

☐ originale

☒ copia controllata informatica

☐ copia controllata cartacea

N. _____

☐ copia non controllata

Distribuzione interna a cura del RQ

☐ bozza

Il Presente regolamento descrive e definisce il sistema di gestione della comunicazione esterna adottato dall'AOU Policlinico "G. Rodolico San Marco" di Catania.

Redazione

Thea Giacobbe,

Referente U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Teresa Boscarino,

RQ U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Verifica

Teresa Boscarino,

RQ U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Approvazione

Monica M.A. Castro,

Direttore Amministrativo

Antonio Lazzara,

Direttore Sanitario

Ratifica

Giorgio Giulio Santonocito,

Direttore Generale

Il presente regolamento è la revisione dell'Ed.0 Rev.00 del 16.06.2025, adottato con deliberazione n. 1711 del 28.07.2025, per adeguarlo alla revisione della PQ-01 e per risolvere le non conformità riscontrate dall'Organismo Tecnicamente Accreditante, con particolare riferimento alla definizione delle responsabilità e delle modalità di monitoraggio.

Il presente documento, approvato con Deliberazione DG n°2122 del 04/08/2026 - è una copia controllata informatica solo se acquisito dal sito www.policlinicosanmarco.it. Ne è consentita la stampa solo a fini di consultazione personale. Il supporto cartaceo non costituisce copia controllata.

PREMESSA

Il presente regolamento è stato predisposto al fine di soddisfare il requisito 1A.05.02.01 di cui al D.A. n. 20 del 9 gennaio 2024 *“Semplificazione del sistema dei requisiti generali organizzativi, strutturali e tecnologici per l’esercizio delle attività sanitarie e per l’accreditamento istituzionale e identificazione dei requisiti da applicare e delle evidenze da ricercare in ragione del livello di complessità delle strutture”*.

La comunicazione esterna in un’azienda sanitaria è veicolo di trasmissione di informazioni, incidendo sulle relazioni con i pazienti/caregiver e con gli operatori stessi. rappresenta uno strumento chiave per informare pazienti e familiari sui servizi, sui diritti e sulle modalità di partecipazione al percorso di cura rappresentando, al contempo, un’opportunità per promuovere l’*empowerment* e la corresponsabilizzazione del cittadino-paziente nella gestione della propria salute.

I documenti del Sistema di Gestione per la Qualità sono stati elaborati cercando di tenere conto dei punti vista di tutte le parti interessate e di conciliare ogni aspetto controverso, per rappresentare il reale stato dell’arte della materia ed il necessario grado di consenso.

I documenti del Sistema di Gestione per la Qualità sono riesaminati, quando necessario, e comunque entro tre anni dalla data di emissione, e distribuiti in forma controllata in nuove edizioni o revisioni.

Chiunque ritenesse, a seguito dell’applicazione del presente regolamento, di poter fornire suggerimenti per il suo miglioramento o per un suo adeguamento allo stato dell’arte in evoluzione è pregato di inviare i propri contributi all’U.O. per la Qualità e Rischio Clinico all’indirizzo: **qualita.rischioclinico@policlinico.unict.it**, che li terrà in considerazione per l’eventuale revisione della stessa.

INDICE

PREMESSA	3
INTRODUZIONE	7
1 SCOPO	8
2 CAMPO DI APPLICAZIONE	8
3 RIFERIMENTI	8
4 TERMINI E DEFINIZIONI	9
4.1 Acronimi	10
5 RESPONSABILITA'	10
6 MODALITÀ OPERATIVE DI COMUNICAZIONE ESTERNA	11
6.1 Presa in carico e gestione di tutte le segnalazioni degli utenti (reclami, rilievi, suggerimenti ed elogi)	11
6.2 Valutazione Customer Satisfaction	11
6.3 Aggiornamento Sito Web Aziendale	11
6.4 Redazione e aggiornamento Carta dei Servizi	12
6.5 Aggiornamento segnaletica	12
6.6 Redazione strumenti informativi sintetici.....	12
6.7 Rapporti con le Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli Utenti.....	13
6.8 Info Point.....	13
6.9 Campagne di sensibilizzazione e comunicazione.....	13
7 MONITORAGGIO	14
8 DOCUMENTI RICHIAMATI	14

INTRODUZIONE

L’AOU Policlinico “G. Rodolico – San Marco” di Catania riconosce alla comunicazione esterna una funzione trasversale che si estende a tutti i livelli aziendali e che richiede competenze e responsabilità diffuse al fine di:

- Migliorare l’accoglienza, facilitando l’accesso e garantendo il diritto all’informazione, contribuendo al superamento delle barriere di informazione e di accesso dei cittadini ai servizi aziendali, promuovendo e la qualità relazionale attraverso l’ascolto attivo, la semplificazione delle procedure e la formazione del personale a contatto con il pubblico;
- Prevenire i disservizi, assicurando un’informazione immediata, costante ed aggiornata in tempo reale circa le novità organizzative, normative e logistiche inerenti i servizi erogati utilizzando i feedback ricevuti per migliorare le procedure interne;
- Ottimizzare l’efficienza e l’efficacia dei servizi attraverso il miglioramento dell’appropriatezza del ricorso alle prestazioni sanitarie;
- Favorire il dialogo e promuovere le informazioni in tema di salute, stili di vita, appropriatezza e sicurezza, rivolta agli stakeholder, agli interlocutori istituzionali, agli organismi di rappresentanza di interessi diffusi (volontariato, organizzazioni sindacali, ecc).

Il ruolo di facilitazione della comunicazione istituzionale tra l’utente e l’amministrazione, attraverso diversi strumenti, è affidato all’U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione, in Staff alla Direzione Generale. L’U.O. cura, inoltre, i rapporti con il Comitato Consultivo Aziendale (CCA), la Rete Civica della Salute (RCS) e le Organizzazioni di Volontariato.

1

SCOPO

Il presente regolamento ha lo scopo di descrivere tutte le attività relative alla gestione della comunicazione esterna verso cittadini e pazienti singoli o associati.

Il regolamento ha inoltre la finalità di rappresentare lo strumento per la prevenzione dei disservizi.

2

CAMPO DI APPLICAZIONE

Il regolamento si applica in tutta l'organizzazione aziendale dell'A.O.U.P. "G. Rodolico — San Marco" di Catania.

3

RIFERIMENTI

L. 7 agosto 1990, n. 241, e s.m.i. "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";

D. Lgs. 502/1992 "Riordino della disciplina in materia sanitaria"

D. Lgs. 3 febbraio 1993, n. 29 Razionalizzazione della organizzazione delle Amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego, a norma dell'articolo 2 della legge 23 ottobre 1992, n. 421, all'art.12; (ora art.11 d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165)

D. Lgs. 7 dicembre 1993, n. 517 "Modificazioni al decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, recante riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421";

DPCM 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

DPCM 19 maggio 1995 Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari";

Legge 7 giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni",

Decreto Presidente Repubblica 21 settembre 2001, n. 422. Regolamento recante norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi;

Direttiva 7 febbraio 2002 "Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";

Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali, recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE)"

Legge regionale 14 aprile 2009, n. 5, recante "Norme per il riordino del Servizio sanitario regionale";

DPCM 22 luglio 2011 "Comunicazioni con strumenti informatici tra imprese e P.A. ai sensi dell'art.5 bis del Codice dell'Amministrazione digitale, di cui al Decreto Legislativo n.82705 e successive modificazioni";

Legge 7 agosto 2012 n.134 di conversione, con modifiche, del Decreto Legge 22 giugno 2012 n. 83 "Misure urgenti per la crescita del Paese", che istituisce l'Agenzia per l'Italia digitale;

D.A. n. 2800 del 27 dicembre 2012 - Istituzione Rete dei referenti per la comunicazione in seno alle Aziende sanitarie del S.S.R.;

D.A. n. 2511 del 30 dicembre 2013 - Approvazione delle Linee guida per la stesura del Piano di comunicazione aziendale;

Patto per la salute 2014-2016, giusta intesa, ai sensi dell'art. 8, comma 6, della legge 5 giugno 2003, n. 131, della Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano e Regioni Rep. n. 82/CSR del 10 luglio 2014;

Regolamento (U E) 679/2016 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016: Regolamento generale sulla protezione dei dati

Decreto del Presidente della Regione n. 530/Gab dell'11 marzo 2021, con il quale è stato adottato il "Piano triennale per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza - Aggiornamento 2021-2023 della Regione Siciliana";

D.A. del 15 Aprile 2021 che ravvisa la necessità che le Strutture del SSR recepiscono l'allegato "Piano Regionale di Comunicazione per la Salute 2021", allo scopo di uniformare le azioni di promozione della salute, informazione e sensibilizzazione su tutto il territorio nazionale;

D.A. 9 gennaio 2024 n.20 "Semplificazione del sistema di requisiti generali organizzativi, strutturali e tecnologici per l'esercizio delle attività sanitarie e per l'accreditamento istituzionale e identificazione dei requisiti da applicare e delle evidenze da ricercare in ragione del livello di complessità delle strutture";

Norma UNI EN ISO 9000:2015 “Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologia”

Norma UNI EN ISO 9001:2015 “Sistemi di gestione per la qualità — Requisiti”

Norma UNI ISO 7101:2024 “Gestione delle organizzazioni sanitarie”

4

TERMINI E DEFINIZIONI

Approvazione	Autorizzazione all'applicazione del documento e definizione della data di entrata in vigore; prevede la valutazione dell'adeguatezza dei contenuti tecnico-operativi dei documenti e della conformità degli stessi alla normativa cogente.
Archiviazione	Conservazione codificata del documento
Customer Satisfaction	Grado di soddisfazione degli utenti
Documento	Informazioni con il loro mezzo di supporto
Empowerment	Processo mediante il quale individui o gruppi acquisiscono consapevolezza, competenze e controllo sulle decisioni che riguardano la propria vita e salute.
Governance Duale	Modello organizzativo che integra gestione aziendale e partecipazione civica, coinvolgendo cittadini e loro rappresentanze nei processi decisionali e di miglioramento dei servizi sanitari.
Modulo	Documento prestampato di registrazione di attività o di eventi
Procedura	Modo specificato per svolgere un processo
Utenti	Tutte le persone che a vario titolo (pazienti, familiari, caregiver, ecc) usufruiscono dei servizi dell'Azienda o i loro rappresentanti (associazioni di volontariato, enti, operatori sanitari, studi legali, ecc)

4.1

Acronimi

AGID	Agenzia per l'Italia Digitale
A.O.U.P	Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico
CCA	Comitato Consultivo Aziendale
Dir/Resp S.C	Direttore/Responsabile della Struttura coinvolta
PS	Pronto Soccorso
PSN	Piano Sanitario Nazionale
PSR	Piano Sanitario Regionale
RCS	Rete Civica della Salute
UOC	Unità Operativa Complessa
UOS	Unità Operativa Semplice
U.R.P	Ufficio Relazioni con il Pubblico
W3C	World Wide Web Consortium

5

RESPONSABILITA'

Attività	Direzioni Mediche di Presidio	Direttori UU.OO.	Referenti pubblicazione	U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione	UOS Educazione alla Salute
Presa in carico e gestione di tutte le segnalazioni (reclami, rilievi, suggerimenti ed elogi)				R	
Valutazione della qualità dell'assistenza "Customer Satisfaction"				R	
Aggiornamento Sito Web Aziendale	R		R	R	
Redazione e aggiornamento Carta dei Servizi	R			R	
Aggiornamento segnaletica	R			R	
Redazione strumenti informativi sintetici				R	

Rapporti con le Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli Utenti	R			R	
Infopoint	R	R			
Campagne di sensibilizzazione e comunicazione				R	R

Legenda: R: Responsabilità

6 MODALITÀ OPERATIVE DI COMUNICAZIONE ESTERNA

6.1 Presa in carico e gestione di tutte le segnalazioni degli utenti (reclami, rilievi, suggerimenti ed elogi)

L’UOS Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione comprende nella propria articolazione l’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che rappresenta uno strumento strategico e qualificante del sistema di comunicazione aziendale, individuato dalla normativa attuale come struttura specifica dedicata alle attività di comunicazione e relazioni con il pubblico.

L’URP, oltre a garantire la presa in carico e la gestione di tutte le segnalazioni (reclami, rilievi, suggerimenti ed elogi) ricevute attraverso i diversi canali messi a disposizione degli utenti, le cui modalità di gestione sono descritte nella procedura PO-CIU-4 “*Gestione di reclami, rilievi, suggerimenti ed elogi*”, assicura al pubblico un’informazione chiara e completa sui servizi, le strutture, le funzioni, i procedimenti e il funzionamento dell’Azienda Ospedaliera.

Le segnalazioni degli Utenti raccolte dall’ URP trimestralmente rappresentano uno strumento fondamentale per la prevenzione dei disservizi e il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

L’analisi delle segnalazioni possono identificare tempestivamente criticità e aree di miglioramento, intervenendo prima che si traducano in disfunzioni strutturali o situazioni di disagio prolungato. Questo approccio proattivo consente di adottare misure correttive efficaci e di prevenire il ripetersi di disservizi.

6.2 Valutazione Customer Satisfaction

Il monitoraggio della qualità percepita dagli utenti rappresenta una condizione indispensabile per costruire indicatori di misurazione e verifica della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti, attivando un meccanismo virtuoso che collega la valutazione delle eventuali criticità emerse al miglioramento della qualità dell’assistenza erogata; L’A.O.U. avvia con cadenza annuale una rilevazione della qualità percepita (Indagine di *Customer Satisfaction*), le cui modalità operative sono descritte nella procedura PO-CIU-1 “*Valutazione della Customer Satisfaction*” elaborata dall’UOS Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione.

I risultati dell’indagine, elaborati in un Report, vengono utilizzati, unitamente alla reportistica dell’U.R.P., per attuare azioni di miglioramento.

6.3 Aggiornamento Sito Web Aziendale

L’Azienda cura la comunicazione esterna attraverso il sito web aziendale (www.policlinicorodolicosanmarco.it) che consente la ricerca di informazioni da parte dei cittadini. Il sito web aziendale rappresenta uno spazio virtuale attraverso cui l’Azienda si presenta in modo chiaro e coerente, illustrando i servizi offerti e contribuendo a rafforzare la percezione positiva della propria immagine istituzionale. Questo strumento favorisce una

conoscenza immediata e accessibile delle attività e dei servizi erogati, grazie all'utilizzo di un linguaggio adeguato e alla possibilità di effettuare ricerche tramite parole chiave, facilitando così la reperibilità delle informazioni.

Il sito web è realizzato nel rispetto delle Linee guida AGID (Agenzia per l'Italia Digitale) in materia di usabilità, accessibilità e trasparenza, al fine di garantire un'informazione chiara, aggiornata e facilmente fruibile da tutti i cittadini, inclusi quelli con disabilità.

La struttura del sito web si articola in sezioni collegate tra loro e rispetta gli standard del W3C (World Wide Web Consortium), l'organismo internazionale che definisce le regole tecniche per garantire che i siti internet siano accessibili, compatibili e funzionanti correttamente su tutti i browser e dispositivi.

In particolare, nell'Home page del sito web gli utenti potranno conoscere in tempo reale l'affluenza dei pazienti in osservazione presso i due Pronto Soccorso (PO G. Rodolico e PO San Marco) divisi per quelli in attesa, già in trattamento e coloro che si trovano in OBI (Osservazione Breve Intensiva), a seconda del codice di gravità e di codice di priorità attribuito a ciascuno di loro al triage.

L'aggiornamento del sito web aziendale è un processo dinamico condiviso fra l'U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione, che assume un ruolo di coordinamento, la Direzione strategica che cura le sezioni prevalentemente di carattere sanitario, l'Ufficio Stampa per la pubblicazione dei comunicati stampa e delle news. Inoltre, sono stati individuati per ogni Settore, referenti abilitati alla gestione di contenuti di diretta competenza.

6.4

Redazione e aggiornamento Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi Aziendale, come previsto dal D.P.C.M. del 19 maggio 1995, è un importante strumento di comunicazione e dialogo tra Cittadini e l'organizzazione sanitaria, enuncia la missione ed i valori dell'Azienda, descrive i servizi offerti e le modalità per accedervi ed esprime l'impegno a garantire prestazioni che soddisfino le esigenze e le aspettative degli Utenti.

La Carta dei Servizi è un documento dinamico che evolve con il mutare delle esigenze degli Utenti e dell'offerta sanitaria, permettendo di offrire un servizio sempre più vicino alle aspettative delle persone, dimostrando l'impegno dell'Azienda a tutelare i diritti dei Cittadini medesimi e a migliorare la qualità delle prestazioni.

Altro obiettivo fondamentale della Carta dei Servizi è quello di comunicare l'impegno verso il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate e la tutela della salute e del benessere del Cittadino, ponendo al centro la sua dignità e i suoi diritti. La definizione di standard e di indicatori dei processi dei servizi erogati ed il loro monitoraggio consente l'adattamento costante dell'organizzazione aziendale alle esigenze degli Utenti. Ogni Cittadino, infatti, ha la possibilità di esprimere osservazioni, presentare reclami o fornire suggerimenti riguardo ai servizi ricevuti. La redazione della Carta dei Servizi e l'aggiornamento della stessa è un processo condiviso dall'U.O.S. Comunicazione Istituzionale Umanizzazione con la Direzione Strategica, con le Unità Operative e con il Comitato Consultivo in rappresentanza delle associazioni degli utenti.

6.5

Aggiornamento segnaletica

L'Azienda adotta una segnaletica interna ed esterna coerente e uniforme, che garantisce una comunicazione chiara, intuitiva e inclusiva, utilizzando caratteri, simboli, icone e frecce facilmente comprensibili e ben visibili anche a distanza.

La segnaletica rappresenta uno strumento fondamentale di orientamento e supporto per gli utenti che, a vario titolo, interagiscono con le strutture dei due Presidi Ospedalieri. L'aggiornamento periodico delle informazioni riportate sulla segnaletica è curato dalla Direzione strategica.

6.6

Redazione strumenti informativi sintetici

Tra gli strumenti di comunicazione esterna rivestono particolare importanza le schede informative sintetiche, redatte dall'U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione e pubblicate sul sito web aziendale nella sezione dedicata all'utenza.

I contenuti degli strumenti informativi sintetici sono elaborati in collaborazione e condivisi con le Unità Operative di volta in volta interessate, al fine di garantirne correttezza, aggiornamento e coerenza con i servizi erogati.

6.7 Rapporti con le Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli Utenti

L'Azienda assicura la partecipazione dei cittadini/utenti, anche tramite le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti, alle fasi di programmazione delle attività, di valutazione della qualità dei servizi. La partecipazione del ruolo dei cittadini viene garantita anche tramite il Comitato Consultivo.

I Comitati Consultivi Aziendali (CCA) sono organismi istituzionali delle Aziende Sanitarie della Regione Siciliana, istituiti, in modo innovativo, dalla riforma della sanità regionale (articolo 9, commi 8 e 9 della Legge Regionale 14 aprile 2009, n. 5). I CCA sono composti dalle Organizzazioni e Associazioni di rappresentanza degli Utenti e degli Operatori del settore sanitario e socio-sanitario; operano - a titolo gratuito - in modo collegiale ed indipendente per svolgere una funzione istituzionale di “*governance duale*” - gestione aziendale e controllo civico in alleanza - rivolta all’interesse generale dell’AOU.

Il Comitato esprime infatti pareri non vincolanti e formula proposte in ordine agli strumenti di programmazione sanitaria ed alle materie richiamate nella citata legge regionale., offre il suo contributo per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti e condivide il processo di aggiornamento della Carta dei Servizi aziendale.

L’UOS Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione cura i rapporti con le associazioni e con il CCA.

6.8 Info Point

All’interno dei padiglioni di due PP.OO., gli Info Point rappresentano un punto di riferimento essenziale per l’accoglienza e l’orientamento dell’utenza. Questi sportelli informativi sono pensati per fornire assistenza immediata a cittadini e pazienti, aiutandoli a individuare correttamente servizi, reparti, ambulatori e uffici, facilitando così l’accesso alle prestazioni sanitarie e amministrative.

6.9 Campagne di sensibilizzazione e comunicazione

Nel rispetto dei temi di sensibilizzazione sanitaria proposti dal Ministero della Salute e di quanto previsto dall’Assessorato Regionale alla Salute, attraverso i Piani sanitari Nazionale e Regionali (PSN, PSR) l’AOU con azione di coordinamento e gestione dell’U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione, cura l’informazione sanitaria ai cittadini/pazienti, mediante un’apposita pagina creata all’interno del sito web aziendale denominata “Sanità regionale informa” (<https://www.policlinicorodolicosanmarco.it/link-utili/sanit-regionale-informa/>)

Le campagne di comunicazione e sensibilizzazione rivestono un ruolo centrale nelle politiche di sanità pubblica, con l’obiettivo di informare e coinvolgere attivamente i cittadini su temi di rilevanza sanitaria e sociale.

Queste iniziative mirano a promuovere comportamenti responsabili, ad aumentare la consapevolezza rispetto a specifiche problematiche di salute e a valorizzare i servizi offerti dal sistema sanitario regionale, rendendoli più accessibili e comprensibili all’intera popolazione e sono promosse dall’UOS Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione, anche in collaborazione con l’UOS Educazione alla Salute.

7

MONITORAGGIO

Dimensione della qualità	Fattore Qualità	Indicatore	Standard
Organizzativa	Completezza Rintracciabilità	n. segnalazioni dell'utenza sulla mancanza o sull'errore dell'informazione presente sul sito web/ n. totale segnalazioni ricevute	< 8%/anno
Organizzativa	Completezza Rintracciabilità	Revisioni per aggiornamento della Carta dei servizi/ totale richieste di aggiornamento di servizi e prestazioni pervenute dalle unità operativa	< 5% /anno

L'attività di monitoraggio è svolta dall'UOS Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione attraverso un report semestrale.

8

DOCUMENTI RICHIAMATI

PO-CIU-1 "Valutazione della Customer Satisfaction"

PO-CIU-4 "Gestione di reclami, rilievi, suggerimenti ed elogi"

Indice di revisione	Motivo della revisione	Data
Ed. 00 Rev. 00	Emissione	16.06.2025
