

**COMUNICAZIONE ESTERNA**<sup>(Indice)</sup>  
**UFFICIO STAMPA ED ORGANIZZAZIONE EVENTI**

**Team del progetto:** Alessandra Dionisio<sup>1</sup>, Luigi Palermo<sup>1</sup>, Monica Pane<sup>1</sup>

**Affiliazioni:**

Area Comunicazione - Direzione Aziendale A.O.U. "Federico II"

1

## 15. Le azioni realizzate per avviare il processo di innovazione e cambiamento (Indice)

Nell’AOU Federico II fino all’istituzione dell’Area Comunicazione non era presente un ufficio stampa e l’organizzazione degli eventi era demandata ad enti ed agenzia in *out sourcing*. Con l’avvento dell’Area Comunicazione si è ritenuto opportuno, per incentivare la coerenza della comunicazione e il collegamento tra interno ed esterno del sistema aziendale, dedicare una sezione ad ambedue le attività su citate.

Ad oggi non esiste una struttura in organigramma dedicata alla relazione con i media, ma l’Area Comunicazione copre anche l’aspetto del rapporto con stampa locale e nazionale, in stretta interconnessione con l’organizzazione di eventi.

### 15.1 Costruire il processo di organizzazione eventi e di relazione con i media

Impiantare un sistema di relazione con i media e di organizzazione eventi richiede la costruzione, innanzitutto, di un portafoglio relazionale e di un’opportuna gestione delle conoscenze *tacite* delle professionalità presenti in Azienda, al fine di creare una rete sul territorio, un *city network* che rappresenta la vera forza di ambedue le attività. Innestare tali processi relazionali per costruire un bacino di contatti è complesso, soprattutto se non esiste una “storia” pregressa in tal senso.

Pertanto, le attività di relazione con i media ed organizzazione eventi hanno rappresentato un momento di cambiamento forte per l’Azienda che ha intessuto relazioni sul territorio, costruendo tassello dopo tassello l’autonomia di entrambe le attività.

Il processo di attivazione delle sezioni dedicate all'ufficio stampa e all'organizzazione eventi ha richiesto delle azioni di "preparazione", orientate alla creazione di standard e di un bacino di contatti.

Infatti, sono stati realizzati:

- Un data base con i contatti stampa, con i riferimenti degli organi istituzionali e degli *stakeholders* di maggior rilievo, e la *mailing list* dei docenti di Ateneo. Tale percorso ha visto coinvolti l'ufficio protocollo della direzione generale che ha sempre vicariato la funzione di relazioni con l'esterno e che era l'unico depositario di un bagaglio informativo e relazionale di interesse per queste attività;
- un *kit* di modulistica per l'organizzazione eventi (*brochure*, attestati di partecipazione...) che di volta in volta sono personalizzati in base all'evento, pur conservando sempre un'immagine coordinata, ed un modello per i comunicati stampa
- una rassegna delle manifestazioni cui prendere parte, proponendo presentazioni ed estratti delle attività svolte oppure acquistando uno spazio espositivo.

## 15.2 Gli eventi: dalla visibilità alla partecipazione

Il primo evento di grandi dimensioni realizzato dall'Area Comunicazione è legato alle progettualità innovative e trasversali di cui alla sezione precedente. Per dare maggiore visibilità alle attività svolte e per aprire un dibattito sulle tematiche, anche a livello territoriale, è stato, infatti, realizzato il [convegno](#) "**Comunicazione, organizzazione, innovazione tecnologica per una Sanità in cambiamento**", svoltosi in data 11/06/2009([foto](#)), presso l'Aula Magna Gaetano Salvatore della Facoltà di Medicina e Chirurgia. All'evento, in qualità di relatori, hanno partecipato docenti dell'Ateneo Federiciano ed i professionisti dell'Azienda. In questo modo si è enfatizzata la sinergia tra Azienda e Università e, nel contempo, si è trovato un nuovo spazio di discussione innovativo per migliorare ulteriormente i processi organizzativi.

L'iniziativa è stata realizzata in immagine coordinata<sup>12</sup> ed ha previsto l'inaugurazione del *portale corporate*<sup>13</sup> dell'azienda, da parte del Rettore, Prof. Guido Trombetti.

Il convegno, come è evidente già dal titolo prescelto, intende essere uno strumento comunicativo in grado di congiungere i macro fenomeni gestiti nelle attività progettuali: la comunicazione, l'organizzazione e l'innovazione tecnologica. Si è scelto di coinvolgere, oltre a tutti i Direttori di Dipartimento, anche gli organi di stampa e le autorità del mondo istituzionale e culturale del territorio campano. Gli organi di stampa hanno dato spazio all'evento, tra questi vanno segnalati i principali quotidiani in distribuzione nel napoletano (Il Mattino, Il Corriere della Sera, La Repubblica). L'evento, in quanto con forte valore celebrativo, oltre a rappresentare uno strumento di comunicazione esterna, ha contribuito a rafforzare l'identità dell'organizzazione, riconoscendo a tutti i professionisti il merito di aver collaborato alla realizzazione di un nuovo processo organizzativo e di essere i protagonisti di un cambiamento culturale in pieno corso, avviato grazie alla partecipazione degli operatori ad ogni titolo coinvolti.

Di seguito si riporta la brochure, la locandina del convegno, e il modello "faq" per facilitare l'uso della intranet aziendale.

---

<sup>12</sup> L'immagine coordinata è la coerenza semiotica che rende più efficiente il processo comunicativo perché fornisce ai destinatari precisi punti di riferimento, ma soprattutto induce un processo di progressivo riconoscimento dell'azienda o del marchio (brand awareness) e della sua attività con conseguenze positive sul suo successo. Per approfondimenti: Giovanni Brunazzi, *Immagine coordinata 1 : lo studio della progettazione grafica delle comunicazioni visive coordinate*, Forma, Torino, 1984. Giovanni Brunazzi, *Immagine coordinata 2 : lo studio dell'immagine aziendale attraverso le comunicazioni visive coordinate*, A. Ghiorzo, Milano, 1990.

<sup>13</sup> Per ulteriori approfondimenti si veda il capitolo dedicato al *web magazine* e alla intranet aziendale.

**Figura 8 - Brochure dell'evento inviata a più di 1500 contatti tra enti, autorità ed organi di stampa**

**Relatori e Moderatori:**

**Giovanni Canfora**- Direttore Generale, AOU Federico II

**Umberto Carbone**- Professore Associato, Dipartimento di Scienze Mediche Preventive, Università degli Studi di Napoli Federico II

**Silvio Luise** Caporedattore RAI, Curatore *Nea Polis*

**Antonino Mazzeo**- Direttore Dipartimento di Informatica e Sistemistica, Università degli Studi di Napoli Federico II

**Giovanni Persico**- Preside Facoltà di Medicina e Chirurgia, Università degli Studi di Napoli Federico II

**Luigi Quagliata**- Direttore Sanitario Aziende, AOU Federico II

**Franco Salvatore**- Ordinario di Biochimica Umana, Membro CSI Università degli Studi di Napoli Federico II, Coordinatore Scientifico, CEINGE Biotecnologie Avanzate

**Guido Trombetti**- Magnifico Rettore, Università degli Studi di Napoli Federico II

**Vincenzo Viggiani**- Direttore Amministrativo, AOU Federico II

**Giuseppe Zollo**- Direttore COINOR Centro Ateneo per la Comunicazione e l'Innovazione Organizzativa, Università degli Studi di Napoli Federico II



**Per maggiori informazioni:**

Segreteria di Direzione Generale

081 746 37 66- 37 62

[diraup@unina.it](mailto:diraup@unina.it)

[www.policlinico.unina.it](http://www.policlinico.unina.it)

**Il presente vale come invito a partecipare**

Ideazione e coordinamento organizzativo:  
dott.ssa Alessandra Dionisio



**Comunicazione, organizzazione, innovazione tecnologica per una Sanità in cambiamento**

**L'inaugurazione del Portale Corporate AOU Federico II**



**Giovedì 11/06/2009  
9,00-13,30**

**Aula Magna "Gaetano Salvatore"  
Facoltà di Medicina e Chirurgia  
Università degli Studi di Napoli Federico II  
Via Sergio Pansini, 5 Napoli**

## segue Figura 8 - Brochure dell'evento

### Comunicazione, organizzazione, innovazione tecnologica per una Sanità in cambiamento

#### L'inaugurazione del Portale Corporate AOU Federico II

Il processo di informatizzazione avviato nell'AOU Federico II ha reso necessario coinvolgere e motivare il personale, esaminare e, successivamente, riprogettare i processi organizzativi che governano la gestione dei flussi informativi, costruire una **rete informatica** in grado di sostenere i processi avviati, utilizzando principalmente prodotti *open source* (software i cui autori favoriscono il libero utilizzo e l'apporto di modifiche). Mappate le aree progettuali, sono stati costituiti gruppi di lavoro orientati al raggiungimento di obiettivi condivisi. Il *Portale Corporate* che si sta realizzando è, quindi, il supporto su cui viaggiano le procedure gestionali dei singoli progetti ed è, nel contempo, uno strumento di comunicazione organizzativa.

L'inaugurazione di questo strumento non rappresenta, quindi, la conclusione di un processo, ma la **prima tappa di un complesso percorso di trasformazione e modernizzazione** che coinvolge direttamente le risorse umane e richiede un forte grado di partecipazione.

### Programma

Ore 9,00 Registrazione Partecipanti

Ore 9,30 Saluti delle autorità

Moderata: Silvio Luise

Intervengono:

**10,00-10,15 Giovanni Persico**  
"Le peculiarità dell'AOU tra vincoli e opportunità"

**10,15-10,30 Franco Salvatore**  
"I processi organizzativi e il loro impatto sulla qualità dell'assistenza"

**10,30-10,45 Giuseppe Zollo**  
"La comunicazione come processo di organizzazione ed innovazione"

**10,45-11,00 Antonino Mazzeo**  
"ICT e nuove tecnologie come strumenti di partecipazione"

**11,00-11,20 Giovanni Canfora**  
"Introduzione al processo di cambiamento dell'AOU Federico II"

11, 20- 11,40

#### Area organizzazione

I progetti:  
Order placer- filler; Patrimonio mobiliare e tecnologico; Gestione apparecchiature; Supply chain pharmacy; Data warehouse

Relatore: **Vincenzo Viggiani**

Discussant: **Franco Salvatore**

Testimonianze

11,40-12,00

### Area comunicazione

I progetti:  
Da sito a portale: trasformazione del web aziendale; Intranet Aziendale: il *Portale Corporate*

Relatore: **Luigi Quagliata**

Discussant: **Giuseppe Zollo**

Testimonianze  
12,00-12,20

#### Area progetti esportabili

I progetti:  
Sicurezza e processo di accreditamento; Progetto Satellite

Relatore: **Umberto Carbone**

Discussant: **Antonino Mazzeo**

Testimonianze  
12,20-13,00

Conclusioni e cerimonia di inaugurazione del *Portale Corporate* AOU Federico II

Magnifico Rettore  
Università degli Studi di Napoli  
Federico II  
Prof. Guido Trombetti

13,00 Lunch

## segue Figura 8 - Locandina dell'evento



### Comunicazione, organizzazione, innovazione tecnologica per una Sanità in cambiamento

#### L'inaugurazione del *Portale Corporate* dell'AOU Federico II

Giovedì, 11/06/2009

9,00-13,30

Aula Magna Gaetano Salvatore Facoltà di Medicina e Chirurgia  
Università degli Studi di Napoli Federico II



#### Programma

Ore 9,00 Registrazione Partecipanti

Ore 9,30 Saluti delle autorità

**Moderatore: Silvio Luise** *Capo redattore Rai, Curatore Nea Polis*

#### 10,00-10,15 Le peculiarità dell'AOU tra vincoli e opportunità

**Giovanni Persico** *Preside della Facoltà di Medicina e Chirurgia, Università degli Studi di Napoli Federico II*

#### 10,15-10,30 I processi organizzativi e il loro impatto sulla qualità dell'assistenza

**Franco Salvatore** *Ordinario di Biochimica Umana, Membro CSI Università degli Studi di Napoli Federico II, Coordinatore Scientifico, CEINGE Biotecnologie Avanzate*

#### 10,30-10,45 La comunicazione come processo di organizzazione e innovazione

**Giuseppe Zollo** *Direttore COINOR- Centro Ateneo per la Comunicazione e l'Organizzazione Comunicativa, Università degli Studi di Napoli Federico II*

#### 10,45-11,00 ICT e nuove tecnologie come strumenti di partecipazione

**Antonino Mazzeo** *Direttore Dipartimento Informatica e Sistemistica, Università degli Studi di Napoli Federico II*

#### 11,00-11,20 Introduzione al processo di cambiamento dell'AOU Federico II

**Giovanni Canfora** *Direttore Generale, AOU Federico II*

**11, 20- 11,40**

#### Area organizzazione

I progetti:

Order placer-filler; Patrimonio mobiliare e tecnologico; Gestione apparecchiature; Supply chain pharmacy; Data warehouse

Relatore: **Vincenzo Viaggiari** *Direttore Amministrativo, AOU Federico II*

Discussant: **Franco Salvatore**

Testimonianze

**11,40-12,00**

#### Area comunicazione

I progetti:

Da sito a portale: trasformazione del web aziendale; Intranet Aziendale: il *Portale Corporate*

Relatore: **Luigi Quagliata** *Direttore Sanitario, AOU Federico II*

Discussant: **Giuseppe Zollo**

Testimonianze

**12,00-12,20**

#### Area progetti esportabili

I progetti:

Sicurezza biomedica e strutturale; Progetto Satellite

Relatore: **Umberto Carbone** *Professore Associato, Dip. Scienze Mediche Preventive, Università degli Studi di Napoli Federico II*

Discussant: **Antonino Mazzeo**

Testimonianze

**12,20-13,00**

Conclusioni e cerimonia di inaugurazione del *portale corporate* AOU Federico II

**Magnifico Rettore**

**Università degli Studi di Napoli Federico II**

**Prof. Guido Trombetti**

**13,00 Lunch**

Figura 9 - Modello FAQ



## Comunicazione, organizzazione, innovazione tecnologica per una Sanità in cambiamento

L'inaugurazione del Portale Corporate dell'AOU Federico II

**FAQ- Le domande più frequenti**



**Il Portale Corporate è...**  
uno spazio web in cui coesistono varie realtà: il blog, il forum e una base dati. È, quindi, una Intranet che permette di migliorare la comunicazione interna e rende le risorse informative di un'organizzazione disponibili in modo semplice e trasparente.

**Come funziona?**  
Basta collegarsi al web, scrivere l'indirizzo <http://intranet.policlinico.unina.it>, e selezionare la funzione che si vuole usare.

**Che cosa offre?**  
All'interno del *Portale Corporate* sono presenti, oltre agli applicativi di gestione per le pratiche amministrative e alla modulistica, delle aree specifiche per la socializzazione come il Forum e il Blog. A questi si aggiungono un archivio delle pubblicazioni e uno dei provvedimenti, la rassegna stampa e la rubrica telefonica.

**Come si accede?**  
Per accedere al *Portale Corporate* è necessario inserire il proprio nome utente e la password, che il Servizio informatico provvederà ad assegnare a tutti i professionisti dell'AOU.

**A chi è rivolto?**  
È rivolto a tutto il personale dell'azienda. Ogni utente dispone di aree riservate configurabili in base alle specifiche esigenze di lavoro, che consentono l'accesso ai contenuti informativi e ai dati provenienti dalle varie applicazioni.

**Ma è difficile usarlo?**  
No!! Inoltre, per facilitare l'accesso abbiamo organizzato un'attività di affiancamento, costituendo un gruppo di *supporter* che si recheranno presso i reparti e gli uffici per scoprire le funzionalità della rete, "navigando" insieme. Per l'accesso a specifici applicativi gestionali sarà invece realizzata una formazione *ad hoc* per gli operatori coinvolti.

**Cosa aspetti? Collegati e inizia a navigare!**

In occasione della **XI Conferenza Nazionale di Sanità Pubblica** della Società Italiana di Igiene, Medicina Preventiva e Sanità Pubblica tenutosi a Napoli dal 15 al 17 Ottobre 2009 presso la Stazione Marittima, l'Area Comunicazione dell'AOU ha presentato una [comunicazione orale](#) dal titolo “*Team-working* e progettualità trasversali: strumenti strategici per il cambiamento organizzativo e culturale”.

La conferenza, dal titolo Prevenzione e Sanità Pubblica: Modelli Organizzativi e Buone Pratiche, ha attraversato le grandi tematiche e le principali articolazioni delle problematiche della Sanità Pubblica del nostro tempo, offrendo all'esperienza dell'AOU una platea di “addetti ai lavori” che hanno potuto valutare il processo di cambiamento avviato in Azienda. La partecipazione alla Conferenza ha di fatto rappresentato un *feed-back* della comunità scientifica e un riconoscimento della buona pratica avviata in Azienda.

Un'ulteriore occasione di presentazione delle attività svolte, è stata il **Forum Risk Management** in Sanità tenutosi ad Arezzo dal 24 al 27 Novembre 2009. In questa occasione, all'interno dello stand dell'ARSan (Agenzia Regionale Sanitaria), l'AOU ha presentato con un poster e con un [fascicolo esplicativo](#) in distribuzione gratuita l'esperienza dei progetti innovativi trasversali. Un significativo lavoro è stato svolto per la costruzione dell'immagine. La foto che fa da sfondo al poster e da copertina al *pamphlet*, “*Acrobats on the empire*”, al gruppo di lavoro è apparsa significativa perché in grado di coniugare la complessità del contesto di riferimento, l'assoluta armonia del gesto, la necessità del gruppo. Un modo per concentrare nell'immagine la sintesi del lungo percorso avviato. Nell'anno successivo, con la presentazione del **progetto Sicurezza**<sup>14</sup>, l'Area Comunicazione dell'AOU ha gestito nell'ambito del Forum uno stand dedicato interamente alle [attività innovative](#) dell'Azienda.

---

<sup>14</sup> Vedi quaderno Sicurezza.

Figura 10 - Poster presentato al Forum Risk Management 2009



**Team-working e progettualità trasversali per valorizzare l'empowerment del cittadino**  
L'esperienza dell'AOU Federico II di Napoli

Autori: Dionisio A\*, Canfora G\*, Viggiani V\*\*, Quagliata L\*\*\*, Delfino R\*, Giugliano A\*, Egidio R\*\*\*, Rubba F\*\*\*, Schiavone D\*\*\*, Palermo L\*\*\*

**Obiettivi**  
Nell'attuale contesto generale, caratterizzato da un forte grado di instabilità, il recupero e la valorizzazione dell'elemento umano in un'azienda socio-sanitaria risulta di fondamentale importanza. L'AOU Federico II, da Marzo 2008, ha operato una scelta strategica: lavorare sui processi comunicativi e organizzativi per favorire l'integrazione tra persone e professionalità, introducendo la logica del *project-management* ed orientando le proprie attività ad una maggiore partecipazione del *middle management*. L'adozione del *team-working* come strumento di lavoro ha alimentato una maggiore diffusione delle conoscenze con una loro capitalizzazione all'interno dell'organizzazione. L'AOU ha articolato come segue il suo intervento:  
\*individuazione delle aree strategiche progettuali attraverso la realizzazione di una matrice degli orientamenti  
\*costituzione di gruppi di lavoro trasversali e multi professionali per ogni area progettuale.

**Metodologia**  
Mappate le aree progettuali, si sono individuati i gruppi di lavoro e gli obiettivi specifici per ogni area di attività. Ogni team ha partecipato ad un corso intensivo di *project-management* ed ha pianificato le attività progettuali secondo strumenti condivisi: *Work Breakdown Structure*, per indicare obiettivi e attività da svolgere, *Matrice delle Responsabilità*, per definire ed assegnare compiti e funzioni, *Diagrammi di Gantt*, per schedulare le attività del progetto. La valutazione dell'andamento dei progetti è stata effettuata attraverso riunioni periodiche di team e con la direzione aziendale.

**Risultati**  
Sono stati costituiti 9 gruppi di lavoro trasversali, si è proceduto individuando tre fasi:  
\*mappatura dei processi: il gruppo ha analizzato il flusso informativo preesistente nell'ambito delle proprie attività; stato di avanzamento:100%;  
\*realizzazione software: il gruppo di lavoro ha costruito una *flow-chart* indicante il flusso informativo, riprogettato in un'ottica di maggiore semplificazione, ha poi collaborato con un team di ingegneri che ha individuato, soprattutto tra i software open source, quelli più adatti a rispondere alle esigenze indicate; stato di avanzamento:100%;  
\*utilizzo software: i gruppi di lavoro hanno progettato e condiviso modalità comunicative per coinvolgere e formare tutti gli operatori che devono utilizzare gli strumenti di lavoro, stato di avanzamento: 55%.

**Conclusioni**  
Il team working e l'innovazione tecnologica sono leve strategiche per lo sviluppo organizzativo delle Aziende; il prossimo futuro dell'AOU vede l'implementazione di un *Virtual Workspace*, cioè un ambiente di lavoro che offre ai professionisti un supporto completo alle loro esigenze di operatività, comunicazione e gestione della conoscenza.

Per maggiori informazioni  
Vedi il sito internet:  
[www.godolico.aoufia.it](http://www.godolico.aoufia.it)  
Oppure scrivi all'indirizzo  
[dirapp@unifa.it](mailto:dirapp@unifa.it)

Acrobats on the Empire State Building

\*Esperta in Comunicazione Organizzativa Sanitaria Direzione Sanitaria, \*\*Direttore Generale, \*\*\*Direttore Amministrativo, \*\*\*\*Direttore Sanitario, \*\*\*\*\*Controllo di Gestione AOU Federico II, \*\*\*\*Direzione Sanitaria AOU Federico II, \*\*\*\*Volontario SCN.

Di importanza fondamentale per il **progetto Satellite**, che vede Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta interfacciarsi, grazie alle nuove tecnologie, con gli specialisti della nostra AOU<sup>15</sup>, sono stati gli eventi di presentazione coordinati dall'Area Comunicazione presso gli Ordini dei Medici delle diverse province campane. L'immagine dell'evento è una sezione di un dipinto di *Sonia De-launay* che lascia intravedere dei fili colorati come interconnessioni flessibili tra due punti, in coerenza con le finalità del progetto.

**Figura 11 - Programma del primo evento di presentazione del progetto ai MMG napoletani presso la sede del CEINGE**

**PROGETTO SATELLITE**

**Il sistema di telemedicina per la cooperazione integrata tra Azienda Ospedaliera Universitaria Federico II e Medici di Medicina generale nel percorso di diagnosi e cura del paziente**

**Sabato 19 Febbraio 2011**  
Auditorium Ceinge- Biotecnologie Avanzate  
Via Gaetano Salvatore 486, Napoli

9,00 Apertura dei lavori e saluti  
**Giovanni Persico**  
Presi de Facoltà di Medicina e Chirurgia, Università degli Studi di Napoli Federico II

**Francesco Salvatore**  
Presidente e Coordinatore Scientifico CEINGE Biotecnologie Avanzate, Professore di Biomedicina Umana Università degli Studi di Napoli Federico II

**Gabriele Peperoni**  
Presidente Ordine dei Medici Napoli

9,30 Il Medico di Medicina Generale tra tradizione ed innovazione  
**Bruno Guillaro**  
MMG Distretto 26 ASL Na 1 Centro

10,00 Gli obiettivi del sistema telemedicina  
**Matteo Laringe**  
MMG Distretto 25 ASL Na 1 Centro

10,30 Gli aspetti tecnici ed organizzativi del progetto  
**Vincenzo Silvestro**  
Capo Servizio Informatica AOU Federico II

11,00 L'integrazione delle conoscenze: il valore culturale del progetto  
**Giovanni Arpino**  
Presidente Cooperativa COME GEN

**Domènico Adino Iff**  
Presidente Progetto Leonardo

**Lui gi Sparano**  
Presidente Cooperativa Neapolis

11,30 Question Time

12,00 Conclusioni e prospettive future per il sistema telemedicina  
**Giovanni Canfora**  
Direttore Generale AOU Federico II

Ufficio 52 sala per AOU Federico II  
Diotessa, Messaggio e Dito al sito  
02 37 4 63 07 4

<sup>15</sup> Per approfondimenti, si veda il quaderno dedicato all'Appropriatezza e il quaderno di Logistica.

Per rendere noto, inoltre, il rapporto di collaborazione tra Federfarma e AOU<sup>16</sup> per la prenotazione delle visite ambulatoriali offerte dalla nostra Azienda presso le farmacie campane, senza alcun onere per il cittadino, l'Area Comunicazione, insieme all'ufficio stampa di Federfarma ha provveduto alla realizzazione di una conferenza stampa(foto), che ha prodotto un'ampia copertura stampa e la presenza nell'ambito di programmi televisivi locali- di spazi dedicati ad approfondimento sul tema, con la presenza della direzione aziendale e dei vertici di Federfarma. La consultazione delle farmacie convenzionate è inoltre disponibile sul sito web, come specificato nella sezione seguente.

**Figura 12 - Comunicato stampa on line sul web magazine aziendale**



<sup>16</sup> Per approfondimenti vedi il quaderno di Logistica.

## 16. I punti di forza e di debolezza del processo inseriti nel contesto ambientale (Indice)

Le sezioni di relazione con i media e organizzazione eventi nell'ambito dell'Area Comunicazione offrono la possibilità all'Azienda di poter essere visibile sul territorio, con costi esigui e garantiscono, visto il lavoro fatto a monte e la predisposizione di materiali standardizzati, di avere buoni risultati in termini di immagine coordinata, anche con un tempo di programmazione breve.

Le potenzialità delle due sezioni possono espandersi attraverso l'attivazione di un processo di *sponsoring*, che consenta all'Azienda di individuare interlocutori interessati a supportare manifestazioni e attività convegnistiche, ed ampliando la presenza dell'Azienda presso le manifestazioni di interesse. Le sezioni risentono, come d'altra parte l'intera Area Comunicazione, del *turn over* delle giovani risorse.

## 17. Le fasi del processo raggiunte (Indice)

Eventi, partecipazioni a manifestazioni e conferenze stampa sono il risultato tangibile delle attività poste in essere dalle sezioni di relazioni con i media e organizzazione eventi. Per meglio misurare l'efficacia e l'impatto di tali eventi sul processo di cambiamento aziendale e rispetto alla comunicazione esterna è in corso di implementazione un *osservatorio* per il monitoraggio della *copertura* stampa degli eventi e per l'analisi del clima interno, al fine di rilevare come le singole attività concorrano agli obiettivi strategici di comunicazione.

## 18. I possibili obiettivi futuri del processo di innovazione e cambiamento (Indice)

Sono in previsione tre eventi nel prossimo mese di dicembre. Di seguito i temi e le caratteristiche degli incontri:

- **“Il rapporto tra Medicina Generale e AOU Federico II. Dal progetto satellite alla rete di relazioni sul territorio”**: sarà uno spazio dedicato al concetto

di rete e di integrazione delle competenze e delle professionalità, per il recupero del ruolo e delle funzioni tanto dei MMG che delle strutture di terzo livello e di alta specialità. Un dibattito aperto che vede coinvolti organi istituzionali e mondo della medicina.

- **Corso di formazione** per direttori generali per il monitoraggio continuo della sicurezza sui luoghi di lavoro: in accordo con il *team* dedicato al progetto sicurezza si prevede un momento formativo rivolto ai direttori generali. Una manifestazione che consente di condividere l'esperienza dell'Azienda rispetto al monitoraggio della sicurezza grazie ai *software* dedicati e ascoltare altre esperienze partenopee, per proporre modelli di gestione condivisa
- **Porte aperte all'innovazione.** L'AOU illustrerà alla cittadinanza le innovazioni nel percorso organizzativo e nell'erogazione dell'assistenza, consentendo di visitare strutture e reparti.

Inoltre, è in corso di approvazione il progetto ***Fare bene e farlo sapere- La comunicazione organizzativa sanitaria e l'importanza del valore intangibile nell'AOU Federico II*** - Progetto per il potenziamento delle attività di Relazioni Pubbliche ed organizzazione eventi, coordinato dall'Area Comunicazione. Il progetto si propone di aumentare la realizzazione di eventi e manifestazioni e la partecipazione a convegni e congressi specializzati, ampliando la rete di pubbliche relazioni sul territorio.

**COMUNICAZIONE ESTERNA**<sup>(Indice)</sup>  
**SEZIONE SITO WEB**  
([www.policlinico.unina.it](http://www.policlinico.unina.it))

**Team del progetto:** Rita Bencivenga<sup>1</sup>, Annamaria Canciello<sup>1</sup>, Alessandra Dionisio<sup>2</sup>,  
Luigi Palermo<sup>2</sup>

**Affiliazioni:**

Servizio Informatica Amministrativa A.O.U. “Federico II” 1  
Area Comunicazione – Direzione Aziendale A.O.U.”Federico II” 2

## 19. Le azioni realizzate per avviare il processo di innovazione e cambiamento (Indice)

Il *restyling* del sito *web* aziendale è stato realizzato per rispondere alle rinnovate esigenze del cittadino-utente e alle nuove norme che regolano i siti web delle pubbliche amministrazioni<sup>17</sup>. Infatti, nel preesistente sito *web*, realizzato nel corso dell'anno 2006, di cui si riporta nell'immagine seguente la struttura della *home page*, la mole di informazioni pubblicate era divenuta tale da creare difficoltà di reperibilità e di accessibilità. L'assenza, inoltre, di un sistema di gestione del flusso informativo, rendeva complesso l'aggiornamento costante dei dati pubblicati.

Inoltre, sono state realizzate cinque applicazioni *web-based* riferite al **Piano Sanitario della Regione Campania “Contenimento Tempi di Attesa (PRCTA)”** sulla base delle strategie più idonee a garantire la riduzione di tali tempi e delle indicazioni contenute nel documento elaborato dal Ministero della Salute (BURC n. 16 del 26/03/07). Esse sono:

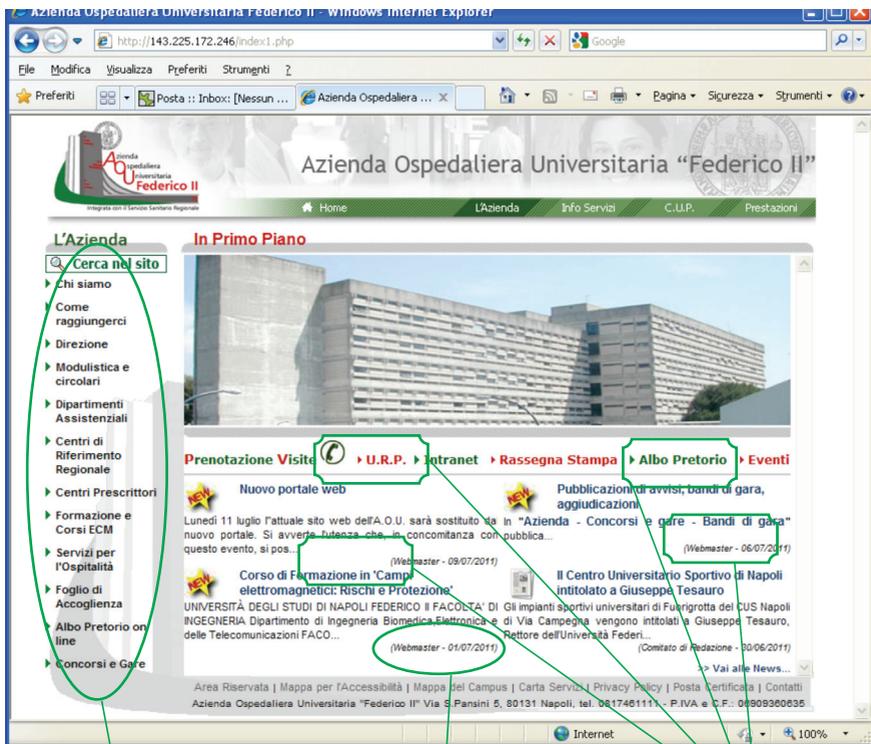
- Liste di attesa
- Carta dei Servizi
- Dipartimenti Assistenziali, Aree Funzionali ed Ambulatori
- Centri prescrittori e Note AIFA
- Richiesta della Cartella Clinica

Ciascuna delle *web applications* sviluppate, consta di pagine pubbliche, accessibili a tutti gli utenti, di un pannello di controllo per l'accesso ad operatori con profili differenti che consente la gestione dei contenuti (inserimento, modifica ed eliminazione) e di un modulo di gestione utenti che permette l'accesso all'amministratore che, oltre ad accedere a tutte le applicazioni può abilitare operatori associandoli alle informazioni che cureranno e revocare permessi.

---

<sup>17</sup> Per approfondimenti si vedano le linee guida per i siti web della PA-art. 4 della Direttiva 8/09 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione 26 luglio.

Figura 13 - Home page "vecchio" sito



**Voci di menù limitate, a meno di non ricorrere alla barra di scorrimento verticale anche per il menù**

**Accessibilità garantita solo attraverso un percorso alternativo**

**Possibilità di avere solo quattro news in primo piano**

Un'attenta analisi dei contenuti pubblicati sul precedente sito *web* dell'Azienda è stata indispensabile per individuare le categorie di utenti a cui rivolgersi (definizione dei *target*) e le voci di menù sotto cui raccogliere e strutturare tali contenuti. Tale studio ha condotto alla scelta dei percorsi di navigazione da offrire agli utenti e all'identificazione di un'impostazione grafica, in grado di rispondere alle differenziate tipologie di utenza.

Tali elementi, frutto di un lavoro di un team multidisciplinare, hanno consentito di poter mettere a punto un prototipo, in base al quale è stato individuato "FlexCMS", il *Content Management System* che si è ritenuto più adatto.

Lo strumento consente:

- gestione dei contenuti e delle corrispondenti parole-chiave per reperirli;
- realizzazione di pagine web, *templates* e fogli di stile accessibili, conformi alla Legge 4/2004;
- servizio di personalizzazione *news* rivolto alle diverse categorie di utenti previste;
- servizio di gestione utenti e permessi ripartiti secondo i ruoli;
- semplicità di utilizzo in previsione di aggiornamenti di singole aree affidati a persone che non conoscono i linguaggi propri del *web*.

Con questo prodotto è stato quindi realizzato e messo *on line* il Portale aziendale le cui pagine sono tutte dinamiche, i contenuti sono archiviati in basi dati e sono presentati all'utente *on demand*.

Figura 14 - Home page dell'attuale portale web aziendale



Digitando l'indirizzo [www.policlinico.unina.it](http://www.policlinico.unina.it) si arriva alla *home page* (figura 15) che permette di selezionare la categoria di appartenenza (cittadino, docente/ricercatore, personale, studente, fornitore, giornalista) in modo da rintracciare immediatamente le informazioni utili. Il sito consente agli amministratori di aggiungere altre **categorie di utenti e di inserire altri banner laterali** per richiami immediati a informazioni importanti, quali ad esempio il *banner-CUP* con tutte le informazioni per le prenotazioni di prestazioni sanitarie. Inoltre, non c'è un limite per le *news* di interesse generico pubblicate.

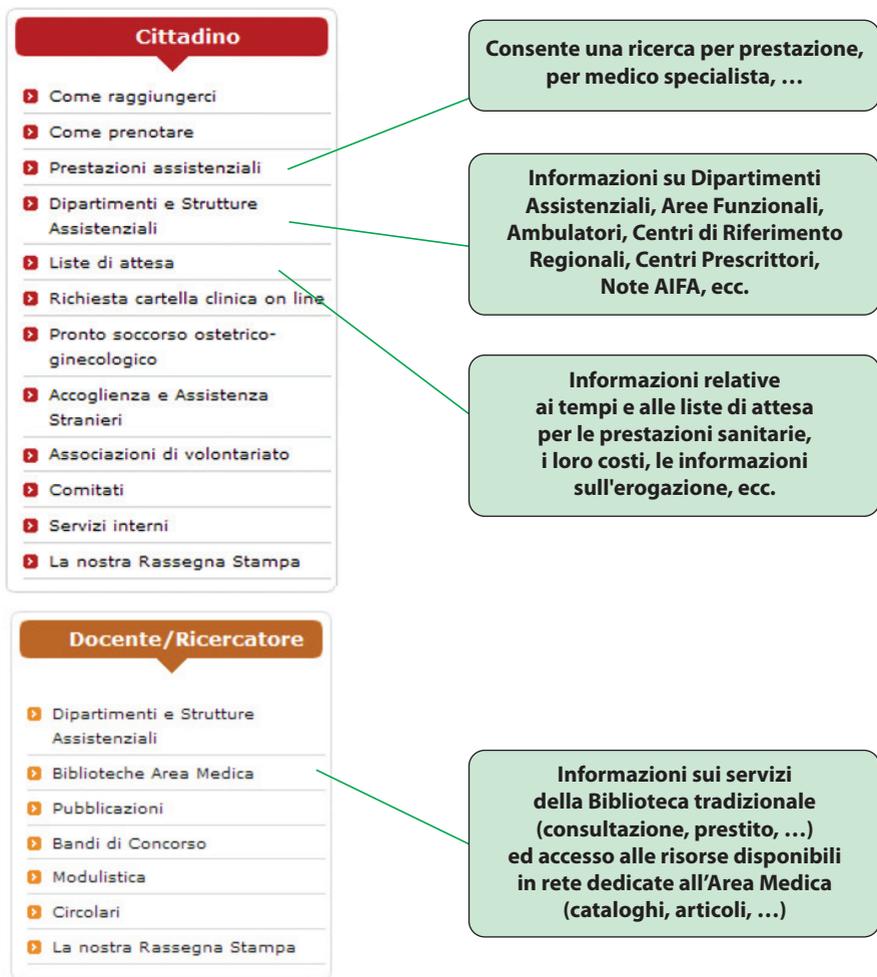
Figura 15 - Pagina di accesso del profilo "Cittadino"

The screenshot shows the website interface for the 'Cittadino' (Citizen) profile. At the top, the logo of Azienda Ospedaliera Universitaria Federico II is visible. Below it is a navigation bar with tabs: Home Page, Cittadino (selected), Docente/Ricercatore, Personale, Studente, Fornitore, and Giornalista. The main content area is titled 'Cittadino' and includes a sidebar with a list of services such as 'Come raggiungerci', 'Come prenotare', and 'Prestazioni assistenziali'. The main content features a banner image of a park and a 'News Cittadino' section with several news items, including '09/11/11 | Master Universitario di II livello a.a. 2011/2012'. A right sidebar contains quick links for 'CUP - Centro Unico di Prenotazione', 'URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico', 'Azienda Team di Direzione', 'Carta dei Servizi', 'Intranet Area Comunicazione', 'Contatti', and 'Malattie Rare Regione Campania'. A red arrow points to a box containing the text: 'Bollino CNIPA attestante l'accessibilità per i siti delle Pubbliche Amministrazioni'. At the bottom, there is a footer with contact information and accessibility statements.

Una volta selezionata una “categoria-utente”- ciascuna delle quali è caratterizzata da un colore, viene proposto un elenco di voci a sinistra e dei *banner* a destra per la scelta delle informazioni che si ritiene possano interessare e delle *news* mirate. L’utente non perde mai di vista il percorso fatto per raggiungere un’informazione. La categoria a cui si è dedicato maggior spazio è quella del “Cittadino” a cui principalmente si rivolge l’Azienda.

Di seguito sono elencati i percorsi ad oggi presenti sul sito.

**Figura 16 - Percorsi per categorie di utente**



**segue Figura 16 - Percorsi per categorie di utente**



### 19.1 Web applications sviluppate

Una serie di applicazioni web sono state sviluppate ad integrare il corredo di servizi interattivi già presenti sul sito aziendale ed altre sono state arricchite di nuove funzionalità.

Ciascuna applicazione consta di pagine pubbliche, accessibili a tutti gli utenti, e di un pannello di controllo per l'accesso ad operatori con profili differenti che consente la gestione dei contenuti.

Un modulo di gestione utenti consente all'amministratore di autorizzare anche altri operatori ad inserire informazioni.

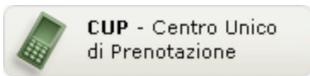
### 19.2 Farmacie della Regione Campania abilitate alla prenotazione di prestazioni sanitarie

Dall'anno in corso le prenotazioni per le prestazioni mediche sono effettuate, oltre che recandosi personalmente o telefonando al CUP, anche presso le Farmacie della Regione Campania abilitate a farlo<sup>18</sup>. Il cittadino ha tutte le informazioni per prenotarsi accedendo al portale web e può, selezionando provincia e comune di residenza, conoscere le farmacie abilitate della sua zona.

---

<sup>18</sup> Si veda sezione dedicata all'organizzazione eventi in cui si fa riferimento all'accordo con Federfarma e alla conferenza stampa organizzata dall'Area Comunicazione. Ulteriori approfondimenti sono inoltre disponibili nel quaderno dedicato alla *logistica*.

**Figura 17 - Prenotazione delle visite ambulatoriali presso le Farmacie. L'elenco delle farmacie convenzionate**



**C.U.P. - Centro Unico di Prenotazione**

**Le prenotazioni possono essere effettuate**

**Recandosi di persona al CUP** presso l'Edificio 14/E

**Telefonando ai numeri**

081 7464421 - 081 7464420 - 081 7464419 - 081 7464418  
dal lunedì al venerdì 8:30 - 13:15 e 14:00 - 17:45 e il sabato 8:30 - 13:15

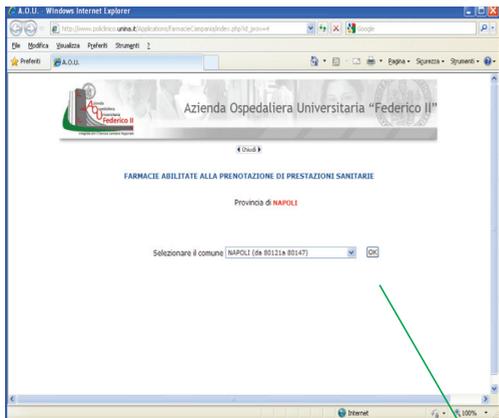
**presso le FARMACIE della CAMPANIA**

*(il servizio è gratuito).*

Per avere l'elenco delle farmacie abilitate cliccare sulla provincia:



*Per le prenotazioni delle visite ambulatoriali occorre l'impegnativa del Medico di Medicina Generale o del Pediatra di Libera scelta.*



**FARMACIE ABILITATE ALLA PRENOTAZIONE DI PRESTAZIONI SANITARIE**

Provincia di **NAPOLI**

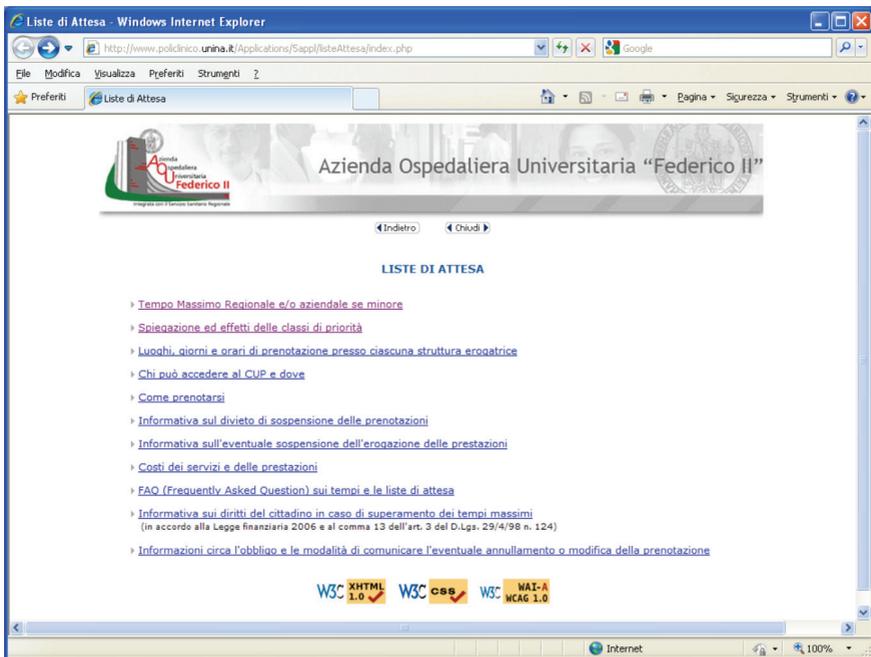
Comune/i di **NAPOLI (da 80121 a 80147)**

- FARMACIA ADDIO - CORSO GIUSEPPE GARIBOLDI 103- NAPOLI(80139)
- FARMACIA ALBANESE - CALATA CARPOLOCHINO 252- NAPOLI(80141)
- FARMACIA ALFANI - VIA FEMINISCO CILEA 122- NAPOLI(80127)
- FARMACIA ALFANI - VIA CINEZIA 4445- NAPOLI(80126)
- FARMACIA AMMENDOLA - VIA GANITA 111- NAPOLI(80136)
- FARMACIA APICE - CORSO SAN GIOVANNI A TEDESCO 480- NAPOLI(80146)
- FARMACIA ARSICHELLO - VIA SANT'ANTONIO ABATE 129- NAPOLI(80139)
- FARMACIA ASSISI - MADONNELLE, 112- NAPOLI(80147)
- FARMACIA ASTRÀ - VIA GIUSTINIANI 96- NAPOLI(80139)
- FARMACIA BOCCHETTI - VIA LIGURIA 29- NAPOLI(80145)
- FARMACIA BOSTICA - CORSO PONTICELLI 231- NAPOLI(80147)
- FARMACIA BUONOMO - VIA SANTA MARIA DI COSTANTINOPOLI 86- NAPOLI(80138)
- FARMACIA CAROBIANCO - VIA GIUSEPPE DEI RUFFI 29- NAPOLI(80138)
- FARMACIA CAPONEGGRO - CORSO VITTORIO EMANUELE 475- NAPOLI(80135)
- FARMACIA CARBANO - VIA CARBONARA 70- NAPOLI(80139)
- FARMACIA CARRATURO - CALATA DI PONTE CASANOVIA 30- NAPOLI(80143)
- FARMACIA CARRATURO - PIAZZA NAZIONALE 75- NAPOLI(80143)
- FARMACIA CAVA - VIA SEMOLA, 20- BRUSCIANO(80131)
- FARMACIA CIFARELLO - VIA GIACINTO GIORGIO 184- NAPOLI(80128)
- FARMACIA COLANGELO - VIA MACEDONIO MELLONE 90- NAPOLI(80137)

### 19.3 Liste di attesa - info on line - [Piano Sanitario della Regione Campania “Contenimento Tempi di Attesa (PRCTA)”]

L'applicazione è mirata a rendere pubbliche sul portale web tutte le informazioni relative ai tempi e alle liste di attesa necessarie per i cittadini.

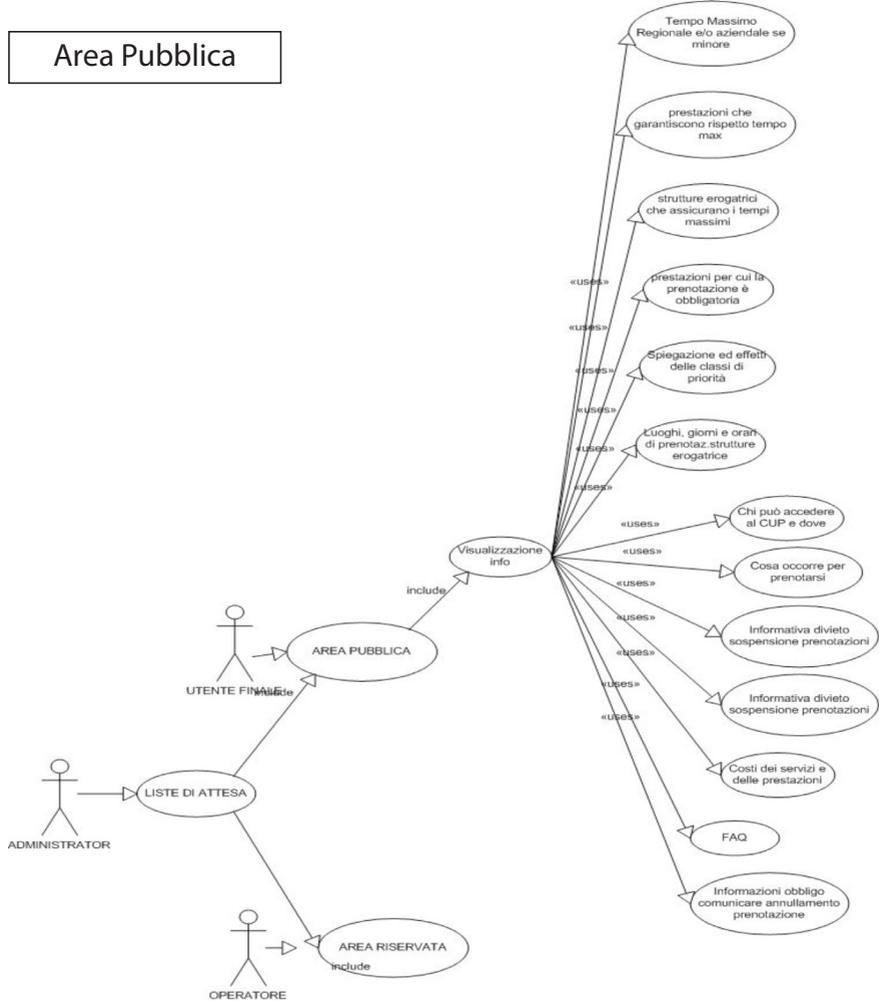
**Figura 18 - Pagina dedicata ai tempi e alle liste di attesa**



Le funzionalità di tale applicazione, rivolte al pubblico e agli addetti ai lavori (area riservata) si evincono dai diagrammi seguenti e dalle schermate proposte.

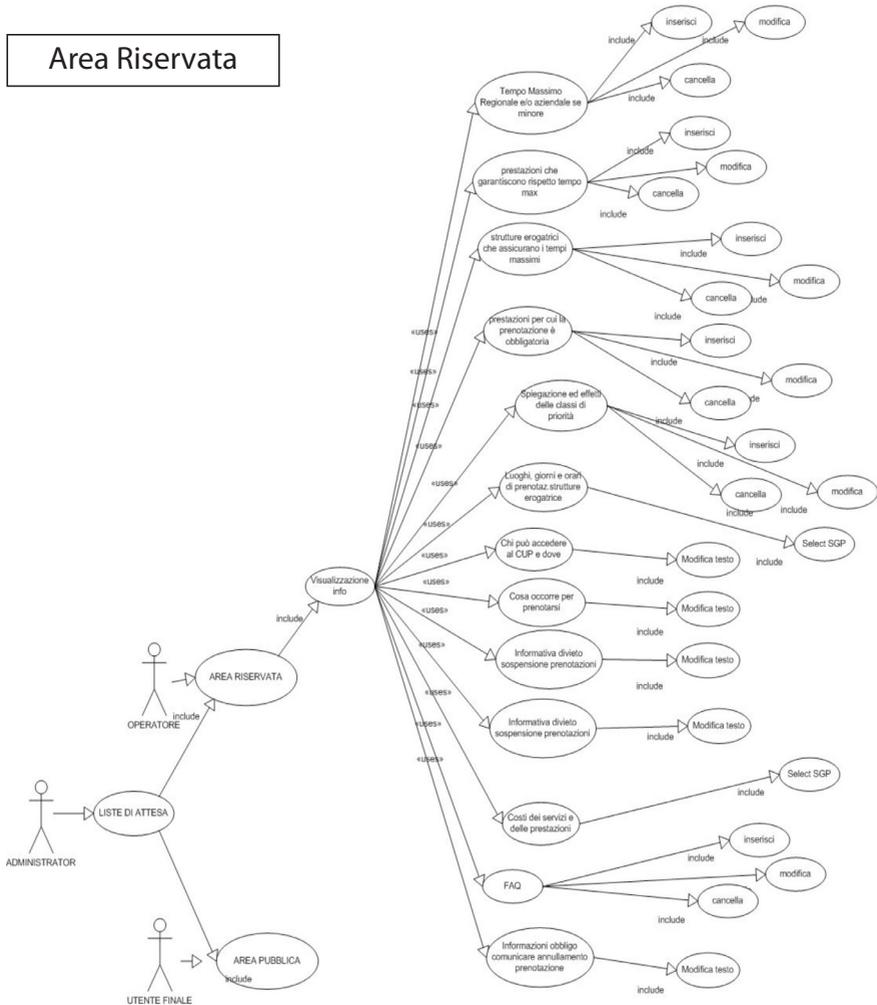
Figura 19 - Diagrammi dedicati alle liste di attesa

Area Pubblica

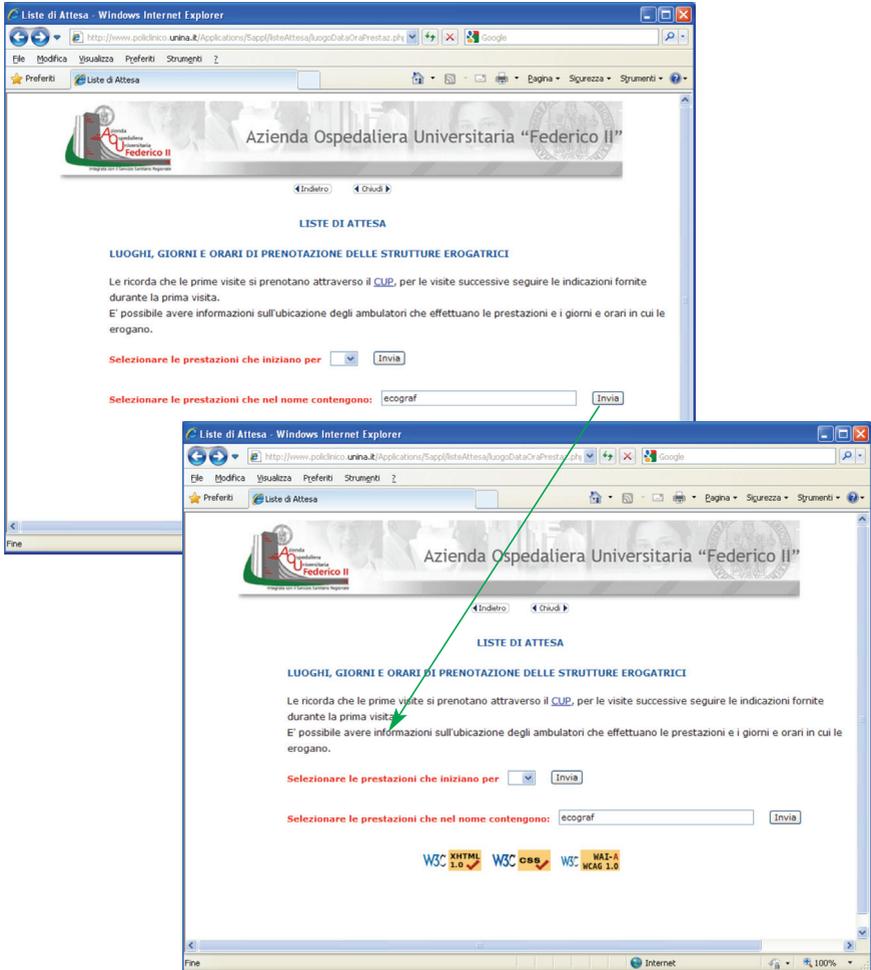


segue Figura 19 - Diagrammi dedicati alle liste di attesa

## Area Riservata



**Figura 20 - Schermate Liste di attesa**



#### 19.4 Dipartimenti - Aree Funzionali - Ambulatori [Piano Sanitario della Regione Campania “Contenimento Tempi di Attesa (PRCTA)”]

Utilizzando gli archivi dati dell’applicativo SGP già esistente (realizzato per offrire all’utenza tutte le informazioni utili sulle prestazioni e gli specialisti dell’Azienda, sugli orari degli ambulatori e sugli eventuali costi e consente di effettuare ricerche sulle prestazioni prenotabili sia per ‘nome della prestazione’ che per ‘specialista’) ed integrando le informazioni con altre certificate e raccolte nel corso dei precedenti anni di lavoro al sito web, è stata realizzata questa applicazione che fornisce un importante patrimonio di informazioni utili al cittadino. Seguono delle schermate che ne riassumono il funzionamento.

#### 19.5 Centri prescrittori e note AIFA [Piano Sanitario della Regione Campania “Contenimento Tempi di Attesa (PRCTA)”]

È stato generato un archivio contenente tutte le informazioni sulle note AIFA, una raccolta di schede tecniche delle singole specialità medicinali, complete dei trattamenti a cui è limitata la prescrizione a carico del SSN, da aggiornare ogni qual volta viene presentato un adeguamento. Su tale raccolta di dati è possibile fare delle ricerche con diversi parametri: per principio attivo, per nome del medico, per patologia, per struttura e anche per numero di nota.

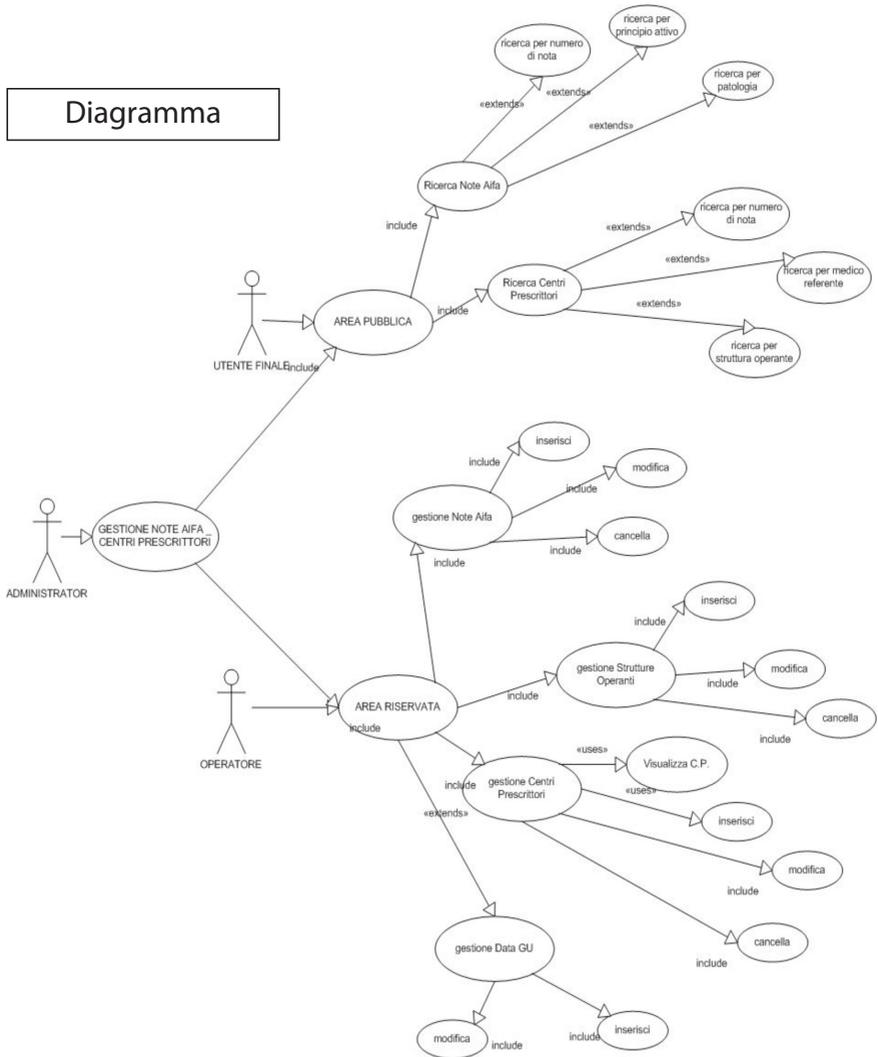
**Figura 21 - Ricerca note AIFA**

The screenshot shows a Windows Internet Explorer browser window with the URL `http://www.policlinico.unina.it/Sappi/noteAIFA/`. The page header features the logo of the Azienda Ospedaliera Universitaria "Federico II" and navigation links for Home, Indietro, and Chiudi. The main content area is titled "NOTE AIFA e CENTRI PRESCRITTORI" and contains two search sections:

- Ricerca Note AIFA:** Includes a dropdown menu for "Per numero di nota:" with a "Cerca" button, a text input field for "Per principio attivo (Scrivere almeno parte del nome):" with a "Cerca" button, and a text input field for "Per patologia (Scrivere almeno parte del nome):" with a "Cerca" button.
- Ricerca Centro Prescrittore:** Includes a dropdown menu for "Per numero di nota:" with a "Cerca" button, a text input field for "Per medico responsabile (Scrivere almeno parte del cognome):" with a "Cerca" button, and a text input field for "Per struttura operante (Scrivere almeno parte del nome):" with a "Cerca" button.

At the bottom of the page, a note states: "Le note AIFA per l'uso appropriato dei farmaci sono aggiornate alla G.U. del 17/5/2010". The browser's status bar at the bottom shows "Fine" and "Internet" with a 100% zoom level.

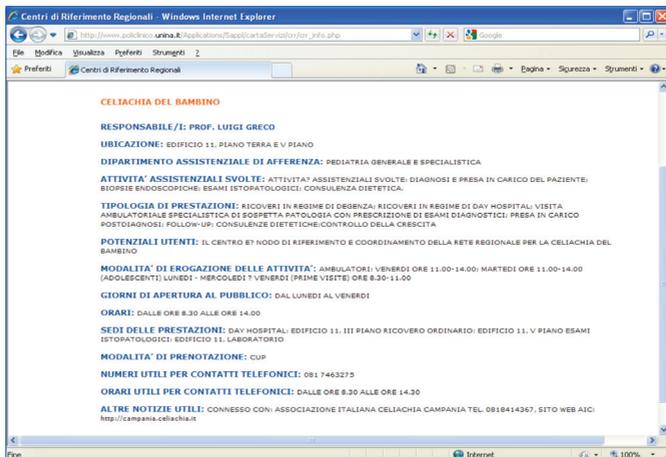
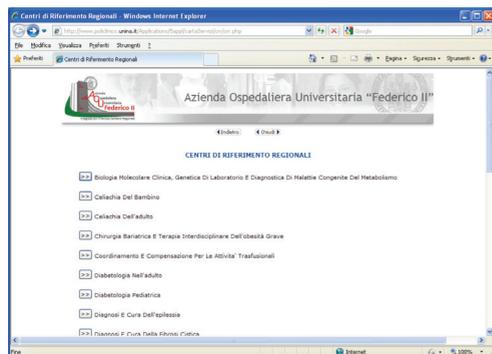
# Diagramma



## 19.6 Centri di Riferimento Regionale

È stata realizzata una base dati contenente i Centri di Riferimento Regionale che vengono presentati all'utente attraverso una *web-application* per tematiche.

**Figura 22 - Schermata relativa ai Centri di Riferimento Regionale**



## 19.7 Richiesta cartella clinica on line [Piano Sanitario della Regione Campania “Contenimento Tempi di Attesa (PRCTA)”]

Generalmente l’utente si reca presso l’*Ufficio Cartelle Cliniche* della struttura in cui è stato ricoverato per consegnare la richiesta e vi ritorna per il ritiro.

Allo scopo di snellire l’*iter* burocratico è stato realizzato un applicativo *software* che, oltre a fornire tutte informazioni inerenti le cartelle cliniche, le modalità per il ritiro, il trattamento dei “casi particolari” (deleghe, pazienti minorenni, pazienti incapaci di intendere e di volere, ...), i tempi e le modalità di consegna, eventuale possibilità di ricevere la cartella tramite raccomandata con spese di spedizione a carico del richiedente, ne consente la richiesta via web. Il modello di richiesta cartaceo è diventato un *form* da compilare con i dati anagrafici, indirizzo ed e-mail, possibilità di allegare un file con documento di identità per chi ne chiede l’invio per posta ordinaria. La gestione delle richieste è fatta con un sistema di ‘ticket’ che si chiudono solo dopo espletamento della pratica di consegna.

### Figura 23 - Schermate per la richiesta della cartella clinica e relativo diagramma

#### Richiesta cartella clinica on line

Gentilissimo utente,  
presso l’A.O.U. “Federico II”, puoi chiedere la Cartella Clinica on line, seguendo le istruzioni di seguito riportate e portarti presso la nostra Azienda per il solo ritiro, la cui data ti verrà comunicata attraverso la posta elettronica.

- La cartella clinica deve essere richiesta non prima della dimissione;
- La cartella clinica deve essere ritirata personalmente o da un tuo delegato;
- Il ritiro avviene presso la struttura dell’Azienda, dove è avvenuto il ricovero.

#### ► Nel caso in cui sei Tu che ritirerai la cartella clinica, devi:

- Compilare il modello di [Richiesta Cartella Clinica on line](#), riempiendo tutti i campi con \*(asterisco) inserendo i Tuoi dati;
- Stampare la “pagina di risposta”, che congenerai firmata insieme alla fotocopia di un documento di riconoscimento (in corso di validità) all’atto del ritiro.

#### ► Nel caso in cui la richiesta avviene tramite persona delegata, devi:

- Compilare il modello di [Richiesta Cartella Clinica on line con delega](#), riempiendo i campi con \*(asterisco) inserendo i Tuoi dati ed i dati del delegato;
- Stampare la “pagina di risposta” unitamente al modulo di delega, che il delegato congenerà firmato unitamente alle fotocopie del Tuo e Suo documento di riconoscimento (in corso di validità) all’atto del ritiro.

#### ► Nel caso in cui Tu sia genitore esercente la potestà, tutore, curatore, amministratore di sostegno ed erede, in virtù del D.P.R. 28/12/2000 n. 445, devi:

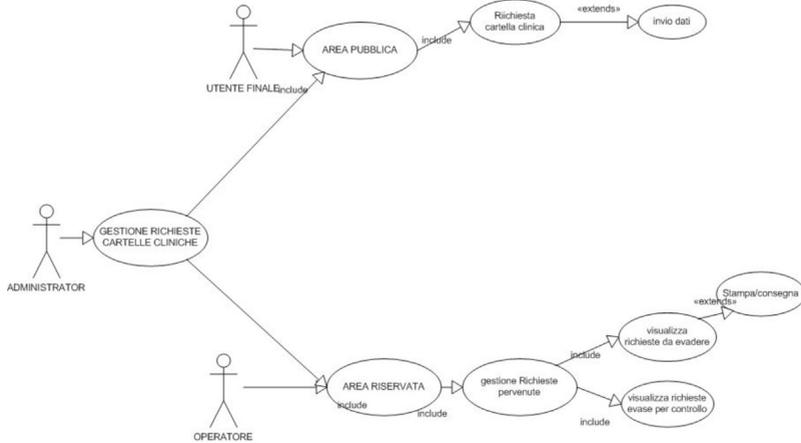
- Compilare il modello di [Richiesta Cartella Clinica on line - situazioni particolari](#), riempiendo i campi con \*(asterisco) inserendo i dati del paziente;
- Stampare la “pagina di risposta” unitamente al [modello per la Dichiarazione](#)

segue Figura 23 - Schermate per la richiesta della cartella clinica e relativo diagramma

**RICHIESTA CARTELLA CLINICA**

**DATI DELL'INTESTATARIO DELLA CARTELLA CLINICA**

Nome(\*):   
 Cognome(\*):   
 Data di nascita(\*): giorno  mese  anno  (quattro cifre)  
 Luogo di nascita(\*):  Prov.(\*)   
 Indirizzo (via, numero civico, comune, provincia)(\*):   
 Codice Fiscale(\*):  (sedici caratteri)  
 Tel. (\*):   
 Indirizzo e\_mail a cui vuole ricevere comunicazioni(\*):   
 Ricoverato nel (\*): mese  anno  (quattro cifre)  
 Reporto di(\*):



## 19.8 Carta dei Servizi

Un punto cardine del Piano Sanitario è quello che sottolinea l'importanza della comunicazione e della tutela dei diritti degli utenti, ovvero un riconoscimento di garanzie al cittadino che avviene attraverso la Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi dell'AOU è consultabile *on line* e a breve sarà pubblicata una versione aggiornata anche in pdf e in formato sfogliabile.

**Figura 24 - Schermata per la consultazione della Carta dei Servizi e diagrammi**



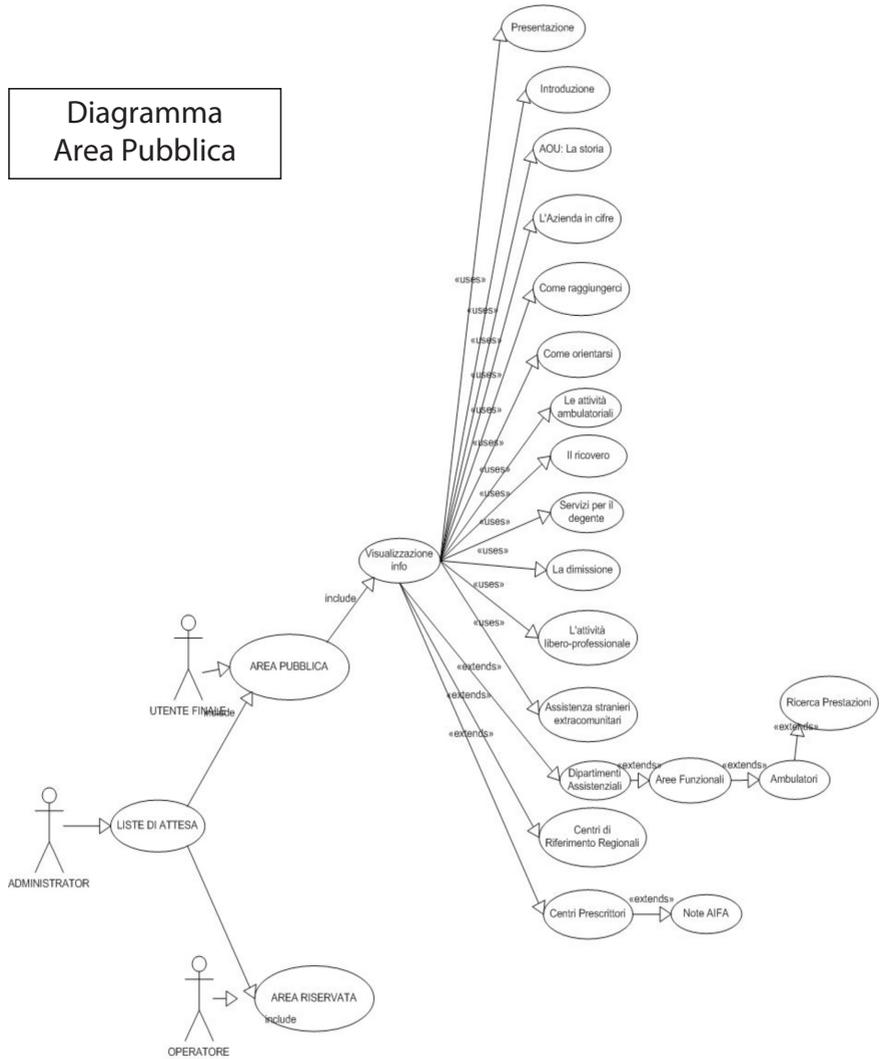
La Carta dei servizi è il documento che l'Azienda fornisce ai propri utenti, in cui sono descritti finalità, modi e strutture attraverso cui i servizi vengono attuati, diritti e doveri dell'utente.

Attualmente è in fase di realizzazione la nuova Carta dei Servizi, con i dati aggiornati al 2010.

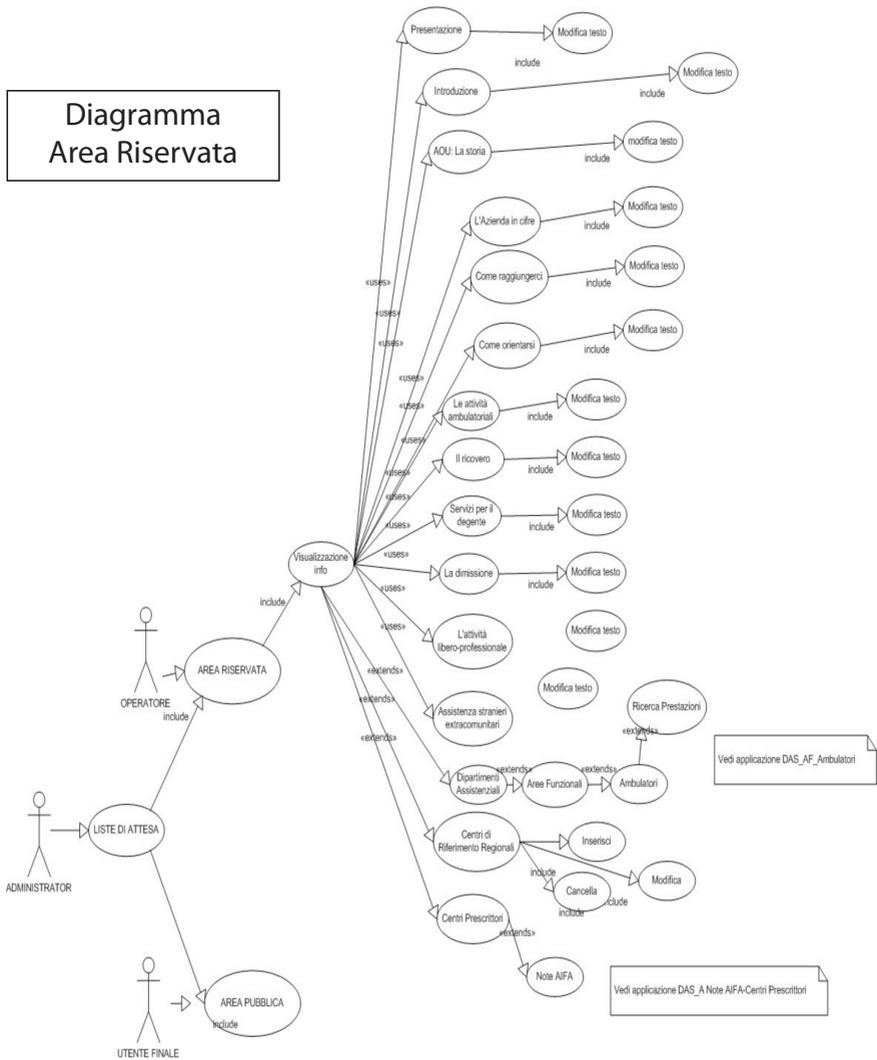
I dati riportati subiranno frequenti modifiche.

- ▶ [Presentazione](#)
- ▶ [Introduzione](#)
- ▶ A.O.U. "Federico II"
  - ▶ [La storia](#) - [L'Azienda in cifre](#)
- ▶ Informazioni e contatti
  - ▶ [Come raggiungerci](#) - [Come orientarsi](#) - [Mappa](#)
- ▶ Attività e Servizi
  - ▶ [Le attività ambulatoriali](#) - [Il ricovero](#) - [Servizi per il degente](#) - [La dimissione](#)
  - ▶ [L'attività libero-professionale \(intramoenia\)](#) - [Assistenza stranieri extracomunitari](#)
- ▶ Strutture Assistenziali
  - ▶ [Dipartimenti Assistenziali](#) - [Centri di Riferimento Regionali](#) - [Centri Prescrittori](#)
- ▶ [La Carta dei Valori](#)
- ▶ [La Carta delle Garanzie](#)

# Diagramma Area Pubblica



# Diagramma Area Riservata



## 20. I punti di forza e di debolezza del processo inseriti nel contesto ambientale<sup>(Indice)</sup>

Il portale rappresenta una nuova “Azienda virtuale di pubblica utilità”, innovativa nel modo in cui comunica con l’utenza, grazie anche all’evoluzione della tecnologia informatica.

Il lavoro di analisi, studio e progettazione, che è durato più di un anno, ha consentito una riorganizzazione del flusso informativi, con l’obiettivo di eliminare ridondanze.

Il cittadino, inoltre, può accedere ad informazioni e usufruire di servizi, utilizzabili fino a poco tempo fa solo presso l’Azienda.

Il Portale offre l’opportunità di effettuare ogni tipo di ampliamento, mediante inserimento di nuove sezioni, voci di menù, *banner*, per adeguarsi ad una struttura in continua evoluzione quale l’AOU Federico II.

È tuttavia necessario proseguire con la reingegnerizzazione dei flussi informativi interni onde favorire una “linea” diretta di comunicazione tra interno ed esterno, automatizzando ulteriormente i processi di riversamento delle informazioni, in modo da snellire tempi di verifica dei dati ed evitare di replicare le informazioni. Il processo richiede tempi medi ma garantisce sul lungo periodo l’efficacia della comunicazione e la garanzia delle fonti.

## 21. Le fasi del processo raggiunte<sup>(Indice)</sup>

Il Portale è stato realizzato nelle sue sezioni e messo on line con i dovuti accorgimenti nel rispetto delle regole di accessibilità previste dalla legge. Ha, infatti, ottenuto il bollino CNIPA che garantisce l’accessibilità per i siti della Pubblica Amministrazione.

## 22. I possibili obiettivi futuri del processo di innovazione e cambiamento (Indice)

Nel prossimo futuro, dovrà essere ricostituito il *team* di lavoro multidisciplinare per proseguire alla revisione dei flussi informativi, in modo da garantire che sul sito compaiano sempre informazioni da fonti e data base già validati. In tal senso, il sito *web*, così come il *web magazine* aziendale, è un progettualità che necessita di un confronto continuo con altri progetti, in particolare con il *team* del *data warehouse*. Inoltre, entrambi i progetti costituiscono delle “vetrine” di rappresentanza che necessitano di scambio informativo continuo con gli altri gruppi di lavoro per potenziare l’operato dei singoli gruppi, valorizzando nel contempo la loro capacità informativa e di comunicazione.



## BIBLIOGRAFIA

- AAVV, (2005)- Comunicare per bene per curare meglio. Manuale pratico di comunicazione sanitaria Roma: Format Idea.
- Ardigò, A. (1987), Per una sociologia della salute, Milano: Franco Angeli.
- Ardigò, A. (1997), Società e salute. Lineamenti di sociologia sanitaria, Milano: Franco Angeli.
- Ardigò, A. - Barbano F. (1981), Medici e professioni sociosanitarie in transizione, Milano, 1981: Franco Angeli.
- Beck, U. (2004), La società del rischio, Roma: Carocci.
- Bortolotti, A., Maino, G. (2003) La Carta dei servizi. Manuale Pratico, Roma: Carocci Faber.
- Bucci, M., Neresini, F. (2001), Sociologia della salute, Roma: Carocci.
- Dipartimento della Funzione Pubblica (2004), Il piano di comunicazione nelle amministrazioni pubbliche - Roma: Edizioni Scientifiche Italiane.
- Dipartimento della Funzione Pubblica (2003), Benessere Organizzativo, Roma: Rubbettino Editore Srl.
- Donati, P. (1983), La sociologia sanitaria. Dalla sociologia della medicina alla sociologia della salute, Milano: Franco Angeli.
- Donati, P. (1986), Salute e complessità sociale, Milano: Franco Angeli.
- Donati, P. (1989), La cura della salute verso il 2000, Milano: Franco Angeli.
- Donati, P. (1994), Manuale di sociologia sanitaria, Roma: Carocci.
- Faccioli, F. (2000), Comunicazione Pubblica e cultura del servizio. Modelli, attori, percorsi, Roma: Carocci Editori.
- Fabris G., (2003) La comunicazione di impresa. Dal mix di marketing al communication mix, Milano: Sperling & Kupfer Editori.
- Guizzardi, G. (2002), La scienza negoziata. Scienze biomediche nello spazio pubblico, Bologna: Il Mulino.
- Guizzardi, G. (2004), Star Bene. Benessere salute, salvezza tra scienza, esperienza e rappresentazioni pubbliche, Bologna: Il Mulino.

- Ingrosso, M. (2001), *Comunicare la salute. Scenari, tecniche, progetti per il benessere e la qualità della vita*, Milano: Franco Angeli.
- Ingrosso, M. (1987), *Dalla prevenzione della malattia alla promozione della salute*, Milano: Franco Angeli.
- Ingrosso M.(1994) *Ecologia sociale e salute*, Milano: Franco Angeli.
- Ingrosso M. (1994) *La salute come costruzione sociale* Milano: Franco Angeli.
- Invernizzi, E. (1993), *Dalla comunicazione interna alla comunicazione organizzativa*, Milano: Franco Angeli.
- Invernizzi, E. (1996), *La comunicazione organizzativa nel governo dell'impresa*, Milano: Giuffrè.
- Invernizzi, E. (2000), *La comunicazione organizzativa: teorie, modelli e metodi*, Milano: 2000.
- Leonzi S.(1999), *La salute tra norma e desiderio*, Roma: Meltemi.
- Livraghi G.(2000), *La coltivazione dell'internet*, Milano: Il Sole 24 Ore.
- Mancini P.(1996), *Manuale di comunicazione pubblica*, Bari: Laterza Editore.
- Morcellini M. e Fatelli D. (2000) *Le Scienze della Comunicazione* , Roma: Carocci
- Morcellini M., *Lezione di comunicazione*, Napoli: Gruppo Editoriale Esselibri - Simone.
- Priulla G.(2008), *La comunicazione delle pubbliche amministrazioni*, Bari: Editori Laterza.
- Rovinetti A. (2006), *Fare Comunicazione Pubblica. Normative, tecniche, tecnologie*, Milano: Il Sole 24 ore.
- Watzlawick, P. et al.(1971), *Pragmatica della comunicazione umana*, Roma: Astrolabio.
- Wear S. (1999) *Il Consenso Informato*, Bologna: Apèiron Editoria e Comunicazione Srl.
- Wolf M.(1998) *Teorie delle Comunicazioni di Massa*, Milano: Strumenti Bompiani.

## PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI (Indice)

- Legge 7 Giugno 2000, n.150 “Disciplina della attività di informazione e di comunicazione della pubbliche amministrazioni”.
- D.P.R. 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”.
- D.P.C.M. 7 Febbraio 2002 “Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”
- Documento di Indirizzo sulla Comunicazione Pubblica in Sanità- Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica e Istituzionale, Bologna, 8-11-2006
- Piano Nazionale Sanitario 2006/2008



Finito di stampare  
nel mese di novembre 2011  
dalla Poligrafica F.lli Ariello - Editori s.a.s.  
Napoli

Questo prodotto è stato realizzato nel rispetto delle regole stabilite dal sistema di gestione qualità conforme ai requisiti ISO 9001:2008 valutato da Bureau Veritas Italia S.p.A. e coperto dal certificato numero 209065



