

SOMMARIO

INTRODUZIONE.....	3
LA <i>MISSION</i> SUL TERRITORIO	5
IL PIANO INTEGRATO DELLA COMUNICAZIONE AZIENDALE.....	9
OBIETTIVI E FINALITÀ.....	10
LA COMUNICAZIONE SANITARIA, ISTITUZIONALE E L'IDENTITÀ VISIVA DELL'ASP BASILICATA	11
LA COMUNICAZIONE INTERNA	14
LA STRUTTURA DELLA COMUNICAZIONE E LE RETI PER COMUNICARE.....	17
L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	19
L'UFFICIO STAMPA	22
GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE: LA POSTA ELETTRONICA	24
GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE: LA RETE INTRANET.....	25
GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE: I SOCIAL MEDIA.....	26
LA CARTA DEI SERVIZI	28
IL BILANCIO SOCIALE.....	30

INTRODUZIONE

Il percorso di cura del cittadino assume appropriata declinazione attuativa allorché lo stesso ha la possibilità di fruire in maniera consapevole di una Sanità 'in rete', stabilmente connessa con l'esterno ed in grado di offrire all'utente un utile strumento conoscitivo, accessibile in qualsiasi momento.

La comunicazione, dunque, rappresenta una leva strategica per lo sviluppo delle "politiche per la salute", favorendo un virtuoso processo di collaborazione tra cittadini e servizi sanitari, propedeutico alla realizzazione di un Sistema Sanitario che sia in grado di rispondere sempre meglio ai bisogni di salute della collettività.

In mancanza di una comunicazione completa e tempestiva non c'è reale conoscenza nonché, effettiva tutela dei fondamentali diritti di trasparenza, accesso ed equità, costituzionalmente protetti.

La Sanità del terzo millennio ha dalla sua parte i nuovi strumenti di comunicazione digitale, che consentono di raggiungere agevolmente e velocemente l'utente, mediante i novelli canali di informazione che viaggia tramite il *web*.

Secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità, l'**empowerment** "è un processo dell'azione sociale attraverso il quale le persone, le organizzazioni e le comunità acquisiscono competenza sulle proprie vite, al fine di cambiare il proprio ambiente sociale e politico per migliorare l'equità e la qualità di vita."

La comunicazione sanitaria, pertanto, si pone come essenziale obiettivo quello di accrescere le competenze indispensabili affinché i cittadini, i pazienti e i professionisti siano attivamente coinvolti - come singoli, come organizzazioni e come comunità - nelle decisioni che afferiscono alla propria salute ed alla pianificazione, gestione e valutazione dei Servizi Sanitari.

La partecipazione e il coinvolgimento di cittadini, pazienti e professionisti, sono, dunque, determinanti per accrescere i valori di efficacia delle cure, di equità nell'uso delle risorse e la sostenibilità dei servizi sanitari regionali.

Inoltre, la comunicazione, quale strumento preordinato a motivare, valorizzare e coinvolgere ogni singolo operatore dell'Azienda Sanitaria, costituisce anche una componente essenziale per il benessere organizzativo nonché una leva indispensabile per l'attivazione di un ciclo virtuoso che, partendo dall'aumento della soddisfazione degli operatori, genera incremento nella qualità dei servizi e, di conseguenza, rafforza il gradimento dei predetti servizi, da parte dei cittadini/utenti i quali, pertanto, riconoscendo le competenze e la professionalità degli operatori, genera ulteriore benessere organizzativo.

Per di più, lo sviluppo della comunicazione e lo sviluppo organizzativo rappresentano due forme di sviluppo strategico tra loro fortemente connesse da un principio di causalità circolare, in base al quale lo sviluppo organizzativo determina sviluppo quantitativo e qualitativo della comunicazione, mentre, al tempo stesso, lo sviluppo della comunicazione stimola lo sviluppo organizzativo.

La comunicazione, infatti, sia verso l'interno che verso l'esterno, implica un adeguato livello di cooperazione dei diversi settori organizzativi e innesca forme di scambio e condivisione che favoriscono l'innovazione dei comportamenti organizzativi e della struttura, anche molto rilevanti.

La comunicazione rappresenta, altresì, una forma di responsabilità diffusa all'interno dell'azienda, in quanto è necessariamente riconducibile a tutti i soggetti presenti nell'organizzazione, a qualsiasi livello e non soltanto alle "strutture apicali" della stessa. Ne deriva, dunque, l'inscindibilità della comunicazione all'interno e all'esterno dell'organizzazione, atteso che i processi di comunicazione con l'esterno possono essere efficaci ed efficienti solo se lo sono all'interno dell'organizzazione.

Per un'azienda sanitaria pubblica, al servizio della comunità, la comunicazione si inserisce come collegamento tra sistema e cittadino, favorendone la partecipazione attiva e rafforzando la capacità dell'utente di effettuare scelte consapevoli rispetto alla propria salute.

Pertanto, l'ASP Basilicata nel suo complesso, a tutti i livelli, è chiamata ad impegnarsi nel miglioramento continuo dei processi comunicativi e nel rendere i servizi sempre più trasparenti e accessibili, anche per facilitare un dialogo costruttivo con coloro i quali ne usufruiscono.

In definitiva un'adeguata strategia comunicativa costituisce un prezioso ed indispensabile strumento per addivenire ad utili azioni di promozione e prevenzione della salute.

LA MISSION SUL TERRITORIO

La Asp Basilicata declina le proprie competenze funzionali su un territorio costituito da 100 comuni, ricadenti nella Provincia di Potenza e suddivisi in sei ambiti distrettuali (Potenza, Val d'Agri, Senise, Lauria, Melfi e Venosa), nei quali insistono gli ospedali di Venosa, Lauria, Maratea e Chiaromonte, oltre a tutte le strutture che garantiscono assistenza sanitaria territoriale, mediate i ventisei Poliambulatori ed i servizi di prevenzione.

L'Azienda si estende su un territorio di 6.545 Km quadrati, servendo una popolazione di 346.475 abitanti (dati al 01.01.2024): il Distretto della Salute più vasto è quello di Potenza e area del potentino con 146.666 abitanti, mentre quello più piccolo è il Distretto del Senise con appena 22.114 abitanti.



Stando ai dati Istat, c'è una lieve prevalenza di donne nel territorio provinciale di riferimento, essendo queste 175.621 (50,7% della popolazione residente) contro 170.854 maschi e l'età media è di 47,4 anni. In provincia di Potenza il tasso di mortalità è pari al 13,8 per mille.

I comuni di montagna, litoranei ed interni subiscono il maggior decremento di popolazione e presentano una struttura per età più avanzata. Gli stranieri censiti nell'ambito del territorio lucano al 31/12/2022 sono 24.211 (+2.027 rispetto al 2021), corrispondente al 4,5% della popolazione regionale:

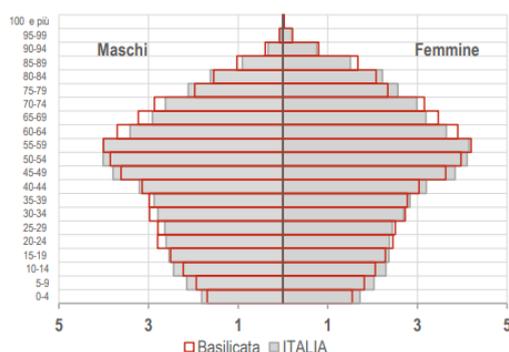
PROVINCE	Popolazione censita al 1° gennaio	Saldo naturale	Saldo migratorio interno	Saldo migratorio estero	Aggiustamento statistico*	Acquisizioni cittadinanza italiana	Saldo totale	Popolazione censita al 31 dicembre	Composizione %
Matera	11.143	120	-260	1.549	-46	-181	1.182	12.325	50,9
Potenza	11.041	71	-181	1.682	-167	-560	845	11.886	49,1
BASILICATA	22.184	191	-441	3.231	-213	-741	2.027	24.211	100,0
ITALIA	5.030.716	43.210	-	285.816	-4.685	-213.716	110.625	5.141.341	-

Essi provengono da 137 Paesi, prevalentemente da Romania (29,8%), Albania (10,8%) e Marocco (7,9%). Più di un terzo della popolazione trapiantata nella Provincia (33,9%) vive nei comuni con popolazione tra 1.001 e 5.000 abitanti e poco meno di un quarto (23,1%) nei due comuni (Potenza e Matera) con popolazione tra 50.001 e 100.000 abitanti.

POPOLAZIONE CENSITA AL 2022

PROVINCE	Popolazione censita al 31.12.2022			Composizione %
	Maschi	Femmine	Totale	
Matera	94.331	96.771	191.102	35,5
Potenza	170.854	175.621	346.475	64,5
BASILICATA	265.185	272.392	537.577	100,0
ITALIA	28.814.832	30.182.369	58.997.201	-

PIRAMIDE ETA' RESIDENTI IN BASILICATA



INDICATORI DI STRUTTURA DELLA POPOLAZIONE PER PROVINCIA- CENSIMENTO 2022

PROVINCE	Età media	Indice di vecchiaia	Indice di dipendenza strutturale	Indice di dipendenza strutturale anziani	Indice di struttura della popolazione attiva
Matera	46,4	206,6	56,4	38,0	133,1
Potenza	47,4	228,9	56,7	39,5	141,3
BASILICATA	47,0	220,6	56,6	39,0	138,3
ITALIA	46,4	193,1	57,4	37,8	142,9

I sei Distretti dell'ASP Basilicata rappresentano il punto di riferimento dell'Assistenza Primaria, inglobando le funzioni assolve dai Medici di Medicina Generale e dai Pediatri di Libera Scelta (suddivisi per Area Centro-Nord comprendente i Distretti di Potenza/Melfi/Venosa e Area Sud comprendente i Distretti di Lauria/Senise/ Villa d'Agri), i servizi di Continuità Assistenziale notturna e festiva, l'Assistenza Farmaceutica, l'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) e quella Semiresidenziale e Residenziale, l'Assistenza Integrativa (con fornitura di prodotti o presidi) e l'Assistenza Protetica.

POTENZA Direttore Dr. Sergio M. Molinari	VAL D'AGRI Direttore ff. Dr. Antonio Sanichico	SENISE Direttore Dott.ssa Raffaella Petruzzelli
LAURIA Direttore ff. Dott. Alberto Dattola	MELFI Direttore ff. Dott.ssa Rosa Giannone	VENOSA Direttore ff. Dott.ssa Rosa Giannone

Ai Distretti è affidata l'integrazione socio-sanitaria a livello zonale, i quali operano sul versante dei servizi interfacciandosi con gli Ambiti Socio

Assistenziali degli Enti locali di riferimento per garantire agli utenti una risposta completa ed appropriata, sia sotto il profilo sanitario che dal punto di vista socio-assistenziale.

Afferisce anche alla competenza dell'ASP Basilicata la gestione del D.E.U.

- Dipartimento di Emergenza e Urgenza-118, che garantisce il soccorso su tutta la Regione, servendo oltre ai 100 comuni della provincia di Potenza anche i 31 comuni della provincia di Matera. Il Deu-118 è un Dipartimento preposto all'organizzazione e alla promozione delle attività di prevenzione primaria in ambiente di vita e di lavoro.



Rientrano nelle competenze funzionali dell'Azienda altresì la gestione del **Dipartimento di Salute**



Mentale con le sue branche specialistiche di riferimento (Psichiatria, Spars - Strutture psichiatriche aziendali residenziali e semiresidenziali, Ser. D - Servizio per le dipendenze, Centro Alcolologico 'L. Viola', Centro Disturbi Alimentari 'G. Gioia'), la Specialistica Ambulatoriale, i Servizi di Prevenzione con i Dipartimenti di Prevenzione Collettiva Salute Umana e Prevenzione Sanità e Benessere Animale.



L'Azienda Sanitaria Locale di Potenza ha tra le proprie competenze pure la gestione di quattro delle sei **COT (Centrali Operative Territoriali)** previste dal Decreto del Ministero della Salute n. 77 del 23 maggio 2022 ed istituite formalmente sul territorio regionale con Delibera della Giunta Regionale di Basilicata n. 948 del 30 dicembre 2022, afferente

all'approvazione del Piano Operativo Territoriale, quale provvedimento generale di programmazione dell'assistenza sanitaria territoriale. L'Asp Basilicata con **D.D.G. n. 266 del 28 marzo 2024**, ha disposto l'avvio effettivo delle attività in capo alle Centrali Operative Territoriali, con decorrenza dal 1° agosto 2024 nei comuni di Venosa, Lagonegro e Villa d'Agri di Marsicovetere.

Entro la corrente annualità sarà attivata anche la COT di Potenza.

Dette strutture lavorano in raccordo sinergico, con l'obiettivo primario di mettere il cittadino/utente al centro della loro attività.

Le strutture di raccordo del sistema sanitario, inoltre, saranno integrate con la presenza di tre ospedali di comunità, di 13 case della comunità e di sei grandi apparecchiature sanitarie dislocate nei Presidi Ospedalieri Distrettuali di Lauria, Venosa, Chiaromonte e nei Poliambulatori di Sant'Arcangelo e Potenza.

IL PIANO INTEGRATO DELLA COMUNICAZIONE AZIENDALE

Il Piano della Comunicazione Aziendale è un documento strategico particolarmente rilevante che traccia in modo dettagliato ed appropriato gli obiettivi, i messaggi chiave, i canali e le attività di comunicazione da mettere in campo per il periodo di riferimento.

Esso è sostanzialmente indirizzato, oltre che a programmare e coordinare tutte le predette azioni afferenti alla comunicazione esterna ed interna dell'Azienda, a condividere e rendere parte attiva nelle strategie aziendali il personale e gli *stakeholders* dell'ASP.

Ulteriormente, va evidenziato che la tendenza a rendere sempre più trasparente l'operato della Pubblica Amministrazione, sviluppatasi già a partire dal dopoguerra con una serie di provvedimenti normativi, poi proseguita con le norme sull'accesso ai documenti amministrativi (legge n. 241 del 7 agosto 1990), sino a giungere al recente decreto legislativo n. 33 del 14 marzo 2013, ha imposto degli obblighi puntuali per tutte le amministrazioni pubbliche, preordinati alla conoscibilità via web di una grande varietà di informazioni.

Comunicare con efficienza ed appropriatezza, dunque, significa innescare un importante ciclo virtuoso che influenza notevolmente le *performance* organizzative e individuali degli operatori ASP nonché, incidere profondamente sul miglioramento della percezione dei livelli di qualità ascrivibili ai servizi aziendali dagli utenti e, in definitiva, sul livello di soddisfazione degli stessi.

OBIETTIVI E FINALITÀ

Il Piano Integrato per l'etica della comunicazione pubblica 2024/2026 è strettamente legato a quelli che sono gli obiettivi strategici di programmazione delle attività e di miglioramento dell'Organizzazione, tracciati dalla Direzione dell'ASP Basilicata.

I "pilastri valoriali" sui quali il Piano si erge, fanno leva sui seguenti obiettivi:

- ❖ **sviluppo** di una comunicazione coerente, costante, coordinata ed integrata, sia verso l'interno che verso l'esterno;
- ❖ **gestione** tempestiva della comunicazione dedicata all'utenza esterna, attraverso gli organi di informazione e mediante gli altri interlocutori istituzionali;
- ❖ **ottimizzazione** dei costi e dell'impiego di risorse finanziarie, attraverso la pianificazione e il monitoraggio delle attività di comunicazione **utilizzando le risorse umane già presenti**.

Le finalità sottese al piano in parola sono enucleabili secondo le seguenti principali linee di sviluppo:

- **ricercare** un rapporto privilegiato con il cittadino/utente;
- **essere al passo** con la rapida evoluzione della domanda di servizi sanitari, che implica risposte sempre più precise e personalizzate;
- **coniugare** nel modo migliore possibile gli obiettivi di salute con le esigenze di contenimento della spesa, attraverso una comunicazione che renda partecipi e "corresponsabili" tutti gli *stakeholders* aziendali;
- **salvaguardare** la centralità del cittadino/utente;
- **porre la massima attenzione** alla risorsa umana aziendale, da sviluppare e motivare;
- **valorizzare** la qualità delle prestazioni sanitarie erogate, in un'ottica di miglioramento continuo.

LA COMUNICAZIONE SANITARIA, ISTITUZIONALE E L'IDENTITÀ VISIVA DELL'ASP BASILICATA

Nelle Aziende Sanitarie la comunicazione pubblica assume propedeuticamente e preliminarmente le caratteristiche della "comunicazione per la salute", essendo soprattutto preordinata a informare circa i servizi e le prestazioni offerte, nei vari percorsi assistenziali, della prevenzione, della diagnosi, della cura e della riabilitazione.

Pertanto, la comunicazione sanitaria rivolta verso l'utenza esterna assume frequentemente la funzione strategica di "social advertising", essendo segnatamente mirata ad offrire notizie aggiornate riguardanti la sfera salutistica.

Tale comunicazione è impiegata in modo ricorrente per promuovere le campagne di sensibilizzazione e di conoscenza, da parte dei pazienti, circa i percorsi socio-sanitari offerti dall'ASP Basilicata a sostegno della prevenzione di patologie, quali ad esempio: "Educazione alla Salute", "Giornata Mondiale Alzheimer", "Giornata Mondiale dell'Obesity Day", "Giornata Nazionale del Focchetto Lilla", "Ottobre Rosa", "Race For The Cure", "Giornata Mondiale per la lotta alla droga".

Detta tipologia di comunicazione costituisce essenza del richiamato strumento di **empowerment** affinché, le persone, le organizzazioni e le comunità acquisiscano competenza sulle proprie vite e le impieghino per cambiare il proprio ambiente sociale e politico nonché, per migliorare l'equità e la qualità di vita.

Secondo la prospettiva della comunicazione sanitaria, le azioni che saranno poste in essere durante il periodo di riferimento del Piano, dovranno essere preordinate a rafforzare ulteriormente:

- 1) la **facilitazione dell'accesso** alle cure, quale prezioso elemento per garantire la salute e il benessere dei cittadini;
- 2) l'**efficacia della comunicazione di crisi ed emergenza** come strumento che permetta di controllare le situazioni di allarme improvviso per la salute, allo scopo di dare una risposta corretta ed equilibrata alle richieste dei media e dei cittadini;
- 3) la **partecipazione dei cittadini** ai processi decisionali ed alla valutazione dei servizi;
- 4) l'**autonomia di scelta** del paziente e la diffusione della **cultura dell'appropriatezza**.

Ulteriormente, allo scopo di dare effettività ai diritti di informazione e di accesso posti dall'ordinamento giuridico in capo agli *stakeholders* aziendali nonché, al fine di aderire ai principi di imparzialità e buon andamento, gli enti del Servizio Sanitario hanno l'obbligo di gestire adeguatamente e puntualmente la comunicazione istituzionale con funzione di natura amministrativa.

All'attualità, l'articolazione organizzativa dell'ASP Basilicata contempla l'Unità Operativa Semplice Dipartimentale "Prevenzione della Corruzione, Trasparenza e U.R.P." che, sostanzialmente, declina all'interno dell'Azienda le funzioni di "**struttura di coordinamento**", così come previste dalla direttiva del Ministro della Funzione pubblica del 7 febbraio 2002, in ordine alla programmazione, all'indirizzo ed al raccordo delle attività da realizzare.

Secondo lo spirito della predetta Direttiva, con l'istituzione di tale struttura di coordinamento, *"la comunicazione pubblica cessa di essere un segmento aggiuntivo e residuale dell'azione delle pubbliche amministrazioni, e ne diviene parte integrante, così come accade da decenni alle imprese che agiscono nel mercato dei prodotti e dei servizi"*.

Evidentemente, la comunicazione di un'organizzazione sanitaria complessa come di fatto risulta quella dell'ASP Basilicata non può far esclusiva "leva" sull'attività e sulle professionalità ascrivibili ad un'unica Unità Operativa, seppur ad essa segnatamente dedicata.

Pertanto, tutte le articolazioni organizzativa aziendali, di norma, sono chiamate a partecipare attivamente e contribuire costantemente alla comunicazione istituzionale dell'ASP Basilicata.

Ne consegue, per quanto sopra rappresentato, l'esigenza funzionale di istituzionalizzare, anche mediante il presente documento, una gestione "integrata" della comunicazione aziendale. Conseguentemente, l'impiego e l'utilizzo dei principali strumenti di comunicazione nonché l'avvio di nuovi processi comunicativi, da parte dalle varie unità operative dell'ASP, dovranno necessariamente "ispirarsi" ad un'unica "regia" ed identificarsi in un'unica visione strategica, così come declinati dalla Direzione aziendale nei vari documenti di programmazione, *in primis* nel Piano integrato di attività e organizzazione (P.I.A.O.), tanto con riferimento alla comunicazione esterna, quanto in relazione a quella rivolta all'interna.

In definitiva, al fine di assicurare un governo ed una gestione appropriati della comunicazione aziendale, tutte le scelte comunicative assunte dalle varie strutture dell'ASP dovranno essere

sempre calibrate secondo i principi e i valori enucleati nel corso del presente Piano integrato affinché esse possano essere correttamente ricondotte ad un unico e unitario "disegno" strategico. Identicamente, le figure professionali esterne a cui l'ASP affida le attività di comunicazione quali, ad esempio, il suo Portavoce, sono tenute a coordinarsi con l'Unità Operativa Semplice Dipartimentale "Prevenzione della Corruzione, Trasparenza e U.R.P.", al fine di condividere obiettivi e strategie, garantendo l'uniformità della comunicazione e pianificando un utilizzo ordinato dei canali e degli strumenti di informazione.

Segnatamente, oltre al Portale istituzionale (<https://www.aspbasilicata.it/>) sono attivi i profili dell'ASP Basilicata su Facebook, WhatsApp e YouTube.

Invero, la direttiva del Ministro della Funzione pubblica del 7 febbraio 2002 prevede espressamente che: *"le amministrazioni devono assicurare il raccordo operativo tra i segmenti di comunicazione attivati, il portavoce, l'ufficio stampa e l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le analoghe strutture, devono prevedere forme organizzative di coordinamento delle loro attività per massimizzare l'utilizzo delle risorse umane ed economiche, e creare sinergie ed integrazione tra le azioni di comunicazione per contribuire a rendere efficaci e soddisfacenti le relazioni con i cittadini."*

Ogni comunicazione che promana dall'ASP Basilicata, inoltre, deve valorizzare e rappresentare chiaramente l'**identità visiva** della stessa, riprendendo fedelmente il logo, i colori aziendali, l'aspetto grafico e i *font* impiegati.

Infatti, al fine di tutelare l'identità visiva, la Direzione Strategica dell'ASP Basilicata, su proposta del Responsabile della Trasparenza aziendale, ha assunto la **D.D.G. n. 400 del 7 maggio 2024**, mediante la quale è stato adottato il Regolamento aziendale per la concessione del Patrocinio e per l'utilizzo del proprio logo.

Il predetto Regolamento si pone come finalità principale la protezione dell'immagine dell'Azienda, prestabilendo i criteri e le modalità per la concessione del patrocinio, quale riconoscimento esclusivo a manifestazioni e iniziative in linea con le finalità perseguite dall'Azienda stessa e di particolare interesse per contenuti sanitari, scientifici, culturali ed educativi, non animate da finalità lucrative e comunque in linea con il supremo interesse pubblico cui è istituzionalmente preordinate l'azione aziendali atteso che, il patrocinio costituisce il massimo riconoscimento morale con cui l'ASP Basilicata manifesta la propria simbolica adesione e

manifestazione di apprezzamento ad iniziative ritenute di particolare rilevanza territoriale e/o di particolare interesse per la comunità.

LA COMUNICAZIONE INTERNA

Come già evidenziato nel corso del presente documento, per promuovere una efficace comunicazione con i cittadini/utenti, risulta essenziale orientare ogni sforzo di programmazione verso una corretta e costante comunicazione interna.

La buona comunicazione interna è, di fatto, propedeutica per un'appropriate comunicazione esterna, atteso che non è assolutamente configurabile un circuito di comunicazione virtuoso, rivolta agli *stakeholders* aziendali, laddove sussista un contesto organizzativo caratterizzato da un sistema di comunicazione non adeguato verso i propri operatori, che costituiscono il canale di trasmissione principale con i cittadini/utenti.

In definitiva, la comunicazione esterna e quella interna costituiscono due facce della stessa medaglia.

Pertanto, l'ASP Basilicata si pone come primario obiettivo strategico la realizzazione di un modello organizzativo aziendale caratterizzato da una **completa e rapida circolazione delle informazioni**, quale volano essenziale per il miglioramento continuo nelle qualità dei servizi nonché, per lo sviluppo professionale delle risorse umane e la diffusione della cultura del cambiamento.

La condivisione del *know how*, infatti, favorisce la realizzazione di strutture reticolari (decentralizzate ed organiche), rendendo possibile, conseguentemente, la **periferizzazione delle responsabilità** decisionali e consentendo il superamento dei vincoli gerarchici e funzionali.

In pratica con la comunicazione interna l'ASP trasmette alla collettività, mediante il proprio "canale" e capitale umano, i suoi valori, la sua immagine, la sua *vision* e, in definitiva il livello

qualitativo del **valore pubblico** prodotto che, nel caso della salute, assurge a valore costituzionalmente protetto.

L'ASP Basilicata, pertanto, attraverso la comunicazione interna si propone di condividere stabilmente e tempestivamente con le proprie risorse umane gli obiettivi strategici declinati nei documenti di programmazione, che debbono divenire patrimonio comune e condiviso, da parte di tutti gli operatori dell'Azienda i quali, perciò, tenderanno a trasformarli e trasferirli ai cittadini/utenti quali prodotti/prestazioni di eccellenza.

Di fatto, la comunicazione interna rappresenta per l'Azienda una condizione indispensabile per la creazione dello spirito di gruppo e la diffusione del senso di appartenenza all'organizzazione, necessari per coinvolgere pienamente tutte le competenze e le energie a propria disposizione verso il raggiungimento dei migliori risultati possibili.

In definitiva, l'ASP, tramite il prezioso strumento comunicativo interno, persegue i seguenti obiettivi strategici:

- ❖ **potenziamento** dello sviluppo organizzativo;
- ❖ **miglioramento** dell'integrazione organizzativa;
- ❖ **ampliamento** di una proficua cultura organizzativa e del servizio al cittadino;
- ❖ **valorizzazione** dell'identità dell'organizzazione;
- ❖ **sviluppo** delle conoscenze fra i diversi ambienti professionali;
- ❖ **promozione** e qualificazione delle relazioni tra i dipendenti;
- ❖ **incremento** della qualità delle informazioni e appropriato soddisfacimento dei bisogni informativi interni;
- ❖ **accrescimento** del benessere organizzativo e del clima lavorativo positivo.



L'iniziativa progettuale: al fine di promuovere concretamente una cultura Aziendale della comunicazione pubblica, saranno proposti, anche avvalendosi delle competenze funzionali in capo alla U.O.S.D. Formazione dell'ASP, laddove economicamente compatibili con le risorse già messe a budget per il Piano Triennale della formazione aziendale, dei percorsi formativi dedicati a tutto il personale, afferenti alle seguenti tematiche:

- o il valore della comunicazione pubblica;
- o le potenzialità della comunicazione organizzativa;
- o la comunicazione quale leva del cambiamento;
- o la comunicazione alla base del benessere lavorativo;
- o la comunicazione come strumento di prevenzione e di gestione dei conflitti;
- o la comunicazione per incentivare la partecipazione dei cittadini;
- o la valutazione della efficacia della comunicazione;
- o la gestione dei rapporti con i media.

LA STRUTTURA DELLA COMUNICAZIONE E LE RETI PER COMUNICARE

La struttura organizzativa posta alla base del servizio di comunicazione dall'ASP Basilicata ha come finalità lo svolgimento delle seguenti attività:

- a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative riguardanti l'Azienda, al fine di facilitarne l'applicazione;
- b) illustrare le attività istituzionali dell'ASP ed il loro funzionamento;
- c) favorire l'accesso ai servizi pubblici grantiti dall'Azienda su tutto il territorio provinciale, promuovendone la conoscenza;
- d) valorizzare adeguatamente le conoscenze allargate e approfondite sui temi di rilevante interesse sanitario;
- e) incentivare i processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione dell'Azienda nonché, la conoscenza dell'avvio e dello stato dei procedimenti amministrativi;
- f) promuovere l'immagine dell'ASP Basilicata, nonché quella dell'Italia, in Europa e nel mondo, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale.

L'art. 14 del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, difatti, introduce un preciso obbligo istitutivo della struttura di comunicazione aziendale, stabilendo espressamente che *"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** sulle prestazioni erogate, sulle tariffe, sulle modalità di accesso ai servizi."*

In aderenza al predetto principio di legge, pertanto, l'Azienda Sanitaria Locale di Potenza ha inteso avviare una programmazione delle strategie comunicative, da portare avanti mediante le strutture all'uopo preposte, valorizzando la centralità del cittadino inteso come destinatario dei servizi aziendali e quale interlocutore privilegiato al quale fornire delle nozioni chiare, di impatto immediato e di reale utilità per la fruizione delle prestazioni erogate dal Servizio Sanitario Regionale.

La struttura della comunicazione dell'ASP Basilicata è sostanzialmente rappresentata dall'**Ufficio Relazioni con il Pubblico**, nell'ambito del quale è inserito anche l'**Ufficio Comunicazione e Stampa** e la **Portavoce**, con i seguenti compiti:

- o gestione dei rapporti con le testate degli organi di informazione;
- o diffusione, sulla base degli indirizzi della Direzione Strategica, del flusso delle informazioni provenienti dall'interno verso gli organi di informazione;
- o predisposizione, con il supporto degli Uffici competenti, dei comunicati dell'Azienda;
- o cura dell'organizzazione di conferenze stampa dell'Azienda e/o di interviste;
- o cura della rassegna stampa;
- o monitoraggio dell'immagine dell'Azienda percepita sui mezzi di comunicazione di massa e sui *social network*.

Essenzialmente, l'ASP, attraverso la propria struttura di comunicazione, costituita dall'Uffici Stampa, dalla Portavoce e dall'Urp si pone i seguenti obiettivi:

- 1) garantire un'informazione trasparente ed esauriente sul proprio operato;
- 2) pubblicizzare e consentire l'accesso ai propri servizi ed alle prestazioni sanitarie, promuovendo buone e proficue relazioni con i cittadini;
- 3) ottimizzare l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati ai cittadini/pazienti, attraverso un adeguato sistema di comunicazione interna.

L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) rappresenta un punto di riferimento per i cittadini per migliorare l'accessibilità e favorire la tutela e la partecipazione.

L'URP ascolta e raccoglie le richieste, le osservazioni e i suggerimenti dei cittadini; informa e orienta sui servizi erogati dall'Azienda Sanitaria di Potenza e sulle modalità di accesso agli stessi; gestisce il percorso reclami e supporta le iniziative di miglioramento del sistema.

Dal 1° giugno 2024 l'ASP ha ulteriormente potenziato la dotazione organica in forza presso l'U.R.P., affidando ad un Dirigente Amministrativo segnatamente dedicato la responsabilità delle attività relative all'U.O.S.D. "Prevenzione della Corruzione, Trasparenza e U.R.P."

L'U.R.P., attraverso le sedi presenti su tutto il territorio provinciale di Potenza fornisce informazioni volte al miglioramento del rapporto tra il cittadino e l'Azienda Sanitaria, stimolando risposte immediate in merito a particolari bisogni sanitari. In particolare, afferisce all'URP aziendale il seguente piano di attività:

- o gestire le relazioni con il cittadino mediante il suo ascolto, offerta di informazioni, raccolta e risposta a segnalazioni, suggerimenti e reclami;
- o redigere la Carta dei Servizi;
- o collaborare con i Servizi interessati, per l'ascolto e la mediazione dei conflitti;
- o promuovere e sviluppare l'immagine dell'Azienda e delle sue attività, attraverso i rapporti con le organizzazioni di tutela dei diritti dei cittadini o di promozione di interessi collettivi;
- o valutare la qualità percepita dagli utenti attraverso l'analisi delle segnalazioni/reclami e mediante la collaborazione con l'Ufficio Qualità per la realizzazione di indagini di soddisfazione e di verifiche sul clima lavorativo aziendale;
- o gestire il Regolamento di Pubblica Tutela;
- o gestire i procedimenti amministrativi afferenti ai reclami;
- o pubblicare e aggiornare i numeri telefonici aziendali;

- o formulare proposte di miglioramento dei servizi, anche in rapporto a quanto evidenziato dai cittadini;
- o supportare l'attività della Commissione Mista Conciliativa;
- o favorire la partecipazione delle associazioni di volontariato e di tutela all'attività dell'Azienda, promuovendo anche attività comuni;
- o supportare l'attività dei Comitati Consultivi Misti;
- o svolgere indagini di *customer satisfaction*;
- o verificare *standard* e impegni declinati nell'ambito della Carta dei Servizi;
- o partecipare a programmi di *audit* civici;
- o partecipare a programmi di verifica promossi dai Comitati Consultivi Misti;
- o partecipare a programmi e attività di comunicazione interna;
- o collaborare alla gestione del sito *internet* aziendale;
- o predisporre il Piano della Comunicazione aziendale;
- o supportare i Servizi aziendali nella realizzazione di testi per materiale informativo e divulgativo;
- o gestire i dati inerenti al Benessere Organizzativo;
- o orientare il cittadino nell'accesso e nella fruizione dei servizi, anche di competenza di altri Enti.

Per tutelare maggiormente il cittadino, l'Azienda sanitaria ha istituito la **Commissione Mista Conciliativa (C.M.C.)** che si propone la sollecita risoluzione di controversie in materia di violazione dei diritti o della dignità o di negazione della fruizione delle prestazioni.

La C.M.C. è, dunque, un soggetto *super-partes*, a composizione mista, garante di imparzialità e competenza complessiva sugli aspetti clinici, legislativi e organizzativi esamina e si pronuncia sui reclami presentati dai cittadini o dalle associazioni, non risolti in prima istanza dall'Urp aziendale.

La C.M.C. ha il compito, in base al Regolamento di Pubblica Tutela aziendale di cui alla **D.D.G. n.774 del 23 luglio 2010**, artt. nn. 10, 11, 12, 13 e 14, di :

- a) riesaminare i casi oggetto di reclamo o segnalazione qualora l'utente si sia dichiarato motivatamente insoddisfatto della decisione del Direttore Sanitario o Amministrativo o loro delegati, comunicandolo entro 15 giorni dal ricevimento della risposta di cui all'art. 8 del relativo regolamento;

b) esaminare i casi in cui l'U.R.P., con adeguata motivazione, ha ritenuto di non essere in grado di proporre alcuna risposta all'interessato.

La C.M.C. ha sede presso la struttura centrale dell'Azienda Sanitaria Locale di Potenza ed è composta dai seguenti soggetti:

- Difensore Civico della Regione Basilicata o suo delegato nella funzione di Presidente;
- Rappresentante della Regione Basilicata;
- Rappresentante di Cittadinanzattiva – Tribunale dei Diritti del Malato;
- Rappresentante dell'Assemblea Regionale di Volontariato;
- Rappresentante dell'Azienda Sanitaria Locale di Potenza.



L'iniziativa progettuale: al fine di rafforzare l'efficacia delle azioni di comunicazione messe in campo dall'URP aziendale, l'ASP Basilicata si farà promotrice e sarà proponente presso le altre tre Aziende del Sistema Sanitario operanti in Basilicata (Azienda Ospedaliera Regionale "San Carlo" di Potenza, Azienda Sanitaria Locale di Matera, I.R.C.C.S. Centro di Riferimento Oncologico per la Basilicata di Rionero in Vulture), per la realizzazione di un *network* regionale tra i rispettivi Uffici Relazioni con il Pubblico, affinché si sviluppi un proficuo percorso comune e sinergico della comunicazione ed informazione sanitaria a favore di tutti i cittadini lucani.

Inoltre, saranno realizzate delle **campagne informative e di educazione sanitaria**, in collaborazione con le altre UU.OO..

L'UFFICIO STAMPA



Con l'entrata in vigore della legge 7 giugno 2000, n. 150 e l'emanazione del Regolamento di attuazione n. 422 del 21 settembre 2001, le Pubbliche Amministrazioni dispongono di un nuovo ed indispensabile strumento per sviluppare le loro relazioni con i cittadini, potenziare e armonizzare i flussi di informazioni al loro interno e concorrere ad affermare il diritto degli utenti per un'efficace comunicazione.

La stessa legge 7 giugno 2000, n. 150, attribuisce all'Ufficio stampa, prioritariamente, la gestione dell'informazione in collegamento con gli organi di informazione a mezzo stampa, radiofonici, televisivi ed *on line*.

Le funzioni principali dell'Ufficio Stampa sono quelle di selezionare, filtrare e veicolare il flusso delle informazioni provenienti dall'interno verso gli organi di informazione, affinché sia in grado di raggiungere precisi e circoscritti *target* di utenza così come il pubblico di massa in generale.

L'Ufficio stampa ha il compito di fornire informazione e creare una buona immagine dell'Azienda Sanitaria di Potenza, oltre che diventare punto di riferimento come fonte attendibile in eventuali eventi di crisi.

L'Ufficio Stampa è la sola struttura aziendale competente e titolata ad assicurare le informazioni e le relazioni con la stampa e i media e ciò al fine di evitare notizie frammentarie, occasionali e incoerenti rispetto alla "*mission*" aziendale.

L'addetto stampa coordina l'informazione in stretto contatto con la Direzione Strategica Aziendale.

In particolare, l'Ufficio stampa si occupa:

- della redazione di comunicati stampa riguardanti sia l'attività dell'Azienda e del suo vertice istituzionale sia quella di informazione, promozione, lancio dei servizi offerti ai cittadini;
- della programmazione e realizzazione di trasmissioni televisive e radiofoniche trasmesse da emittenti sia a carattere locale che regionale e nazionale;
- dell'organizzazione di conferenze, incontri ed eventi stampa;

- della realizzazione di una rassegna stampa quotidiana o periodica, anche attraverso strumenti informatici;
- della promozione di azioni intese a valorizzare l'immagine dell'Ente, anche mediante la produzione di opuscoli e altro materiale informativo;
- della collaborazione alla predisposizione e redazione di strumenti di comunicazione interna;
- delle strategie aziendali di comunicazione interna e pianificazione dell'attività per favorire la coesione tra i dipendenti, fornendo ogni utile supporto;
- delle relazioni istituzionali con enti e organizzazioni terze intrattenute dalle varie strutture dell'ASP, garantendo ogni utile ed eventuale collaborazione;
- delle attività di informazione, promozione e sviluppo dell'immagine dell'Azienda e delle sue attività mediante i rapporti con stampa, radio e TV;
- delle attività di informazione, promozione e sviluppo dell'immagine dell'Azienda e delle sue attività attraverso i social network ed in particolare attraverso i canali WhatsApp e YouTube già attivati dall'Azienda nonché, tramite il sito web ed il profilo Facebook;
- delle strategie aziendali relative alla "Web Presence" dell'ASP Basilicata e all'attivazione dei relativi strumenti tecnici, assicurandone il necessario apporto nella definizione delle stesse.



L'iniziativa progettuale: nel corso del periodo di riferimento del presente Piano Integrato per l'Etica della Comunicazione Pubblica, l'Ufficio Stampa ha in programma la redazione di una rivista

mensile sanitaria, a diffusione interna ed esterna, anche per far conoscere al pubblico le strutture aziendali preposte alla prevenzione, alla diagnosi, alla cura ed alla riabilitazione delle patologie. Inoltre, è stata pianificata la realizzazione, a cura dell'Ufficio Stampa dell'ASP, di un ciclo di trasmissioni audiovisive a carattere medico, da diffondere sui canali social aziendali, al fine di avvicinare il più possibile il cittadino/paziente alla nuova medicina di comunità.

GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE: LA POSTA ELETTRONICA

Nonostante gli (innumerevoli) moderni e veloci mezzi di comunicazione digitali, la posta elettronica continua a rappresentare per l'ASP il canale primario per la comunicazione interna aziendale, anche in relazione alla possibilità di indicazione di un oggetto specifico del messaggio, che consente di enucleare con immediatezza i contenuti dell'informazione trasmessa nonché, in funzione della opportunità di configurare il livello di priorità della notizia inoltrata.

Pertanto, l'ASP impiega la posta elettronica istituzionale (e-mail), assegnata a ciascun dipendente, quale principale strumento per veicolare le comunicazioni interne.

Vieppiù, la possibilità di invio massivo dei messaggi di posta elettronica consente di raggiungere, contemporaneamente ed in pochi secondi, gli oltre 1.800 dipendenti allocati su tutto il territorio provinciale.

GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE: LA RETE INTRANET

La rete intranet dell'ASP, accessibile dal solo personale dipendente, consente la fruizione dei seguenti servizi digitale:

- ❖ portale del Dipendente;
- ❖ posta elettronica;
- ❖ atti Digitali;
- ❖ Gupar Web;
- ❖ albo on Line.

Essa è accessibile anche al di fuori delle sedi aziendali, tramite VPN (Virtual Private Network) consentendo, pertanto, anche di operare in *smart working*.

La rete intranet aziendale permette all'ASP di beneficiare di un ambiente lavorativo fortemente innovativo, sfruttando i benefici del digitale, atteso che:

- ❖ ogni operatore può accedere in qualsiasi momento alle procedure, alle informazioni, alle comunicazioni e ai relativi servizi messi a disposizione dall'Azienda;
- ❖ è possibile condividere rapidamente *files*, dati, notizie e procedure, ottimizzando tempo e risorse;
- ❖ è possibile, altresì, veicolare appropriatamente le comunicazioni aziendali, le *news* di servizio, e le informazioni, facendo in modo che i dipendenti siano sempre aggiornati ed in sintonia con le dinamiche evolutive dell'organizzazione.

GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE: I SOCIAL MEDIA

L'ASP Basilicata impiega ordinariamente *internet* ed i *social network* per informare, comunicare, ascoltare e favorire l'accesso ai servizi.

Mediante questi innovativi, l'Azienda canali digitali assicura anche la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri *stakeholders*.

I *social media*, sostanzialmente, rappresentano per le pubbliche amministrazioni i nuovi strumenti digitale, a propria disposizione per il perseguimento delle relative finalità istituzionali e la cura dei supremi interessi pubblici, a loro assegnati dal legislatore.

L'Azienda Sanitaria di Potenza è presente su:

- o **Facebook**, alla seguente pagina: https://www.facebook.com/ASPBasilicata/?locale=it_IT, (ad oggi 6075 follower);
- o **YouTube**, con il canale <https://www.youtube.com/@aspbasilicata5247>, attivo dal 2020.



L'iniziativa progettuale: l'Asp Basilicata nel corso del 2024 ha messo in campo un'importante scelta comunicativa, battendo tutti sul tempo: è stata **la prima Azienda Sanitaria in Basilicata ed in Italia a creare il proprio canale su WhatsApp**, al fine di raggiungere in tempo reale tutti i cittadini-utenti ed informarli di ogni novità.

Sul predetto canale WhatAapp, vengono ordinariamente inserite tutte le informazioni che riguardano i Distretti ed i Poliambulatori ricadenti nell'ambito territoriale della provincia di Potenza e di competenza dell'ASP.

Tramite il predetto canale vengono periodicamente comunicate le farmacie di turno con tutti gli aggiornamenti, le sospensioni o le attivazioni delle prestazioni presso ogni struttura, gli

appuntamenti più rilevanti in ambito sanitario come campagne vaccinali, campagne informative e divulgative, concorsi, avvisi e comunicati stampa aziendali.

Il canale WhatAapp dell'ASP Basilicata in sole tre settimane ha superato i mille iscritti.



Le ulteriori iniziative progettuali: la pianificazione degli argomenti oggetto di pubblicazione sarà alla base delle attività di comunicazione attraverso i social, al fine di garantire un flusso informativo costante e coerente con le iniziative aziendali.

Inoltre, i quesiti posti attraverso i predetti canali digitali saranno presi in carico con immediatezza e appropriatezza, anche al fine di declinare un effettivo approccio comunicativo improntato alla disponibilità verso le sollecitazioni provenienti dall'esterno, da parte dell'Azienda Sanitaria di Potenza.

La maggior parte delle possibili criticità informative (commenti inappropriati o fuori contesto) verranno risolti mediante la **Social Media Policy** che verrà redatta e pubblicata sui social e sul sito web istituzionale, al fine di specificare i comportamenti e i contenuti considerati inadeguati e che potrebbero portare, come misura estrema, a un vero e proprio divieto di accesso dell'utente allo spazio virtuale.

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi dell'Azienda Sanitaria di Potenza fornisce le informazioni essenziali sui servizi e le prestazioni erogate sul territorio, al fine di facilitare la fruizione degli stessi da parte dei cittadini.

Attraverso la Carta dei Servizi, l'ASP comunica la propria missione nonché i valori che orientano le scelte e l'agire dell'intera organizzazione sanitaria; definisce inoltre i principi, i diritti ed i doveri dei cittadini, gli impegni e gli standard di qualità, nonché le regole per garantire la massima tutela al cittadino – utente.

La Carta dei Servizi, costituisce un importante strumento di trasparenza e informazione con l'obiettivo concreto di porre gli utenti nella condizione di controllare la qualità dei servizi sanitari in un processo di miglioramento continuo.



L'iniziativa progettuale: l'ASP ha in programma, nel periodo di riferimento del presente Piano, la realizzazione della **Giornate della trasparenza** (ex decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15), quale occasione per informare, sul Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza e sul Piano e la Relazione della Performance, tutti i soggetti a vario titolo interessati ai servizi offerti dell'Azienda.

Detto evento dovrà rappresentare anche un momento di condivisione di *best practice*, di esperienze, del 'clima' lavorativo e del livello dell'organizzazione del lavoro, nonché dello stato di attuazione degli obblighi di pubblicazione.

L'evento sarà organizzato in modalità tematica, con disamina del/degli argomento/i in forma interattiva con i partecipanti e rendicontazione/condivisione dei risultati raggiunti, delle analisi effettuate, delle potenzialità da sviluppare e delle opportunità per migliorare.

Di seguito si riporta la **cartina vettoriale dei servizi** ASP Basilicata:

Distretti della Salute:

- Venosa
- Melfi
- Potenza
- Villa d'Agri Marsicovetere
- Lauria
- Senise

Presidi Ospedalieri Distrettuali:

- Venosa
- Lauria
- Chiaromonte
- Maratea

Assistenza Residenziale e Semiresidenziale:

- Avigliano
- Chiaromonte (4 strutture)
- Lauria
- Maratea (2 strutture)
- Venosa

Sedi Cure Domiciliari

- Venosa
- Potenza
- Villa d'Agri
- Lauria
- Senise

Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica):

In tutti i Comuni dell'Azienda Sanitaria Locale di Potenza

DEU - 118 PTS di IV Livello

- MIKE 01 - Potenza (via della Fisica)
- MIKE 02 - Potenza (Ospedale)
- MIKE 03 - Melfi (Ospedale)
- MIKE 04 - Venosa (Ospedale)
- MIKE 05 - Villa d'Agri (Ospedale)
- MIKE 06 - Matera (Ospedale)

- MIKE 07 - Grassano
- MIKE 08 - Tinchi (Ospedale)
- MIKE 09 - Lauria (Ospedale)
- MIKE 10 - Stigliano (Ospedale)
- MIKE 11 - Viggiano

Sedi Farmaceutica Territoriale

- Venosa
- Potenza
- Villa d'Agri
- Lauria
- Senise

DEU - 118 - PTS I livello ECHO/INDIA

- ECHO 01 - Potenza
- ECHO 02 - Matera (12 ore diurne)
- INDIA 01 - Pescopagano
- INDIA 02 - Brienza
- INDIA 03 - Sant'Arcangelo
- INDIA 04 - Lagonegro
- INDIA 05 - Maratea
- INDIA 07 - Chiaromonte
- INDIA 08 - San Costantino Albanese
- INDIA 09 - Mezzana Frido
- INDIA 10 - Viggianello
- INDIA 11 - Matera
- INDIA 12 - Ferrandina
- INDIA 13 - C. Enea Trisaia SS 106
- INDIA 14 - Policoro
- INDIA 17 - Bernalda
- INDIA 18 - Muro Lucano
- INDIA 19 - San Mauro Forte
- INDIA 20 - Tursi
- INDIA 21 - Calvello
- INDIA 22 - Tricarico
- INDIA 23 - Irsina
- INDIA 24 - Moliterno
- INDIA 25 - Corleto Perticara
- INDIA 26 - Lavello
- INDIA 27 - Genzano di Lucania
- INDIA 28 - S.A.T.A. Melfi
- INDIA 29 - Avigliano

DEU - 118 PTS di II Livello

- ALFA 01 - Senise

DEU - 118 HEMS Postazione Eliambulanza

- SKT 01 - ELIPOTENZA
- SKT 02 - ELIMATERA

DEU - 118 Punti Territoriali Soccorso III Livello

- PTS 01 - Chiaromonte
- PTS 02 - Lauria
- PTS 03 - Maratea
- PTS 04 - Stigliano
- PTS 05 - Tricarico
- PTS 06 - Tinchi di Pisticci

Poliambulatori e Ambulatori Specialistici nei Comuni:

- Melfi
- Pescopagano
- Rionero in Vulture
- San Fele
- Venosa
- Genzano di Lucania
- Lavello
- Palazzo San Gervasio
- Potenza
- Avigliano
- Muro Lucano
- Oppido Lucano
- Picerno
- Villa d'Agri
- Brienza
- Corleto Perticara
- Moliterno
- Sant'Arcangelo
- Lauria
- Lagonegro
- Latronico
- Maratea
- Rotonda
- Senise
- Chiaromonte

Ser.D. Servizi per la Tossicodipendenza

- Alcolismo - Ludopatie:
- Melfi
- Potenza
- Marsicovetere (Villa d'Agri)
- Lagonegro
- Chiaromonte

Consultori Familiari:

- Venosa
- Lavello
- Melfi
- Rionero in Vulture
- Rapone
- Potenza
- Muro Lucano
- Oppido Lucano
- Picerno
- Laurenzana
- Avigliano
- Campomaggiore
- Sant'Angelo Le fratte
- Villa d'Agri
- Marsiconuovo
- Sant'Arcangelo
- Corleto Perticara
- Lagonegro
- Lauria
- Maratea
- Latronico
- Rotonda
- Senise



Sedi del Dipartimento di Prevenzione Collettiva Salute Umana

- (Igiene e Sanità Pubblica - SIAN - Medicina del Lavoro - Prevenzione Protezione ed Impiantistica nei Luoghi di Lavoro - Medicina dello Sport):
- Potenza
- Venosa
- Melfi
- Villa d'Agri
- Lagonegro
- Lauria
- Senise
- Chiaromonte

Sedi del Dipartimento di Prevenzione Sanità e Benessere Animale

- (Sanità Animale - Igiene degli Alimenti di Origine Animale - Igiene degli Allevamenti e delle Produzioni Zootecniche):
- Potenza

(Con veterinari territoriali operanti sull'intero territorio dell'ASP di Potenza)

Cure Primarie Assistenza Protetica:

- Venosa
- Lavello
- Melfi
- Genzano di Lucania
- Palazzo San Gervasio
- Melfi
- Rionero in Vulture
- Potenza
- Villa d'Agri
- Lauria
- Lagonegro
- Rotonda
- Senise

D.S.M. Dipartimento Salute Mentale (Strutture ASP nei Comuni):

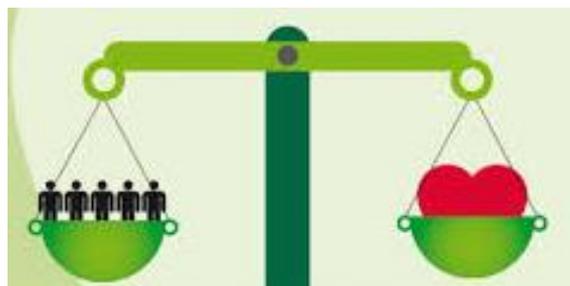
- Potenza
- Melfi
- Rionero in Vulture
- Villa d'Agri
- Lauria

(Ambulatori Psichiatrici presso i Comuni afferenti ai Distretti della Salute e Strutture residenziali e Semiresidenziali gestite da Cooperative)

IL BILANCIO SOCIALE

Il Bilancio Sociale dell'Azienda Sanitaria Locale di Potenza (ASP Basilicata) rappresenta un documento informativo che si inserisce nel più ampio contesto del Bilancio economico-finanziario aziendale, affiancandolo ed arricchendolo, secondo gli essenziali principi dell'*accountability* e della trasparenza, ai quali deve ordinariamente ispirarsi l'azione istituzionale posta in essere dall'ASP nei confronti di tutti i propri *stakeholders* e, segnatamente, con riguardo ai cittadini/pazienti i quali, prima di rivolgersi ad una struttura sanitaria, hanno il diritto di conoscere approfonditamente l'organizzazione a cui affidano la cura o la riabilitazione del prezioso bene collettivo rappresentato dalla salute.

Essenzialmente, il Bilancio Sociale costituisce un importante strumento di democrazia moderna, mediante il quale una struttura sanitaria dà conto a tutte le parte interessate dei propri valori e delle attività svolte, rendendo chiare e comprensibili all'esterno le priorità e gli obiettivi, le azioni/interventi programmati e realizzati nonché, le risorse impiegate ed i risultati raggiunti, assicurando, così, la possibilità ai destinatari di formulare un motivato giudizio sulle attività "messe in campo" e sulla affidabilità di questa Istituzione pubblica circa il rispetto degli impegni assunti.



L'Unità Operativa Semplice Dipartimentale "Prevenzione della Corruzione, Trasparenza e URP", ha avviato anche per il corrente anno il processo di compulsazione di tutte le strutture aziendali (prot. n. 79872/2024), preordinato alla raccolta di ogni utile contributo informativo, in termini descrittivi e/o quantitativi per la redazione del Bilancio Sociale dell'ASP, mediante il quale comunicare ai diversi portatori di interesse (utenti, operatori, associazioni, istituzioni, organizzazioni economiche, ecc.) il reale valore pubblico prodotto dall'Azienda.



ASP BASILICATA
Azienda Sanitaria Locale di Potenza

www.aspbasilicata.it



<https://www.facebook.com/share/3wrgf8iwppR5jsqK/>

<https://youtube.com/@aspbasilicata5247?si=e5XeuTGH41yl1iyv>



<https://whatsapp.com/channel/0029VaIk1ME6GcGFIw63hh3e>

**PIANO INTEGRATO PER
L'ETICA DELLA
COMUNICAZIONE PUBBLICA
2024 - 2026**