



Piano di Comunicazione

A cura della SSD Comunicazione e Relazioni Esterne

2024



Il nostro team

Fabrizio Meloni

Claudia Loviselli

Sabrina Campus

Federica Pibiri

Anja Pira

Lorella Pischedda

Nazzarena Tronu



Indice

Sommario

1. Il contesto	4
1.1 Le emergenze e l'attuazione della riforma sanitaria	4
1.2 L'attività istituzionale, obiettivi e principi dell'Aou	4
1.3 Visione	6
1.4 Valori e principi perseguiti	7
1.5 L'organizzazione	9
2. Obiettivi del 2023 e i risultati raggiunti	10
2.1 La Comunicazione dell'Aou di Cagliari: cosa facciamo	10
2.2 Le linee strategiche	11
2.3 Panoramica dei prodotti realizzati	11
2.4 Comunicazione social	12
2.5 Campagne istituzionali	13
2.6 Campagne servizi aziendali	14
2.7 Collaborazione con strutture	15
2.8 Rubriche video	16
2.9 Ufficio stampa	17
3. L'Ufficio relazioni con il pubblico	18
4. Sito istituzionale	19
3. Gli obiettivi del 2024	20
3.1 Campagne di comunicazione pubblica	20
3.2 Nuovi strumenti di comunicazione aziendale	22
3.2.1 Metaverso	22
3.2.2 Mappa interattiva	25
3.2.3 Intelligenza artificiale	26

1. Il contesto

1.1 Le emergenze e l'attuazione della riforma sanitaria

Per il sistema sanitario della Sardegna il 2023 è stato un anno complesso, a causa degli effetti ancora visibili della pandemia da Covid 19. Perché se è vero che l'emergenza si è conclusa, le strutture sanitarie stanno ancora pagando gli anni della pandemia.

L'Assessorato della Sanità, in collaborazione con le direzioni aziendali, ha lavorato su alcune delle principali criticità. In particolare, c'è stata un'attenzione importante sulle liste d'attesa, un problema non nuovo, ma che l'emergenza Covid ha sicuramente complicato.

Questa situazione ha impattato notevolmente nel rapporto tra cittadino e sistema sanitario e sulla percezione che i pazienti e i loro familiari hanno delle strutture sanitarie e dei suoi servizi. Le migliaia di prenotazioni per visite ambulatoriali e interventi programmati, che erano state congelate nella fase più complicata della pandemia, si sono aggiunte ai pazienti che hanno dovuto e devono effettuare esami, visite, screening e controlli. Ma le strutture sanitarie dell'Isola, ovviamente, oltre all'arretrato devono continuare a soddisfare anche le richieste e il bisogno di cure odierno e questo ha ovviamente creato una forte pressione sul sistema salute.

Nel 2023, inoltre, tutte le aziende sanitarie hanno lavorato per dare gambe alla riforma sanitaria (sono stati approvati gli atti aziendali) e in stretto raccordo con la Regione e Ares si è lavorato su alcuni importanti progetti come la cartella clinica elettronica e l'implementazione del fascicolo sanitario elettronico.

1.2 L'attività istituzionale, obiettivi e principi dell'Aou

L'AOU è la sede istituzionale di attività assistenziali integrate con quelle della didattica e della ricerca proprie della Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università degli Studi di Cagliari. Erogena e sviluppa, integrandole, assistenza sanitaria polispecialistica, ricerca e formazione, di rilievo ed interesse nazionale ed internazionale.

L'AOU nello svolgimento delle proprie attività utilizza le risorse assegnate dall'Università degli Studi di Cagliari e dal Servizio Sanitario Regionale con un modello organizzativo nel quale ciascun professionista opera, a prescindere dallo stato giuridico di provenienza, in maniera integrata e paritaria per il perseguimento degli obiettivi aziendali.

L'AOU svolge la propria attività nell'ambito della programmazione sanitaria nazionale e regionale, e concorre al raggiungimento degli obiettivi ed alla realizzazione dei compiti istituzionali della Facoltà di Medicina, nell'ambito delle risorse disponibili, che verranno utilizzate secondo criteri di efficacia ed economicità.

L'Azienda, quale componente di un sistema integrato, sviluppa la cooperazione fra le diverse Aziende Sanitarie per garantire l'uniformità e l'unitarietà delle funzioni del S.S.R.

La missione dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Cagliari è articolabile nelle seguenti funzioni:

- **ASSISTENZIALE**

L'Azienda è orientata sia alla gestione delle patologie ad alta complessità, attraverso l'utilizzo di un approccio multidisciplinare ed il coinvolgimento di tutti gli operatori, sia alla definizione ed applicazione di modelli e linee guida per il miglioramento dei percorsi diagnostico terapeutici, garantendo la continuità nell'emergenza-urgenza delle prestazioni diagnostico-terapeutiche e delle prestazioni di supporto.

- **PROMOZIONE DELLA SALUTE**

L'Azienda concorre, nell'ambito del SSR, alla promozione e prevenzione della salute con particolare riferimento agli screening per i tumori, alle attività di educazione sanitaria nella lotta alle malattie, ecc.

- **DIDATTICA**

L'Azienda è sede di tutti i livelli dell'organizzazione formativa, ovvero Corsi di Laurea in professioni sanitarie, Corso di Laurea in Medicina e Chirurgia, Scuole di Specializzazione, Dottorati di Ricerca, Formazione continua degli operatori sanitari successiva all'abilitazione professionale, anche nell'ottica dell'adempimento dell'educazione continua in Medicina prevista dal Ministero della Salute.

- **RICERCA DI BASE E CLINICA (NAZIONALE ED INTERNAZIONALE) E TRASFERIMENTO TECNOLOGICO**

L'Azienda realizza attività di ricerca volta a sviluppare procedure diagnostiche e terapeutiche innovative e a favorire il rapido trasferimento applicativo delle acquisizioni sperimentali. Inoltre in qualità di sede del Comitato Etico, promuove con ogni mezzo l'attività di sperimentazione clinica.

- **MEDICINA TRASLAZIONALE**

L'Azienda mira a impiegare le scoperte scientifiche provenienti dagli studi di laboratorio, clinici o di popolazione in nuovi strumenti clinici e applicazioni al fine di migliorare la salute umana riducendo l'incidenza, la morbilità e mortalità delle malattie.

L'Azienda, nella realizzazione dei propri fini istituzionali, considera il Cittadino e lo Studente quali elementi cardine per la realizzazione delle proprie attività, favorendo la valorizzazione dei Professionisti mediante la condivisione degli obiettivi e la responsabilizzazione sui risultati.

L'Azienda si propone di realizzare la propria missione attraverso il conseguimento dei seguenti obiettivi strategici:

- Aumentare il grado di soddisfazione degli utenti e degli operatori.
- Accrescere la posizione di eccellenza per il trattamento di tutte le patologie, ed in particolare per l'alta specialità.
- Sviluppare la ricerca scientifica e le attività specialistiche e interdisciplinari a carattere spiccatamente innovativo.
- Favorire la sperimentazione di nuovi modelli didattici.
- Mettere a punto modalità gestionali atte a coniugare l'eccellenza delle prestazioni e la razionalità nell'uso delle risorse.
- Favorire l'integrazione con il territorio anche attraverso percorsi di dimissione protetta.
- Garantire le attività che favoriscono il coordinamento e l'integrazione con l'Azienda regionale dell'emergenza e urgenza della Sardegna (AREUS), con le Aziende socio sanitarie locali (ASL) e con gli altri soggetti erogatori pubblici e privati.

1.3 Visione

L'Azienda adotta, come riferimento fondamentale per la propria gestione, la programmazione basata sulle risorse disponibili, costruita in base agli indirizzi strategici della Regione e dell'Università, in sinergia con la programmazione della Facoltà di Medicina e Chirurgia e con i Dipartimenti Universitari. Tali indirizzi vanno a costituire il quadro di riferimento entro il quale viene elaborata la programmazione aziendale.

Gli interventi e le azioni su cui l'Azienda delinea le proprie scelte, sono di seguito elencate:

• L'INTEGRAZIONE OSPEDALE-UNIVERSITÀ:

L'Azienda realizza il principio dell'inscindibilità delle funzioni di didattica, di ricerca e di assistenza attraverso un rapporto di cooperazione e leale collaborazione con l'Università e con la Facoltà di Medicina e Chirurgia e con i Dipartimenti Universitari, finalizzato alla qualificazione delle attività stesse e alla realizzazione dei fini istituzionali. A tal fine:

- a) Promuove un contesto favorevole allo sviluppo della ricerca in medicina, per l'innovazione assistenziale e organizzativa.
- b) Definisce regole e impiega strumenti per garantire la trasparenza delle azioni amministrative e mediche.
- c) Promuove la partecipazione della componente ospedaliera alle attività di formazione e ricerca.

• UN EFFICIENTE E INNOVATIVO SISTEMA DI GOVERNO AZIENDALE

L'Azienda individua ed attua strategie mirate alla appropriatezza dei ricoveri sia per gli aspetti organizzativi che per gli aspetti clinici e promuove l'innovazione assistenziale. A tal fine:

- a) Adegua l'organizzazione aziendale e il sistema delle relazioni ai principi ed ai contenuti della L.R. 24/2020 e del protocollo regionale di intesa fra Regione e Università.
- b) Definisce un sistema per il governo aziendale, che integri e completi gli strumenti per la realizzazione dei programmi di governo clinico e lo sviluppo dei sistemi informativi clinicamente orientati.
- c) Valorizza le persone e lo sviluppo delle competenze anche attraverso l'applicazione innovativa degli strumenti della contrattazione collettiva e di e-learning.
- d) Organizza le strutture amministrative, tecniche e di supporto in base al principio della distinzione tra indirizzo e controllo (competenza della Direzione Generale) e attuazione e gestione (competenza della Dirigenza).
- e) Sviluppa percorsi assistenziali integrati all'interno dell'Azienda e fra ospedale e territorio.
- f) Promuove le aree di eccellenza clinica.
- g) Promuove l'innovazione assistenziale e l'appropriatezza clinica e organizzativa.
- h) Persegue il progressivo sviluppo della degenza ospedaliera in aree omogenee per intensità di cura.
- i) Si avvale delle innovazioni tecnologiche, di concerto con ARES, per lo sviluppo della telemedicina anche attraverso l'impiego del cloud service, di sistemi di Data Driven Decision Making e di soluzioni di intelligenza artificiale.

1.4 Valori e principi perseguiti

L'AOU quale parte integrante del S.S.R., impronta la propria attività istituzionale, all'osservanza dei seguenti valori fondanti:

- **CENTRALITÀ DELLA PERSONA:** pone al centro dell'attività il cittadino al fine di soddisfarne in maniera trasparente i bisogni e le aspettative, promuovendo l'umanizzazione dei servizi sanitari, garantendo il supporto psicologico ai pazienti, ai soggetti fragili ed ai loro familiari e sostenendo il personale sanitario sottoposto a particolari fattori di stress.
- **EQUITÀ:** garantire ad ogni persona il diritto alle prestazioni più appropriate, senza alcuna discriminazione.
- **APPROPRIATEZZA CLINICA:** garantire prestazioni adeguate, sulla base di valutazioni scientifiche nel rispetto dei principi etici.

- **ASSENZA DOLORE:** garantire nelle fasi di cura il controllo del dolore a tutela della dignità della persona.

- **PERCORSI ASSISTENZIALI PREFERENZIALI:** assicurare percorsi assistenziali preferenziali per soggetti fragili, deboli o affetti da patologie di particolare gravità.

- **INTEGRAZIONE DIDATTICA:** realizzare nella fase assistenziale un'adeguata risposta all'esigenza tecnico didattica derivante dai diversi obiettivi formativi della Facoltà di Medicina e Chirurgia.

- **RICERCA E INNOVAZIONE:** promuovere processi innovativi diagnostici e l'adeguamento tecnologico conseguente allo sviluppo della ricerca, per migliorare il processo assistenziale con la formalizzazione anche di linee guida, protocolli ed indicatori di esiti delle attività cliniche.

- **FORMAZIONE:** investire nella formazione continua del personale per lo sviluppo della conoscenza professionale, in grado di incidere sull'appropriatezza e la qualificazione degli interventi.

- **VALORIZZAZIONE RISORSE UMANE:** l'azienda promuove le condizioni per una partecipazione diffusa degli operatori nei processi e nelle attività, tramite l'istituzione di processi di valorizzazione orientate allo sviluppo delle qualità professionali nell'operatività dell'organizzazione.

- **INTEGRAZIONE CON IL S.S.R.:** promuovere l'integrazione e la cooperazione tra le aziende del servizio sanitario regionale per favorire il coordinamento delle politiche del personale, delle politiche finalizzate agli acquisti attraverso procedure unificate, dei processi di gestione integrata dei magazzini e della relativa logistica, delle reti informatiche, delle tecnologie sanitarie e della valutazione dell'impatto delle stesse, secondo quanto definito dalla legge regionale 11 settembre 2020, n. 24.



1.5 L'organizzazione

L'Azienda ospedaliero-universitaria di Cagliari ha due presidi ospedalieri, il San Giovanni di Dio e il Policlinico Duilio Casula.

Il Policlinico negli ultimi anni ha subito una fortissima trasformazione. È un presidio multispecialistico ed è sede di strutture ad alta specializzazione e di Centri di riferimento per molteplici patologie. Nella sua struttura, inoltre, hanno sede la gran parte delle cliniche della facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università di Cagliari, nonché numerose scuole di specializzazione. Questa organizzazione consente agli studenti ed agli specializzandi di compiere il percorso formativo nelle strutture dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria con il loro pieno coinvolgimento nel processo assistenziale.



Il San Giovanni di Dio è il presidio più antico della città di Cagliari. Costruito nel 1844, su progetto del celebre architetto Gaetano Cima, è, per antonomasia, l'ospedale dei cagliaritani. Esso, infatti, costituisce un patrimonio della città non solo per il ruolo che da più di un secolo svolge nel garantire l'assistenza ai cittadini, ma anche per il suo radicamento nella comunità e nel tessuto urbano. Tanto è vero che è anche noto come "Ospedale Civile". È un presidio multispecialistico che rappresenta ancora oggi un punto di riferimento della sanità isolana grazie alle molteplici strutture di eccellenza che vi operano. L'ospedale è anche sede di alcune delle scuole di specializzazione della facoltà di Medicina e si è progressivamente trasformato in un "ospedale di giorno", cioè in un centro prevalentemente ambulatoriale, mentre l'attività di ricovero ordinario è ubicata al Policlinico.



2. Obiettivi del 2023 e i risultati raggiunti

2.1 La Comunicazione dell'Aou di Cagliari: cosa facciamo

L'atto aziendale approvato nel 2023 (Deliberazione n. 50 del 25.01.2023) ha istituito la Struttura semplice dipartimentale Comunicazione e relazioni esterne.

La struttura interpreta e attua, dal punto di vista comunicativo, le linee strategiche stabilite dalla Direzione aziendale, ne espone il pensiero all'esterno, tiene i rapporti con i cittadini e coordina tutta la comunicazione aziendale nei suoi diversi aspetti: rapporti con i media, redazione di comunicati, organizzazione di incontri, eventi stampa e conferenze, comunicazione pubblica e istituzionale, aggiornamento dei siti internet utilizzati dall'azienda, gestione delle piattaforme "social", studio grafico e predisposizione di materiale informativo e gestione dei periodici e riviste aziendali.

La struttura, in particolare, garantisce le attività relative a:

- Ufficio Stampa.
- Coordinamento delle attività di comunicazione verso i media.
- Gestione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
- Comunicazione istituzionale e campagne di informazione e sensibilizzazione sulla salute.
- Comunicazione social
- Implementazione dei sistemi di comunicazione digitale con i cittadini e gli stakeholder esterni.
- Diffusione dei documenti aziendali nel rispetto "dell'immagine coordinata" aziendale.
- Coordinamento comunicazioni interne all'Azienda.
- Coordinamento news sito aziendale
- Realizzazione e analisi della customer satisfaction.
- Patrocinio e utilizzo del logo aziendale.



2.2 Le linee strategiche

Nel rispetto degli indirizzi aziendali, nel 2023 la SSD Comunicazione e relazioni esterne dell'Aou di Cagliari ha lavorato sulle seguenti linee strategiche:

- 1) Cura del rapporto con i cittadini
- 2) Affiancamento alle attività aziendali e delle strutture interne
- 3) Educazione della salute
- 4) Campagne sanitarie

2.3 Panoramica dei prodotti realizzati

Per raggiungere gli obiettivi, il team della SSD Comunicazione e relazioni esterne ha realizzato diversi prodotti durante tutto il 2023:

- **950** post pubblicati
- **530** foto pubblicate
- **175** articoli
- **72** comunicati
- **35** puntate di 15 minuti con...
- **43** edizioni di 7 giorni in 70 secondi
- **7 rubriche video** per un totale di **53 puntate**
- **36** reel
- **1.028** storie
- **847** grafiche (campagne istituzionali, servizi aziendali, articoli, riadattamenti)

*dati stimati al 31/12/2023

Al 13 novembre 2023, il traffico portato sulle pagine social dai prodotti vede oltre **6.200 commenti**, **186.527 reazioni** e **6.500 condivisioni** dei post.

2.4 Comunicazione social

L'Azienda ospedaliero-universitaria di Cagliari è presente su tutte le **principali piattaforme social** e in quelle di messaggistica. A fine 2022 ha vinto per il secondo anno consecutivo il premio **"Smartphone d'oro"** come miglior comunicazione digitale d'Italia nella pubblica amministrazione.



La pagina Facebook ha **29mila fan** (cioè gli iscritti alla pagina), un numero decisamente alto rispetto alla media nazionale: assieme all'ospedale Niguarda di Milano è al vertice tra le aziende sanitarie e ospedaliere italiane. La **crescita dei fan** del 2023 è stata del **20,83%**, con un engagement di **262mila** utenti, sono stati ricevuti **5.200 messaggi**, pubblicati **881 post**. Inoltre la pagina ha una **reach organica dei post** di **2.6 milioni** di utenti e **67mila** reazioni/anno.



Il profilo Instagram dell'Aou ha oltre **17mila followers**, con **3.6 milioni di impressions** (visualizzazioni) dei post, **5.1 milioni** del profilo, e una **reach organica dei post** di **3.8 milioni** di utenti.



LinkedIn ha **11.166 impressions** al mese, oltre **60mila collegamenti** (Il numero di utenti LinkedIn univoci che hanno visto i post associati alle pagine), **758 post pubblicati**.



X (ex Twitter) con **871 followers** è il social diretto agli stakeholder. Pur essendo un social più di nicchia ha un forte impatto visivo, totalizzando **34mila impressions**.



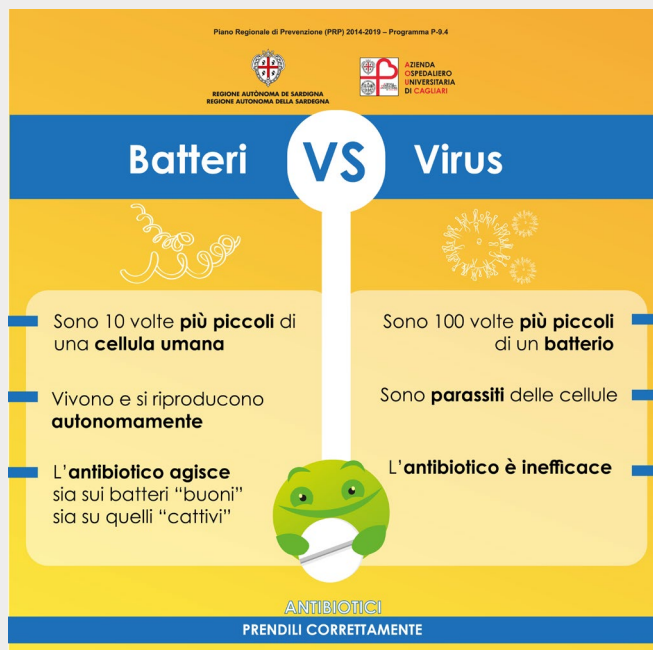
TikTok, ultimo social che si è unito alla famiglia Aou alla fine del 2022, ha **330 follower** e **1.557 like**.

Nel 2023 è stato avviato il **Progetto di advertising sui social Facebook e Instagram**, questo ha consentito di rafforzare la portata delle campagne.

2.5 Campagne istituzionali

Sono attive e numerose campagne istituzionali e sulla salute

- Antibiotici
- Donazione organi
- Donazione sangue



2.6 Campagne servizi aziendali

Sono state numerose le campagne sui servizi aziendali promosse nel 2023:

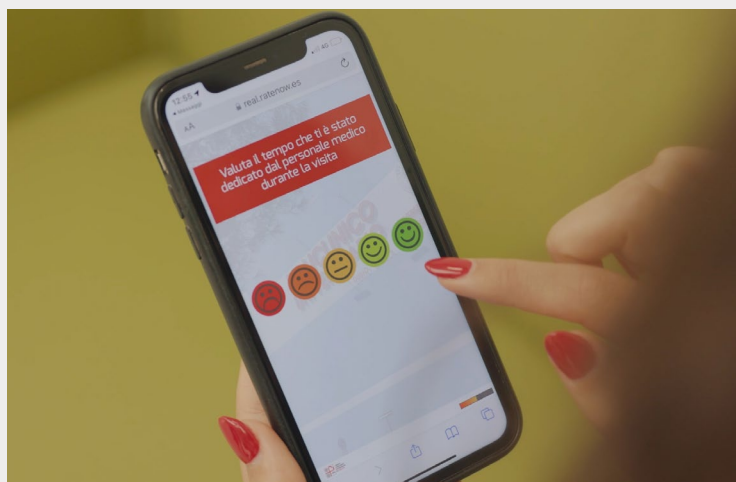
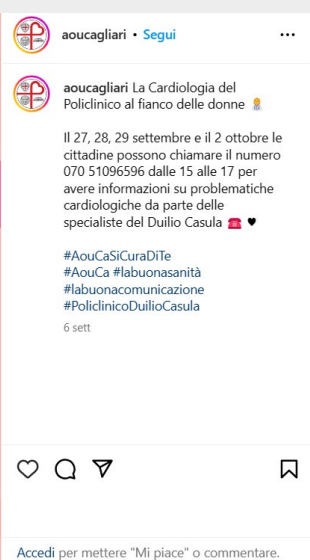
- Farmacia QR code
- Filavia
- Come contattare l'URP
- PagoPA
- Fascicolo sanitario elettronico
- Visite (numeri di telefono per prenotare le visite)
- Buone pratiche (lavaggio mani, 112, 1515)



2.7 Collaborazione con strutture

La comunicazione ha affiancato tutte le strutture aziendali:

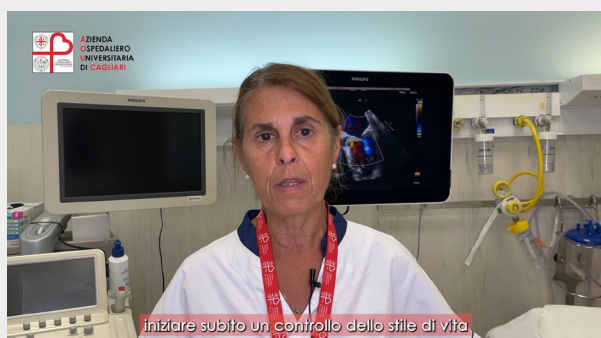
- Affiancamento alle strutture per la promozione di eventi (convegni, congressi)
- Customer satisfaction in collaborazione con il professor Paolo Contu
- Realizzazione materiale promozionale spettacolo teatrale del Centro di Cure Palliative
- Poster e volantini informativi per Patologia neonatale
- Materiale promozionale per l'evento "Vestiamoci di Vita"



2.8 Rubriche video

Nel 2023 sono state realizzate 7 rubriche di 40-50 secondi, divise in bufale e consigli dell'esperto, per un totale di 53 puntate. Diversi i temi trattati:

- Sorrisi sicuri, con la professoressa Elisabetta Cotti
- Terapia del dolore, con la dottoressa Maria Cristina Deidda
- Consigli per l'estate
 - o Medicina generale, con il dottor Emilio Vallebona
 - o Per proteggere i più piccoli, con il dottor Giovanni Ottonello
 - o Per proteggere la pelle, con la professoressa Laura Atzori
- Cuore in salute, con la professoressa Roberta Montisci
- Tumore al seno, con il dottor Massimo Dessena e il dottor Marco Scorcu
- ABC del Diabete, con il dottor Efsio Cossu
- Influenza con il dottor Emilio Vallebona



2.9 Ufficio stampa

L'SSD Comunicazione e relazioni esterne ha al suo interno anche il servizio Ufficio Stampa il quale gestisce anche la **testata giornalistica AouCa News**, che produce quotidianamente:

- Articoli (*175 pubblicati sul sito istituzionale)
- Comunicati stampa (*72 inviati alle testate giornalistiche)
- Affiancamento alle strutture per eventi/promozioni/riconoscimenti
- Il telegiornale settimanale "7 giorni in 70 secondi" (*43 edizioni)
- La diretta live streaming "15 minuti con..." (*35 puntate)

**dato stimato al 31/12/2023*



Azienda Ospedaliero-Universitaria di Cagliari

San Giovanni di Dio, Giuseppe Giannaccare nuovo direttore di Oculistica

giovedì 12 ottobre 2023



È Giuseppe Giannaccare il nuovo direttore dell'Oculistica dell'ospedale San Giovanni di Dio di Cagliari. Il neo-primario è stato nominato dal direttore generale dell'Azienda ospedaliero universitaria di Cagliari, Chiara Seazzu, d'intesa con il Rettore dell'Università degli Studi di Cagliari, Francesco Mola. Sostituisce il professor Maurizio Fossarello in pensione.



Azienda Ospedaliero-Universitaria di Cagliari

★ Preferiti · 25 agosto ·

Parto con [#proposta](#) di [#matrimonio](#) al Policlinico Duilio Casula 🌸❤️
Subito dopo la nascita del piccolo Nathan, papà Michael ha chiesto la mano di mamma Michela in modo davvero originale 🥰

Per approfondire trovi l'articolo dedicato sul sito <https://tinyurl.com/nhj633fy>

[#AouCaSiCuraDiTe](#)
[#AouCa](#) [#news](#) [#labuonasanità](#) [#labuonacomunicazione](#) [#PoliclinicoDuilioCasula](#)





L'UNIONE SARDA

TUMORE AL SENO

PREVENZIONE, CURA E RICERCA

15 minuti con

Dott.ssa Mariele Dessì
Oncologa
Policlinico Duilio Casula

Dott. Massimo Dessena
Chirurgo senologo
Policlinico Duilio Casula

Prof. Paolo Veronesi
Direttore Senologia Chirurgica
Istituto Europeo di Oncologia

MARTEDÌ
3 OTTOBRE
dalle 17 alle 17:30
Diretta sulle nostre pagine

[f](#) [@](#) [v](#) [t](#) [in](#)
sul sito e pagina
[f](#)
[@UnioneSarda](#)





L'UNIONE SARDA

DIABETE T2

PREVENZIONE, DIAGNOSI E CURA

15 minuti con

Dott. Efisio Cossu
Direttore di Diabetologia
Aou Cagliari

MARTEDÌ
14 NOVEMBRE
dalle 17 alle 17:15
Diretta sulle nostre pagine

[f](#) [@](#) [v](#) [t](#) [in](#)
sul sito e pagina
[f](#)
[@UnioneSarda](#)





L'UNIONE SARDA

FIBROMIALGIA

I CONSIGLI DELL'ESPERTO

15 minuti con

Prof. Alberto Cauli
Direttore di Reumatologia
Policlinico Duilio Casula

MARTEDÌ
9 MAGGIO
dalle 17 alle 17:15
Diretta sulle nostre pagine

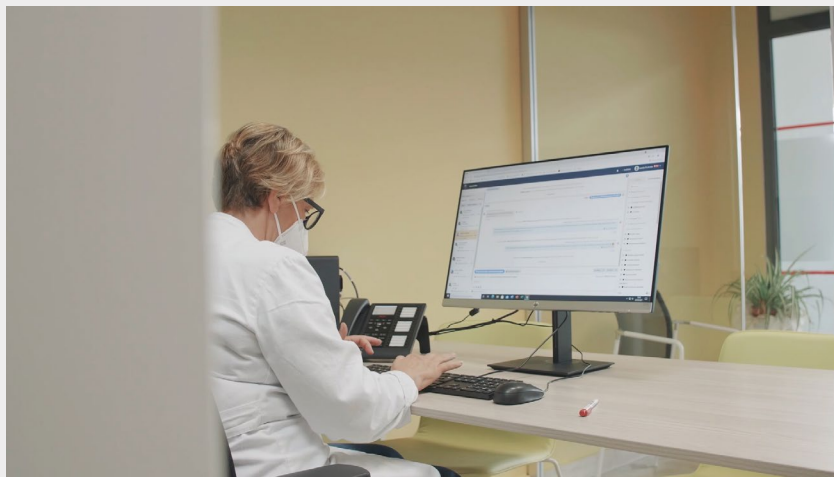
[f](#) [@](#) [v](#) [t](#) [in](#)
sul sito e pagina
[f](#)
[@UnioneSarda](#)



3. L'Ufficio relazioni con il pubblico

Dal 1 gennaio al 13 novembre 2023 l'Ufficio relazioni con il pubblico ha gestito **2.473** segnalazioni.

I cittadini e le cittadine, per comunicare con l'Urp, hanno utilizzato tutti i canali disponibili. Le conversazioni sono state gestite tramite il **software "Urp digitale"** che consente alle operatrici di rispondere in tempo reale.



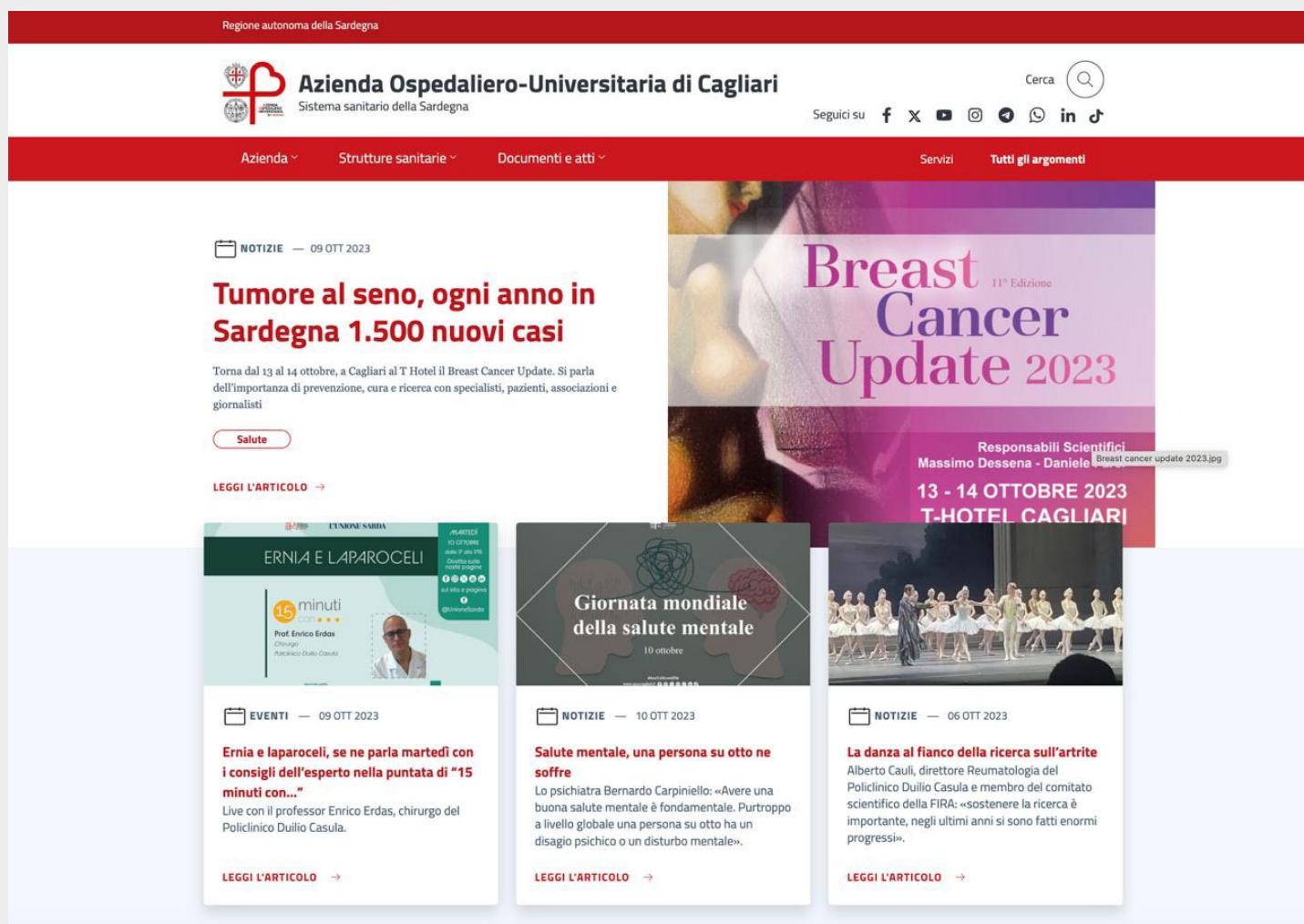
Le **2.473** segnalazioni sono arrivate sui seguenti canali:

- o Whatsapp **1.028**
- o Facebook **117**
- o Instagram **53**
- o Email **491**
- o Chiamata **370**
- o In presenza **297**
- o PEC **82**



4. Sito istituzionale

Nel 2023 la SSD Comunicazione e Relazioni Esterne ha provveduto, in collaborazione con la S.C. Sistemi informativi, a reingegnerizzare il sito istituzionale, rendendolo più performante e risolvendo diversi problemi legati alla visualizzazione e utilizzo da parte degli utenti.



Il sito istituzionale, che tra dicembre 2023 e gennaio 2024 sarà visibile online, risolve alcuni problemi tra cui:

- o consultazione delle schede relative alle unità operative e dei relativi ambulatori;
- o consultazione degli atti dell'Azienda ospedaliero universitaria di Cagliari (delibere, determine, regolamenti etc.);
- o facile visualizzazione della sezione "Trasparenza";

L'obiettivo è stato quello di consentire alle cittadine e ai cittadini di poter, velocemente, trovare ciò di cui necessitano senza perdersi tra le diverse pagine del sito. Per questo motivo si è proceduto con una attività di microcopywriting e uno studio sulle necessità del pubblico del sito dell'Azienda ospedaliero universitaria di Cagliari, in modo tale da creare un portale facilmente navigabile.

3. Gli obiettivi del 2024

3.1 Campagne di comunicazione pubblica

Nel 2024 proseguiranno le campagne attualmente attive sui canali dell'Aou di Cagliari:

Campagne istituzionali

- Antibiotici
- Donazione organi
- Donazione sangue

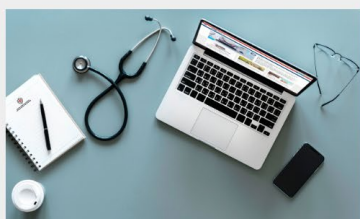
Campagne servizi aziendali

- Farmacia QR code
- Filavia
- Come contattare l'URP
- PagoPA
- Fascicolo sanitario elettronico
- Visite (numeri di telefono per prenotare le visite)
- Buone pratiche (lavaggio mani, 112, 1515)



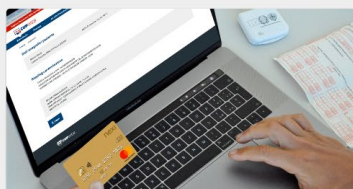
A queste si aggiungeranno, per quanto riguarda le campagne istituzionali, la Campagna regionale sulle Malattie Sessualmente trasmissibili (MST) e quella di informazione e sensibilizzazione sull'Epatite C; mentre quelle dei servizi aziendali saranno integrate con:

- Prenotazione visite con CUP WEB
- Come pagare il ticket
- Pago PA + prenotazione online
- Libera professione in AOU
- Trasparenza
- Programmazione e gestione aziendale



Prenota Online

Il CUP WEB è il sistema di prenotazione e di pagamento di prestazioni ambulatoriali specialistiche SSN della Regione Autonoma della Sardegna. È possibile prenotare online in strutture pubbliche e accreditate solo se si è in possesso di una ricetta medica Rossa o Dematerializzata. Il pagamento online è consentito per le prestazioni SSN precedentemente prenotate presso le sole strutture pubbliche e per eventi di pronto soccorso.



La tua storia
clinica sempre
e ovunque
disponibile



Contro la pioggia utilizzi l'ombrello.
E per le malattie
sessualmente trasmissibili?
PROTEGGI CHI AMI

#proteggiciòcheami

www.aoucagliari.it

3.2 Nuovi strumenti di comunicazione aziendale

La SSD Comunicazione e Relazioni Esterne, in collaborazione con le altre strutture aziendali, sarà impegnata nel 2024 su diversi e nuovi strumenti che faciliteranno l'accesso ai servizi offerti dall'Aou di Cagliari.

3.2.1 Metaverso

L'evoluzione delle tecnologie digitali ha aperto nuove opportunità per migliorare la comunicazione e l'interazione tra ospedali, aziende sanitarie e la comunità. In questo contesto, l'uso del metaverso come piattaforma di comunicazione e servizio può rivestire un ruolo originale e al contempo efficace per la sanità e la relazione con il pubblico.

L'Azienda Ospedaliero Universitaria di Cagliari ha da tempo messo in campo un'attività multimediale e digitale all'avanguardia e non poteva non cogliere le importanti novità sul fronte di questa nuova tecnologia sia sul versante della comunicazione al pubblico sia sul versante sanitario, partendo sperimentalmente con un progetto legato all'Urp per poi estenderlo ai servizi sanitari.



Per quanto riguarda l'URP digitale, l'obiettivo di questo progetto è di sviluppare ulteriormente il percorso creando una presenza dell'Ufficio relazioni con il pubblico nel metaverso, con una vera e propria esperienza dedicata che ricostruisca i veri luoghi, l'accoglienza e i servizi della struttura sanitaria.

Visti e considerati gli obiettivi istituzionali dell'URP come luogo privilegiato di incontro e ascolto tra il cittadino e l'Azienda ospedaliero-universitaria di Cagliari, dovrà svolgere le stesse funzioni di informazione, ascolto, accoglienza, partecipazione e risposta alle esigenze dei cittadini, oltre che di tutela dei principi della trasparenza e della partecipazione all'azione amministrativa.

Gli obiettivi dello sportello nel metaverso, con gli avatar dei veri e propri operatori e operatrici di Cagliari, saranno:

- a) dare informazioni sui servizi, sulle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni;
- b) accogliere suggerimenti, proposte, osservazioni, segnalazioni;
- c) divulgare le campagne informative, legate alla promozione della salute e al corretto utilizzo dei servizi sanitari.



Obiettivi del Progetto

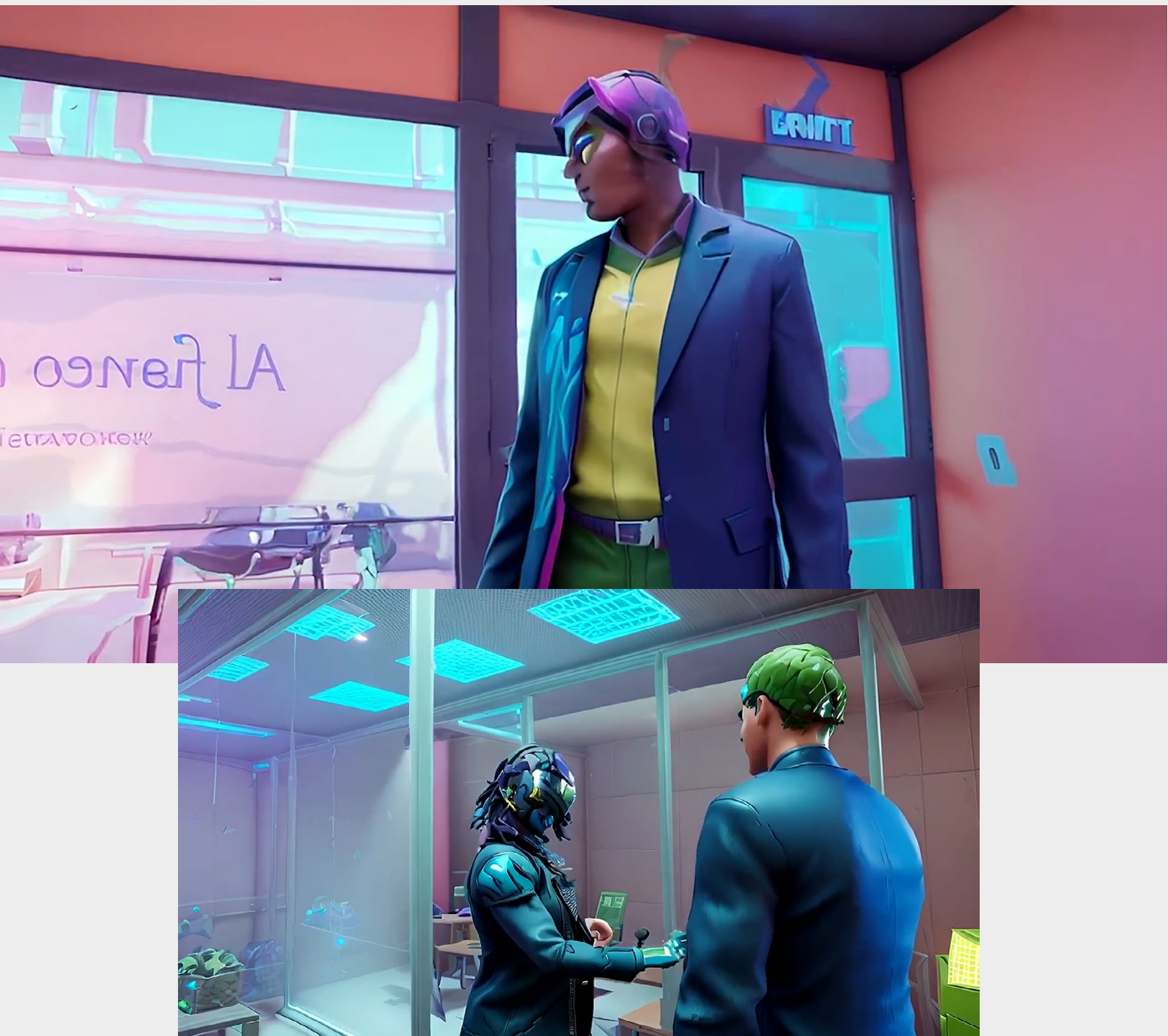
1. Creazione dell'URP virtuale in ambientazione metaverso: ricostruiremo un ambiente virtuale all'interno del metaverso che rappresenti l'AOU di Cagliari, con edifici, sale d'attesa virtuali e personale "avatarizzato", creando un ecosistema virtuale, con tutti i vantaggi che questo potrà significare.

2. Fornire un ulteriore canale per le Informazioni Sanitarie: all'interno dell'ambiente, creeremo aree interattive per fornire informazioni sulla prevenzione delle malattie, stili di vita sani, programmi di vaccinazione e servizi sanitari locali disponibili, perché le informazioni abbiano un ulteriore canale di dialogo e diffusione col cittadino.

3. Sensibilizzazione ed educazione: all'interno dello spazio virtuale sarà anche possibile organizzare eventi virtuali, seminari e workshop per educare la comunità locale su questioni di salute pubblica. Per seguire tali eventi non sarà necessario possedere dei visori VR, ma basteranno un PC, un tablet, o uno smartphone.

4. Supporto per la prenotazione: sarà possibile prenotare visite mediche o servizi ambulatoriali nel metaverso, semplificando e innovando il processo di accesso ai servizi sanitari e integrando il servizio sullo spazio virtuale al sistema dell'AOU di Cagliari.

5. Assistenza Virtuale: In linea di principio, sarà possibile fornire un servizio di assistenza virtuale con personale sanitario virtualmente presente per rispondere alle domande dei cittadini e guidarli nella ricerca di informazioni o servizi specifici.



3.2.2 Mappa interattiva

L'Aou di Cagliari ha avviato un progetto chiamato "AouCagliari Map" che consentirà ai pazienti di poter orientarsi agevolmente all'interno del Policlinico Duilio Casula.

Tutto questo è stato possibile grazie a una mappa interattiva che darà al cittadino le indicazioni necessarie per raggiungere le diverse strutture dell'ospedale.



3.2.3 Intelligenza artificiale

Saranno implementate le attuali applicazioni dotate di intelligenza artificiale che riguardano l'Ufficio relazioni con il pubblico. In particolare si lavorerà sull'URP Digitale all'interno del quale sarà integrato un BOT dotato di IA che risponderà più velocemente e in maniera più puntuale alle richieste che ci verranno sottoposte dalle cittadine e dai cittadini.

Inoltre si procederà a integrare all'interno dell'URP Digitale la funzionalità di videochiamata, che permetterà alle pazienti e ai pazienti di poter non solo scrivere all'Ufficio relazioni con il pubblico, ma parlare direttamente con un'operatrice.

