


INDICE

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. MODALITÀ
4. RESPONSABILITÀ
5. LAYOUT E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

Rev.	Descrizione delle modifiche	Data
		29 dicembre 2010

Redatto da: Michele Triglione	IL DIRETTORE GENERALE AVV. DANIELA CARRARO	
Approvata da:		

	PROCEDURA PER L'AGGIORNAMENTO E REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI, DEL SITO INTERNET AZIENDALE E DI OPUSCOLI E DEPLIANTS INFORMATIVI	URP Rev.01 del 02/01/2011
SEZIONE QUALITA' Responsabile D.Caprara		Pagina 2 di 4

1. SCOPO

Lo scopo della seguente procedura è quello di definire le modalità operative necessarie per l'aggiornamento e revisione della Carta dei Servizi Socio-Sanitari (A), del sito internet aziendale (B) e di opuscoli, depliant e manifesti informativi (C) rivolti al pubblico coinvolgendo il personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico/Comunicazione e Marketing e il personale dell'Azienda.

2. RIFERIMENTI

La presente procedura è implementata nel rispetto delle Politiche Aziendali e in riferimento alla L.R. 22 del 16 agosto 2002 - Procedura di Accreditamento.

Per DOCUMENTO DELLE POLITICHE DELLA DIREZIONE si intende:

- Piano annuale della Comunicazione


3. MODALITÀ

A - L'aggiornamento della Carta dei Servizi (CdS) Socio-Sanitari dell'Azienda avviene secondo le seguenti modalità:

1. Circa ogni due anni si intraprende la procedura di aggiornamento della CdS;
2. viene attivato il Comitato per l'aggiornamento della CdS.

Il Comitato è composto da:

- Direttore Generale o suo rappresentante;
- il responsabile della Sezione Qualità;
- il responsabile dell'URP/Comunicazione e Marketing;
- un rappresentante dell'Area Amministrativa;
- un rappresentante della Direzione Medica Ospedaliera;

	PROCEDURA PER L'AGGIORNAMENTO E REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI, DEL SITO INTERNET AZIENDALE E DI OPUSCOLI E DEPLIANTS INFORMATIVI	URP Rev.01 del 02/01/2011 Pagina 3 di 4
SEZIONE QUALITA' Responsabile D.Caprara		

- un rappresentante del Dipartimento Distretto (comprende Dipartimento e Dipartimento Dipendenze e Salute Mentale);
 - un rappresentante del Dipartimento di Prevenzione;
3. Ciascun componente del Comitato assume l'incarico di provvedere alla raccolta delle informazioni/aggiornamenti per l'Area di competenza;
 4. I dati prodotti da ciascun rappresentante di Area vengono raccolti dal responsabile Comunicazione e Marketing/Urp in un documento che costituisce la prima "bozza" della CdS.
 5. La 'bozza' viene di nuovo posta all'attenzione del Comitato prima di passarla alla tipografia incaricata di dare una veste grafica al documento e provvedere alla stampa.
 6. Il numero di copie da stampare e le modalità di diffusione sono stabilite dal Comitato.


B – Sito internet aziendale www.aulsslegnago.it

Considerata la versalità di tale strumento di comunicazione e la possibilità di effettuare modifiche/integrazioni in tempo reale, l'aggiornamento delle informazioni contenute avviene nel momento in cui se ne ravvede la necessità. Infatti in esso vengono pubblicati i comunicati stampa, i bandi di gara e concorsuali, la Carta dei Servizi, le informazioni ai cittadini, la modulistica, ecc..

C – Opuscoli, depliants informativi e manifesti

Gli opuscoli e depliants informativi sono solitamente prodotti (nei contenuti) dai vari servizi, reparti ospedalieri e urp-comunicazione e marketing e il loro aggiornamento avviene ogniqualvolta si verificano modifiche alle informazioni in essi riportate. Così anche la loro produzione iniziale è legata a precise esigenze di informazione ai cittadini.

L'impaginazione ed il testo (non i contenuti) vengono verificati ed eventualmente corretti secondo i canoni della comunicazione scritta e visiva dal Responsabile

	<p style="text-align: center;">PROCEDURA PER L'AGGIORNAMENTO E REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI, DEL SITO INTERNET AZIENDALE E DI OPUSCOLI E DEPLIANTS INFORMATIVI</p>	URP Rev.01 del 02/01/2011
SEZIONE QUALITA' Responsabile D.Caprara		Pagina 4 di 4

Comunicazione e Marketing il quale, al termine, consegna il prodotto al Direttore Generale per l'approvazione finale e autorizzazione alla pubblicazione.

4. RESPONSABILITÀ

Per la Carta dei Servizi socio-sanitari la responsabilità dell'attivazione del relativo Comitato è dell'Urp/Comunicazione e Marketing.

Per il sito internet aziendale la responsabilità dell'aggiornamento è di ciascun responsabile di Servizio/Unità Operativa che lo utilizza per le comunicazioni e informazioni relative alla sua Area di competenza già presenti sul sito o nuovo inserimento. Il responsabile Comunicazione e Marketing/Urp è responsabile della gestione del layout e della tenuta del sito.

Per gli opuscoli, depliants e manifesti informativi la responsabilità dell'aggiornamento è di ciascun responsabile di Servizio/Unità Operativa che li utilizza per le comunicazioni e informazioni all'utenza relative alla sua Area di competenza per i contenuti, per la forma è responsabile l'ufficio Comunicazione e Marketing/URP.

L'impaginazione ed il testo (non i contenuti) vengono verificati ed eventualmente corretti secondo i canoni della comunicazione scritta e visiva dal Responsabile Comunicazione e Marketing il quale, al termine, consegna il prodotto al Direttore Generale per l'approvazione finale e autorizzazione alla pubblicazione.

5. LAYOUT E MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

Al responsabile Comunicazione e Marketing/Urp spetta la responsabilità della verifica del layout e delle modalità di comunicazione della Carta dei Servizi, del sito internet aziendale e degli opuscoli, depliants, manifesti e quant'altro mezzo di comunicazione rivolto ai cittadini-utenti.