

Azienda per l' Assistenza Sanitaria n. 3 "Alto Friuli- Collinare – Medio Friuli"
Agency for Health Assistance n. 3 "Upper – Hilly – Middle Friuli"
Aziende pe Assistance Sanitarie "Friül de Alte – Culinâr – di Mieç"
Sanitätsbetrieb Nr. 3 "Ober- Huegel- Mittelfriaul "
Podjetje za zdravstveno varstvo št.3 "Gornja Furlanija-Gričevnata-Srednja Furlanija"



REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

azienda PER L'assistenza sanitaria

3 Alto Friuli, Collinare, Medio Friuli

PIANO SPECIALE DI POLITICA LINGUISTICA

IL CONTESTO

L'Azienda per l'Assistenza Sanitaria n. 3 "Alto Friuli - Collinare - Medio Friuli" è presente sul territorio del Friuli Venezia Giulia, nell'area montana compresa fra l'Austria, la Slovenia, il Veneto, le Prealpi Carniche e Giulie, estendendosi nella zona collinare del Sandanielese, nella pianura del Codroipese, fin quasi al mare.

Oltre che nella Direzione Generale sita a Gemona, l'Azienda è articolata in quattro Distretti socio-sanitari e in tre strutture Dipartimentali, uniche a livello Aziendale: il Dipartimento di Prevenzione, il Dipartimento di Salute mentale ed il Dipartimento per le Dipendenze. Vi sono poi l' Ospedale di San Daniele – Tolmezzo ed il Presidio Ospedaliero per la Salute di Gemona del Friuli.

I punti di contatto e d'accesso dell'utenza ai servizi socio-sanitari sono costituiti, in primo luogo, dall'assistenza socio-sanitaria di base, garantita dai 151 Medici di Medicina Generale e da 15 Pediatri di Libera Scelta.

L'assistenza infermieristica e socio-territoriale è erogata da 8 punti salute distribuiti nelle vallate e nelle diverse zone collinari e della pianura, ed è coordinata dai singoli Distretti.

Unica nella Regione, l'Azienda ha acquisito dai Comuni di 3 Distretti la delega per le funzioni sociali e da tutti i Comuni la delega per l'handicap che gestisce direttamente ed integra con le funzioni sanitarie secondo il mandato concordato annualmente con i Comuni.

AAS3 comprende 69 Comuni: di questi, 68 sono ammessi a tutela per la lingua friulana.

Distretto 1: Amaro, Ampezzo, Arta Terme, Cavazzo Carnico, Cercivento, Comeglians, Enemonzo, Forni Avoltri, Forni di Sopra, Forni di Sotto, Lauco, Ovaro, Paluzza, Paularo, Prato Carnico,

*Azienda per l' Assistenza Sanitaria n. 3 "Alto Friuli- Collinare – Medio Friuli"
Agency for Health Assistance n. 3 "Upper – Hilly – Middle Friuli"
Aziende pe Assistance Sanitarie "Friül de Alte – Culinâr – di Mieç"
Sanitätsbetrieb Nr. 3 "Ober- Huegel- Mittelfriaul "
Podjetje za zdravstveno varstvo št.3 "Gornja Furlanija-Gričevnata-Srednja Furlanija"*

Preone, Ravascletto, Raveo, Rigolato, Sauris, Socchieve, Sutrio, Tolmezzo, Treppo Ligosullo, Verzegnis, Villa Santina, Zuglio.

Distretto 2: Artegna, Bordano, Chiusaforte, Dogna, Gemona del Friuli, Malborghetto Valbruna, Moggio Udinese, Montenars, Pontebba, Resia, Resiutta, Tarvisio, Trasaghis, Venzona.

Distretto 3: Buja, Colloredo di Monte Albano, Coseano, Dignano, Fagagna, Flaibano, Forgaria nel Friuli, Majano, Moruzzo, Osoppo, Ragogna, Rive d'Arcano, San Daniele del Friuli, San Vito di Fagagna, Treppo Grande.

Distretto 4: Basiliano, Bertiole, Camino al Tagliamento, Castions di Strada, Codroipo, Lestizza, Mereto, di Tomba, Mortegliano, Sedegliano, Talmassons, Varmo.

6 sono ammessi a tutela per la lingua tedesca: Malborghetto Valbruna, Paluzza, Pontebba, Sappada, Sauris, Tarvisio.

4 sono ammessi a tutela per la lingua slovena: Malborghetto Valbruna, Resia, Resiutta, Tarvisio.

La popolazione totale è di circa 170.000 abitanti.

I RIFERIMENTI ORGANIZZATIVI

La struttura operativa Relazioni, comunicazione e fund raising, in staff alla Direzione Generale, è la struttura che assicura le relazioni esterne (identità visiva, sito aziendale, ufficio relazioni con il pubblico, ufficio informazioni, rapporti con la stampa, gli enti locali e le associazioni di volontariato, politica linguistica, mediazione culturale, ecc.), contribuisce alla gestione direzionale delle comunicazioni interne e cura le azioni di fund raising.

L' attività di gestione delle politiche linguistiche garantisce la tutela delle lingue ammesse a tutela dalla legge sul territorio aziendale, attraverso la promozione dell' uso delle stesse a tutti i livelli della comunicazione aziendale.

Nel 2018 il Comune di Sappada – Ploden è entrato a far parte di AAS3; nel 2019, con le progressive cessazioni delle attività ancora svolte dalla Regione Veneto, si provvederà a integrare anche dal punto di vista della comunicazione istituzionale il territorio ed i servizi; verrà considerato il bilinguismo italiano – tedesco di buona parte dei nuovi cittadini.

GLI STRUMENTI

IL SITO INTERNET AZIENDALE

Il sito ufficiale dell'AAS3 è accessibile dall'URL www.aas3.sanita.fvg.it.

Azienda per l' Assistenza Sanitaria n. 3 "Alto Friuli- Collinare – Medio Friuli"
Agency for Health Assistance n. 3 "Upper – Hilly – Middle Friuli"
Aziende pe Assistance Sanitarie "Friül de Alte – Culinâr – di Mieç"
Sanitätsbetrieb Nr. 3 "Ober- Huegel- Mittelfriaul "
Podjetje za zdravstveno varstvo št.3 "Gornja Furlanija-Gričevnata-Srednja Furlanija"

È redatto in 4 lingue: italiano, friulano, tedesco e sloveno in quanto lingue minoritarie ammesse a tutela sul territorio dell'AAS3 ai sensi della L. 482/99. Nel 2019 si prevede la prosecuzione delle attività.

LA WEB TV

Dal 2011 l'ASS3 - dal 2015 acquisita da AAS3 - gestisce un canale YouTube dedicato alla web TV aziendale.

Vi si accede cliccando l'icona qui raffigurata, che rappresenta un link al canale web TV aziendale citato, oppure effettuando da YouTube o da qualsiasi motore di ricerca la query di parole chiave che indirizzano al singolo video. All'interno del canale i video vengono organizzati e classificati per aree tematiche (organizzazione, prevenzione, clinica e assistenza); alcuni sono realizzati in inglese e nelle lingue minoritarie. Nel 2019 le attività previste sono:

- realizzazione e pubblicazione di almeno 5 ulteriori video;
- monitoraggio periodico di accessi, commenti e integrità del canale.

L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico impiega personale competente, in possesso dei requisiti previsti dalla Legge 150/2000 e succ. regolamento, in grado di rispondere alle richieste dei cittadini e svolgere il ruolo di soggetto competente a:

- risolvere quesiti/richieste di propria competenza;
- fungere da tramite con le SO di riferimento per quesiti/richieste non di propria competenza;
- monitorare lo stato di avanzamento della gestione di quesiti/segnalazioni/proposte, fungere da strumento di raccordo tra cittadini e servizi;
- fornire un supporto alla gestione della comunicazione esterna;
- attuare un ascolto attivo dell'organizzazione, identificando precocemente possibili eventi avversi di carattere organizzativo e riportando tempestivamente alla Direzione Strategica i segnali di criticità
- raccogliere le segnalazioni (reclami, elogi, suggerimenti) attraverso i diversi mezzi di comunicazione

Tutte le succitate attività sono garantite anche:

- in lingua friulana , tramite il personale dipendente per la produzione orale e tramite 1 sportellista presente 1 giorno/settimana; per il 2019 si proseguirà normalmente con la produzione orale, per la produzione scritta si verificherà le modalità possibili in collaborazione con gli Enti competenti;
- in lingua tedesca, tramite un operatore dipendente e tramite 1 sportellista presente 1 giorno/settimana; per il 2019 si proseguirà estendendo l' orario dello sportellista, stante l' incremento del finanziamento specifico già ottenuto;

Azienda per l' Assistenza Sanitaria n. 3 "Alto Friuli- Collinare – Medio Friuli"
Agency for Health Assistance n. 3 "Upper – Hilly – Middle Friuli"
Aziende pe Assistance Sanitarie "Friül de Alte – Culinâr – di Mieç"
Sanitätsbetrieb Nr. 3 "Ober- Huegel- Mittelfriaul "
Podjetje za zdravstveno varstvo št.3 "Gornja Furlanija-Gričevnata-Srednja Furlanija"

- in lingua slovena, tramite 1 sportellista presente 3 giorni/settimana; per il 2019 si proseguirà con presenza dello sportellista da definire, in base ai finanziamenti dedicati che verranno ottenuti.

LA CARTA DEI SERVIZI

Nel 2019 proseguirà l'aggiornamento della parte generale e delle parti specifiche della Carta dei Servizi Aziendale, in particolare la parte relativa agli impegni ed agli standard di qualità.

Tutti i documenti vengono pubblicati sul sito web istituzionale, nelle 4 lingue definite dalla Politica Linguistica aziendale.

WhatsAAS3 - L'AAS3 COMUNICA AI SUOI CITTADINI ATTRAVERSO WHATSAPP

Il progetto è nato per raggiungere diversi target di popolazione con le molteplici campagne di prevenzione e promozione di stili di vita sani.

WhatsApp è un mezzo di comunicazione utilizzato non solo dai nativi digitali e dai più giovani, ma è molto diffuso anche nella popolazione più matura.

Con pochi semplici clic l'Azienda può arrivare direttamente nei cellulari degli utenti, diffondendo contenuti che non sempre è facile far conoscere a larghe fasce di popolazione e può informare in tempo reale circa emergenze, variazioni o disservizi.

Il servizio promuove l'uso delle lingue minoritarie grazie alla possibilità di iscriversi anche in friulano, sloveno e tedesco.

Iniziato nel settembre 2016, ora WhatsAAS3 ha oltre 2500, utenti, suddivisi in 12 liste WhatsApp; il servizio richiede un'importante attività quotidiana per la gestione ordinaria e delle richieste di iscrizione dei nuovi utenti, quindi la prosecuzione del progetto nel 2019 sarà subordinata all'assegnazione degli sportellisti nelle lingue ammesse a tutela.