



AZIENDA
OSPEDALIERO
UNIVERSITARIA
DI CAGLIARI



Piano di **Comunicazione**

A cura della U.O. Comunicazione e Relazioni Esterne
Responsabile: Dott. Fabrizio Meloni

2022



Il nostro team

Fabrizio Meloni
Claudia Loviselli
Sabrina Campus
Lorella Pischedda
Francesca Pitzanti
Federica Pibiri
Anja Pira

Indice

1. Il contesto

- 1.2. L'attività istituzionale, obiettivi e principi dell'Aou 4
- 1.3. L'organizzazione 6

2. La comunicazione dell'Aou

- 2.1. La UO Comunicazione e Relazioni esterne 8
- 2.2. Le linee strategiche 8
 - 2.2.1. La comunicazione della pandemia 9
 - 2.2.2. La comunicazione aziendale 9
 - 2.2.3. Educazione della salute 10
 - 2.2.4. Campagne sanitarie 10
- 2.3. La presenza sui social 11
- 2.4. L'Ufficio relazioni con il pubblico digitale 17
- 2.5. AouCa News, testata giornalistica 18
- 2.6. La trasmissione "15 minuti con..." 19

3. Gli obiettivi della comunicazione per il 2022

- 3.1 Pandemia, vaccinazioni e buone pratiche 20
- 3.2 Attività delle strutture dell'Aou di Cagliari 21
- 3.3 Campagne sanitarie 21
- 3.4 Sito Internet e APP Cagliari Smart Hospital 22
- 3.5 Social 22
- 3.6 Ufficio Relazioni con il Pubblico 23
- 3.7 Virtualizzazione dell'Urp e dell'Ufficio informazioni 23

1. Il contesto

1.1. La pandemia

Il 2021 è stato caratterizzato ancora dal fortissimo impatto della pandemia sul sistema sanitario e, dunque, anche nei due ospedali che fanno capo all'Azienda ospedaliero-universitaria di Cagliari, il San Giovanni di Dio e il Policlinico Duilio Casula.



L'emergenza sanitaria per la gestione dei casi nel periodo febbraio 2020 fino ad oggi, ha condizionato pesantemente l'ordinario svolgimento delle attività assistenziali, assorbendo la quasi totalità delle risorse professionali e delle strutture assistenziali aziendali. Inoltre, il rafforzamento delle misure di sicurezza introdotte per il contenimento del contagio, nel periodo marzo del 2020, aveva immediatamente imposto la sospensione dei servizi precedentemente erogati per i ricoveri programmati e ambulatoriali non rispondenti ai criteri di indifferibilità come indicato dalla Regione e dal Ministero della Salute.

L'andamento epidemiologico inevitabilmente impatta e condiziona gli ordinari assetti di operatività, la percezione che il cittadino ha delle strutture sanitarie e dei suoi servizi. Le migliaia di prenotazioni, per visite ambulatoriali e interventi programmati, che erano state congelate nella prima fase della pandemia si stanno riprogrammando e allo stesso tempo le strutture devono ovviamente soddisfare le richieste e il bisogno di cure odierno. Un lavoro davvero molto complesso, messo in atto con le ovvie limitazioni imposte dalle misure di sicurezza (distanziamento, limitazione degli accessi, sanificazioni frequenti etc). A questo si aggiunge il carico di superlavoro nel Pronto Soccorso e nei reparti internistici (ma anche in quelli chirurgici) derivante dalla chiusura di due presidi ospedalieri cagliaritari, impiegati per i ricoveri Covid.

1.2. L'attività istituzionale, obiettivi e principi dell'Aou

L'Aou è la sede istituzionale di attività assistenziali integrate con quelle della didattica e della ricerca proprie della Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università degli Studi di Cagliari. Eroga e sviluppa, integrandole, assistenza sanitaria polispecialistica, ricerca e formazione, di

rilievo ed interesse nazionale ed internazionale.

Persegue la centralità del cittadino e favorisce la valorizzazione dei professionisti anche mediante la condivisione degli obiettivi e la responsabilizzazione sui risultati.

L'Aou nello svolgimento delle proprie attività utilizza le risorse assegnate dal Servizio Sanitario Regionale e dall'Università degli Studi di Cagliari e con un modello organizzativo nel quale ciascun professionista opera, a prescindere dallo stato giuridico di provenienza, in maniera integrata e paritaria per il perseguimento degli obiettivi fissati.

L'Aou svolge la propria attività nell'ambito della programmazione sanitaria nazionale e regionale, e collabora al raggiungimento degli obiettivi ed alla realizzazione dei compiti istituzionali della Facoltà di Medicina.

L'azienda, quale componente di un sistema integrato, sviluppa la cooperazione fra le diverse Aziende Sanitarie per garantire l'uniformità e l'unitarietà delle funzioni del S.S.R. La missione dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria è caratterizzata dalle seguenti macrofunzioni:

a) funzione assistenziale - l'Azienda è orientata sia alla gestione delle patologie ad alta complessità attraverso l'utilizzo di un approccio multidisciplinare ed il coinvolgimento di tutti gli operatori, sia alla definizione ed applicazione di modelli e linee guida per il miglioramento dei percorsi diagnostico terapeutici, garantendo la continuità nell'emergenza-urgenza delle prestazioni diagnostico-terapeutiche e delle prestazioni di supporto nell'ambito dell'eccellenza;

b) la medicina traslazionale - di cui all'Art. 6 comma 13 della Legge 240/2010.

c) funzione didattica - l'Azienda è sede di tutti i livelli dell'organizzazione formativa, ovvero Corsi di Laurea in professioni sanitarie, Corso di Laurea in Medicina e Chirurgia, Scuole di Specializzazione, Dottorati di Ricerca, Formazione continua degli operatori sanitari successiva all'abilitazione professionale, anche nell'ottica dell'adempimento dell'Educazione Continua in Medicina prevista dal Ministero della Salute;

d) attività di ricerca di base e clinica (nazionale ed internazionale) e trasferimento tecnologico (terza missione) - l'Azienda realizza attività di ricerca volta a sviluppare procedure diagnostiche e terapeutiche innovative ed a favorire il rapido trasferimento applicativo delle acquisizioni sperimentali. L'Azienda Ospedaliero- Universitaria, sede di Comitato Etico, promuove con ogni mezzo l'attività di sperimentazione clinica.

e) promozione della salute - l'Azienda partecipa a tutte le attività di prevenzione in collaborazione con l'Azienda per la Tutela della Salute con particolare riferimento agli screening per i tumori, alle attività di educazione sanitaria nella lotta alle malattie, ecc.

f) Slow Medicine al fine di aderire fattivamente al progetto "Fare di più non significa fare meglio" e alla rete degli "Ospedali e Territori Slow" .

Su queste macrofunzioni si focalizza la comunicazione dell'Azienda ospedaliero-universitaria di Cagliari.

L'Azienda si propone di rafforzare il suo ruolo attraverso l'impegno costante a:

- aumentare il grado di soddisfazione degli utenti e degli operatori;
- accrescere la posizione di eccellenza per il trattamento di tutte le patologie, ed in particolare per l'alta specialità,
- sviluppare la ricerca scientifica e le attività specialistiche e interdisciplinari a carattere spiccatamente innovativo;
- favorire la sperimentazione di nuovi modelli didattici;
- mettere a punto modalità gestionali atte a coniugare all'eccellenza delle prestazioni la razionalità nell'uso delle risorse;
- favorire l'integrazione ospedale-territorio anche attraverso percorsi di dimissione protetta.

1.3. L'organizzazione

L'Azienda ospedaliero-universitaria di Cagliari ha due presidi ospedalieri, il San Giovanni di Dio e il Policlinico Duilio Casula.



Il Policlinico negli ultimi anni ha subito una fortissima trasformazione. È un presidio multispecialistico ed è sede di strutture ad alta specializzazione e di Centri di riferimento per molteplici patologie. Nella sua struttura, inoltre, hanno sede la gran parte delle cliniche della facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università di Cagliari, nonché numerose scuole di specializzazione. Questa organizzazione consente agli studenti ed agli specializzandi di

compiere il percorso formativo nelle strutture dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria con il loro pieno coinvolgimento nel processo assistenziale.

Il San Giovanni di Dio è il presidio più antico della città di Cagliari. Costruito nel 1844, su progetto del celebre architetto Gaetano Cima, è, per antonomasia, l'ospedale dei cagliaritani. Esso, infatti, costituisce un patrimonio della città non solo per il ruolo che da più di un secolo svolge nel garantire l'assistenza ai cittadini, ma anche per il suo radicamento nella comunità e nel tessuto urbano. Tanto è vero che è anche noto come "Ospedale Civile". È un presidio multispecialistico che rappresenta ancora oggi un punto di riferimento della sanità isolana grazie alle molteplici strutture di eccellenza che vi operano. L'ospedale è anche sede di alcune delle scuole di specializzazione della facoltà di Medicina e si è progressivamente trasformato in un "ospedale di giorno", cioè in un centro prevalentemente ambulatoriale, mentre l'attività di ricovero ordinario è ubicata al Policlinico.



2. La comunicazione dell'Aou

2.1. La UO Comunicazione e Relazioni esterne

La UO Comunicazione e relazioni esterne è una struttura operativa in staff alla Direzione Generale e, ai sensi dell'Atto aziendale vigente, dipende direttamente dal Direttore Generale. La UO interpreta e attua, dal punto di vista comunicativo, le linee strategiche stabilite dalla Direzione aziendale, ne espone il pensiero all'esterno, tiene i rapporti con i cittadini e coordina tutta la comunicazione aziendale. In particolare:

- 1) coordina le attività di informazione e comunicazione verso i media e le testate giornalistiche;
- 2) gestisce l'Ufficio relazioni con il pubblico;
- 3) studia le esigenze dei pazienti e dei cittadini, tramite indagini sulla loro soddisfazione analizzando la qualità percepita dei servizi;
- 4) aggiorna le news e coordina il sito internet istituzionale;
- 5) gestisce i profili e gli account social aziendali e le piattaforme di messaggistica;
- 6) si occupa dell'implementazione dei sistemi di comunicazione digitale con i cittadini e gli stakeholder esterni;
- 7) garantisce la diffusione dei documenti aziendali, coordinandone le modalità di presentazione a tutela dell'immagine unitaria e coordinata dell'azienda;
- 8) organizza incontri, eventi e conferenze;
- 9) si occupa dello studio grafico e della predisposizione di materiale informativo, oltreché di periodici e riviste aziendali;
- 10) autorizza i patrocini e l'utilizzo del logo aziendale.

2.2. Le linee strategiche

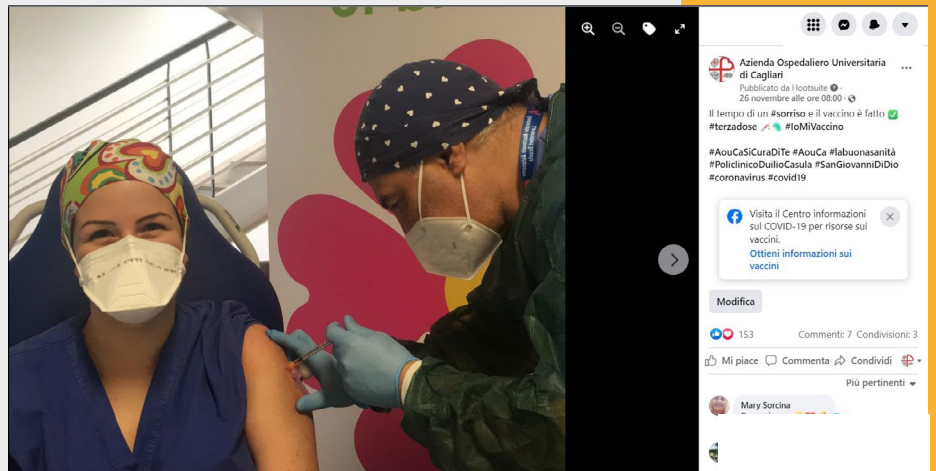
In considerazione della continua evoluzione del contesto pandemico e delle attività istituzionali in capo all'Azienda ospedaliero-universitaria di Cagliari, la UO Comunicazione e Relazioni esterne ha lavorato nel 2021 su quattro macroaree:

- 1) pandemia, vaccinazioni e buone pratiche;
- 2) attività aziendale e delle strutture dell'Aou di Cagliari;
- 3) educazione della salute;
- 4) campagne sanitarie.

Si è trattato di un lavoro complesso che ha riguardato tutta la comunicazione: istituzionale, social, ufficio stampa, ufficio relazioni con il pubblico.

2.2.1. La comunicazione della pandemia

Su questo fronte la UO è stata impegnata in un costante lavoro di informazione e comunicazione sia sul versante della campagna vaccinale sia sul fronte delle buone pratiche (distanziamento, igienizzazione, utilizzo delle mascherine). Una comunicazione a 360 gradi, con l'utilizzo di video, filmati, grafiche diffusi tramite sia i media tradizionali sia sul digitale.



2.2.2. La comunicazione aziendale

Tutte le strutture sono state coinvolte nella comunicazione aziendale. La UO ha raccontato i successi e le attività delle Unità operative e ovviamente della Direzione Aziendale. Anche in questo caso sono stati utilizzati tutti i mezzi a disposizione: uscite sulle testate giornalistiche, interviste, sui social e sul sito aziendale.



2.2.3. Educazione della salute

La promozione della salute è una delle missioni fondamentali di qualunque struttura sanitaria, sia essa territoriale sia ospedaliera. Ecco perché l'Aou di Cagliari se ne occupa anche a livello comunicativo con articoli, video, grafiche e post sui social.

SOS MAMI
OVUNQUE TU SIA

ALLATTANDO ESCLUSIVAMENTE AL SENO C'È BISOGNO DI DARE ACQUA?

FALSO!

#AouCagliariDife
www.aoucagliari.it

SALUTE & SPORT
#TENIAMOCI ALLENATI

CON IL DOTTOR MARCO SCORCU

LA RICETTA DELLA DIETA CORRETTA

Un semplice gesto che fa la differenza
DONA IL SANGUE

#AouCagliariDife
www.aoucagliari.it

Donazione di organi e tessuti
Come Fare?

- firmando il modulo alla **ASL di appartenenza**
- firmando il modulo al **Comune**, durante il rilascio o al rinnovo della carta d'identità
- riportando la propria volontà su un **Foglio di carta** completo di data e Firma
- compilando il **modulo dell'AIDO**
- sul sito **www.digitalaido.it** o sull'app **AIDO**

fai la tua scelta

#AouCagliariDife
www.aoucagliari.it

L'ASMA
5 curiosità

- 1 L'asma è una malattia infiammatoria cronica
- 2 Colpisce circa 300 milioni di persone in tutto il mondo
- 3 Stando a quanto emerge da una ricerca pubblicata sulla rivista Nature Reviews il consumo di frutta e verdura ridurrebbe l'infiammazione cronica, mentre le fibre migliorerebbero la funzionalità polmonare
- 4 Secondo i ricercatori del Melbourne's Walter and Eliza Hall Institute e del Physiopathology Center of Toulouse-Purpan il testosterone ha un ruolo protettivo sulle vie respiratorie, e riduce il rischio di asma
- 5 Per questo le donne hanno il doppio della probabilità di sviluppare questo disturbo

#AouCagliariDife
www.aoucagliari.it

Metti in L'ANSIA

Pratica regolarmente un'attività fisica e segui un'alimentazione sana

Circondati di amici e familiari e condividi con loro non solo il tempo libero ma anche le preoccupazioni

Crea una scaletta di priorità organizza la tua giornata

#AouCagliariDife
www.aoucagliari.it

Ripartiamo in Sicurezza

epidemià
s. f. [dall'ogg. επιδημία, propr. «che è nel popolo»]

Manifestazione collettiva di una malattia che rapidamente si diffonde, per contagio diretto o indiretto, fino a colpire un gran numero di persone in un territorio più o meno vasto, e si estingue dopo una durata più o meno lunga

Fonte: Treccani

#AouCagliariDife
www.aoucagliari.it

La cannella
può essere usata per curare il diabete

FALSO!

Fonte: ISS

#AouCagliariDife
www.aoucagliari.it

2.2.4. Campagne sanitarie

L'Aou di Cagliari è impegnata, su incarico dell'assessorato regionale, in campagne di comunicazione sanitarie regionali. In particolare, nel 2021 la UO Comunicazione e relazioni esterne è stata impegnata nella campagna per il corretto uso degli antibiotici che ha visto la Dinamo Sassari tra i testimonial. La campagna è stata presentata a fine 2020 in una conferenza stampa. La campagna è tuttora in corso.



2.3. La presenza sui social

L'Azienda ospedaliero-universitaria di Cagliari è presente su tutte le principali piattaforme social e in quelle di messaggistica. Nel 2021 ha vinto il premio "Smartphone d'oro" come miglior comunicazione digitale d'Italia nella pubblica amministrazione.



La pagina Facebook ha circa 23mila fan (cioè gli iscritti alla pagina), un numero decisamente alto rispetto alla media nazionale: assieme all'ospedale Niguarda di Milano, al vertice tra le aziende sanitarie e ospedaliere italiane (l'ospedale Niguarda di Milano ha 22mila fan). Nel 2021 la pagina ha avuto un engagement di 200mila utenti, ricevuto 6mila messaggi, pubblicato 1200 post. Inoltre ha una reach organica dei post di 374 mila utenti al mese e 63.300 reazioni/anno (5.300 al mese)

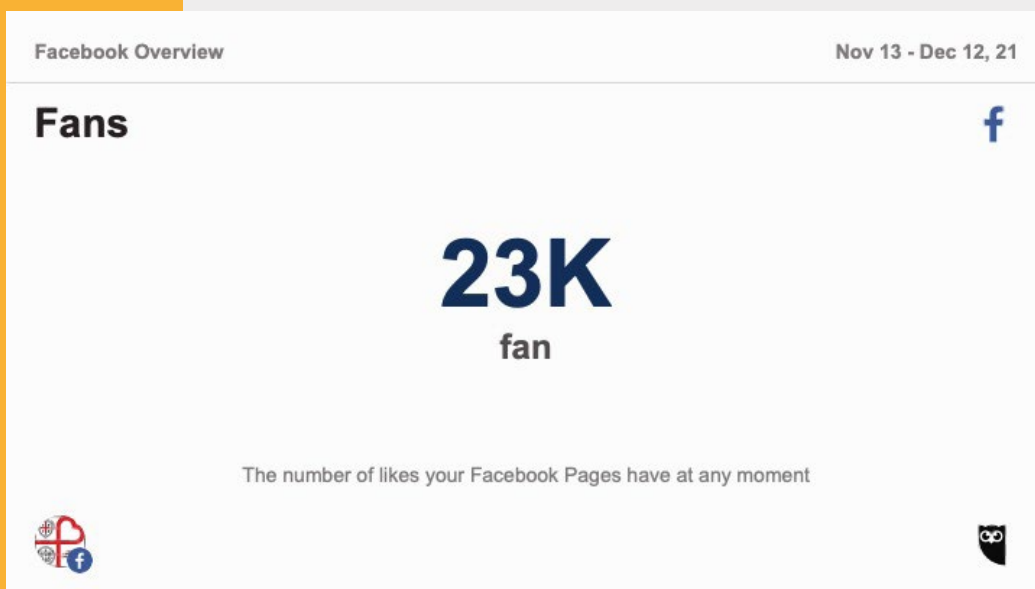


Figura 2.1

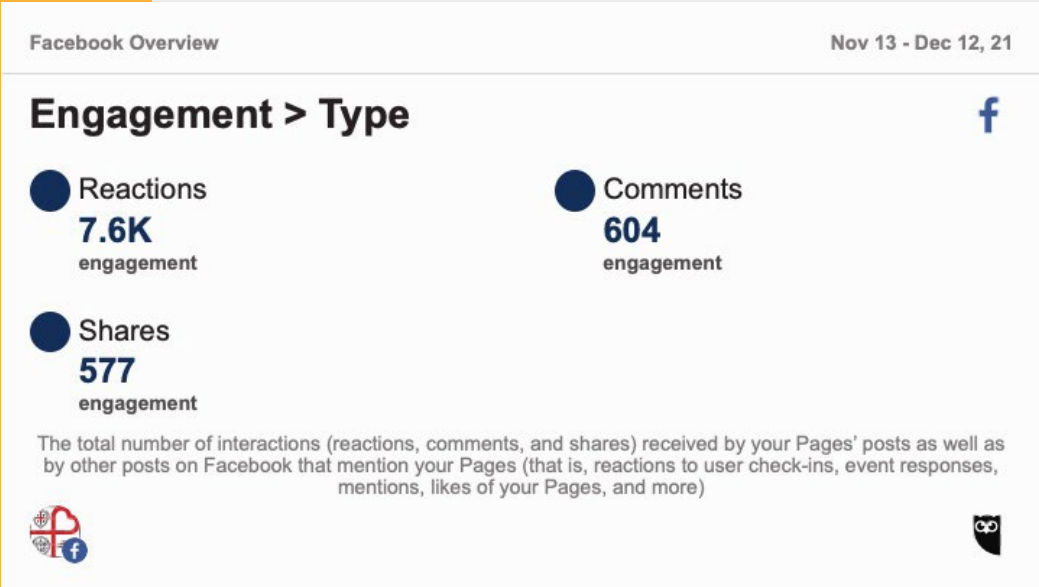


Figura 2.2



Figura 2.3



Il profilo Instagram dell'Aou ha 8.700 followers, un engagement medio di 8.100 utenti, con 208 mila impressions (visualizzazioni) dei post, 386 mila del profilo, e una reach organica dei post di 200 mila utenti.



Figura 2.4

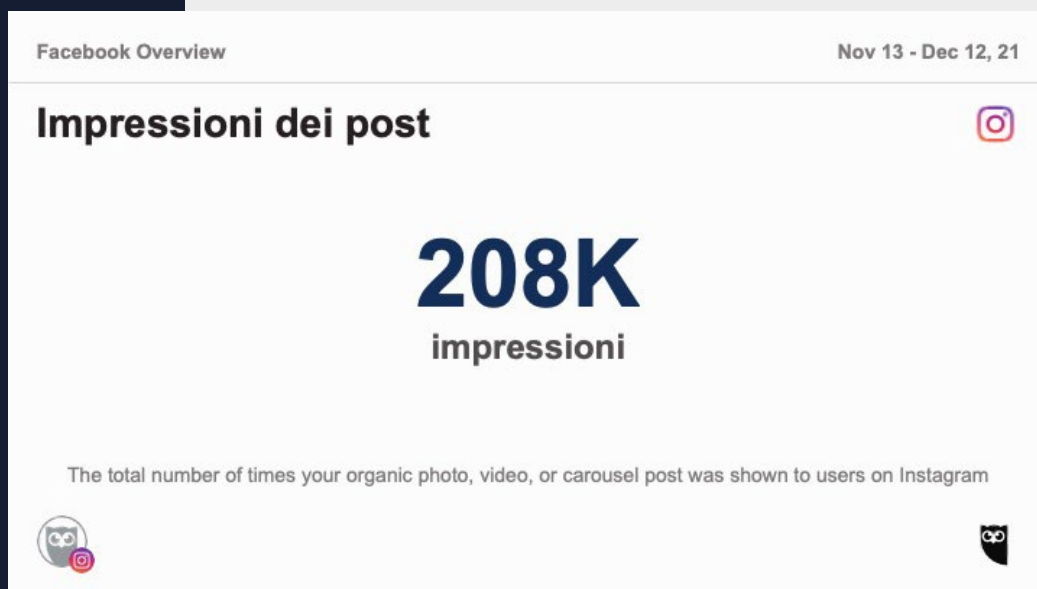


Figura 2.5



Figura 2.6

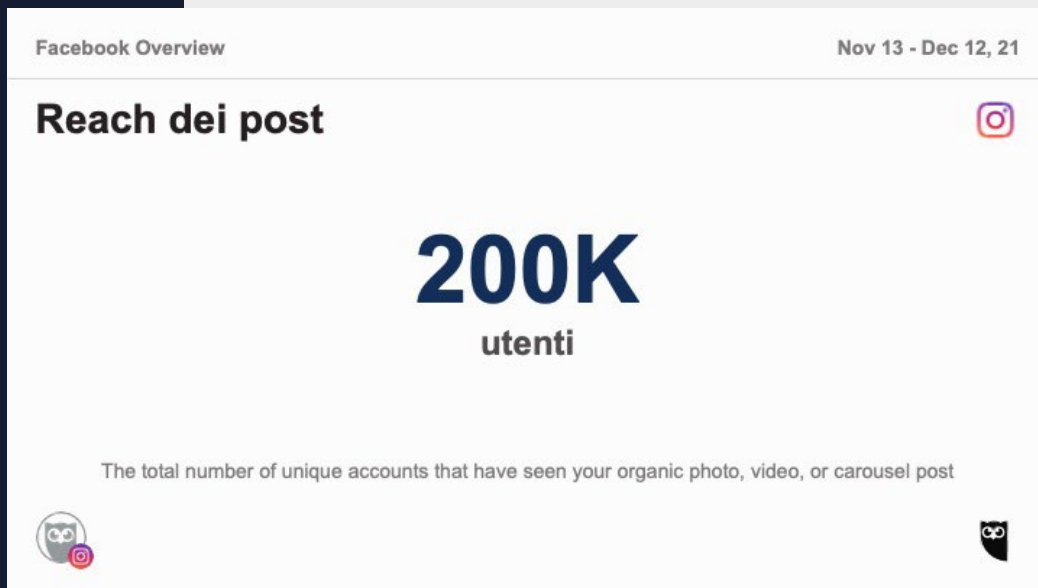


Figura 2.7



LinkedIn, attivo dal maggio del 2021, ha avuto subito un forte successo: 13 mila impressions al mese, 5.300 collegamenti (Il numero di utenti LinkedIn univoci che hanno visto i post associati alle tue pagine), 637 post in sette mesi.



Figura 2.8



Figura 2.9



Twitter con 744 followers è il social diretto agli stakeholder. Pur essendo un social più di nicchia ha un forte impatto visivo, totalizzando ben 4.300 impressions.



Figura 2.10

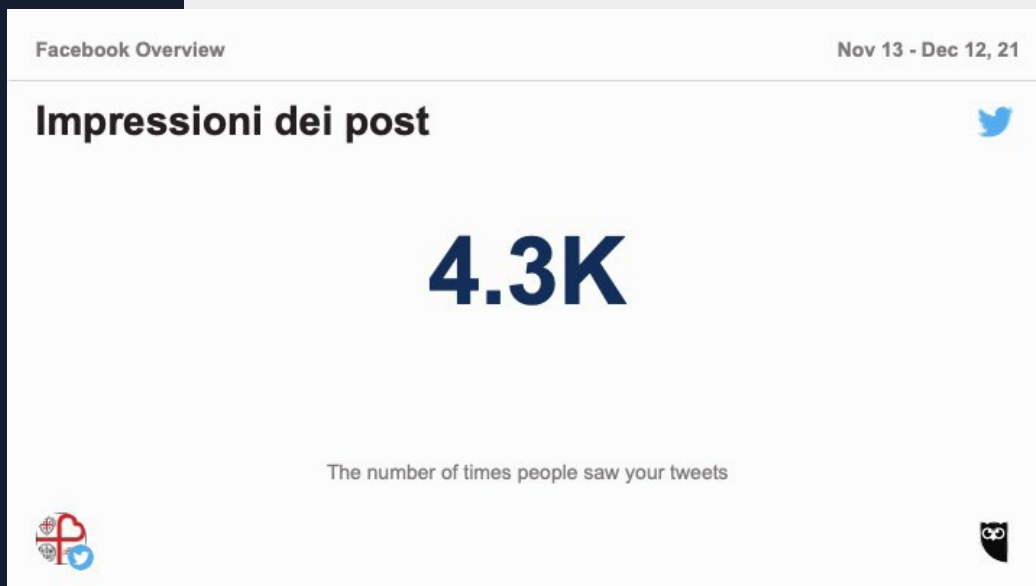


Figura 2.11



2.4. L'Ufficio relazioni con il pubblico digitale

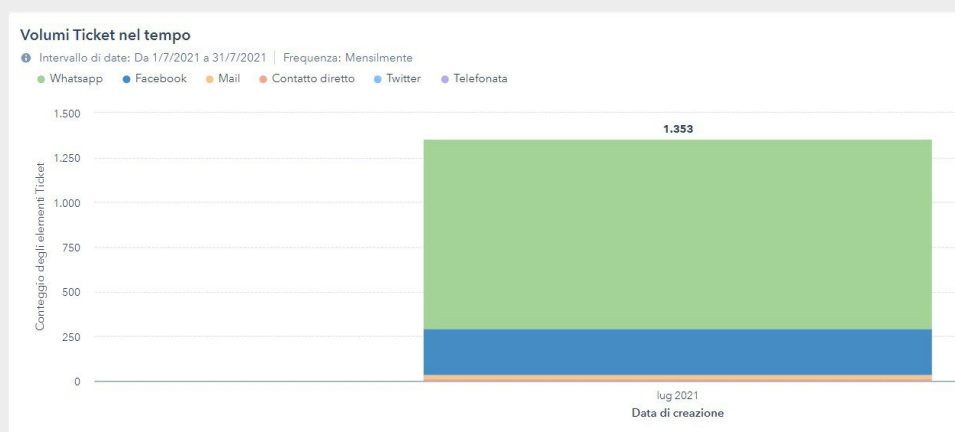
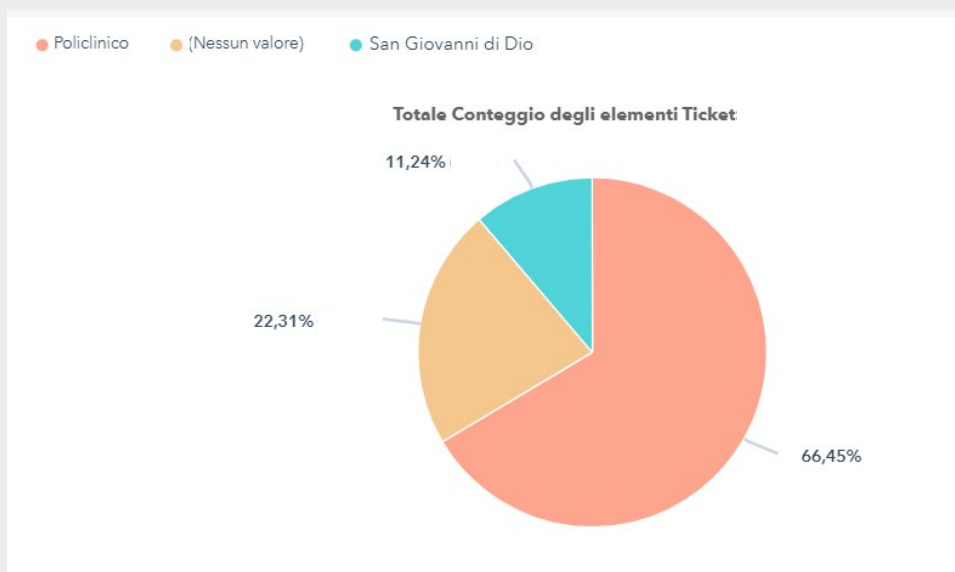
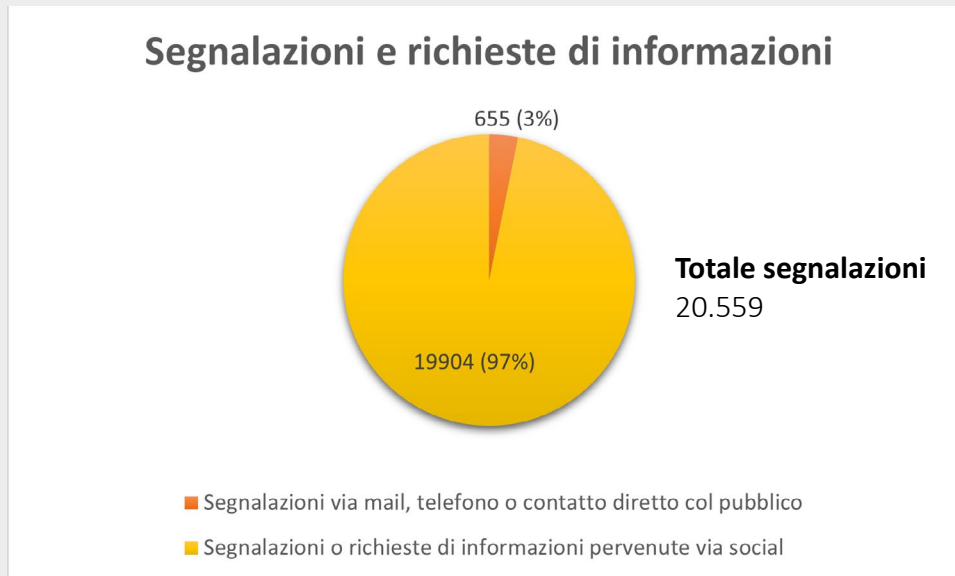
La trasformazione e digitalizzazione dell'Ufficio relazioni con il pubblico digitale è stato uno dei principali progetti portati avanti con successo dalla UO Comunicazione e relazioni esterne. L'azienda ha affidato alla struttura il servizio dell'Urp con delibera 1352 del 4 novembre del 2020. Fino a quel momento l'Urp era in capo alla Direzione Medica.

La UO ha immediatamente proposto un nuovo regolamento (approvato con la citata deliberazione) ma anche una nuova dislocazione logistica, più centrale e visibile ai cittadini, provvista anche di area accoglienza. L'Ufficio relazioni con il pubblico è stato ri-arredato e le operatrici sono state messe nelle condizioni di lavorare in maniera più efficace: ciascuna ha una sua postazione con computer e telefono. Ciascuna postazione è creata in modo tale da garantire funzionalità ma anche privacy ai cittadini che si rivolgono all'Ufficio relazioni con il pubblico.

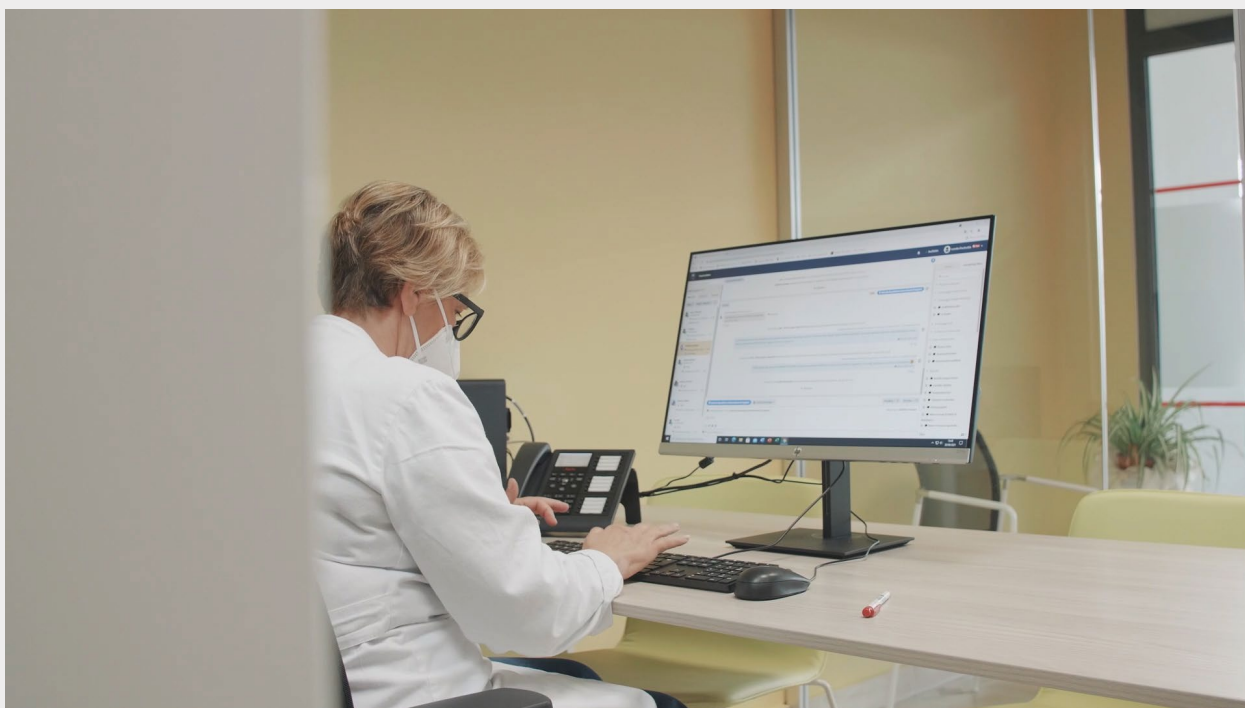


Nei primi mesi del 2021 dopo è stato studiato e portato avanti un progetto di digitalizzazione dell'Urp. Il progetto prevede di utilizzare tutte le piattaforme social e di messaggistica mettendole a disposizione dell'Urp, in modo tale che il cittadino possa contattare l'Ufficio relazioni con il pubblico con qualunque mezzo, sia esso tradizionale (presenza, telefono, mail e pec) sia esso innovativo (social, Whatsapp e Telegram).

In questa maniera tutte le conversazioni confluiscono in un unico sistema e tramite processi in parte automatizzati, consentono di dare risposte ai cittadini in tempo reale, 7 giorni su 7, h24.



Si tratta di un progetto totalmente nuovo, il primo del genere in Italia, che ha permesso all'Aou di vincere il premio (Istituito da PA social, la prima associazione italiana per la comunicazione pubblica digitale) per la miglior comunicazione digitale pubblica del 2021.



2.5. AouCa News, testata giornalistica

Dal 2021 l'Aou di Cagliari ha anche una testata giornalistica (AouCa News) regolarmente iscritta al registro della stampa del Tribunale di Cagliari (n. 3/2021) e diretta dal responsabile della Comunicazione e relazioni esterne. La testata giornalistica si occupa della gestione della parte informativa del sito istituzionale, ma anche della realizzazione di rubriche informative, come "7 giorni in 70 secondi" (appuntamento settimanale di video notizie sui fatti più importanti della settimana in Aou) o la rubrica sulla salute "15 minuti con..."



con i suoi supermercati IperPan e SuperPan



Per approfondire puoi leggere il pezzo sul sito www.aoucagliari.it

2.6. La trasmissione "15 minuti con..."

Nel 2021 è partita una nuova iniziativa editoriale. Si tratta della trasmissione "15 minuti con..." un format agile, in diretta tutti i martedì alle 17 sui social dell'Aou di Cagliari e sul sito istituzionale www.aoucagliari.it. Si tratta di un talk sulla salute a cui partecipano medici e operatori sanitari (dell'Aou di Cagliari ma non solo) che rispondo in diretta alle domande del conduttore in studio ma anche degli spettatori. Da settembre la nuova stagione di "15 minuti con..." va in onda in partnership con il gruppo editoriale L'Unione Sarda anche sui canali social e sul sito www.unionesarda.it, con un approfondimento il mercoledì nell'insero Salute del quotidiano.

L'UNIONE SARDA

INFLUENZA E VACCINI ANTICOVID I CONSIGLI DEGLI ESPERTI

MARTEDÌ 9 NOVEMBRE dalle 17 alle 17:30
Diretta sulle nostre pagine

15 minuti con...
sul sito e pagina @UnioneSarda

Dott. Ferdinando Coghe
Direttore Sanitario
Direttore Laboratorio Analisi
AOU Cagliari

Prof. Stefano Del Giacco
Allergologia e immunologia clinica
Policlinico Duilio Casula, AOU Cagliari

Dott.ssa Rosanna Laconi
Direttrice Pronto Soccorso
Policlinico Duilio Casula, AOU Cagliari

#AouCagliariDalle
www.aoucagliari.it

L'UNIONE SARDA

MAMME ALLATTAMENTO & PRIME CURE

MARTEDÌ 26 OTTOBRE dalle 17 alle 17:15
Diretta sulle nostre pagine

15 minuti con...
sul sito e pagina @UnioneSarda

la prof.ssa Angelica Dessì
Responsabile ambulatorio SOS/MAMI
Policlinico Duilio Casula

#AouCagliariDalle
www.aoucagliari.it

L'UNIONE SARDA

TUMORE AL SENO CURA, PREVENZIONE E RICERCA

MARTEDÌ 14 SETTEMBRE dalle 17 alle 17:30
Diretta sulle nostre pagine

15 minuti con...
sul sito e pagina @UnioneSarda

Dott.ssa Viviana Galimberti
Direttrice della Divisione di Senologia
Istituto Europeo di Oncologia - Milano

Prof. Piergiorgio Calò
Direttore della Chirurgia Generale Polispecialistica
Policlinico Duilio Casula

Dott. Massimo Dessena
Chirurgo Senologo
Ospedale Businco - Cagliari

#AouCagliariDalle
www.aoucagliari.it

L'UNIONE SARDA

MALATTIE SESSUALMENTE TRASMISSIBILI LA PREVENZIONE È CURA

MARTEDÌ 7 DICEMBRE dalle 17 alle 17:30
Diretta sulle nostre pagine

15 minuti con...
sul sito e pagina @UnioneSarda

Prof.ssa Laura Atzori
Direttrice della Dermatologia
San Giovanni di Dio - Aou Cagliari

Brunella Mocchi
Presidente LILA Cagliari

#AouCagliariDalle
www.aoucagliari.it

L'UNIONE SARDA

TUMORE DEL COLON-RETTO CURA E RICERCA

MARTEDÌ 3 AGOSTO dalle 17 alle 17:15
Diretta sulla nostra pagina

15 minuti con...
sul sito e pagina @UnioneSarda

il Prof. Luigi Zorcolo
Direttore della Chirurgia Colonproctologica
Policlinico Duilio Casula

#AouCagliariDalle
www.aoucagliari.it

L'UNIONE SARDA

ASMA E MALATTIE RESPIRATORIE COME CURARLE

MARTEDÌ 23 NOVEMBRE dalle 17 alle 17:15
Diretta sulle nostre pagine

15 minuti con...
sul sito e pagina @UnioneSarda

il prof. Stefano Del Giacco
Allergologia e immunologia
Policlinico Duilio Casula

#AouCagliariDalle
www.aoucagliari.it

L'UNIONE SARDA

LA CHIRURGIA CONTRO LA SORDITÀ

MARTEDÌ 19 OTTOBRE dalle 17 alle 17:15
Diretta sulle nostre pagine

15 minuti con...
sul sito e pagina @UnioneSarda

Prof. Roberto Puxeddu
Direttore di Otorinolaringoiatria
Policlinico Duilio Casula, AOU di Cagliari

Prof. Filippo Carta
Otorino
Policlinico Duilio Casula, AOU Cagliari

#AouCagliariDalle
www.aoucagliari.it

L'UNIONE SARDA

SOVRAPPESO & OBESITÀ TRA PREVENZIONE, CURA E CHIRURGIA

MARTEDÌ 12 OTTOBRE dalle 17 alle 17:30
Diretta sulle nostre pagine

15 minuti con...
sul sito e pagina @UnioneSarda

Prof.ssa Fernanda Velluzzi
Centro obesità
San Giovanni di Dio, AOU Cagliari

Prof. Piergiorgio Calò
Direttore Chirurgia Generale Polispecialistica
Policlinico Duilio Casula, AOU Cagliari

Dott. Giovanni Fantola
Direttore Chirurgia dell'Obesità
ARNAS Brotzu

#AouCagliariDalle
www.aoucagliari.it

L'UNIONE SARDA

DONAZIONE DEL SANGUE UN GESTO DI GRANDE VALORE

LUNEDÌ 14 GIUGNO dalle 17 alle 17:15
Diretta sulla nostra pagina

15 minuti con...
sul sito e pagina @UnioneSarda

Alice Simonetti
Rappresentante esecutivo
AVIS nazionale

Angela Marras
Direttrice Centro Trasfusionale
ARNAS - Brotzu

#AouCagliariDalle
www.aoucagliari.it

3. Gli obiettivi della comunicazione per il 2022

Anche il 2022 sarà caratterizzato da una convivenza con il Covid 19. I dati epidemiologici confermano che il virus continua a circolare e, dunque, la guardia non può che restare alta. Ecco perché, così come nel 2021, la comunicazione continuerà ad occuparsi di Covid e buone pratiche, ma anche dell'attività ordinaria e straordinaria delle diverse strutture aziendali.

3.1 Pandemia, vaccinazioni e buone pratiche

Per tutta la durata dell'emergenza sanitaria la UO proseguirà nella sua mission informativa e comunicativa con articoli sul sito, post, foto e grafiche ad hoc. In particolare ci si concentrerà (soprattutto nel primo trimestre del 2022) sulla terza dose del vaccino e sull'importanza delle vaccinazioni anche nei giovani e giovanissimi. Saranno coinvolti gli esperti dell'Aou di Cagliari che con interviste e dichiarazioni ne spiegheranno i benefici.



Sempre sul fronte Covid, l'Aou proseguirà nella campagna informativa e di comunicazione sulle buone pratiche: uso corretto della mascherina, distanziamento, igiene delle mani.

Ovviamente attenzione massima sui dati epidemiologici e sul lavoro del Laboratorio Analisi del Policlinico Duilio Casula e sul laboratorio di Microbiologia molecolare del San Giovanni di Dio.



3.2 Attività delle strutture dell'Aou di Cagliari

Sul fronte dell'attività interna, la Comunicazione darà spazio e risalto a tutte le attività delle strutture dell'Azienda ospedaliero-universitaria di Cagliari.

In particolare sarà dato risalto non solo alle attività quotidiane ma anche alle ricerche e studi dei medici e dei ricercatori di Policlinico e San Giovanni di Dio.



Verrà effettuato un particolare lavoro di consolidamento dell'immagine dell'Aou sia nelle strutture punti di forza dell'azienda, sia in quelle che hanno qualche difficoltà.

L'obiettivo sarà rafforzare la percezione dell'Azienda ospedaliero-universitaria di Cagliari come centro di riferimento e alta specializzazione, dove oltre alla cura delle patologie c'è una forte cura della persona.

3.3 Campagne sanitarie

Proseguirà anche nel 2022 l'impegno dell'Aou nelle campagne sanitarie. Oltre a quella sugli antibiotici (già avviata a fine 2020 e proseguita nel 2021), partirà la campagna sulle malattie sessualmente trasmissibili. Verranno avviate le procedure amministrative e si seguirà il piano di comunicazione, approvato dalla Regione Autonoma della Sardegna, elaborata dalla UO Comunicazione e relazioni esterne.

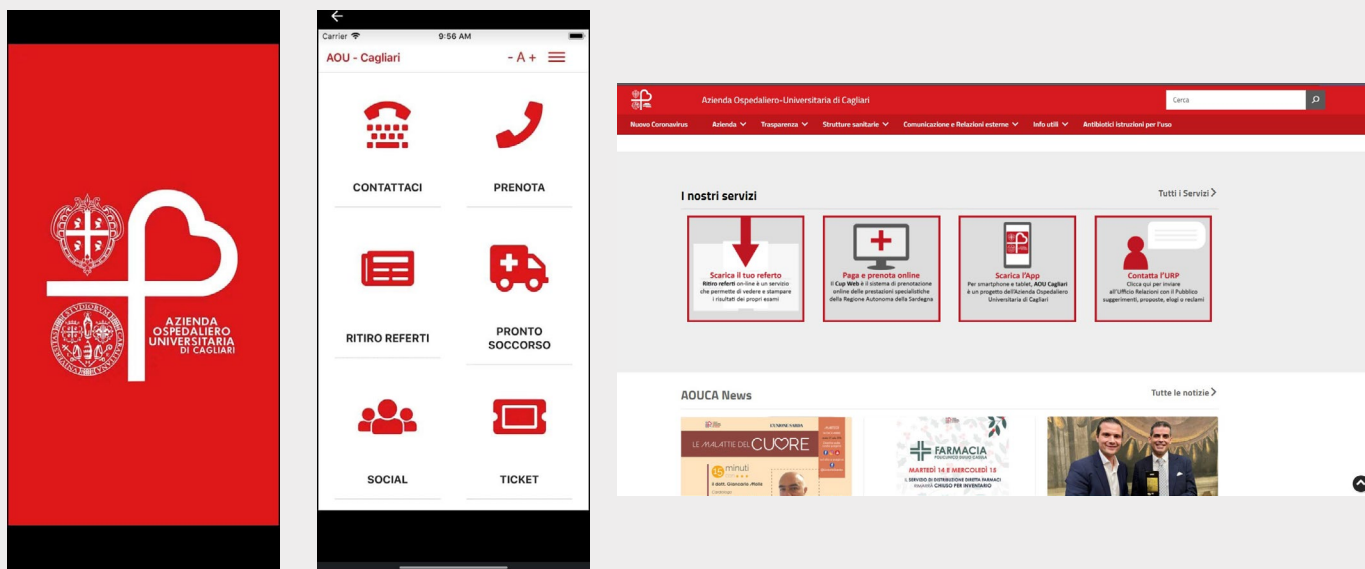


3.4 Sito Internet, APP Cagliari Smart Hospital e Carta dei Servizi digitale

In collaborazione con la SSD Tecnologie informatiche e Reti e Sicurezza, verrà implementata e rivisto il **sito internet aziendale**, con un restyling grafico e di contenuti. Ovviamente saranno rigidamente seguite le linee guida Agid.

Verrà effettuata anche reingegnerizzazione dell'app **Aou Cagliari Smart Hospital**, in modo tale da renderla ancora più efficace e utile per i pazienti.

Inoltre sarà messa a disposizione dei cittadini una **Carta dei Servizi** digitale. Il vantaggio sarà di avere un documento sempre aggiornato e facilmente fruibile.



3.5 La comunicazione social

La comunicazione istituzionale e social avrà sempre ampio spazio. Nel 2022 è previsto il lancio del nuovo canale dell'Aou su TikTok, ma anche un rafforzamento complessivo della presenza sui diversi canali e le diverse piattaforme già operative. L'obiettivo sarà sempre quello di rendere più vicine ai pazienti le strutture sanitarie dell'Aou rafforzando ancora di più il rapporto di fiducia tra cittadini e azienda, con l'utilizzo di tutta la potenzialità che i social offrono, sfruttando al meglio le diverse piattaforme. Per favorire questo verranno utilizzati i nostri dipendenti (medici, infermieri, operatori in genere) come ambassador in un programma di advocacy chiamato Amplify.



Ovviamente sarà dato ampio spazio a nuovi format e rubriche in grado di catalizzare l'attenzione.

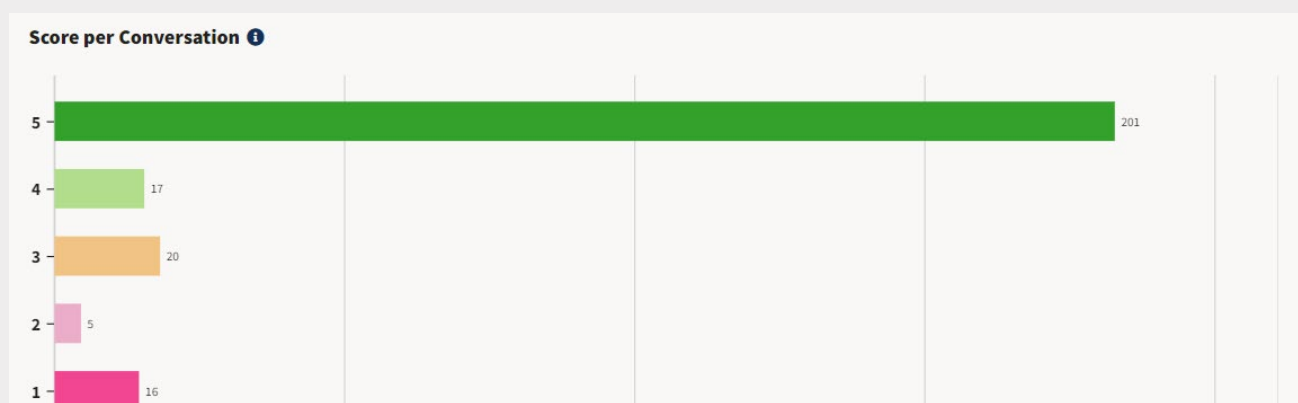
Infine, sarà progettata e proposta una forte attività formativa dei dipendenti al corretto uso dei social, sulla falsa riga di quanto già avviene in alcuni tra i migliori ospedali del mondo.

3.6 Ufficio Relazioni con il Pubblico

Particolare attenzione verrà data nell'implementazione e nella cura del rapporto con i pazienti, lavorando molto sul rapporto e la comunicazione con i cittadini.

Inoltre, si cercherà di sfruttare al meglio i suggerimenti e le segnalazioni che arrivano dai cittadini, attivando quando è necessario, gli audit per migliorare la qualità dell'assistenza.

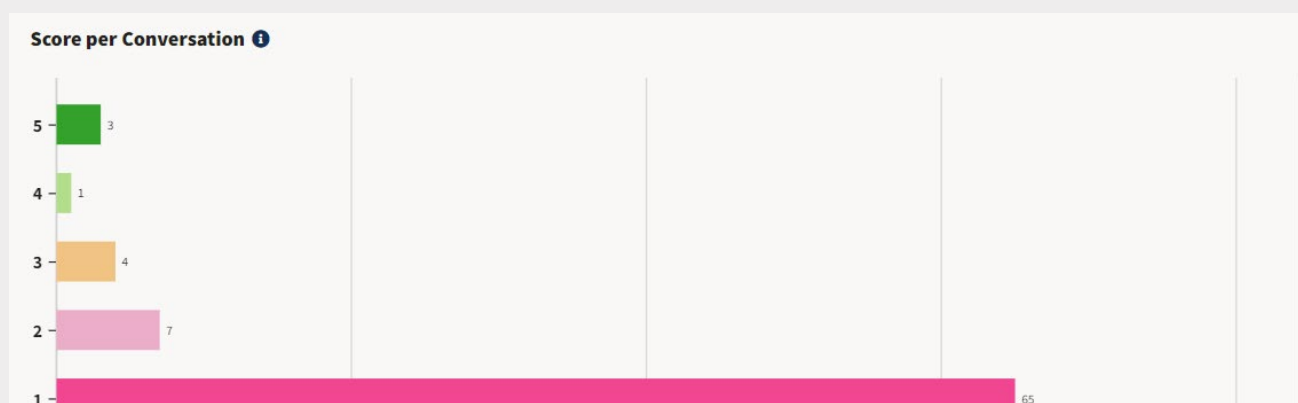
Verrà inoltre studiato un processo di Customer satisfaction, che consenta a tutti i pazienti (esterni ed interni, ambulatoriali o ricoverati) di esprimere efficacemente il proprio giudizio sulla qualità percepita dei servizi sanitari.



WhatsApp Customer satisfaction

Range di riferimento: 1 luglio -23 novembre 2021

La soddisfazione dell'utente viene valutata in un range che va da 1 (per niente soddisfatto) a 5 (molto soddisfatto)



Facebook Customer satisfaction

Range di riferimento: 1 luglio -23 novembre 2021

La soddisfazione dell'utente viene valutata in un range che va da 1 (molto soddisfatto) a 5 (per niente soddisfatto)

3.7 Virtualizzazione dell'Urp e dell'Ufficio informazioni

Si tratta di un progetto molto importante: tramite avatar 3D, il paziente avrà la possibilità di avere informazioni da operatrici virtuali anche all'interno dell'ospedale. Le procedure amministrative relative al progetto sono già state avviate: nel 2022 il progetto prenderà avvio e verrà implementato.

