: none"> • Allestimento del locale URP, con arredi e strumenti necessari per l'accogliimento delle segnalazioni dell'utenza • Modalità per contattare l'URP: <ul style="list-style-type: none"> → telefonicamente al numero 055 32697821 dal lunedì al venerdì dalle ore 12.00 alle ore 15.00; → di persona nel Presidio di Villa delle Rose Via Cosimo il Vecchio n. 2 secondo il seguente orario: martedì e giovedì ore 8.00-12.00; mercoledì ore 12.00-15.00; → di persona nel Presidio di Viale Amendola n. 28 il lunedì ore 8.00-10.00; → per posta scrivendo a: Ufficio Relazioni con il Pubblico URP ISPO - Via Cosimo il Vecchio n. 2 – 50139 Firenze; → per e-mail scrivendo a: urp@ispo.toscana.it ; → compilando il modulo presente in tutte le portinerie dei presidi aperti all'utenza (allegato 1) e ponendolo nell'apposita cassetta. • Redazione di un questionario di gradimento del servizio ricevuto (per tutti i servizi) • Istituzione del gruppo di lavoro: 1 referente e 2 addetti <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD A[Referente URP] --- B[Addetto URP] A --- C[Addetto URP] </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> • Redazione di una procedura
▪ Tempi previsti	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura 25 luglio 2011

▪ Eventuali costi aggiuntivi	Nessuno
▪ Indicatori di monitoraggio (rispetto ai risultati attesi)	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura del servizio formalizzata • Tempi di risposta alle segnalazioni dell'utenza (esterna/interna) • Monitoraggio nel tempo (semestrale) del numero di segnalazioni mediante stesura di reportistica
Valutazione dei risultati	
▪ Azioni intraprese	<ul style="list-style-type: none"> • Individuazione del locale e suo allestimento con supporti informatici
Gruppo di lavoro (nome, cognome, funzione)	Antonella Cipriani
Note:	

Firma Responsabile Progetto	Firma Direttore Macrostruttura/U.O.
--------------------------------------	--

li.....

