

Piano di Comunicazione aziendale

anno 2026

*Comunicazione
e ufficio stampa*

indice

Introduzione e riferimenti normativi	1
Il contesto territoriale e aziendale	3
Visione e strategia generale	4
Obiettivi	5
Comunicazione integrata: ambiti di intervento <ul style="list-style-type: none">• ufficio stampa• gestione sito aziendale• social media istituzionali• campagne di comunicazione• URP territoriali• Comunicazione interna• Rapporti col terzo settore	6
Identità visiva e comunicazione grafica	10
Comunicazione video e multimediale	10
Sviluppo canali digitali per l'URP	11
Formazione del personale	11
Sviluppo canali digitali per l'URP	11

Introduzione e riferimenti normativi

La comunicazione istituzionale rappresenta una funzione strategica per le aziende sanitarie pubbliche, in quanto strumento essenziale per garantire il diritto dei cittadini a essere informati in modo corretto, chiaro e trasparente sull'organizzazione dei servizi, sulle attività svolte e sulle modalità di accesso alle prestazioni sanitarie e sociosanitarie.

Il presente Piano di Comunicazione della ASL Sulcis Iglesiente si colloca nel quadro della normativa nazionale e regionale in materia di comunicazione pubblica e di trasparenza amministrativa. In particolare, esso trova fondamento nei principi sanciti dalla Legge 7 giugno 2000, n. 150, che disciplina le attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni, riconoscendo la comunicazione come funzione istituzionale finalizzata a favorire la conoscenza dei servizi, a promuovere l'accesso alle informazioni e a rafforzare il rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadini.

Ulteriore riferimento normativo è rappresentato dal Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33, in materia di trasparenza, che impone alle pubbliche amministrazioni obblighi di pubblicità, accessibilità e diffusione delle informazioni, anche attraverso strumenti digitali e canali di comunicazione innovativi. In tale contesto, la comunicazione assume un ruolo fondamentale nel rendere effettivo il diritto all'informazione e nel garantire la comprensibilità dei contenuti pubblicati.

Il Piano tiene conto inoltre delle disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005 e successive modificazioni), che promuove l'utilizzo delle tecnologie digitali per migliorare l'efficienza dell'azione amministrativa e la qualità dei servizi offerti ai cittadini, favorendo forme di comunicazione multicanale e interattiva.

In ambito sanitario, la comunicazione istituzionale è strettamente connessa ai principi di equità, universalità e partecipazione, richiamati dalla normativa sul Servizio Sanitario Nazionale e dalla programmazione regionale, nonché alle politiche di promozione della salute e di prevenzione, che richiedono una diffusione capillare e comprensibile delle informazioni.

Alla luce di tale quadro normativo, la ASL Sulcis Iglesiente riconosce la comunicazione come leva strategica di governo e adotta il presente Piano di Comunicazione con l'obiettivo di strutturare un sistema integrato, coerente e flessibile, capace di rispondere alle esigenze informative dei cittadini, di valorizzare l'attività aziendale e di rafforzare il rapporto con il territorio.

Il contesto territoriale e aziendale

La ASL Sulcis Iglesiente opera su un territorio esteso e articolato che comprende 23 Comuni che si estendono su un'area di circa 1499,67 Km². La popolazione di riferimento è di circa 117.000 abitanti, con una distribuzione disomogenea sul territorio e un indice di invecchiamento significativo, in linea con le caratteristiche demografiche regionali.

L'Azienda garantisce l'assistenza sanitaria e sociosanitaria attraverso una rete articolata di strutture ospedaliere, territoriali e distrettuali. Il sistema ospedaliero è costituito da due presidi ospedalieri: l'Ospedale Sirai di Carbonia e l'Ospedale CTO di Iglesias, che rappresentano i punti di riferimento per l'assistenza ospedaliera del territorio e assicurano le funzioni di emergenza-urgenza, degenza e attività specialistiche.

L'organizzazione territoriale si articola inoltre in distretti sanitari, che costituiscono il fulcro dell'assistenza di prossimità e della presa in carico dei cittadini. In particolare si struttura nei Distretti di Carbonia, Iglesias e Isole. I distretti svolgono un ruolo centrale nell'erogazione dell'assistenza primaria, nella continuità delle cure e nell'integrazione sociosanitaria, operando in stretta connessione con i comuni e con il sistema dei servizi sociali.

Con i Dipartimenti inoltre l'Azienda persegue l'obiettivo di promuovere la salute e il benessere della comunità attraverso le attività di prevenzione, la cura e il supporto delle persone con fragilità fisiche o psicologiche o con patologie croniche, la gestione delle dipendenze e la costruzione di percorsi integrati tra ospedale e territorio.

La complessità del territorio, la presenza di realtà insulari e la distribuzione delle strutture sanitarie rendono la comunicazione istituzionale un elemento strategico per garantire un'informazione chiara, coordinata e accessibile, capace di orientare i cittadini nella rete dei servizi e di rafforzare il legame tra la ASL Sulcis Iglesiente e la comunità di riferimento.

Visione e strategia generale

La ASL Sulcis Iglesiente adotta una visione di comunicazione integrata, intesa come un sistema unitario che mette in relazione tutti i canali e i soggetti coinvolti nel processo comunicativo. Ufficio stampa, social media, URP territoriali, comunicazione interna e rapporti con il Terzo Settore non operano come ambiti separati, ma come parti di un unico ecosistema comunicativo.

L'intera attività di comunicazione si fonda su alcuni principi fondamentali: chiarezza, trasparenza, coerenza, accessibilità e affidabilità delle informazioni. Il linguaggio utilizzato è orientato alla comprensione e al rispetto dei diversi pubblici di riferimento.

L'obiettivo è quello di parlare ai cittadini con una voce istituzionale unica, coerente e riconoscibile, capace di informare, orientare e accompagnare l'utenza nella fruizione dei servizi sanitari e sociosanitari.

Obiettivi

Attraverso il presente Piano, la ASL Sulcis Iglesiente intende rafforzare la propria capacità di comunicare in modo corretto, tempestivo ed efficace, migliorando la qualità dell'informazione rivolta ai cittadini e agli stakeholder del territorio.

In particolare, la comunicazione è orientata a:

- migliorare l'immagine complessiva dell'Azienda;
- rendere più riconoscibile la ASL, anche attraverso una comunicazione visiva e grafica coerente;
- favorire una maggiore conoscenza dei servizi, delle attività e delle strutture aziendali;
- valorizzare il lavoro delle persone che operano all'interno dell'Azienda;
- creare canali di dialogo stabili e affidabili con la cittadinanza.
- Creare canali di comunicazione efficaci, accessibili e continuativi
- Migliorare l'immagine aziendale e la percezione dell'ASL Sulcis Iglesiente
- Rendere l'Azienda riconoscibile anche attraverso l'identità visiva e grafica
- Obiettivi specifici
- Valorizzare servizi, attività, reparti e professionisti
- Rafforzare la fiducia dei cittadini
- Favorire la conoscenza dei diritti e dei percorsi di accesso ai servizi
- Contrastare disinformazione e notizie incomplete

Comunicazione integrata: ambiti di intervento

Ufficio Stampa

L'Ufficio stampa svolge un ruolo centrale nella comunicazione istituzionale della ASL Sulcis Iglesiente, occupandosi della diffusione delle informazioni ufficiali e del rapporto con i media locali e regionali. Attraverso comunicati stampa, note informative e supporto alla direzione aziendale, l'Ufficio stampa contribuisce a garantire una comunicazione chiara, coordinata e coerente con gli obiettivi dell'Azienda. In particolare l'Ufficio stampa si occupa delle seguenti attività:

- Redazione e diffusione di comunicati stampa
- Gestione dei rapporti con i media locali e regionali
- Supporto alla direzione aziendale nella comunicazione istituzionale
- Coordinamento dei contenuti informativi con i canali social e il sito web

Gestione e aggiornamento sito aziendale

Un ruolo importante nella comunicazione istituzionale è svolto dalla redazione e gestione dei contenuti sul sito aziendale. Il sito rappresenta la “casa digitale” dell'ASL e costituisce il principale punto di accesso alle informazioni per cittadini, professionisti e stakeholder. La cura dei contenuti non si limita alla pubblicazione di atti e documenti ufficiali, ma include la costruzione di percorsi chiari, comprensibili e aggiornati, capaci di accompagnare il cittadino nella conoscenza dei servizi e nell'accesso alle prestazioni.

In particolare, l'attività di redazione comprende:

- Pubblicazione e aggiornamento di notizie, attività e avvisi,
- Creazione di schede informative e guide pratiche sui servizi sanitari e sociosanitari;
- Organizzazione dei contenuti in modo chiaro, logico e accessibile, con linguaggio comprensibile a tutti;
- Coordinamento con URP, ufficio stampa e social media per garantire uniformità e coerenza delle informazioni;
- Monitoraggio dei contenuti e aggiornamento costante, per mantenere il sito uno strumento affidabile e sempre attuale.

Social media istituzionali

I canali social istituzionali (Facebook, Instagram, LinkedIn) vengono utilizzati come un vero e proprio strumento informativo continuativo, assimilabile a una testata giornalistica aziendale. Non si tratta esclusivamente di canali promozionali, ma di spazi dedicati alla diffusione di informazioni di servizio, alla valorizzazione delle attività sanitarie e alla conoscenza dei reparti, delle strutture e dei professionisti. Attraverso i social, la ASL Sulcis Iglesiente racconta ciò che fa, come lo fa e per chi lo fa, utilizzando un linguaggio accessibile e formati comunicativi contemporanei, inclusi contenuti grafici, video e brevi reel. Contenuti principali:

- Informazioni su servizi, orari, cambiamenti organizzativi
- Attività sanitarie e sociosanitarie
- Presentazione di reparti, strutture e professionisti
- Campagne di prevenzione e promozione della salute
- Video, reel e contenuti visual

Campagne di comunicazione

La ASL Sulcis Iglesiente promuove e realizza campagne di comunicazione mirate a sostenere la prevenzione e la diagnosi precoce, con particolare attenzione agli screening oncologici, alla prevenzione delle patologie croniche, alla sicurezza e alla prevenzione degli incidenti domestici, alla promozione dell'esercizio fisico e in generale di corretti stili di vita. Le attività comunicative sono orientate a garantire un'informazione chiara, accessibile e inclusiva, attraverso strumenti multicanale. E' inoltre previsto il potenziamento della comunicazione sul PNES Programma Nazionale Equità nella Salute, con l'intento di ridurre le disuguaglianze di accesso ai servizi sanitari e raggiungere in modo efficace le fasce di popolazione più vulnerabili.

URP territoriali

Gli URP territoriali di Carbonia (presso la Direzione Generale in via Dalmazia) e Iglesias (presso il Presidio Santa Barbara) rappresentano il principale punto di contatto tra la ASL Sulcis Iglesiente e i cittadini. La loro funzione non si limita alla risposta alle richieste di informazione, ma si estende all'ascolto, all'orientamento e al supporto dell'utenza nell'accesso ai servizi sanitari e sociosanitari. Attraverso l'URP, il cittadino trova un riferimento riconoscibile e qualificato, in grado di accompagnarlo nella comprensione dell'organizzazione aziendale e dei percorsi di cura. Questa integrazione consente di rendere la comunicazione più aderente alle reali esigenze dei cittadini e più efficace nella risposta ai loro bisogni. Deve svolgere pertanto le funzioni di:

- Ruolo attivo nella raccolta dei bisogni informativi dei cittadini

- Raccordo tra cittadini e servizi
- Supporto alla diffusione delle informazioni sul territorio
- Coordinamento con la comunicazione centrale

Comunicazione interna

Una comunicazione esterna efficace non può prescindere da una buona comunicazione interna. La ASL Sulcis Iglesiente considera il proprio personale una risorsa centrale e promuove un flusso informativo interno chiaro e condiviso, finalizzato a rafforzare il senso di appartenenza e a valorizzare il contributo delle persone che operano all'interno dell'Azienda. E' importante in sintesi:

- Migliorare il flusso informativo interno
- Favorire il senso di appartenenza all'Azienda
- Valorizzare il personale come risorsa centrale
- Diffusione di comunicazioni, iniziative e buone pratiche
- Rapporti con il Terzo Settore

Rapporti col Terzo settore

La comunicazione si estende anche al rapporto con il Terzo Settore, riconosciuto come partner strategico nella promozione della salute e nella diffusione delle informazioni sul territorio. Attraverso collaborazioni e iniziative condivise, la ASL Sulcis Iglesiente rafforza il legame con la comunità e favorisce una comunicazione più capillare e partecipata. In breve:

- Collaborazione con associazioni, enti e organizzazioni del territorio
- Co-progettazione di iniziative di comunicazione e sensibilizzazione
- Supporto alla diffusione delle attività condivise

- Rafforzamento della rete territoriale

Identità visiva e comunicazione grafica

Il piano prevede anche lo sviluppo di una comunicazione visiva coerente e riconoscibile, parte integrante dell'identità aziendale. La Comunicazione aziendale cura l'ideazione e la gestione grafica di documenti, brochure, locandine e materiali informativi, utilizzando strumenti accessibili al fine di garantire uniformità grafica, chiarezza dei messaggi e rapidità di produzione. Deve dunque curare le seguenti attività:

- Ideazione e gestione grafica di brochure, locandine, targhe e stampati.
- Utilizzo di strumenti accessibili
- Creazione di format grafici riconoscibili per sito aziendale social e materiali informativi
- Attenzione all'accessibilità e alla chiarezza dei contenuti

Comunicazione video e multimediale

La produzione di contenuti video e multimediali rappresenta uno strumento sempre più importante per raccontare l'attività dell'Azienda in modo diretto ed efficace. L'utilizzo di software open source e di strumenti semplici, come ad esempio CapCut, consente di realizzare video informativi, reel e contenuti divulgativi, valorizzando servizi, progetti e persone. Le attività riguardano dunque principalmente:

- Raccolta di materiale real time
- Produzione di video informativi, reel e altri contenuti divulgativi
- Racconto visivo delle attività aziendali

Sviluppo di canali digitali per l'URP

È previsto lo sviluppo di un sistema digitale multicanale di contatto con l'utenza, volto a integrare e coordinare tutti i canali di comunicazione (sportelli, telefono, email, chat, social e piattaforme digitali), garantendo risposte tempestive, uniformi e accessibili a tutti i cittadini.

Formazione del personale

Per garantire una comunicazione istituzionale efficace, trasparente e coerente con i valori dell'ASL, tutto il personale dei servizi comunicazione, URP e ufficio stampa riceve una formazione mirata alle specifiche competenze di ciascun ruolo.

Un piano flessibile e in evoluzione

Il Piano di Comunicazione della ASL Sulcis Iglesiente è concepito come uno strumento dinamico, suscettibile di aggiornamenti e adattamenti nel tempo. Il monitoraggio delle attività e l'ascolto dei feedback consentiranno di rimodulare strategie e strumenti, in funzione delle esigenze dell'Azienda e dei cittadini.