Carta dei Servizi
e sito Internet-Intranet aziendali

Piano editoriale

Indice:

Quadro di riferimento normativo per la Carta dei Servizi

Caratteristiche previste per la Carta dei Servizi

Progetto per la nuova Carta dei Servizi

Stato attuale:
- Carta dei Servizi
- Sito internet www.asst-settelaghi.it
- Sito Intranet

Prospettive future
- Integrazione siti Internet – Intranet e Carta dei Servizi
- Il nuovo sito Internet
- Strumenti ad integrazione della Carta dei Servizi

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Sette Laghi

Quadro di riferimento normativo per la Carta dei Servizi

"La Carta dei Servizi Sanitari rappresenta uno strumento volto alla tutela dei diritti degli utenti, ai quali viene attribuito un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati".
La definizione è tratta dall'Allegato A delle Linee guida per l'attuazione e l'aggiornamento della Carta dei Servizi Sanitari, approvato con DGR VI/41066 del 22/01/1999 e che costituisce tutt'ora il riferimento normativo principale per l'elaborazione della carta dei Servizi delle Azienda Sociosanitarie lombarde.
La DGR VI/41066 del 1999, infatti, non fornisce solo le Linee guida regionali per la carte dei servizi, ma recepisce tutta la normativa nazionale sul tema, a partire dai primi riferimenti contenuti nella l.241/90 e comprendendo tutte le leggi di riordino della disciplina in materia sanitaria che si sono succedute.
La DGR del 1999 appare inoltre particolarmente attuale se letta alla luce della recente riorganizzazione del Sistema Sociosanitario lombardo, attuata con la l.r. 23 dell'11 agosto 2015. Essa infatti è stata adottata a pochi giorni dall'entrata in vigore di un'altra fase di riforma molto incisiva della sanità lombarda e infatti la delibera registra le difficoltà della fase di transizione in corso: in essa si cita la necessità che le Aziende sanitarie adeguino i contenuti delle rispettive Carte dei servizi alle attività effettivamente erogate alla luce della riorganizzazione attuata e si conclude che "la Carta deve far riferimento al quadro aziendale "completo"".
Allo stesso modo, oggi, la Carta dei Servizi della Azienda Socio Sanitaria Territoriale dei Sette laghi di Varese, istituita dalla l.r. 23/2015, deve descrivere tutte le attività di competenza della stessa, compreso quindi tutto l'ambito territoriale di nuova afferenza.

Caratteristiche previste per la Carta dei Servizi

La citata DGR VI/41066 del 1999, considerato che la Carta dei Servizi "è uno degli elementi che concorrono al sistema di accreditamento delle strutture pubbliche e private che erogano prestazioni sanitarie", fornisce indirizzo e supporto al processo di adozione della Carta.
In particolare, in essa si definisce **la carta "non semplicemente una guida ai servizi, bensì un documento completo di standard e obiettivi per migliorare i servizi erogati ed il rapporto con il cittadino utente".**
La carta deve quindi essere completa, accessibile, leggibile, tempestiva, esatta ed aggiornata.
Inoltre, allo scopo di "ampliare, consolidare e rendere efficace l'impegno dello strumento della carta" la Regione prevede la costituzione in ogni azienda del Nucleo Permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi e di un Comitato Guida che collabori alla formulazione di proposte e programmi per la definizione della nuova Carta.

Progetto per la nuova Carta dei Servizi

Stante le caratteristiche che la Carta deve presentare in base a quanto previsto dalla normativa, e considerata la nuova realtà della ASST dei Sette Laghi di Varese, chiamata ad erogare tutte le attività prettamente sanitarie insieme a tutte le prestazioni sociosanitarie a livello territoriale, la Direzione aziendale ha pensato di progettare la nuova Carte dei Servizi sfruttando al massimo le potenzialità offerte dalle ICT disponibili in Azienda. In particolare, l'intento è quello di **coniugare la progettazione dei nuovi sito Internet e intranet aziendali con la redazione della nuova Carta dei servizi, integrando al massimo i contenuti,** così da rendere da un lato praticamente immediato il loro aggiornamento, dall'altro la più ampia possibile la loro fruibilità.
E' bene precisare però **che non si verrebbe a concretizzare un'identità totale tra Carta dei Servizi e sito Internet aziendale, essendo la prima chiamata a soddisfare molte esigenze non solo informative, ma anche di tutela e coinvolgimento, a cui il sito da solo non è in grado di rispondere.**
Il progetto prevede quindi la definizione di un piano editoriale unico per i siti Internet e Intranet aziendali e per la carta dei servizi, in cui l'intero sito Internet rifletta le caratteristiche e la logica previste per la carta dei servizi, senza però esaurirle del tutto, estendendosi poi la Carta dei Servizi anche ad ulteriori strumenti forniti alla cittadinanza per renderla effettivamente completa. Il riferimento a questo proposito è in particolare a segnaletica e cartellonistica, materiale a stampa a disposizione dei degenti sull'organizzazione propria di ogni reparto, brochure di approfondimento su particolari prestazioni, servizi o patologie.

Stato attuale:

1) Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi della 'vecchia' Azienda ospedaliera "Ospedale di Circolo e Fondazione Macchi" di Varese è il risultato della trasposizione digitale dell'edizione cartacea del 2007.
Viene sottoposta ad un aggiornamento complessivo almeno semestrale, oltre a continui interventi di aggiornamento mirati in concomitanza con i principali cambiamenti che subentrano nell'organizzazione aziendale e nell'erogazione dei servizi.
E' articolata in 14 sezioni, corrispondenti ai 14 pieghevoli che componevano la versione cartacea originale: Presentazione, Ospedale di Circolo, Ospedale del Ponte, Ospedale di Cuasso al Monte, Ospedale di Cittiglio, Ospedale di Luino, URP, Attività ambulatoriale, Emergenza urgenza, Ricoveri e Day Hspital, Diritti e doveri, Qualità, impegni, programmi e privacy, Associazioni di volontariato, Salute mentale.
Ogni sezione fornisce un approfondimento del tema fornendo le informazioni di dettaglio sia sui criteri e i principi attuati, sia sulle modalità di accesso a servizi e strutture corrisponednti. La sezione Diritti e doveri e la sezione Associazioni di volontariato sono state definite in collaborazione con il

Nucleo permanente per la Carte dei servizi esteso a tre rappresentanti del volontariato attivo in azienda.
La Carta dei Servizi attuale è pubblicata sul sito Internet aziendale in una sezione dedicata, accessibile con un link ben in evidenza in home page. Essa è disponibile in formato pdf e con una grafica che rende facilmente stampabile la sezione di interesse.

Punti di forza e limiti dell'attuale Carta dei Servizi

L'attuale Carta dei Servizi (ovvero la carta dei Servi della 'vecchia' Azienda ospedaliera) è uno strumento che si presenta ancora valido e attuale per la parte di attività della ASST legata ai presidi ospedalieri, ma che risulta totalmente carente per quanto riguarda l'attività territoriale mutuata dalla ex ASL.
Essa va quindi integrata con schede **di dettaglio relative a tutte le attività e servizi che nel sito Internet sono al momento pubblicate nella sezione denominata Area Distretti e che dovrà essere rinominata in Area territoriale**.
L'attuale organizzazione in **14 sezioni, in formato pdf facilmente consultabili e stampabili**, offre sicuramente dei vantaggi, anche se presenta anche dei grossi limiti legati soprattutto alle **difficoltà di aggiornamento** (ogni dato va modificato singolarmente in ogni punto in cui compare, mentre sarebbe auspicabile prevedere un DBMS tale per cui basta aggiornare ogni dato una sola volta perché venga aggiornato automaticamente in tutto il sito.
Inoltre, il formato in schede PDF, se da un lato offre una sintesi sul tema della sezione, dall'altro non consente di fornire informazioni che richiedono di essere aggiornate in tempo reale e per le quali lo strumento ideale non può che essere telematico.

2) Sito internet www.asst-settelaghi.it

- Visitatori unici all'anno: oltre 600.000
- Mese/i con più visitatori unici: Marzo, ma le visite sono piuttosto costanti.
- Durata media delle visite: 3 minuti circa
- Pagine più viste: home page, bandi di concorso, corsi di formazione, pagina dedicata all'Ospedale di Circolo e quella dedicata al Del Ponte, sezione dedicata alle prenotazioni.

L'Azienda ospedaliera dispone attualmente di un sito Internet rinnovato nel 2011 a cui sono collegati tre siti autonomi: il sito www.incircolo.ospedalivarese.net, www.artevarese.com e www.trapiantivarese.org.
Il data base a cui attinge è GESTITO e CONSERVATO da Hosting per te, mentre l'aggiornamento è in carico principalmente a due soggetti: l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione dell'Azienda (che svolge anche il ruolo di supervisore sui contenuti) e la società che ha realizzato la struttura web (Net Promotion), che ha mantenuto la capacità d'azione unica su alcune aree. Per

alcune sezioni ben individuate del sito è inoltre prevista la possibilità di aggiornamento e integrazione a carico degli uffici competenti, tramite un sistema di registrazione.
Il sito attuale offre un compromesso tra l'obbligo di rispettare la normativa vigente in materia di siti internet per le PA e l'obiettivo di rendere la consultazione per il cittadino il più semplice ed immediata possibile. Target principale infatti per il sito dell'azienda ospedaliera, accessibile anche per gli utenti diversamente abili, è il cittadino, a cui si cerca di fornire qualsiasi tipo di informazione inerente l'attività ospedaliera o i riferimenti a cui rivolgersi, mentre la parte inferiore di ogni pagina è suddivisa in tre sezioni destinate a tre particolari categorie di utenti del sito: i dipendenti o aspiranti tali, i fornitori, gli operatori della comunicazione.
L'impostazione target oriented è evidente fin dalla home page: essa contiene un rapido elenco relativo ai servizi più richiesti e alle informazioni primarie (una sorta di FAQ), dalle modalità di prenotazione di visite ed esami, ai sistemi di pagamento e rimborso, dagli ambulatori ai reparti e ai punti prelievo, dall'accesso in Pronto Soccorso alle visite ai degenti, alla richiesta della cartella clinica.
Un menù verticale posto a sinistra, inoltre, propone le tematiche principali in cui si articolano i contenuti del sito (Prenotazioni, Laboratorio Analisi, Ricovero ospedaliero, Carta dei Servizi, Archivio Clinico, Associazioni, Pronto Soccorso e 118), mentre la barra di navigazione orizzontale permette di accedere alle pagine dedicate ai singoli ospedali di cui si compone l' Azienda, piuttosto che al sistema ambulatoriale o all' area psichiatrica. È anche presente un link per consultare le parti della Carta dei Servizi aziendale relativi all'argomento di cui si stanno cercando informazioni ed è possibile stamparle in un formato appositamente predisposto allo scopo.
Gli utenti possono trovare nella home page anche la modulistica necessaria per prenotare esami o accedere a pratiche amministrative.
Una sezione dedicata ai medici di medicina generale, invece, contiene le informazioni e la modulistica di maggiore interesse per questa particolare categoria di utenti, come ad esempio i PDTA, la modulistica per prenotare alcuni esami, l'indicazione sulle sedi per prenotare prestazioni con il Bollino verde.
Il sito viene inoltre progressivamente ampliato: è infatti previsto uno spazio dedicato a ogni unità operativa sanitaria in cui ciascun reparto può pubblicare, oltre ad una breve presentazione della propria attività, anche gli annunci relativi a convegni, corsi di formazione ed altro, nonché consigli, approfondimenti e notizie relative a particolari patologie o prestazioni.

Il sito www.incircolo.ospedalivarese.net

InCircolo è l'informatore dell'Azienda ospedaliera, una testata on line con periodicità quindicinale. In queste pagine web trovano spazio le notizie più rilevanti che riguardano strutture, attività, eventi, strategie, programmi e progetti avviati dall'Azienda ospedaliera o in cui essa è coinvolta. Ma non solo: tutti i soggetti che collaborano con l'Azienda ospedaliera, infatti, a partire dalle associazioni di volontariato, sono invitati a segnalare le iniziative di cui si fanno promotori e che coinvolgono a vario titolo l'Ospedale.

La scelta di rendere InCircolo una testata digitale ha reso possibile ospitare molte notizie, che possono essere aggiornate costantemente ed accompagnate da fotografie e video che ne offrano un approfondimento, al fine di rendere questo strumento sempre più completo ed interessante.

Il sito www.artevarese.com

È l'archivio digitale di tutte le opere d'arte di proprietà dell'Azienda ospedaliera, consultabile da chiunque.
I testi, le immagini e i video presenti tracciano una pagina importante della storia dell'Ospedale cittadino, ricostruendo le vite e i nomi di quanti hanno contribuito a farlo nascere, crescere e sviluppare.

Il sito www.trapiantivarese.org

Da sospendere

3) Sito Intranet

L'Azienda ospedaliera attualmente dispone di una rete Intranet del tutto sganciata dal sito Internet, che offre informazioni e servizi di base con un'evidente carenza dal punto di vista dell'organizzazione dei contenuti.
Necessita quindi di una profonda revisione, sia dal punto di vista della completezza delle informazioni, dei servizi e degli spazi che offre, sia dal punto di vista della razionalità dell'organizzazione dei contenuti, al fine di renderli più agevolmente accessibili ed evitare le ridondanze all'interno della Intranet stessa e rispetto al sito Internet aziendale.

Prospettive future

1) Integrazione siti Internet – Intranet e Carta dei Servizi aziendale

La Direzione aziendale, sentito il parere delle Direzioni mediche, della direzione del SITRA, del Provveditorato e dell'URP, ha dato l'input di progettare la nuova Carta dei Servizi della ASST prevedendo la massima integrazione possibile con il sito Internet aziendale. In particolare, quest'ultimo deve essere progettato in funzione dei principi e dei contenuti che la normativa prevede per la Carta dei servizi, realizzando così una Carta dei servizi pienamente digitale, pur

conservando, all'interno del sito, una sezione specifica, denominata Carta dei Servizi, che continuerà ad offrire un estratto sintetico e stampabile della stessa Carta dei servizi.
Il documento, però, non si esaurirà con il sito, ma comprenderà una serie di altre pubblicazioni e strumenti che partecipano alla missione della Carta dei Servzi, ovvero quella di essere uno strumento volto alla tutela dei diritti degli utenti, ai quali viene attribuito un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

2) Il nuovo sito Internet

Innanzitutto preme precisare che il nuovo sito dovrà riflettere tutti i cambiamenti organizzativi e di attività introdotti con la Riforma del Sistema Socio Sanitario Regionale (l.23/2015). In particolare, andrà valutato con attenzione **come integrare i contenuti relativi alle attività proprie del polo ospedaliero con quelle di nuova afferenza erogate nell'area territoriale, offrendo le informazioni con un lessico e un'organizzazione il più chiara possibile per i cittadini**.
Inoltre, il nuovo sito dovrà adempiere a tutti gli obblighi previsti dalla normativa vigente sui siti delle PA e in particolare dalle **linee guida per i siti PA** (ultima versione del 2011). Questo, ad esempio, comporta la presenza di sezioni obbligatorie sulla home page.
Tra queste, rileva la sezione 'Amministrazione trasparente', una sezione molto articolata del sito che coinvolge tutti gli ambiti amministrativi dell'Azienda e che necessita un aggiornamento continuo e puntuale. E' quindi necessario mantenere l'attuale abilitazione di ogni ufficio ad aggiornare secondo i termini di legge l'area di propria competenza.
Il nuovo sito Internet dovrà risultare strettamente integrato con il nuovo sito Intranet: entrambi dovranno attingere da un unico data base aggiornabile da qualsiasi postazione remota tramite registrazione, evitando così la ridondanza nell'inserimento dei dati.
Anche la grafica dei due siti e l'organizzazione dei contenuti dovrà essere il più possibile uniforme, e dovrà essere previsto un accesso alla rete Intranet tramite registrazione direttamente dal sito Internet.

Considerato che il nuovo sito Internet rappresenterà la principale piattaforma per la nuova Carta dei Servizi aziendale, esso dovrà mantenere, anzi accentuare, **un'impostazione orientata al cittadino e il più possibile user friendly.** Di conseguenza, in evidenza nella home page dovranno essere mantenute tutte le informazioni di maggiore interesse per il cittadino, e cioè le modalità per:

- prenotare e disdire visite ed esami
- prepararsi ad un esame
- pagare o chiedere il rimborso per visite ed esami
- richiedere cartelle cliniche e documenti radiologici
- fare visita ad un degente
- accedere al Pronto Soccorso e consultare l'attesa media prevista
- contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- contattare l'Ufficio di Pubblica Tutela

- contattare il Mediatore culturale
- consultare i tempi d'attesa per visite ed esami
- trovare un reparto o un ambulatorio
- trovare il punto prelievi più vicino

Risulta inoltre opportuno **mantenere le sezioni del sito che riflettono le singole strutture che compongono l'Azienda**, ovvero gli Ospedali, le sedi ambulatoriali e la nuova area territoriale, con le sue varie articolazioni.
Questa suddivisione, che oggi rappresenta la principale articolazione dei contenuti presenti sul sito, dovrà essere sì mantenuta, aggiornandola e arricchendola, ma dovrà essere affiancata fin dalla home page dalla **presenza di altri percorsi, non legati alle strutture fisiche ma ai principali bisogni di salute a cui i cittadini cercano risposta.** Ad esempio, si potranno sviluppare percorsi tematici dedicati alla maternità, ai bambini, alla cronicità (alzheimer, parkinsons, diabete, stomizzati, dializzati, anticoagulati, trapianti....), oltre che all'attività ambulatoriale, alla degenza, alle dimissioni, all'urgenza ed emergenza, all'area psichiatrica e a quella delle dipendenze, all'attività di prelievo, alle vaccinazioni, all'invalidità, alle certificazioni medico legali e patenti.
Sarebbe poi molto utile al cittadino integrare tali informazioni con un **motore di ricerca potente e affinato**, che non solo consenta di trovare senza troppi passaggi le informazioni necessarie al cittadino tra quelle contenute nel sito, ma che offra anche un ulteriore servizio per indicare per ogni prestazione le modalità per accedervi, con particolare riferimento agli esami ad accesso diretto e a quelli che non sono prenotabili con i canali classici (GASS, Call center, Farmacie e CUP).
Ad esempio, sarebbe importante indicare quali esami ematici si eseguono solo in alcuni punti prelievo e non in altri, quali prestazioni sono prenotabili solo nella sede del punto nascita, quali solo rivolgendosi ad un determinato reparto, eccetera.
Utile per il cittadino sarebbe anche poter consultare direttamente dal sito Internet i tempi di attesa reali per ogni prestazione prenotabile dai canali classici, come avviene per il numero di accessi nei Pronto Soccorso.
Altrettanto in evidenza sul sito dovranno essere alcune tematiche di grande utilità per il cittadino, quali le informazioni relative ai ricoveri ospedalieri, al 118, alle associazioni di volontariato e ai contatti di maggiore utilità dell'Azienda ospedaliera.

Sulla home page del sito dovranno essere presenti due sezioni distinte ma tra loro interconnesse, una dedicata alle news, in cui saranno pubblicate le notizie in tempo reale che riguardano l'Azienda ospedaliera, e una sezione denominata 'bacheca', in cui pubblicare file in formati diversi (audio, video, pdf…) relativi a eventi, iniziative, campagne di informazione o provvedimenti di particolare interesse.

L'home page poi dovrà tenere in adeguata considerazione le esigenze di tre particolari categorie di utenti del sito Internet:

- **dipendenti o aspiranti tali**: per loro dovranno essere agevolmente accessibili le informazioni circa i corsi di formazione, i bandi di concorso, le consulenze, il Comitato unico di garanzia, il Codice etico aziendale, il Codice disciplinare, le norme per la Sicurezza

dei Lavoratori, e quanto previsto dalla normativa. Queste informazioni dovranno essere accessibili sia dalla Intranet sia dalla Internet. In particolare, il sito Internet dovrà consentire l'accesso diretto al sito www.sbbl.it;

- **fornitori o aspiranti tali**: per loro dovranno essere immediatamente accessibili tutte le informazioni relative ai bandi di gara, ai relativi esiti e a quanto previsto dalla normativa;
- **operatori della Comunicazione**: una sezione del sito dovrà essere declinata come 'area stampa', in cui trovare tutte le comunicazioni inviate ai giornalisti, quelle pubblicate nelle news, i video realizzati dall'Azienda e tutto il materiale che l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione riterrà opportuno pubblicare. E' importante che l'URP possa caricare direttamente tutti i file che vorrà pubblicare.

Il sito Internet e il sito Intranet dovranno disporre inoltre di un'area dedicata alle singole strutture operative che funga da 'minisito' di ciascuna. Ogni minisito sarà articolato in una versione pubblica, in cui troveranno collocazioni tutte le informazioni sull'attività del reparto e sulla sua organizzazione, e in una versione ad accesso riservato che sarà parte della Intranet ma accessibile solo per gli operatori di quella struttura.

Il gestore del nuovo sito dovrà garantire assistenza h24 in caso di necessità da parte degli uffici dell'Azienda ospedaliera secondo la rispettiva competenza.

Nuovi strumenti:

Il sito Internet dovrà essere realizzato anche in versione ottimizzata per smartphone e tablet e essere disponibile nella english version automaticamente.

Dovranno inoltre essere previste tre app:

- **app del sito Internet aziendale**: dovrà essere collegata alle varie sezioni del sito, permettendo a chi la scarica di ricevere automaticamente ogni nuovo aggiornamento pubblicato sul portale. La maggior parte di questi aggiornamenti riguarderà la sezione news presente in home page, dove saranno pubblicate in tempo reale tutte le informazioni, le notizie e gli avvisi che riguardano o coinvolgono a vario titolo l'Azienda ospedaliera.
- **app della sezione tempi d' attesa medi in PS**, per permettere a chi la scarica un aggiornamento costante sulla situazione del PS;
- **app della sezione tempi d'attesa reali per le prestazioni ambulatoriali,** per permettere a chi la scarica un aggiornamento costante sulla situazione dei tempi d'attesa per le prestazioni di interesse;
- **app del sito InCircolo**, per permettere a chi la scarica di ricevere automaticamente le notizie pubblicate sull'informatore aziendale.

Il sito www.incircolo.ospedalivarese.net:

L'informatore aziendale dovrà essere potenziato, garantendo la possibilità di pubblicare file di formato diverso in maniera agevole e veloce direttamente dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione con una grafica più accattivante, che richiami il più possibile quella di una testata giornalistica digitale. Anche l'inserimento delle notizie e del materiale multimediale a corredo dovrà essere agevolato al massimo, ad esempio prevedendo la creazione per determinate notizie di una galleria fotografica.

InCircolo potrà così diventare un vero e proprio informatore digitale, aggiornato quotidianamente e non più con una frequenza quindicinale che limita la tempestività dell'informazione.

Il banner al sito dovrà comparire in home page richiamando l'attenzione del visitatore sull'uscita di ogni nuovo numero e invitandolo a consultare le notizie e a iscriversi alla newsletter o a scaricare la relativa app.

Il nuovo sito di *InCircolo* dovrà essere collegato tanto con il sito Internet quanto con il sito Intranet, per invitare i dipendenti a consultarlo.

InCircolo dovrà avere un suo profilo facebook, pubblico e gestito direttamente dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione. In particolare, ogni notizia pubblicata su InCircolo dovrà automaticamente generare un post su fb. Contemporaneamente dovrà essere sempre attiva la possibilità di inserire sul profilo fb ulteriori post considerati dal medesimo ufficio di pubblica utilità, ad esempio quelli relativi a news, corsi formazione, concorsi, bandi, …

Il sito www.artevarese.com:

Dovrà essere mantenuto così come si presenta attualmente, parimenti al link al sito della Fondazione Comunitaria del Varesotto che ne ha permesso la realizzazione.

3) Il nuovo sito Intranet

La nuova Intranet dovrà proporsi come una piattaforma di riferimento per ogni operatore dell'ASST, dalla quale attingere non solo informazioni e documenti, ma anche veri e propri servizi, a partire dall'accesso alla casella di posta elettronica aziendale, in modo da incentivarne la consultazione e potenziare così l'efficacia comunicativa dei contenuti veicolati tramite la Intranet stessa.

In particolare, tramite la rete Intranet tutti gli operatori potranno essere informati circa tutte le principali attività che coinvolgono l'Azienda, nel suo complesso o in parte, le novità organizzative e i cambiamenti strutturali, ma potranno anche scaricare i moduli per le richieste ad uso interno,

consultare i corsi di formazione in programma, i bandi di concorso, la rassegna stampa, piuttosto che i regolamenti aziendali, come il codice disciplinare e il codice etico.
Apposite aree con accesso riservato dovranno essere predisposte per i singoli uffici, reparti e servizi, in modo che ciascuna struttura aziendale possa utilizzare tale ambito per condividere al suo interno informazioni, avvisi, organizzazione.
La nuova Intranet dovrà prevedere inoltre un settore 'social', in cui pubblicare inserzioni di tipo ricreativo, ad esempio legate all'attività del CRAL aziendale.
La struttura grafica dovrà presentare i contenuti della Intranet in maniera il più possibile user friendly, in modo da favorirne una fruizione ampia da parte di tutti gli operatori, anche di quelli meno avvezzi all'utilizzo delle tecnologie informatiche.

Tipologia e organizzazione dei contenuti

La nuova Intranet aziendale dovrà essere tanto ricca di contenuti e servizi quanto chiara nella sua organizzazione, al fine di favorire un immediato orientamento al suo interno da parte dei singoli utilizzatori.
L'accesso alla Intranet dovrà avvenire direttamente dalla home page del sito Internet aziendale, dove saranno presenti i link per la registrazione e il login dei dipendenti.
L'home page della intranet potrebbe essere divisa in due parti: una parte più ampia, centrale, e una colonna di link sulla sinistra. Questi ultimi rappresentano i collegamenti ai settori di tipo informativo, quali quelli contenenti gli avvisi istituzionali, i vari adempimenti normativi previsti e un'area ad accesso riservato in cui la Direzione strategica può pubblicare il materiale di approfondimento utile ai componenti del Collegio di Direzione.
La parte più ampia della Intranet, invece, intitolata Circolo on line, evidenzierà innanzitutto l'accesso ai principali servizi:

- **posta elettronica**: per accedere alla propria casella di posta elettronica aziendale i dipendenti potranno cliccare sull'apposita icona e, inserendo user name e password, consultare i propri messaggi;
- **Sito Internet aziendale**: la rete Intranet e la rete Internet dovranno essere strettamente collegate tra loro, per evitare inutili ridondanze;
- **Social**: da questo link è possibile accedere ad un'area della Intranet dedicata alla pubblicizzazione di iniziative organizzate dal CRAL aziendale o dai singoli dipendenti anche al di fuori dell'Azienda, piuttosto che pubblicare annunci di vario genere: una vera e propria bacheca aziendale accessibile a tutti gli operatori;
- **Reparti e Uffici**: da questo link dovrebbe aprirsi una maschera per la registrazione che consenta di accedere all'area riservata ad ogni reparto o ufficio aziendale, dove, ad esempio, poter condividere l'organizzazione dei turni piuttosto che altre informazioni organizzative che riguardino il solo reparto o ufficio, una sorta di 'portale di reparto';
- **Modulistica**: permette di accedere ad una pagina Intranet in cui, divisa per argomento, è possibile scaricare tutta la modulistica necessaria ad uso interno, come il modulo per la richiesta ferie, quello per l'invio in missione, piuttosto che per il rimborso di una trasferta o l'iscrizione ad un corso di formazione. Sempre in quest'area, divisi per tematiche, potranno

essere scaricati i numerosi moduli necessari all'attività sanitaria, sia quelli trasversali ai reparti, e in particolare i PDTA (Piani Diagnostico terapeutico aziendali), sia quelli specifici per una o più strutture.

- **Rubrica telefonica**: consente di consultare l'elenco di tutti i numeri telefonici interni all'Azienda. In particolare, un piccolo motore di ricerca deve consentire la ricerca sulla base del nome dell'ufficio/reparto piuttosto che degli operatori che vi lavorano;
- **Calendario**: ogni giorno, la pagina del calendario aziendale evidenzierà gli eventi principali che coinvolgono l'Azienda, con la possibilità per il singolo operatore di salvare automaticamente ogni iniziativa di interesse sul proprio calendario personale.

Accanto a questo elenco di servizi accessibili dalla home page della Intranet, uno o due box, a seconda dei casi, evidenzieranno le notizie di maggiore interesse per l'Azienda che di volta in volta saranno inserite, tendenzialmente le ultime in ordine cronologico ad essere state caricate. Troveranno qui spazio, ad esempio, gli avvisi utili ai dipendenti, come le notizie dell'ufficio personale, dei blocchi informatici, dei lavori di manutenzione dell'ufficio tecnico, ecc.
La parte bassa della home page, infine, introdurrà alla sezione "Per rimanere sempre aggiornati", in cui saranno indicati i link ai quattro principali servizi di informazione-aggiornamento messi a disposizione dall'azienda:

- **inCircolo**: l'house organ aziendale, a periodicità quindicinale, propone le principali notizie che riguardano l'Azienda, spesso offrendo anche possibilità di ulteriore approfondimento, e le iniziative organizzate dalle associazioni che collaborano con l'ospedale;
- **Rassegna stampa**: tramite questo link è possibile consultare la rassegna stampa quotidiana relativa all'azienda ospedaliera, ma anche cercare articoli pubblicati nei giorni e mesi precedenti, per data o per argomento;
- **Corsi di formazione**: questo link collega direttamente alla pagina Internet dedicata alle iniziative proposte dall'Ufficio Formazione del personale dell'Azienda, con possibilità di iscrizione on line a molti dei corsi organizzati;
- **S.B.B.L.**: l'acronimo, che sta per Sistema Bibliotecario Biomedico Lombardo, consente di accedere ad una biblioteca on line, tramite la quale richiedere e consultare articoli tratti dalle più prestigiose riviste biomediche internazionali.

Modello di home page per la rete Intranet aziendale

4) Strumenti ad integrazione della Carta dei servi aziendale

- **Opuscoli di accoglienza in reparto**

  Per migliorare la qualità dell'accoglienza nei reparti di degenza, è prevista la realizzazione di sintetici fogli informativi descrittivi dell'attività nei singoli reparti da collocare nelle camere affinché offrano al degente una presentazione dell'attività ospedaliera e dei servizi a disposizione sua e dei famigliari.

- **Cartellonistica e segnaletica**

- **Brochure tematiche su particolari prestazioni, servizi o patologie**