



**SSD COMUNICAZIONE E
RELAZIONI ISTITUZIONALI**

**PIANO DI
COMUNICAZIONE
AZIENDALE**

2026





INDICE

LA MISSION.....	3
IL CONTESTO.....	4
TARGET DI RIFERIMENTO.....	6
I RISULTATI RAGGIUNTI.....	11
I PROSSIMI OBIETTIVI.....	17



LA VISIONE STRATEGICA AZIENDALE

Il bene “salute”, inteso come stato di benessere complessivo, come effetto di uno sviluppo sostenibile non è solo il risultato della ricerca medica, ma anche l'esito di quanto prodotto con politiche tese a rimuovere o ad attenuare situazioni di disagio economico e sociale, ad educare alla salute e alla promozione di stili di vita adeguati.

Nell'ambito del Sistema Sanitario Regionale e in collaborazione con altri soggetti pubblici e privati, l'Azienda Sanitaria Locale di Nuoro concorre al miglioramento e recupero della salute, sia collettiva che individuale, della popolazione.

La missione istituzionale è improntata ai seguenti principi guida:

- la centralità della persona;
- la qualità clinico-assistenziale, l'appropriatezza, il coinvolgimento e la qualificazione continua delle risorse umane;
- la compatibilità tra le risorse disponibili ed il costo dei servizi offerti.

Attraverso tali principi, la ASL di Nuoro intende creare valore pubblico superando l'autoreferenzialità dell'amministrazione, perseguendo una conduzione collaborativa di condivisione insieme ai territori, in ottica partecipativa che caratterizza il momento specifico che stiamo vivendo. La visione strategica dell'Azienda di Nuoro oggi, è rivolta a definire e strutturare un sistema organizzativo integrato volto a superare i limiti assistenziali posti dalle distanze, sviluppando modelli che fino a ieri non rappresentavano una priorità, ma che il contesto più recente ha reso necessari, puntando pertanto sulla **Telemedicina** e **Teleassistenza** come strumenti volti a favorire la presa in carico globale del paziente, sviluppando nel contempo l'assistenza territoriale di base e garantendo la specificità dell'assistenza ospedaliera per la fase acuta con il potenziamento degli organici attualmente fortemente penalizzati.

IL CONTESTO INTERNO

La ASL di Nuoro sorge su un territorio che si estende per 3.934 Km² e comprende 52 comuni. Il territorio si caratterizza per una geomorfologia del territorio complessa, tipicamente montana, con un sistema viario non all'altezza delle necessità, che rende difficoltose le comunicazioni interne e l'accessibilità all'assistenza sanitaria. La densità della popolazione è molto bassa, pari a 37,30 ab/ Km², con una forte disparità rispetto ai 65,90 ab/ Km² nella regione Sardegna e ai 195,97 ab/ Km² a livello nazionale.

La composizione per età e genere della popolazione residente nella ASL di Nuoro è fortemente sbilanciata a favore del genere maschile nelle fasce d'età da 0/4 fino a 55/59. Fino ai 59 anni il genere maschile costituisce il 51,49% del campione contro il 48,51% del genere femminile, la tendenza mostra segnali di inversione raggiunta la fascia dei 60/64, per consolidarsi nelle fasce d'età più mature. Il 56,58% della popolazione compresa tra le fasce 65 /100 e + anni è di genere femminile contro il restante 43,42% del genere maschile. Il dato è ancora più rilevante se si osserva nello specifico la fascia dei grandi anziani (85 e + anni) che evidenzia una composizione che vede le donne molto più longeve degli uomini e che costituiscono il 67,14% dell'intero campione. La stessa tendenza è confermata dal confronto con i dati regionali dove il cambio di tendenza nella fascia 60/64 si manifesta in modo più deciso rispetto al territorio della Asl di Nuoro. Il rapporto è sempre più sbilanciato verso le età mature, rappresentando il progressivo **invecchiamento** della popolazione, l'assottigliamento della base della piramide sociale evidenzia invece la riduzione del fenomeno delle nascite e la sempre più ridotta incidenza dei giovani sul totale della popolazione.

IL CONTESTO ESTERNO

Il contesto e i principali interlocutori dell'Azienda, incidono in modo più o meno significativo sulla capacità aziendale di determinare e raggiungere gli obiettivi strategici prefissati.

La **Regione**, agisce tramite i diversi atti e direttive emanate nel corso degli anni su diversi livelli organizzativi, in primis la Riforma del sistema Regionale (L.R. 24/2020) e la recente Legge Regionale numero 8 dell'11 marzo 2025.

Le Istituzioni Nazionali e Internazionali, in particolare il Ministero della Salute, Il Ministero dell'Economia e delle Finanze, la Conferenza Stato-Regione, la Corte dei Conti, la Comunità Europea, l'Organizzazione Mondiale della Sanità e altri enti incidono sulla operatività delle singole Aziende Sanitarie.

Non si può prescindere, naturalmente dalle altre strutture sanitarie, pubbliche e private, con le quali si instaurano rapporti in termini diretti di acquisto delle prestazioni o convenzioni, come è avvenuto in particolare negli ultimi anni al fine di sopperire alla significativa carenza di personale che ha determinato la necessità di affiancare professionalità interne con quelle provenienti da altri ospedali al fine di dare risposte ai bisogni dei nostri cittadini.

Fondamentali e sempre più partecipative sono le Organizzazioni del **Terzo settore**, il cui contributo è fondamentale per orientare al meglio le scelte strategiche aziendali e in modo più efficace rispetto alle diverse categorie dei pazienti presenti nel territorio.

Inoltre, le relazioni con i fornitori costituiscono anch'essi un elemento di rilievo da tenere in considerazione al fine di stabilire quel rapporto di fiducia, necessario in particolare con i piccoli fornitori di cui il nostro tessuto economico si compone, verso i quali c'è l'impegno dell'Azienda, nel rispetto della normativa in materia e dei contratti, di procedere nei pagamenti con i tempi che la norma impone.

COMUNICAZIONE INTERNA

La Direzione Generale dell'Azienda attribuisce alla comunicazione interna una rilevanza strategica, per veicolare la diffusione e la condivisione delle scelte e delle strategie aziendali. La comunicazione interna è fondamentale per far sì che i cambiamenti organizzativi si tramutino da programmi a realtà praticate e modalità operative concrete.

Le pareti della comunicazione interna ed esterna sono diventate permeabili, l'informazione è veloce, quello che è dentro esce e quello che è fuori entra. Questo richiede un nuovo approccio, più flessibile, trasparente e dinamico, delle strategie di comunicazione. **Obiettivi:**

- Rispondere in modo coordinato ai bisogni informativi interni;
- Diffondere la cultura dell'appartenenza e della condivisione degli obiettivi aziendali;
- Assicurare le informazioni aziendali necessarie per il migliore svolgimento dei servizi;
- Assicurare le informazioni sugli obiettivi, le strategie e la "mission" dell'Azienda;
- Diffondere le informazioni scientifiche e normative utili al perseguimento di attività in linea con l'innovazione ed il perseguimento dell'eccellenza;
- Favorire la circolazione delle informazioni sulle scelte aziendali, sull'organizzazione, sugli obiettivi della direzione, sulle problematiche gestionali in corso di trattazione di particolare rilevanza aziendale.
- Consentire la conoscenza di iniziative e progetti di particolare rilevanza anche al fine di favorire l'attivazione di comportamenti emulativi delle eccellenze aziendali;
- Determinare la circolazione di informazioni sui fatti che accadono in ambito sanitario mediante la diffusione di news e rassegna stampa;

Strumenti:

- **INTRANET AZIENDALE** La pagina di accesso alla rete informatica interna contenente link a tutti gli applicativi in uso in Azienda, di area sia sanitaria che amministrativa, con relative informazioni di servizio.

- **PORTALE DEL DIPENDENTE** È gestito dalla SC Personale per la pubblicazione di cedolini stipendiali e cartellini di rilevazione presenze.
- **RASSEGNA STAMPA** Consiste in una selezione quotidiana di notizie di rilievo sanitario, mutate da tutti i maggiori organi di informazione locale e nazionale, su carta e via web, inviata ad una mailing list dall'Ufficio Stampa.

COMUNICAZIONE ESTERNA


Viene usata per dialogare direttamente con gli interlocutori esterni, istituzionali e non. Contribuisce a costruire l'immagine e la reputazione dell'Azienda, la conoscenza dei servizi erogati e costituisce un canale permanente di ascolto e verifica del livello di soddisfazione dei cittadini. Oltre agli usuali canali di comunicazione, come quotidiani, radio e televisione, sito internet, diventa ora imprescindibile essere presenti sui principali social network, frequentati assiduamente dalla gran parte dei cittadini. **Obiettivi:**

- promuovere una corretta e diffusa informazione circa le modalità di utilizzo dei servizi sanitari, tecnici ed amministrativi dell'Azienda;
- assicurare un'informazione immediata, costante ed aggiornata in tempo reale circa le novità organizzative, normative, e logistiche inerenti i servizi erogati;
- garantire al cittadino l'esercizio di diritti di informazione, di accesso e di partecipazione previsti dalla normativa di riferimento;
- contribuire a promuovere l'adozione di comportamenti e stili di vita idonei a favorire la salvaguardia dello stato di salute. **Strumenti:**

• **SITO INTERNET** Rappresenta la fonte ufficiale di informazioni relative all'ASL. Il 31 luglio 2024 è stata pubblicata la nuova versione del sito, rivisitato con una nuova veste grafica e arricchito con nuovi contenuti specifici per ogni reparto/servizio.

Viene gestito e aggiornato quotidianamente grazie alla pubblicazione delle informazioni che i reparti/servizi inviano alla SSD, aggiornate in tempo reale, pensando ad un pubblico generalista che usufruisce della rete internet e si avvale dei motori di ricerca per acquisire le informazioni sul funzionamento dei reparti e servizi dell'ASL. La SSD inoltre provvede all'aggiornamento costante dei contenuti e alla rimozione di quelli divenuti obsoleti.

• **UFFICIO STAMPA** L'attività dell'Ufficio Stampa consiste nella raccolta, produzione e gestione delle notizie aziendali: l'addetto stampa svolge il ruolo di interfaccia tra l'Azienda ed i mezzi di comunicazione locali (testate giornalistiche, televisive e giornali online), scegliendo, a seconda delle notizie, il miglior strumento di comunicazione e le strategie da adottare. Lo Staff Comunicazione è a disposizione di tutti i professionisti per la diffusione di notizie riguardanti i servizi, le novità organizzative, la ricerca, etc.



Data l'importanza di perseguire scelte di comunicazione coerenti e in linea con gli obiettivi aziendali, il professionista che sia direttamente contattato da una redazione giornalistica dovrà prioritariamente informare lo Staff Comunicazione che concorderà con la Direzione Generale le modalità comunicative più adeguate, redazione di comunicati stampa (inviati ai media via mail e pubblicati in home page, sezione notizie, del sito aziendale), organizzazione di interviste e di conferenze stampa per la diffusione delle informazioni relative ad eventi ed attività, scegliendo di volta in volta lo strumento più idoneo all'obiettivo.

- **URP** L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) rappresenta uno strumento strategico e qualificante del sistema di comunicazione aziendale, individuato dalla normativa come struttura specifica dedicata alle attività di comunicazione e relazioni con il pubblico (Legge 7 giugno 2000, n. 150). L'URP è un'occasione di dialogo tra i cittadini e l'Azienda ed è anche uno strumento rapido ed efficiente per avere informazioni sui servizi sanitari ospedalieri e territoriali. L'attività si esplica come assistenza agli utenti diretta allo sportello, al telefono e via mail, insieme alla ricezione di reclami ed elogi, con gestione delle segnalazioni mediante istruttoria che prevede una raccolta degli elementi necessari a fornire una risposta all'utenza secondo quanto previsto dal Regolamento di Pubblica Tutela.

Quanto alla capacità di risposta, insieme ad un approccio di costante gentilezza e disponibilità, è fondamentale la presa in carico immediata del quesito e, laddove non sia possibile rispondere immediatamente, si considera importante assicurare un riscontro entro pochi giorni.

Di fondamentale rilevanza strategica è l'analisi dei contenuti dei reclami che giungono all'attenzione dell'Ufficio, in quanto diventa strumento prezioso per fornire alla Direzione Generale elementi utili per intervenire nei processi di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

- **CENTRALINI** Sono i centri nevralgici della comunicazione telefonica tra cittadini ed Azienda in grado di orientare l'utenza verso gli interlocutori appropriati rispetto alle esigenze espresse.

- **SOCIAL MEDIA** Per una Pubblica Amministrazione essere presente sui principali Social Network significa affrontare un grande cambiamento culturale, che coinvolge non soltanto le modalità di erogazione dei servizi e delle informazioni, ma anche e principalmente le modalità di relazione con il cittadino. Ciò implica apertura, capacità di ascolto e di dialogo, orientamento all'interazione, disponibilità al cambiamento. La pianificazione degli argomenti è fondamentale per garantire un flusso informativo costante e coerente con le iniziative aziendali.

- **SUPPORTO AI GRUPPI DI LAVORO** per progetti aziendali per la promozione della salute, che prevedano campagne di sensibilizzazione dei cittadini.

- **CARTA DEI SERVIZI** è il documento che rappresenta il punto di incontro tra l'Azienda Sanitaria e i cittadini e si pone come strumento utile per la condivisione delle informazioni sui servizi erogati da ogni Unità Operativa.

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

La Comunicazione Istituzionale comprende le iniziative pubbliche in cui l'ASL si rapporta con Enti, Organismi e Associazioni nel perseguimento degli obiettivi che seguono. **Obiettivi**

- Rendicontare pubblicamente le azioni intraprese, la relativa l'efficacia e le modalità di intervento attraverso specifiche conferenze pubbliche;
- Aprire canali di interazione e partecipazione con le realtà associative e di volontariato presenti sul territorio;
- Rendere trasparente l'attività istituzionale di ASL;
- Monitorare la qualità dei servizi erogati attraverso il riscontro dei cittadini e degli amministratori locali;

Strumenti

- **CONFERENZA SOCIO SANITARIA** è composta dai Sindaci o loro delegati dei Comuni facenti parte dell'ambito territoriale dell'ASL, e tra le sue funzioni principali ci sono: il concorso alla definizione degli indirizzi generali di programmazione socio-sanitaria; la definizione, nell'ambito della programmazione socio-sanitaria regionale, delle linee di indirizzo per l'elaborazione del piano attuativo locale; l'esame e l'espressione di parere sul bilancio pluriennale di previsione e sul bilancio di esercizio; l'espressione del parere sull'operato del Direttore Generale della ASL.
- **COMITATO DI PARTECIPAZIONE** rappresenta uno strumento partecipativo che coinvolge i presidenti delle Organizzazioni locali del Terzo Settore, con funzioni consultive e di proposta alla Direzione Generale dell'ASL, secondo quanto previsto dall'art. 14, comma 2 del D.Lgs. 502/1992 in merito alle forme di partecipazione alle attività di programmazione, controllo e valutazione dei servizi sanitari da parte delle organizzazioni dei cittadini e del volontariato impegnato nella tutela del diritto alla salute.
- **EVENTI** L'organizzazione di eventi per la presentazione di nuovi servizi o l'inaugurazione di nuove strutture prevede la stesura del programma, la gestione di mailing list di interlocutori istituzionali e organi di stampa destinatari degli inviti.

- **PATROCINIO** Il patrocinio è il riconoscimento attraverso il quale l'Azienda esprime la simbolica adesione ad un'iniziativa o manifestazione, senza scopo di lucro, della quale condivide gli scopi, riconoscendone la valenza in ambito scientifico, culturale, educativo, sociale. Il patrocinio comporta l'apposizione del logo sui materiali di divulgazione delle iniziative patrocinate

I RISULTATI RAGGIUNTI

LA SSD COMUNICAZIONE E RELAZIONI ISTITUZIONALI

Con l'adozione definitiva dell'atto aziendale nel 2023 (delibera n. 88 del 21/02/2023) è stata istituita la Struttura Semplice Dipartimentale Comunicazione e relazioni istituzionali.

La Struttura diretta dal Dott. Luca Deiana si compone attualmente di un Ufficio Comunicazione e un Ufficio stampa che vede impiegati un collaboratore amministrativo e un addetto stampa per interpretare e attuare, dal punto di vista comunicativo, le linee strategiche stabilite dalla Direzione aziendale.

All'interno del Servizio rientra anche l'attività dell'URP i cui sportelli sono collocati nella hall del presidio ospedaliero San Francesco con cinque operatori dedicati.

SITO ISTITUZIONALE

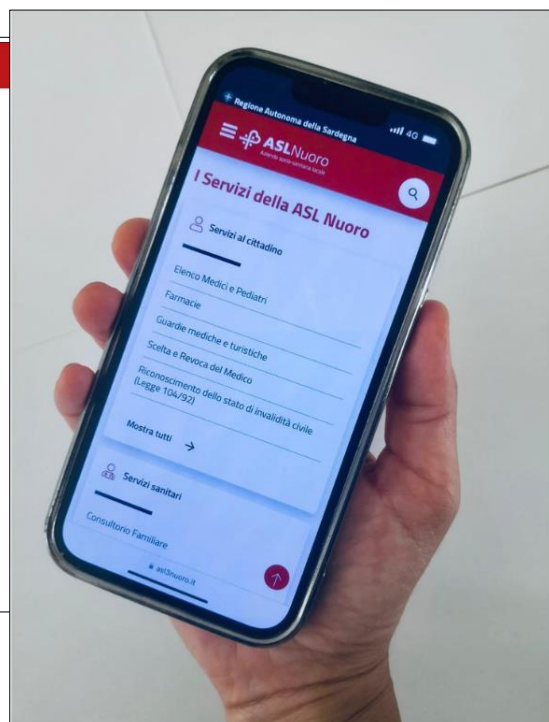
Il nuovo sito, <https://www.asl3nuoro.it/>, è stato completamente riprogettato nell'architettura, nei contenuti e nella grafica, in un'ottica di piena accessibilità e con una struttura omogenea per tutte le Aziende sanitarie della Regione Sardegna.

Tra le novità più significative, c'è l'inserimento della nuova sezione "**Servizi**", dove i cittadini possono consultare le informazioni, costantemente aggiornate, riguardanti le prestazioni erogate dall'Azienda distinte tra:

- Servizi sanitari territoriali
- Servizi ospedalieri
- Servizi al cittadino
- Servizi digitali
- Ospedali

All'interno di ciascun servizio è presente la descrizione, le strutture dove il servizio viene erogato con i relativi contatti, i profili ed i contatti dei direttori, con la possibilità di contattare rapidamente una struttura o un ufficio grazie all'interattività dei numeri di telefono e degli indirizzi mail presenti nelle pagine web.

Una delle sezioni principali del sito, “**Azienda**”, che riporta tutte le informazioni relative all'organizzazione aziendale, è stata implementata con un focus preciso su ogni Struttura precisando le funzioni e tutte le informazioni ad esse connesse.



Nasce una nuova sezione dedicata al “**Come fare per**”, con l'obiettivo di fornire semplici indicazioni per aiutare a orientarsi nella pluralità dei servizi e per risolvere alcuni dei possibili problemi di accesso legati ad esempio alla lingua o all'età avanzata. La nuova sezione è stata inserita nel banner in alto nella pagina iniziale così da essere facilmente individuabile e comprende i seguenti link:

- Richiedere l'esenzione del ticket
- Prenotare visite ed esami
- Assistenza sanitaria a cittadini stranieri
- Richiedere la cartella clinica

Sono state inserite inoltre nuove sezioni riguardanti altri servizi essenziali per il cittadino nella forma di elenchi, con tutti i contatti connessi riguardanti:

- Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta
- Farmacie
- Guardie Mediche e Turistiche

La sezione **notizie** nell'home page del sito viene popolata costantemente con nuove notizie a cui la direzione strategica aziendale intende dare evidenza con la pubblicazione di articoli.

Nell'annualità 2025 sono stati pubblicati un totale di quasi 200 nuovi articoli, gli argomenti spaziano dall'avvio di nuovi servizi, alle giornate sulla prevenzione ai corsi di formazione, all'avvento di nuove tecnologie sanitarie.

COMUNICAZIONE SOCIAL

L'Azienda socio sanitaria di Nuoro è presente su diverse piattaforme social al fine di raggiungere i molteplici target di riferimento.



[ASL n. 3 di Nuoro](#) è la pagina aziendale che tra *likes* e *followers* raggiunge circa 8000 utenti, in crescita. Vengono condivisi mediamente 4 post a settimana con contenuti di diversa natura. Vengono replicati via social tutti i comunicati stampa, eventi, corsi di formazione, appuntamenti con giornate mondiali e comunicazioni di servizio di varia natura. Riscuotono il più ampio successo le pubblicazioni di elogi e i risultati raggiunti dai reparti/servizi. Il canale gode di una **fanbase** molto attiva che commenta e condivide i contenuti pubblicati di volta in volta.





[aslnuoro](#) è il profilo ufficiale dell' ASL3 Nuoro che raccoglie 3500 *followers*

I contenuti pubblicati sono gli stessi che vengono veicolati sulla pagina facebook aziendale cercando di seguire la stessa linea editoriale sui diversi contenuti a vantaggio della **brand identity** in via di costruzione sul piano grafico.



[ASL DI NUORO](#) è la pagina ufficiale dell' Azienda negli ultimi anni ha visto crescere il numero dei collegamenti e il traffico sulla pagina grazie alla **pertinenza** dei contenuti che riscuotono un numero elevato di interazioni.

ASL DI NUORO ha pubblicato questo post • 4m	<p>Giovedì 7 agosto 2025 - C'era la Direzione strategica aziendale al completo (il Commissario Straordinario Angelo Zuccarelli, il Direttore Sanitario Pierpaolo Bitti e la Direttrice Amministrativa Patrizia...</p> <p>31</p> <p>1 commento</p> <p>Vedi analisi</p>	<p>▲ 2.875 Impressioni</p>
ASL DI NUORO ha pubblicato questo post • 11m	<p>Operativa l'area bar dell'Ospedale San Francesco</p> <p>«Siamo davvero soddisfatti di consegnare questo servizio... visualizza altro</p> <p>32</p> <p>3 commenti</p> <p>Vedi analisi</p>	<p>▲ 2.738 Impressioni</p>
ASL DI NUORO ha pubblicato questo post • 8m	<p>Nel servizio di Telesardegna la Dottoressa Michela Matta spiega vantaggi e punti di forza del nuovo protocollo "See and Treat" operativo al Pronto Soccorso dell'Ospedale San Francesco.</p> <p>45</p> <p>1 commento • 4 diffusioni post</p> <p>Vedi analisi</p>	<p>▲ 2.304 Impressioni</p>



[aslnuoro](#) voluto fortemente dalla Direzione strategica aziendale è il canale che permette attraverso brevi video di “sdrammatizzare” contenuti che per definizione hanno un carattere più formale e intercettare una platea più **giovane**.



[Asl n.3 di Nuoro](#) All'interno del canale YouTube dell'ASL3 vengono ricondivisi i contributi video resi dalle testate giornalistiche all'Azienda e le rubriche video alle quali si prestano i **professionisti** delle Unità Operative. Hanno partecipato negli ultimi mesi i dirigenti medici di diverse discipline; in particolare in occasione dell'Ottobre Rosa è stata fatta una campagna di prevenzione per la lotta contro il tumore al seno che ha coinvolto con brevi contributi video tutto il personale dell'U.O. Radiologia Diagnostica.



UFFICIO STAMPA

L'attività dell'Ufficio Stampa consiste nella raccolta, produzione e gestione delle notizie aziendali, nella forma di comunicati stampa (spesso corredati di immagini audio/video), implementazione del sito aziendale e dell'intranet, nonché dei canali social aziendali, convocazione di conferenze stampe nel caso di presentazioni di novità ed eventi eclatanti. Incardinata nello Staff della comunicazione, l'Ufficio Stampa svolge il ruolo di interfaccia tra l'Azienda e i mezzi di comunicazione locali



(testate giornalistiche, televisive e giornali online), scegliendo, a seconda delle notizie, il miglior strumento di comunicazione e le strategie da adottare.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Lo sportello URP è collocato nella hall dell'Ospedale San Francesco di Nuoro meta quotidianamente di un elevato flusso di utenti. Ogni giorno infatti gli operatori ricevono richieste di informazioni e accolgono in presenza le segnalazioni che talvolta possono essere risolte nell'immediato con la mediazione dei nostri solerti collaboratori.

I cittadini per comunicare con l'URP a distanza utilizzano i canali attualmente disponibili: l'indirizzo e-mail e i numeri telefonici dedicati. La presa in carico del reclamo e la trasmissione alla Struttura di competenza sono effettuati nell'immediato.

Il Servizio raccoglie quotidianamente i reclami/elogi/richieste di informazioni ed elabora report semestrali e annuali.

Durante il 2025 allo sportello URP del presidio ospedaliero San Francesco sono pervenute un totale di **1062** richieste:

- Reclami riguardanti gli Ospedali	316
- Reclami riguardanti i Distretti	135
- Richiesta di informazioni	527
- Reclami su strutture esterne all'ASL e CUP	84

A partire dalla fine del 2024, con l'approvazione del **"Percorso di tutela di accesso alternativo alle prestazioni specialistiche"** con delibera 1304 del 26/11/2024 l'URP gestisce anche questo procedimento. Gli utenti che non riescono a prenotare una prestazione entro i tempi indicati dall'ordine di priorità nella prescrizione del medico curante, possono presentare un'istanza all'URP per ottenere un anticipo sulle tempistiche. Gli operatori dello sportello esaminata la documentazione attivano un canale diretto con la Segreteria CUP che grazie agli *slot* liberati dalle disdette o a quelli inseriti tramite prestazioni aggiuntive riesce a trovare le prestazioni. Quando non è possibile soddisfare la richiesta dell'utente entro i tempi dovuti, l'URP provvede ad attivare un ulteriore *step* della procedura che consente l'erogazione del rimborso per le prestazioni eseguite in *intramoenia* o presso altre strutture private accreditate. Durante il 2025 sono pervenute circa 500 istanze, il 70% sono state chiuse con un esito positivo e per una sola è stato liquidato il rimborso.



I PROSSIMI OBIETTIVI

DIGITALIZZAZIONE DELL'URP

Nell'ottica di una comunicazione attiva, inclusiva e in costante evoluzione, l'Azienda socio sanitaria di Nuoro intende digitalizzare l'URP con l'acquisto di un software che dia un'architettura informatica del tutto nuova al Servizio. Durante il 2025 è stata condotta un'indagine di mercato per valutare gli applicativi che offrono servizi di messaggistica istantanea con risponditore automatico dotato di Intelligenza Artificiale. E' prevista l'attivazione di un **canale whatsapp aziendale** per rispondere nell'immediato alle richieste degli utenti riducendo il ricorso al canale mail e telefonico. La presenza dell'assistente virtuale grazie all'intelligenza artificiale consentirà di soddisfare le richieste di informazioni h 24. Il contatto ovviamente sarà presidiato dagli operatori URP che forniranno risposte ulteriori qualora la richiesta dell'utente non venga soddisfatta con un primo step dell'A.I.

Al termine dello scambio sempre tramite messaggistica istantanea verrà inviato un questionario di gradimento del servizio offerto in modo da monitorare l'andamento e valutare margini di miglioramento.

PROGETTO ACCOGLIENZA

Il Servizio Comunicazione e Relazioni Istituzionali della ASL di Nuoro ha avviato un progetto rivolto al miglioramento dell'accoglienza e alla facilitazione dell'accesso ai servizi sanitari degli utenti dei presidi ospedalieri e territoriali dell'ASL 3 di Nuoro con l'obiettivo di soddisfare il bisogno di servizi di supporto al paziente e alle famiglie perseguendo un indirizzo di maggiore "umanizzazione" dell'offerta sanitaria. A marzo 2025 sono stati attivati gli **Sportelli di Accoglienza** nell'ambito del progetto pilota, per ascoltare e aiutare a risolvere le difficoltà riguardanti le prassi di accesso e la logistica dei servizi sanitari. Negli Sportelli di accoglienza sono stati inseriti gli operatori socio sanitari in possesso di limitazioni certificate dal medico competenti, selezionati nei mesi precedenti con apposita manifestazione d'interesse.

L'attivazione del progetto pilota negli ingressi delle strutture sanitarie della città di Nuoro ha consentito di intercettare l'esigenza di un servizio di accoglienza per quei servizi territoriali e unità operative che quotidianamente gestiscono un elevato flusso di utenza durante la loro attività ambulatoriale. Sono state attivate numerose collaborazioni con diversi Servizi che hanno usufruito delle attività di accoglienza poste in essere dalle operatrici in servizio. La naturale evoluzione del progetto pilota

consisterà nell'inglobare gli OSS all'interno dell'organico delle Unità Operative presso le quali prestano servizio e destinare queste risorse esclusivamente all'accoglienza, riconoscendo l'importanza di questo momento, fondamentale per rendere positiva l'esperienza presso le strutture sanitarie aziendali.

CUSTOMER SATISFACTION

La SSD Comunicazione e Relazioni Istituzionali intende procedere verso sistemi di rilevazione della *Customer Satisfaction* innovativi e totalmente digitali. Nel corso del 2025 è stata condotta un'analisi di mercato per valutare le opzioni più adatte all'Azienda. Le diverse alternative valutate offrono questionari differenziati per attività e **piattaforme analytics** per l'elaborazione dei dati. È possibile infatti ricorrere a diversi sistemi per la raccolta: Totem, QR code, canali di distribuzione digitale come whatsapp, e-mail, SMS. Dovrà essere valutata la migliore combinazione di sistemi per una raccolta ottimale dei dati in un'Azienda grande e strutturata quale è l'ASL 3 di Nuoro.

CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE

Campagne istituzionali Sono campagne comunicative su specifici progetti di rilievo nazionale e regionale che prevedono l'individuazione e la definizione di messaggi chiave da declinare tramite i vari strumenti di informazione:

PNES (Programma Nazionale Equità nella Salute) per contrastare la povertà sanitaria coordinato dall'Istituto Nazionale per la promozione della salute delle popolazioni migranti e per il contrasto delle malattie della povertà (INMP). Produzione di contenuti grafici e stampati.



MEDS, il progetto formativo per l'incremento delle competenze digitali coordinato da ARES. Vengono veicolati contenuti prodotti da Ares.

AFFIANCAMENTO STRUTTURE

La comunicazione affianca tutte le strutture aziendali. Quando si presenta l'esigenza di veicolare messaggi specifici di sensibilizzazione in merito a temi di forte impatto o di affiancare le strutture per la promozione di eventi si fa tendenzialmente ricorso alla comunicazione integrata mediante la produzione e pubblicazione di materiale infografico progettato in sinergia tra l'ufficio di comunicazione e l'ufficio stampa che diffonde i comunicati e organizza le conferenze stampa.



Campagne servizi aziendali



Si prevede di continuare con la comunicazione via social e sul portale aziendale, utile a informare sui servizi a disposizione stabilmente o periodicamente presso le strutture sanitarie aziendali

Verranno incrementati i contenuti video da veicolare sulle principali piattaforme social con il contributo dei dirigenti medici appartenenti alle diverse Unità operative su temi di particolare interesse.



FAMILY AUDIT

Il Family Audit è uno **standard di certificazione** e strumento di management che chiama le organizzazioni ad un approccio al tema della sostenibilità, prestando attenzione al benessere dei lavoratori. L'obiettivo è di attivare un cambiamento culturale attraverso politiche innovative sensibili ai temi della conciliazione vita-lavoro, della valorizzazione delle competenze di genere, dell'*age management*, della sostenibilità, della promozione del benessere degli occupati e delle loro famiglie. Il 25 luglio 2025, al termine di una prima fase che ha impegnato il personale della SSD e i componenti dei gruppi di lavoro, la Provincia autonoma di Trento ha rilasciato il certificato Family Audit all'ASL 3 di Nuoro. Da quel momento è iniziata per l'Azienda la fase attuativa del **piano delle attività** da implementare, presentato e approvato dal Consiglio dell'Audit della Provincia Autonoma di Trento.

Nei prossimi tre anni l'azienda dovrà attuare le 22 azioni inserite nel piano tra le quali gran parte riguardano le attività della SSD Comunicazione sul fronte della comunicazione esterna. Sarà inoltre compito esclusivo del Servizio occuparsi della comunicazione interna per facilitare la conoscenza e l'accesso alle novità previste con le iniziative connesse al Family Audit.

Il Servizio sta progettando un'ampia sezione dedicata al Family all'interno del sito aziendale organizzata per aree tematiche, ad esempio flessibilità e welfare. All'interno di ogni area verranno inseriti tutti i contenuti relativi come: regolamenti, modulistica, ma anche altre *utilities*, ad esempio *links* a siti e piattaforme, offerte, uno spazio dedicato al box delle idee, e alle recensioni dei lavoratori sui nuovi servizi offerti.

..La comunicazione è, in definitiva, una conquista più umana che tecnologica...