



L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO, UFFICIO STAMPA E COMUNICAZIONE

a cura di

Qualità e processi di accreditamento - URP - Comunicazione

L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO, UFFICIO STAMPA E COMUNICAZIONE



INDICE

1. [IL QUADRO NORMATIVO](#)
2. [LA STRUTTURA](#)
3. [L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO](#)
 - 3.1 [La gestione dei reclami](#)
 - 3.2 [Il rapporto con il Volontariato](#)
 - 3.3 [La Carta dei Servizi](#)
4. [L'UFFICIO STAMPA](#)
 - 4.1 [Il rapporto con i media](#)
 - 4.2 [La stampa aziendale](#)
 - 4.3 [Visual Identity](#)
 - 4.4 [Internet](#)
 - 4.5 [Gestione degli eventi aziendali](#)
5. [BIBLIOGRAFIA](#)

a cura di

Qualità e processi di accreditamento - URP - Comunicazione



IL QUADRO NORMATIVO

Quadro normativo

Inizi degli anni '90...

Si assiste al passaggio da una amministrazione
“autoritaria”

ad una amministrazione
“colloquiale”

La comunicazione, da fattore incidente sulla funzione
amministrativa, diviene un fattore determinante

Legge 241/90. “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”

La comunicazione viene posta al servizio dei principi di trasparenza, pubblicità, accesso e motivazione degli atti amministrativi.



Decreto Legislativo 502/92 “Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell’art. 1 della Legge 241/92”

introduce all’interno della Aziende Sanitarie il diritto di partecipazione e di tutela dei diritti dei cittadini.

Vengono introdotti i concetti di:

- informazione
- comunicazione con la pubblica amministrazione
- partecipazione del cittadino e del volontariato
- segnalazione di disservizi
- reclamo



Decreto Legislativo 502/92 "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art. 1 della Legge 241/92" -art. 14

“al fine di favorire l’orientamento dei cittadini nel Servizio Sanitario Nazionale, le unità sanitarie locali e le aziende ospedaliere provvedono ad attivare

un efficace **sistema di informazione** delle prestazioni erogate, sulle tariffe, sulle modalità di accesso ai servizi.

Le aziende individuano inoltre modalità di **raccolta ed analisi dei segnali di disservizio**, in collaborazione con le organizzazioni rappresentative dei cittadini, con le organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti” (...)



L’anno dopo il Decreto Legislativo n. 29/93 (modificato ed integrato nel 2001 dal DL 165)

“Razionalizzazione dell’organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego”

istituisce l’**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** nelle pubbliche amministrazioni



***Circolare della Funzione Pubblica n. 17 del 1993
articola l'URP in 2 aree distinte, fortemente integrate:***

- 1. Area analisi e ricerche sull'utenza***
- 2. Area comunicazione***

Area analisi e ricerche sull'utenza

- a) si valuta sistematicamente il grado di soddisfazione (qualità percepita) dei servizi***
- b) si analizza l'evoluzione dei bisogni qualitativi***



***Circolare della Funzione Pubblica
n. 17 del 1993***

Area comunicazione

***Sulla base delle informazioni prodotte dall'area analisi e ricerca
progetta ed attua iniziative di comunicazione di
pubblica utilità, affinché:***

- venga assicurata la conoscenza di normative, servizi, strutture***
- venga garantita l'informazione sui diritti dell'utenza nei rapporti con la P.A.***

Strumenti indicati:

***banca dati, strumenti di natura editoriale,
grafica, radiotelevisiva, multimediale, telematica,
pubblicitaria, ecc.***

un rapporto sistematico con gli organi di informazione



Quadro normativo

Nel 1994 e nel 1995:

***Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.94
“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”***

***Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11.10.94
“Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le
Relazioni con il Pubblico”***

***Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.05.95
“Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”***



Quadro normativo

***Legge n. 273 dell'11.07.95 “Misure urgenti per la semplificazione di
procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza nelle
pubbliche amministrazioni”***

***Linee –guida n.2/95 del Ministero della Sanità
“Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Regionale”***

***impianto generale delle pubbliche relazioni nella p.a. e nella sanità,
introducendo il tema della **qualità dei servizi** erogati e
della necessità di adottare e rendere pubblici **standard di qualità**.***

***Viene introdotta la **Carta dei Servizi** che prevede obblighi da parte
della P.A. per quanto concerne l'organizzazione, la comunicazione,
i rapporti e la tutela dei cittadini, la qualità.***



Quadro normativo

Vengono specificati i compiti dell'URP:

informazione: prestazioni, modalità di accesso e di erogazione, procedure di attuazione del diritto di accesso alla documentazione, partecipazione

accoglienza e accompagnamento: con personale appositamente individuato

tutela: contatto diretto con il pubblico, superamento dei disservizi, raccolta reclami e si attivazione presso la direzione dell'ASL per il superamento dei problemi, predisponendo il regolamento per la gestione dei reclami

partecipazione: concessione di spazi e individuazione di processi di collaborazione con gli organismi di volontariato, predisposizione di progetti per adeguare le strutture e le prestazioni alle reali esigenze dei cittadini, rilevamento del gradimento e della qualità percepita



Quadro normativo

Critiche mosse alla Pubblica Amministrazione in questa fase

lentezza e disomogeneità con cui i diversi enti si sono organizzati

scarse risorse in termini di personale e di investimenti messi in campo

resistenza al cambiamento dimostrata in molte realtà



Quadro normativo

Legge 150 del 07.06.2000

“Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”

Ad esso seguì il Regolamento di attuazione, nel 2001.

Ruoli e posizioni diverse per quanto concerne le attività di:

- **informazione (portavoce e ufficio stampa)**
- **comunicazione (Ufficio Relazioni con il Pubblico)**

Per la prima volta si assiste all'introduzione dell'ufficio stampa nelle pubbliche amministrazioni, con un preciso compito di gestire i rapporti con gli organi di informazione.



Quadro normativo

Legge 150 del 07.06.2000

“Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”

Le finalità della struttura di comunicazione:

informazione ai mezzi di comunicazione di massa, attraverso stampa, audiovisivi e strumenti telematici

comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alla collettività e ad altri enti

comunicazione interna, realizzata nell'ambito di ciascun ente



Le finalità dell'attività di informazione e comunicazione:

- 1) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative**
- 2) illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento**
- 3) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuoverne la conoscenza**
- 4) promuovere conoscenze allargate ed approfondite su temi di rilevante interesse pubblico**
- 5) favorire processi interni di semplificazione delle procedure e modernizzazione degli apparati, nonché la conoscenza e l'avvio dei procedimenti amministrativi**
- 6) promuovere l'immagine delle amministrazioni**



La Legge 150 articola in 3 distinte strutture l'attività di comunicazione:

- 1. il portavoce**
- 2. l'ufficio stampa**
- 3. l'ufficio relazioni con il pubblico**



Quadro normativo

La normativa della Regione Piemonte

Legge regionale n. 10 del 25.01.95

Legge regionale n. 61 del 12.12.97
“Piano sanitario regionale 1997/1999”

Ripropongono sostanzialmente quanto già stabilito a livello nazionale

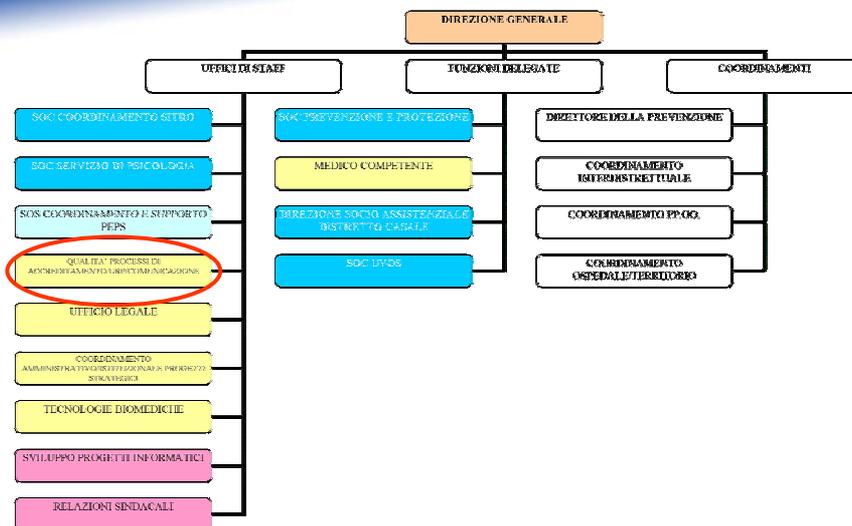
Sul piano organizzativo istituiscono l'URP in
staff alla Direzione Generale



Qualità e processi di accreditamento - URP - Comunicazione



STRUTTURE IN STAFF ALLA DIREZIONE GENERALE



Dal piano di organizzazione aziendale:

1. Supporta la Direzione nel processo di adeguamento delle strutture aziendali
2. Supporta la Direzione nello sviluppo e nella gestione della qualità aziendale, in coerenza con gli obiettivi aziendali
3. Si relaziona con gli organi di informazione e promuove l'immagine aziendale
4. Garantisce l'informazione all'utenza e promuove sistemi di analisi della percezione dei servizi da parte dell'utente; attiva piani di miglioramento organizzativo per la massima soddisfazione dell'utente
5. Contribuisce ad orientare i comportamenti della popolazione raccogliendo le percezioni di qualità dei servizi, in coerenza con le linee aziendali in materia, e si articola in Ufficio relazioni con il Pubblico e Stampa/Comunicazione
6. Si rapporta con la struttura per la gestione del rischio clinico per la realizzazione delle linee regionali in materia





L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – U.R.P.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Urp può essere contattato:

- di persona
- telefonicamente
- per posta
- con e-mail
- via fax

DOVE

ALESSANDRIA

Distretto Luigi Patria
via Pacinotti, 38
tel. 0131.306711
N.Verde 800.200330
e-mail: urp@aslal.it

ACQUI TERME

Ospedale Civile
via Fatebenefratelli - piano terra –
atrio centrale
tel. 0144.777238
N.Verde 800.234960
e-mail: urp@aslal.it

CASALE MONFERRATO

Ospedale Santo Spirito
viale Giolitti, 2 - piano terra rialzato –
atrio ingresso ovest
tel. 0142.434689 – 0142.434372
fax 0142.434678
e-mail: urp@aslal.it



Ufficio Relazioni con il Pubblico

NOVI LIGURE

Ospedale San Giacomo
via E. Raggio, 12 - piano terra – corridoio
centrale
tel. 0143.332379
fax 0143.332397
N.Verde 800.234960
e-mail: urp@aslal.it

OVADA

Ospedale – Villa Gabrieli (c/o Direzione
Sanitaria)
tel. 0143.826313
fax 0143.81682
N.Verde 800.234960
e-mail: urp@aslal.it

TORTONA

Ospedale SS. Antonio e Margherita
via XX Settembre - atrio principale – piano
terra
tel. 0131.865493
fax 0131.865650
e-mail: urp@aslal.it

VALENZA

Ospedale di Valenza
viale Santuario, 74 - piano terra rialzato –
corridoio sinistra (c/o Direzione Medica)
tel. 0131.959373
fax 0131.924535
e-mail: urp@aslal.it



Ufficio Relazioni con il Pubblico

I compiti dell'URP:

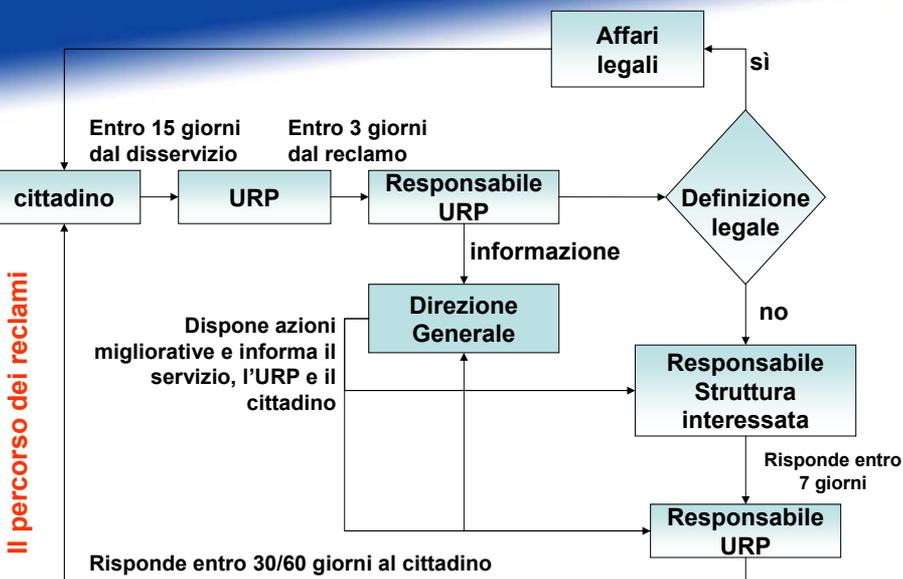
- apertura dei “punti informazione” nei presidi di maggiore affluenza al pubblico
- gestione delle linee verdi per le informazioni telefoniche
- realizzazione di materiale informativo divulgativo
- organizzazione degli eventi aziendali (con ufficio comunicazione – stampa)
- accoglienza ed accompagnamento nelle strutture sanitarie di maggiori dimensioni
- svolgimento di indagini mirate a conoscere il grado di soddisfazione dei cittadini
- ricevere i reclami e gestirne il percorso
- progettare e curare la segnaletica relativa ai percorsi
- gestire i rapporti con il mondo del volontariato
- attivare gli strumenti della comunicazione interna (con ufficio comunicazione – stampa) – banca dati
- attuare la Carta dei servizi
- organizzare la Conferenza dei Servizi



La gestione dei reclami

- a) Ruolo fondamentale nel processo di miglioramento continuo della qualità dei servizi
- b) Indicatore preciso del giudizio qualitativo del cittadino
- c) Strumento per l'analisi e il miglioramento dei servizi (data-base dei reclami e delle segnalazioni)
- d) Favorisce un rapporto di maggiore fiducia da parte dell'utente, che trova nell'azienda sanitaria un'organizzazione in grado di ascoltare

Regolamento di pubblica tutela e gestione di segnalazioni e reclami



Il rapporto con le Associazioni di Volontariato

In base a:

D.lgs. 502/92 smi
DPCM 19/05/95
Piano Socio Sanitario Regionale 2007 – 2010
LR n. 18 del 6 agosto 2007

nel 2008 ha costituito la **Conferenza Aziendale di Partecipazione**,
con apposito regolamento



Il rapporto con le Associazioni di Volontariato

La Conferenza di Partecipazione è lo strumento atto a garantire la **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



Principi sanciti dal Piano Socio Sanitario 2007-2010

- La **centralità del cittadino**, titolare del diritto alla salute, da tutelare anche attraverso la partecipazione democratica (premessa al PSSR)
- Il **rapporto privilegiato** con le associazioni degli utenti, gli organismi del volontariato, della promozione sociale e del privato sociale che possono attivamente concorrere al ruolo di governo e all'offerta del sistema sanitario (premessa al PSSR)
- La promozione del **confronto** a livello aziendale e distrettuale con le organizzazioni dei cittadini per migliorare l'**appropriatezza** della domanda, l'**accesso** ai servizi e lo sviluppo di servizi di **accoglienza, ascolto e accompagnamento** dei pazienti nei percorsi di diagnosi e cura (punto 2.3 PSSR)
- La diffusione della cultura all'**umanizzazione** dei servizi e dei diritti anche di **partecipazione**, degli utenti, realizzando sistemi organici di promozione e verifica di applicazione (punto 2.7 PSSR)



Conferenza di Partecipazione

Partecipa all'elaborazione degli atti di programmazione dell'azienda, con proposte volte a migliorare la qualità dei servizi, la soddisfazione dei beneficiari e degli operatori

Costituisce uno strumento di governance per l'Azienda, che consente di fornire e raccogliere elementi utili a definire le modalità di organizzazione, di valutazione e di erogazione dei servizi

Opera per favorire la massima comunicazione tra utenza e servizi sanitari, esprimendo, sollecitando, verificando interventi



Conferenza di Partecipazione: funzioni

l'acquisizione delle informazioni sui servizi gestiti direttamente dall'Azienda Sanitaria o dati in appalto a terzi quale presupposto per la discussione sulla qualità dei servizi, sulla carta dei servizi, sul rapporto tra Azienda, utenti e associazioni

la rilevazione della qualità percepita dall'utenza, con particolare riferimento ai percorsi d'accesso ai servizi e alla qualità delle strutture e dei rapporti (accoglienza dei locali, barriere architettoniche, relazione operatori/utenti, disponibilità di informazioni utili alla scelta delle prestazioni, dei servizi, delle sedi e delle modalità di erogazione, adeguatezza delle forme comunicative al target degli interlocutori)



Conferenza di Partecipazione: funzioni

il ricorso all'utilizzo di indicatori di qualità dei servizi, definiti a livello regionale sentiti gli organismi di partecipazione dell'utenza

la sperimentazione di indicatori di qualità dei servizi dal lato dell'utenza definiti a livello aziendale che tengano conto di specificità di interesse locale

il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza (analisi della reportistica relativa a osservazioni e reclami, raccolta e analisi delle istanze delle organizzazioni di volontariato e di rappresentanza degli utenti presenti in Azienda, sondaggi a campione sul gradimento dei servizi)



Carta dei Servizi

Non deve essere intesa come una semplice “guida ai servizi”, ma deve perseguire specifici obiettivi:

- 1. migliorare i rapporti con i cittadini**
- 2. migliorare la qualità dei servizi erogati**
- 3. garantire e tutelare le posizioni soggettive dei cittadini**



Carta dei Servizi

Migliorare i rapporti con i cittadini

- **attraverso un efficace sistema di comunicazione e informazione che consenta al cittadino di conoscere strutture e servizi disponibili e a quali condizioni il servizio stesso viene erogato dall'azienda (“guida ai servizi”, “come fare per”, “cosa occorre per”, ecc.)**
- **una serie di azioni finalizzate a semplificare l'accesso alle strutture e ai servizi (esplicitare i percorsi e i progetti di semplificazione)**
- **una serie di azioni che valorizzino le figure professionali a contatto con il cittadino**



Migliorare la qualità dei servizi erogati

- l'adozione di un sistema di standard di qualità che devono essere portati a conoscenza dei cittadini
- un sistema di verifica degli standard che veda la partecipazione (diretta o indiretta) dei cittadini
- l'adeguamento della struttura organizzativa alle reali esigenze dei cittadini



Garantire e tutelare le posizioni soggettive dei cittadini

- atti e misure finalizzate a rendere effettiva la partecipazione del cittadino al processo di erogazione dei servizi
- procedura chiara e semplice che consenta ai cittadini di presentare osservazioni e reclami

Tutto ciò dovrebbe essere esplicitato nella “Carta dei servizi”, utilizzando una **forma ed un linguaggio semplici e comprensibili**, di **semplice consultazione** (snello e maneggevole), con una **ampia diffusione** (capillarità), con **forte coinvolgimento degli operatori dell'azienda**





L'UFFICIO STAMPA

Ufficio Stampa

La Legge 150 prevede due funzioni

- portavoce
- ufficio stampa

Portavoce

enti/istituzioni in cui il vertice è rappresentato da un politico eletto dai cittadini: comuni, provincia, regione, ecc.

Ufficio Stampa

Strutturato con un proprio organico (iscritti Ordine dei Giornalisti e appositamente formati)

Strumenti:

Acronimo di Philip Kotler: **P.E.N.C.I.L.S.**

Publications (qualsiasi forma di pubblicazione a supporto cartaceo o informatico)

Events (eventi quali convegni, inaugurazioni, presentazioni, ecc.)

News (la produzione di notizie)

Community (relazioni con le comunità di riferimento)

Identify (tutte le componenti visive o comportamentali che producono identità)

Lobbing (relazioni con le amministrazioni)

Social (comportamenti sociali)



Attività di base

- ❖ **Mappatura e monitoraggio** delle testate giornalistiche locali
- ❖ **Monitoraggio** delle testate giornalistiche che si occupano di sanità a livello regionale
- ❖ **Database** contenente i dati utili e i contatti delle testate giornalistiche
- ❖ **Rapporto di dialogo** costante con i giornalisti più attivi e competenti in sanità
- ❖ Individuazione e rispetto dei **tempi** del mondo giornalistico
- ❖ Valutazione della **“notiziabilità”** e redazione notizie
- ❖ Elaborazione della **rassegna stampa** quotidiana
- ❖ **Previsione** “crisi” o “emergenze”
- ❖ **Crisis management**
- ❖ **L'albero delle fonti** interne



Strumenti specifici

- ❖ database
- ❖ rassegna stampa
- ❖ cartella stampa istituzionale
- ❖ comunicato stampa
- ❖ conferenza stampa
- ❖ press-brief
- ❖ intervista
- ❖ telefono
- ❖ rete
- ❖ educational/junket



Albero delle fonti interne: individuazione e coinvolgimento

- quali persone hanno le informazioni di base
- quali sono “memoria storica”
- quali persone sono affidabili? E quanto?
- quali sono in grado di comunicare in modo efficace verso l'esterno?



Obiettivi:

- **favorire la trasparenza dei comportamenti**
- **garantire un flusso di informazioni adeguato e costante sui servizi** che vengono offerti ai cittadini, specificandone le caratteristiche, le modalità e le condizioni
- **migliorare l'immagine** dell'azienda, all'interno e all'esterno
- **favorire la comunicazione interna** e contribuire a migliorare il clima aziendale



“fornire le informazioni che servono al cittadino, fornirle agli interni, in sintonia con la strategia aziendale e con le politiche sanitarie più in generale”

Favorire la trasparenza dei comportamenti

- la trasparenza della p.a. è un diritto dei cittadini sancito dalla legge
- non deve essere confuso con la propaganda, né con la pubblicità
- non deve incappare nell'errore dell'overdose di informazione

Come?

- confronto costante con la direzione
- rilevare i feed-back delle proprie azioni di comunicazione
- rilevare il clima interno e di contesto territoriale
- tenere sempre in considerazione la dimensione provinciale
- verificare la coerenza con precedenti azioni di comunicazione
- apportare rapidamente i correttivi



Strumenti a supporto cartaceo e non

- per il pubblico interno (dipendenti)
- per il pubblico esterno (indirizzate ai cittadini o a specifiche categorie)
- per il pubblico interno ed esterno (più generaliste)

Per il pubblico interno:

- quadri murali e manifesti
- manuali e guide
- stampati di varia natura
- pieghevoli e brochure
- house-organ
- bacheche
- newsletter
- rassegna stampa

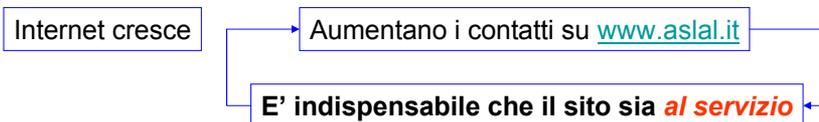
Per il pubblico esterno:

- notiziario periodico
- opuscoli istituzionali (non a carattere periodico)
- stampati di varia natura, pieghevoli, ecc.
- cataloghi
- guide ai servizi (es.: libretto di accoglienza nelle strutture ospedaliere, guida ai servizi territoriali, ecc.)
- Carta dei Servizi
- pubblicazioni legate a campagne sulla promozione ed educazione alla salute

Il problema dei costi



- Logo
- Cancelleria: carta intestata, buste, cartoncini, ecc.
- Coordinamento della visual identity con il sito e con tutti i prodotti di stampa aziendale
- La segnaletica



Come?

- ✓ ricco di informazioni (work in progress)
- ✓ utile al cittadino, agli interlocutori istituzionali, ai giornalisti, ai dipendenti (area riservata)
- ✓ efficace e veloce strumento di comunicazione esterna ed interna
- ✓ aggiornato di frequente
- ✓ semplice da consultare
- ✓ ufficiale
- ✓ accessibile



Home Page - ASL AL - Windows Internet Explorer

http://www.aslal.it/

CONTATTATI | DOVE SIAMO | RICERCA AVANZATA | CERCA NEL SITO parola...

ASL AL
REGIONE PIEMONTE

L'AZIENDA

OSPEDALI
DISTRETTI
CONTINUITA' ASSISTENZIALE (GUARDIA MEDICA) E SERVIZI DI EMERGENZA
PEPS - CONFERENZA DEI SINDACI
CONSULTORIO FAMILIARE
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE

NOTIZIE DALL'ASL

IL CITTADINO AL CENTRO DELLA SANITA'

Documento diffuso dalla Regione Piemonte che illustra i principi guida del riordino del sistema sanità piemontese.

CONCORSO PER 10 POSTI O.S.S. ELENCO AMMESSI ALLA PROVA ORALE

PROGETTI

SPORTELLO PER GLI ANIMALI D'AFFEZIONE

Salva la vista

CAMPAGNA D'INFORMAZIONE SULLA MACULOPATIA DEGENERATIVA
25 - 26 settembre 2010
Casale Monferrato
via Raffi Flora Costati

AREA RISERVATA

Entra

PREVENZIONE SERENA

ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

TUTTI I SERVIZI PER LA SALUTE
OGGI, COME IL SEMPLICE

CENTRO REGIONALE PER L'AMMIANTO

start | Posta in entrata - Wi... | Home Page - ASL AL... | Corso comunicazione | Microsoft PowerPoint... | IT | 14:25

Home Page - ASL AL - Windows Internet Explorer

http://www.aslal.it/

OSPEDALI
DISTRETTI
CONTINUITA' ASSISTENZIALE (GUARDIA MEDICA) E SERVIZI DI EMERGENZA
PEPS - CONFERENZA DEI SINDACI
CONSULTORIO FAMILIARE
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE
DIPARTIMENTO DEL FARMACO
DIPARTIMENTO DI PATOLOGIA DELLE DIPENDENZE (SER.T.)
DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE
MEDICINA LEGALE
PRESIDIO MULTIZONALE VETERINARIO
EPIDEMIOLOGIA
PROMOZIONE DELLA SALUTE ED EDUCAZIONE SANITARIA
SERVIZIO DI RISONANZA MAGNETICA
DAY HOSPITAL ONCOLOGICO
PRENOTAZIONI E TEMPI D'ATTESA
INFORMAZIONI U.R.P.
BANDI E CONCORSI
FORMAZIONE
TRASPARENZA, VALUTAZIONE E

IL CITTADINO al centro della sanità

riordino del sistema sanità piemontese.

CONCORSO PER 10 POSTI O.S.S. ELENCO AMMESSI ALLA PROVA ORALE

20/09/10 - PROGETTO SALVA LA VISTA: ANCHE L'ASL AL ADERISCE ALL'INIZIATIVA NAZIONALE CASALE - Farà tappa anche a Casale il Progetto SALVA LA VISTA, campagna di informazione su una patologia altamente invalidante come la Degenerazione maculare. [testo completo..]

16/09/10 - ARQUATA: AL VIA L'AMPLIAMENTO DEL POLIAMBULATORIO
ARQUATA SCRIVIA - Stanno per iniziare ad Arquata Scrivia i lavori di ampliamento della struttura sanitaria di via Libarna. [testo completo..]

16/09/10 - "NON SOLO LATTE"
CASALE MONFERRATO - E' giunto alla terza edizione il progetto "Non solo latte", realizzato dal Servizio Socio-Assistenziale in collaborazione con il Consultorio Familiare ed il Centro per le Famiglie. [testo completo..]

Salva la vista

CAMPAGNA D'INFORMAZIONE SULLA MACULOPATIA DEGENERATIVA
25 - 26 settembre 2010
Casale Monferrato
via Raffi Flora Costati

SALVA LA VISTA
Sabato 25 e domenica 26 settembre a Casale Monferrato un gazebo con test gratuiti alla vista e informazioni per prevenire la maculopatia degenerativa

GRUPPO MULTI FAMILIARE

GRUPPO MULTIFAMILIARE
Imparare a contare sull'altro per migliorare la propria qualità di vita

EMERGENZE
Continuità Assistenziale
(Guardia Medica)
118 - DEA Pronto Soccorso

SOCIO ASSISTENZIALE
consorzi e servizi

TUTTI I SERVIZI PER LA SALUTE
OGGI, COME IL SEMPLICE

CENTRO REGIONALE PER L'AMMIANTO

199107077
PREVENZIONE TERRESTRE
centrali della Regione Piemonte e delle Province
contatta il numero verde 199107077
ore ufficio: 9-18 da lunedì a venerdì

start | Posta in entrata - Wi... | Home Page - ASL AL... | Corso comunicazione | Microsoft PowerPoint... | IT | 14:27

Area riservata - ASL AL - Windows Internet Explorer

http://www.aslal.it/Sezione.jsp?idSezione=115

Area riservata - ASL AL

Sei qui: Home Page | Area riservata

Area riservata

- **COMUNICAZIONI di interesse aziendale, DOCUMENTAZIONE e REGOLAMENTI**
Contenuti di comunicazione interna articolati per settore.
- **Bacheca Aziendale**
La bacheca del dipendente ASLAL
- **BIBLIOTECA VIRTUALE PER LA SALUTE della REGIONE PIEMONTE**
Questo importante servizio offre a tutti gli operatori della Sanità piemontese la possibilità di accesso ad importanti database biomedici, come pure la possibilità di consultare liberamente il contenuto integrale di circa 3000 riviste scientifiche.
- **PORTALE DEL DIPENDENTE - CEDOLINI ON LINE**
- **Posta Elettronica**
- **Rassegna Stampa**
- **IMPORTANTI! Nuovi Codici Struttura (CUP PROVINCIALE)**
Pubblichiamo in questa pagina la trascodifica dei codici CUP nel nuovo ambiente provinciale
- **Ricerca Delibere**
- **Bollettino Ufficiale della Regione Piemonte, Gazzetta Ufficiale e Leggi d'Italia**
- **Selezioni interne e mobilità**

L'AZIENDA



OSPEDALI
DISTRETTI
CONTINUITA' ASSISTENZIALE (GUARDIA MEDICA) E SERVIZI DI EMERGENZA
PEPS - CONFERENZA DEI SINDACI
CONSULTORIO FAMILIARE
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE
DIPARTIMENTO DEL FARMACO
DIPARTIMENTO DI PATOLOGIA

start | Posta in entrata - Wi... | Area riservata - ASL ... | Corso comunicazione | Microsoft PowerPoint ... | IT | 14:28

Ufficio Stampa

www.aslal.it

www.aslal.it.....domani

- interattività
- media center

Ancora...l'**albero delle fonti interne**...
...per...

- fornire informazioni "di servizio" e aggiornarle
- segnalare eventuali lacune o errori



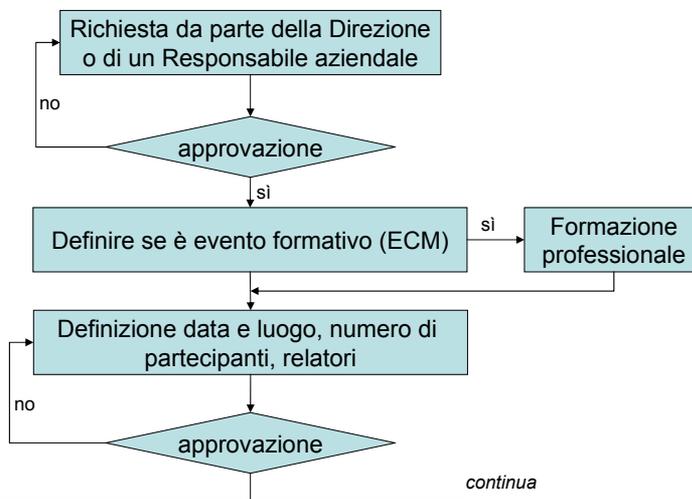
Perché una struttura centrale?

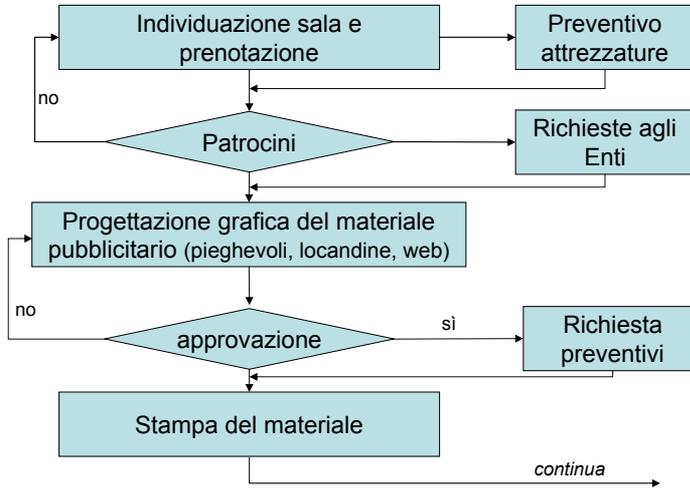
Perché:

- conosce le esigenze del committente istituzionale
- tiene presenti le esigenze di altre istituzioni e degli stake-holders
- possiede e aggiorna la mailing-list
- ha un rapporto consolidato con i fornitori di beni e servizi
- adempie in proprio a molti compiti altrimenti affidati all'esterno (risparmio)
- gestisce direttamente i flussi di comunicazione
- coordina più eventi contemporaneamente (evita sovrapposizioni)



Un convegno, ad esempio

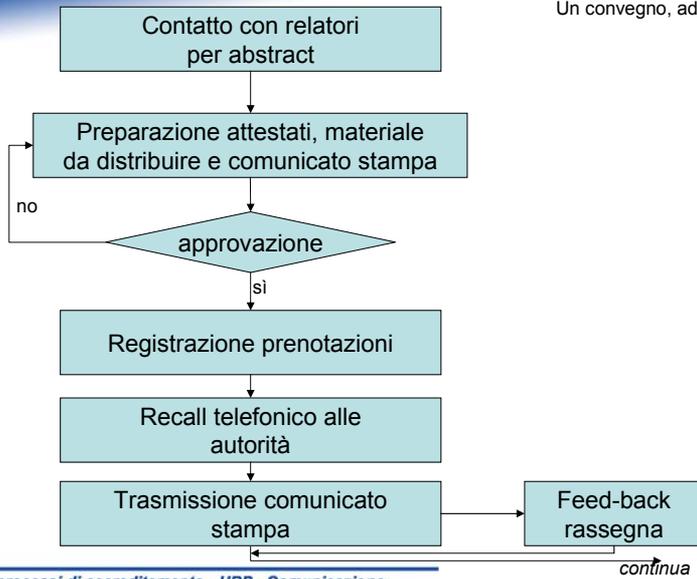




Ufficio Stampa

Gestione eventi aziendali

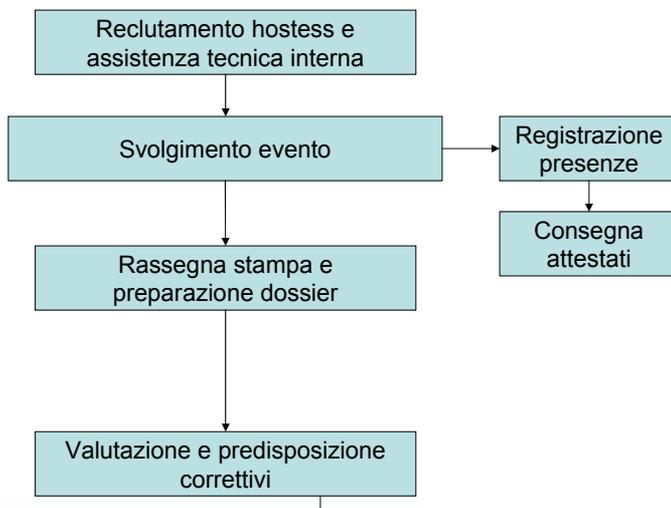
Un convegno, ad esempio



Ufficio Stampa

Gestione eventi aziendali

Un convegno, ad esempio



Bibliografia:

Gerardantonio Coppola

L'informazione e la comunicazione in sanità

Progettazione, organizzazione e gestione delle relative iniziative

Ed. Monografie A.RE.S.S. per le Aziende Sanitarie

Ruben Ruzzante

Giornalismo e comunicazione pubblica

Normative e organizzazione

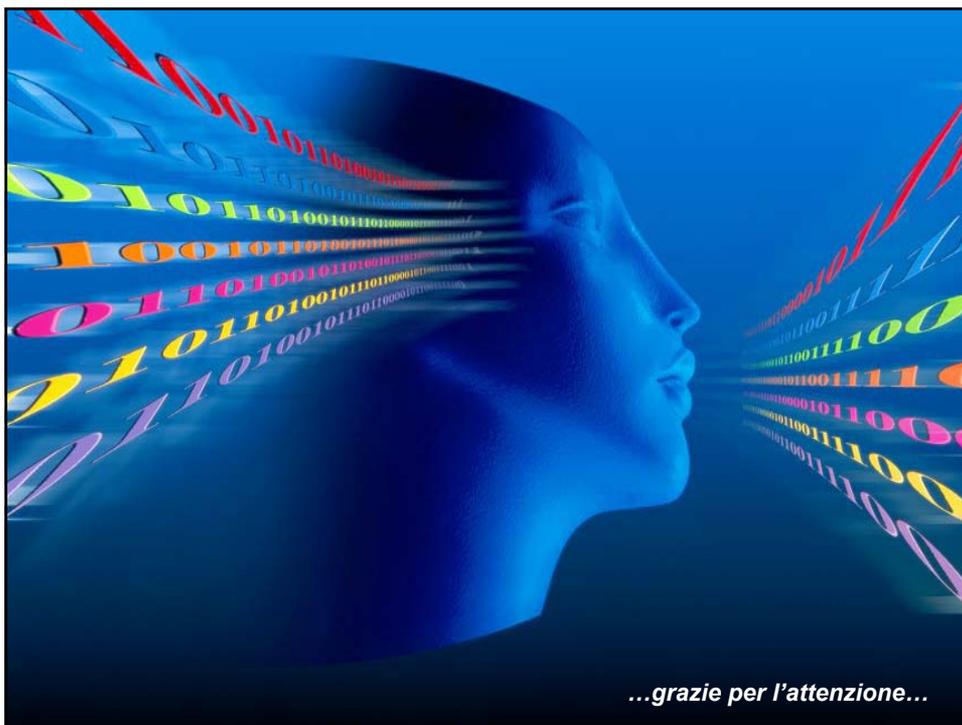
Collana di Comunicazione – Franco Angeli Editore

Nadia Tarantini

Laboratorio di scrittura

Come lavorare nella comunicazione e migliorare il proprio stile

Manuali – Franco Angeli Editore



...grazie per l'attenzione...