



**Ministero della Salute**  
**Relazione sulla performance - Anno 2013 -**  
**Centro di responsabilità amministrativa:**  
**Dipartimento della sanità e dell'innovazione**

<b>Obiettivo strategico</b>	Realizzare interventi di comunicazione, anche on line, nelle aree di preminente interesse per la tutela salute, attraverso iniziative di informazione, pubblicazioni e studi, anche in collaborazione con organismi istituzionali e associazioni terzo settore		
<b>Codice:</b>	<b>A.4</b>		
<b>Missione di riferimento</b>	020 - Tutela della salute		
<b>Programma di riferimento</b>	020.001 - Prevenzione e comunicazione in materia sanitaria umana e coordinamento in ambito internazionale		
<b>Priorità politica di riferimento</b>	1. Prevenzione e comunicazione		
<b>Data di inizio</b>	01/01/2013	<b>Data di completamento</b>	31/12/2015
<b>Responsabile</b>	Capo del Dipartimento della sanità pubblica e dell'innovazione		
<b>Referente</b>	Direttore della Direzione generale della comunicazione e delle relazioni istituzionali		
<b>Altre strutture/soggetti coinvolti</b>	Altre Direzioni generali del Ministero - Altre Amministrazioni - Organismi esterni		
<b>Stakeholder di riferimento</b>	Regioni ed altri enti pubblici nazionali e locali; associazioni del volontariato e del terzo settore; associazioni dei pazienti; altri organismi pubblici che si occupano di tutela della salute; operatori sanitari; media; cittadini		

**Descrizione sintetica delle finalità e delle modalità di realizzazione dell'obiettivo strategico**

L'obiettivo ha perseguito la finalità di migliorare l'informazione sanitaria per la promozione e la tutela della salute nelle aree di preminente interesse attraverso: ideazione e realizzazione di campagne di comunicazione ed eventi; implementazione delle relazioni con organismi istituzionali, università e terzo settore; sviluppo del portale istituzionale del Ministero in base alle linee guida ministeriali per la comunicazione on-line

**Dati contabili obiettivo**

LEGENDA	Previsioni 2013	Consuntivo 2013		
	Preventivo 2013 = risorse finanziarie destinate alla realizzazione dell'obiettivo in termini di stanziamenti c/competenza definitivi (1) Consuntivo 2013 = risorse finanziarie impiegate nell'anno per realizzare l'obiettivo in termini di pagamenti in c/competenza (2) + Residui accertati in c/competenza al termine dell'esercizio (3). Residui Accertati di nuova formazione = rimasto da pagare in c/competenza al termine dell'esercizio ad esclusione dei residui di stanziamento (lett F).	Stanziamenti definitivi c/competenza (LB) (1)	Pagamento competenza (*) (2)	Residui accertati di nuova formazione (*) (3)
	1.822.754,02	1.763.085,00	195.061,00	1.958.146,00

(\*) Sia le previsioni sia il consuntivo di spesa allocati sugli obiettivi sono al netto di somme destinate al pagamento di debiti pregressi, ivi inclusi residui perenti reinscritti in bilancio.

Indicatori				
Dati anagrafici degli indicatori		Valori target a preventivo 2013	Valori a consuntivo 2013	
Codice e descrizione	I1 - Grado di realizzazione delle attività programmate	>=85%	100%	
Tipologia	Indicatore di realizzazione fisica			
Unità di misura	Percentuale			
Metodo di calcolo	Media ponderata delle % di realizzazione degli obiettivi operativi			
Fonte del dato	Direzione generale della Comunicazione e delle relazioni istituzionali			

**Elenco degli obiettivi operativi collegati all'obiettivo strategico per il 2013**

Codice	Obiettivo operativo	Inizio	Termine	Indicatore dell'obiettivo operativo	Peso
A.4.1	Ideazione e realizzazione di iniziative di comunicazione e informazione nelle aree di interesse strategico ai fini della tutela e promozione della salute	01/01/2013	31/12/2013	Iniziativa di comunicazione attivate / Iniziative di comunicazione da attivare	25%
A.4.2	Ideazione e realizzazione di un modello sperimentale di comunicazione rivolto a favorire un processo di <i>empowerment</i> del cittadino	01/01/2013	31/12/2013	Progetto pilota	25%
A.4.3	Implementazione delle relazioni con organismi istituzionali nell'ambito della comunicazione ai fini della diffusione di informazioni e promozione della salute nelle aree di preminente interesse, con particolare riferimento alle cure palliative e alla terapia del dolore	01/01/2013	31/12/2013	Mappatura pubblicata sul portale	25%
A.4.4	Sviluppo della comunicazione on line del Ministero della salute su <i>social media</i> e <i>social network</i> : livello interattivo	01/01/2013	31/12/2013	% delle risposte fornite agli utenti entro 24 ore	25%
<b>Totale</b>					<b>100%</b>



Ministero della salute

Relazione sulla *performance* - Anno 2013 -

Centro di responsabilità amministrativa:

Dipartimento della sanità e dell'innovazione

<b>Obiettivo strategico</b>		Realizzare interventi di comunicazione, anche on line, nelle aree di preminente interesse per la tutela della salute, attraverso iniziative di informazione, pubblicazioni e studi, anche in collaborazione con organismi istituzionali e associazioni del terzo settore		
<b>Codice:</b>				
<b>Lettera</b>	<b>Numero</b>			
A	4			
<b>Obiettivo operativo</b>		Ideaazione e realizzazione di iniziative di comunicazione e informazione ai fini della promozione della salute nelle aree di preminente interesse		
<b>Codice:</b>	A.4.1			
<b>Direzione generale</b>		Direzione generale della comunicazione e delle relazioni istituzionali		
<b>Responsabile</b>		Direttore della Direzione generale della comunicazione e delle relazioni istituzionali		
<b>Referente</b>		Direttore dell'Ufficio III dell'ex DGCORI - Comunicazione e informazione		
<b>Data di inizio</b>		01/01/2013	<b>Data di completamento</b>	
			31/12/2013	
<b>Indicatore dell'obiettivo operativo</b>		Iniziative di comunicazione attivate / Iniziative di comunicazione da attivare	<b>Valore target</b>	100%
			<b>Valore a consuntivo</b>	100%

Fasi di attuazione dell'obiettivo operativo								
Codice	Attività	Peso delle attività sull'obiettivo	Data inizio prevista	Data termine prevista	Indicatore / Risultato di fase	Valore target	Valore a consuntivo	Altre strutture interessate
A.4.1.1	Individuazione delle aree di interesse strategico e sviluppo di attività per la predisposizione di piani operativi di comunicazione	40%	01/01/2013	01/11/2013	Piani Operativi predisposti/piani operativi da predisporre	100%	100%	Altre direzioni generali del Ministero
A.4.1.2	Attività per la stipula di contratti/convenzioni	25%	01/02/2013	30/11/2013	Contratti stipulati/contratti da stipulare	100%	100%	Organismi esterni
A.4.1.3	Monitoraggio e verifica esecuzione contratti e convenzioni	35%	01/04/2013	31/12/2013	Piani operativi monitorati/piani operativi da monitorare	100%	100%	
<b>Totale</b>		<b>100%</b>						

Descrizione sintetica delle finalità, delle modalità di realizzazione dell'obiettivo operativo e delle eventuali criticità riscontrate
<p>Ci si è proposti di informare e di sensibilizzare i destinatari delle iniziative di comunicazione ai fini della tutela e promozione della salute nelle aree di interesse strategico.</p> <p>In relazione alla 1° fase, si riportano di seguito le iniziative di comunicazione/informazione realizzate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'agenda della salute;</li> <li>- Il latte della mamma non si scorda mai;</li> <li>- Iniziativa di informazione e di comunicazione per la prevenzione dell'influenza stagionale;</li> <li>- Libretto informativo on line sulla corretta alimentazione nel periodo natalizio;</li> <li>- L'agenda della salute 2014;</li> <li>- Campagna di informazione sui corretti stili di vita.</li> </ul> <p>Per ciascuna di queste, è stata rendicontata l'attività effettuata.</p> <p>Descrizione valore rilevato alla fine della fase per l'indicatore "Piani operativi predisposti/piani operativi da predisporre": 6/6</p> <p>In merito al progetto "Agenda della salute 2013", è stato individuato il contraente per lo sviluppo dell'iniziativa ed è stato stipulato un primo contratto a dicembre 2012 per utilizzare i fondi disponibili sul capitolo 4100 art.30 ed un secondo contratto nel primo trimestre del 2013.</p> <p>Per l'iniziativa di comunicazione sull'allattamento al seno è stato individuato il contraente e stipulato il contratto.</p> <p>In riferimento alla campagna influenza, è stato stipulato un contratto per la realizzazione di un sito informativo e interattivo di supporto all'area tematica presente sul portale del Ministero salute. E' stato individuato il contraente per la realizzazione dello spot tv e radiofonico, della creatività stampa e dei 2 <i>banner</i> ed è stato stipulato il relativo contratto. Per la realizzazione dell'agenda della salute 2014, è stato individuato il contraente e stipulato il relativo contratto.</p> <p>Per la realizzazione dell'iniziativa di comunicazione sui corretti stili di vita realizzata sul settimanale "Oggi", è stato utilizzato un contratto già stipulato con la concessionaria di riferimento nel 2012. Il libretto informativo on line è stato realizzato grazie alle competenze del personale della Direzione Generale, senza stipula di contratto.</p> <p>Valore rilevato al 31/12/2013 dell'indicatore "Contratti stipulati/contratti da stipulare": 5/5</p> <p>In riferimento alla 3° fase, sono stati monitorati e verificati i piani operativi e i contratti relativi alle iniziative realizzate mediante controllo e analisi dei materiali prodotti e delle attività realizzate. Valore rilevato al 31/12/2013 dell'indicatore "Piani operativi monitorati / piani operativi da monitorare" 6/6.</p>



Ministero della salute

Relazione sulla *performance* - Anno 2013 -

Centro di responsabilità amministrativa:

Dipartimento della sanità e dell'innovazione

<b>Obiettivo strategico</b>		Realizzare interventi di comunicazione, anche on line, nelle aree di preminente interesse per la tutela della salute, attraverso iniziative di informazione, pubblicazioni e studi, anche in collaborazione con organismi istituzionali e associazioni del terzo settore					
<b>Codice:</b>							
<b>Lettera</b>	<b>Numero</b>						
A	4						
<b>Obiettivo operativo</b>		Ideazione e realizzazione di un modello sperimentale di comunicazione rivolto a favorire un processo di <i>empowerment</i> del cittadino					
<b>Codice:</b>		A.4.2					
<b>Direzione generale</b>		Direzione generale della comunicazione e delle relazioni istituzionali					
<b>Responsabile</b>		Direttore della Direzione generale della comunicazione e delle relazioni istituzionali					
<b>Referente</b>		Direttore dell'Ufficio III EX DG COR1 - Comunicazione e informazione					
<b>Data di inizio</b>		01/01/2013		<b>Data di completamento</b>			
				31/12/2013			
<b>Indicatore dell'obiettivo operativo</b>		Progetto pilota		<b>Valore target</b>		1	
				<b>Valore a consuntivo</b>		1	

Fasi di attuazione dell'obiettivo operativo								
Codice	Attività	Peso delle attività sull'obiettivo	Data inizio prevista	Data termine prevista	Indicatore / Risultato di fase	Valore target	Valore a consuntivo	Altre strutture interessate
A.4.2.1	Individuazione delle aree di intervento e condivisione con gli <i>stakeholder</i>	40%	01/01/2013	30/04/2013	Documento	1	1	
A.4.2.2	Definizione del modello di comunicazione	30%	01/05/2013	30/09/2013	Modello	1	1	
A.4.2.3	Realizzazione di un progetto pilota	30%	01/10/2013	31/12/2013	Progetto pilota	1	1	
<b>Totale</b>		<b>100%</b>						

Descrizione sintetica delle finalità, delle modalità di realizzazione dell'obiettivo operativo e delle eventuali criticità riscontrate
<p>Si è definito un modello di comunicazione che, oltre all'ordinaria attività propriamente informativa nei confronti della popolazione, permettesse di avviare la costruzione di un canale di comunicazione che consentisse di instaurare un rapporto interattivo e costante nel tempo con i cittadini al fine di monitorare l'andamento dell'attività realizzata dall'Amministrazione e gli effetti concreti determinati dall'attività stessa, nonché di recepire indicazioni per l'attività futura.</p> <p>Nella 1° fase, è stata definita l'area di intervento del progetto che riguarderà per intero le campagne di comunicazione realizzate dalla Direzione generale della comunicazione e delle relazioni istituzionali nel corso dell'anno. A seguito di uno studio condotto dalla Facoltà di Scienze Politiche, Sociologia e Comunicazione dell'Università "La Sapienza" di Roma, <i>partner</i> della Direzione nella realizzazione del modello sperimentale in questione, sono stati individuati gli <i>stakeholder</i> (principali associazioni di cittadini e portatori di interessi diffusi) con i quali si è condiviso il progetto.</p> <p>Come previsto, nella 2° fase è stato definito il modello sperimentale di comunicazione rivolto a favorire un processo di <i>empowerment</i> del cittadino che verrà realizzato in collaborazione con l'Università La Sapienza di Roma. Il modello prevede il coinvolgimento dei cittadini (attraverso un "<i>panel</i>" di cittadini rappresentativo della popolazione nazionale) che saranno consultati sia preventivamente che successivamente sulle iniziative di comunicazione del Ministero della Salute.</p> <p>Infine, E' stato realizzato in collaborazione con l'Università La Sapienza un progetto pilota volto a favorire il processo di <i>empowerment</i> del cittadino. In particolare è stato creato un <i>panel</i> di ascolto dei cittadini stessi informatizzando gli 8.000 questionari raccolti dal Ministero nell'ambito delle recenti iniziative di comunicazione. E' stata quindi crata una banca dati contenente valutazioni e indicazioni utili a ottimizzare le future iniziative di comunicazione. La banca dati permetterà anche di coinvolgere direttamente i cittadini nella realizzazione delle prossime iniziative.</p>



Ministero della salute

Relazione sulla performance - Anno 2013 -

Centro di responsabilità amministrativa:

Dipartimento della sanità e dell'innovazione

<b>Obiettivo strategico</b>		Realizzare interventi di comunicazione, anche on line, nelle aree di preminente interesse per la tutela della salute, attraverso iniziative di informazione, pubblicazioni e studi, anche in collaborazione con organismi istituzionali e associazioni del terzo settore				
<b>Codice:</b>						
<b>Lettera</b>	<b>Numero</b>					
A	4					
<b>Obiettivo operativo</b>		Implementazione delle relazioni con organismi istituzionali nell'ambito della comunicazione ai fini della diffusione di informazioni e promozione della salute nelle aree di preminente interesse, con particolare riferimento alle cure palliative e alla terapia del dolore				
<b>Codice:</b>	A.4.3					
<b>Direzione generale</b>		Direzione generale della comunicazione e delle relazioni istituzionali				
<b>Responsabile</b>		Direttore della Direzione generale della comunicazione e delle relazioni istituzionali				
<b>Referente</b>		Direttore dell'Ufficio IV EX DGCORI - Relazioni istituzionali				
<b>Data di inizio</b>		01/01/2013	<b>Data di completamento</b>		31/12/2013	
<b>Indicatore dell'obiettivo operativo</b>		Mappatura pubblicata sul portale			<b>Valore target</b>	1
					<b>Valore a consuntivo</b>	1

Fasi di attuazione dell'obiettivo operativo								
Codice	Attività	Peso delle attività sull'obiettivo	Data inizio prevista	Data termine prevista	Indicatore / Risultato di fase	Valore target	Valore a consuntivo	Altre strutture interessate
A.4.3.1	Individuazione delle attività di comunicazione da svolgersi con altri organismi istituzionali	20%	01/01/2013	15/02/2013	Report	1	1	
A.4.3.2	Individuazione degli interlocutori competenti con particolare riferimento all'ambito delle cure palliative e della terapia del dolore all'interno degli Assessorati alla salute delle Regioni	11%	01/02/2013	15/03/2013	Documento di ricognizione	1	1	Regioni/Agenas/DG Progr. Sanitaria
A.4.3.3	Mappatura: fase 1. Attività di raccolta delle informazioni sulle reti con particolare riferimento alle cure palliative e alla terapia del dolore presenti presso le Regioni	30%	01/03/2013	30/09/2013	dati raccolti/dati da raccogliere	95%	100%	Regioni/Agenas/DG Progr. Sanitaria
A.4.3.4	Mappatura: fase 2. Sistematizzazione delle informazioni raccolte sull'esistenza e sull'attività dei centri di cura individuati presso le strutture territoriali	30%	01/09/2013	30/11/2013	Documento conclusivo	1	1	Regioni/Agenas/DG Progr. Sanitaria
A.4.3.5	Informazione e comunicazione alla cittadinanza anche attraverso attività di counselling	9%	01/12/2013	31/12/2013	Mappatura pubblicata sul portale	1	1	Regioni/Agenas/DG Progr. Sanitaria
					Attivazione attività di counselling	Si	Si	
<b>Totale</b>		<b>100%</b>						



Ministero della salute

Relazione sulla performance - Anno 2013 -

Centro di responsabilità amministrativa:

Dipartimento della sanità e dell'innovazione

<b>Obiettivo strategico</b>		Realizzare interventi di comunicazione, anche on line, nelle aree di preminente interesse per la tutela della salute, attraverso iniziative di informazione, pubblicazioni e studi, anche in collaborazione con organismi istituzionali e associazioni del terzo settore			
<b>Codice:</b>					
<b>Lettera</b>	<b>Numero</b>				
A	4				
<b>Obiettivo operativo</b>		Implementazione delle relazioni con organismi istituzionali nell'ambito della comunicazione ai fini della diffusione di informazioni e promozione della salute nelle aree di preminente interesse, con particolare riferimento alle cure palliative e alla terapia del dolore			
<b>Codice:</b>	A.4.3				
<b>Direzione generale</b>		Direzione generale della comunicazione e delle relazioni istituzionali			
<b>Responsabile</b>		Direttore della Direzione generale della comunicazione e delle relazioni istituzionali			
<b>Referente</b>		Direttore dell'Ufficio IV EX DGCORI - Relazioni istituzionali			
<b>Data di inizio</b>		01/01/2013	<b>Data di completamento</b>	31/12/2013	
<b>Indicatore dell'obiettivo operativo</b>		Mappatura pubblicata sul portale		<b>Valore target</b>	1
				<b>Valore a consuntivo</b>	1

Descrizione sintetica delle finalità, delle modalità di realizzazione dell'obiettivo operativo e delle eventuali criticità riscontrate

La finalità dell'obiettivo è stata di raccogliere e diffondere presso la popolazione informazioni sulla rete dei centri di cure palliative e di terapia del dolore esistente sul territorio nazionale, attraverso una mappatura da pubblicare sul portale istituzionale e attraverso attività di *counselling* (in presenza di un massa critica adeguata di dati).

A inizio anno è stata individuata l'attività di comunicazione da svolgersi con altri organismi istituzionali: si è deciso di dar corso al "terzo tempo" della "Campagna informativa sulle cure palliative e terapie del dolore" (così come previsto dalla legge 38/2010 e dal relativo finanziamento triennale). Dopo la realizzazione, infatti, degli incontri pilota (2011) e dei prodotti editoriali elaborati al tavolo con le Regioni (2012), quest'anno è il turno della "mappatura" delle reti esistenti nei diversi territori regionali e la loro successiva comunicazione ai cittadini tramite il canale web del Ministero e un numero telefonico d'ascolto dedicato.

La Campagna è pertanto iniziata con la formazione del personale dedicato, sia interno, sia esterno (quest'ultimo, operativo in forza di un accordo di collaborazione siglato a fine 2012 con l'Agenas) impegnato inizialmente nella raccolta dati con le Regioni e, successivamente, nel rilascio di informazioni telefoniche sulle reti di servizi.

Il primo passo operativo è stata, pertanto, l'elaborazione delle schede tipo per la mappatura/rilevamento dati, Regione per Regione, della rete degli *Hospice* e della rete di Centri del dolore, che saranno da pubblicare on line sul portale del Ministero.

La fase 2 è stata inizialmente caratterizzata dalla ricerca di interlocutori, nelle diverse Regioni italiane, competenti sulla gestione delle reti di cura e di esperti di comunicazione. Occorre infatti relazionarsi con loro sia per la citata mappatura delle reti, sia per la trasmissione alle Regioni dei prodotti editoriali già realizzati sulla precedente campagna di comunicazione, da sviluppare sul territorio con la collaborazione obbligatoria degli enti di riferimento.

Sulla mappatura delle reti di cure, si è poi provveduto alla raccolta dei dati base esistenti degli hospice e dei centri del dolore. Le fonti accreditate sono state: la DG Sistema informativo, la Fondazione Floriani, le Onlus di settore. I dati sono stati poi aggregati e inseriti, uniformati, in schede/tabelle, confezionate per l'occasione e distinte Regione per Regione e servizio per servizio (*Hospice* o Centro del dolore). Successivamente, è stata inviata una lettera formale agli Assessorati regionali per comunicare loro l'invio del materiale editoriale della campagna di comunicazione Ministero/Regioni (spot, locandine ed opuscoli) e annunciare la nuova iniziativa di mappatura/rilevamento dati delle reti dei servizi. La lettera, oltre a puntualizzare lo stato della campagna di comunicazione, è stata concepita per offrire una spalla istituzionale alla non facile attività d'individuazione dei referenti regionali.

In relazione alla 3° fase, l'attività di raccolta dati ha comportato, nella prima metà di marzo, l'invio, ai responsabili regionali individuati, delle citate schede/tabelle precompilate e contenenti i dati sinora esistenti, tutti da verificare, aggiornare e validare da parte delle Regioni stesse.

L'attività ha richiesto, e sta richiedendo, un continuo contatto con gli uffici regionali competenti per sollecitare loro alla verifica dei dati trasmessi.

Non sono mancate e non mancano le difficoltà, dal momento che alcune Regioni sono meno pronte ad attivarsi nei loro compiti di verifica, aggiornamento e convalida.

Contestualmente, poi, al lancio del nuovo portale del Ministero, a metà marzo, si è deciso anche di anticipare la pubblicazione di una nuova pagina dedicata alla campagna di cure palliative e terapia del dolore, fornendo così agli internauti un servizio aggiuntivo, prodromico alla prevista (successiva) pubblicazione (sullo stesso portale) dei dati aggiornati relativi ai centri. La pagina, già pubblicata, riassume la campagna di comunicazione, offre la possibilità di scaricare on line file vettoriali aperti dei prodotti editoriali realizzati, personalizzabili dal parte delle Regioni e pubblica un indirizzo e-mail dedicato per i cittadini ove potersi informare sui servizi regionali esistenti (che, successivamente, è stato trasformato in numero telefonico dedicato). La mappatura delle reti è stata completata tra aprile e maggio ed è stata poi riportata sul portale del Ministero e resa graficamente da due piantine dell'Italia (distinguendo tra *Hospice* e Centri del dolore), divise per Regioni, cliccando le quali si apre un elenco aggregato di centri regionali; successivamente, cliccando su ogni singolo centro, si apre una scheda dettagliata ove compaiono tutti i dati specifici della struttura sanitaria, dai responsabili ai telefoni, agli indirizzi, ai servizi resi, ai posti letto.

L'attività di aggiornamento della mappatura e delle schede relative alle strutture di cura già pubblicate, in stretta collaborazione con le Regioni, viene ora effettuata con cadenza quindicinale a partire da giugno 2013. Nel terzo trimestre 2013 le Regioni hanno avanzato numerose richieste di integrazione ed aggiornamento dei dati già da loro trasmessi nei mesi precedenti; si è pertanto proceduto all'aggiornamento a mezzo del Portale del Ministero. Non si sono riscontrate particolari problematiche operative, se non quelle legate, nei primi tempi, alla difficoltà a ricevere informazioni/dati da alcuni responsabili regionali preposti alle cure palliative ed alle terapie del dolore, in particolare nel sud Italia.

A fine novembre è stata conclusa la fase di sistematizzazione delle informazioni raccolte sull'esistenza e sull'attività dei centri di cura individuati presso le strutture territoriali. La Direzione della comunicazione e delle relazioni istituzionali continuerà a svolgere una attività di presidio per il naturale aggiornamento dei dati che verranno comunicati dalle Regioni.

Completate la stesura e la mappatura, si è quindi dato il via all'attività di Servizio informativo al pubblico, istituendo un numero telefonico dedicato, 06.59945959, ed una email [senzadolore@sanita.it](mailto:senzadolore@sanita.it).

Contestualmente il Dipartimento informazione ed editoria della Presidenza del Consiglio ha aderito alla richiesta del Ministero di far trasmettere gratuitamente, sulle reti del Servizio radiotelevisivo pubblico, lo spot della Campagna dal 1° al 21 giugno 2013 con cinque passaggi giornalieri. La campagna di Servizio informativo è proseguita durante tutta l'estate. Per tutto il mese di settembre 2013 la Direzione ha ottenuto dalla Presidenza del Consiglio la trasmissione gratuita dello spot sulle reti Rai per cinque volte al giorno. Parimenti, è proseguita l'attività di aggiornamento della mappatura e delle schede relative alle strutture di cura già pubblicate, in stretta collaborazione con le Regioni.

Al 31 dicembre 2013, al termine delle operazioni di informazione e comunicazione alla cittadinanza, si possono così sintetizzare i dati sull'attività complessivamente svolta:

- 581 strutture di cure palliative e di terapia del dolore censite;
- 600 nuove pagine tematiche pubblicate sul portale del Ministero;
- 24.000 sessioni utenti internauti registrate sul sito;
- 101.000 pagine visitate da internauti;
- oltre mille richieste evase (telefoniche allo 06.59945959 e di posta elettronica su [senzadolore@sanita.it](mailto:senzadolore@sanita.it));
- 338 passaggi televisivi dello spot del Ministero trasmessi gratuitamente sulle reti Rai.

I risultati sono molto positivi, considerato che l'attività è stata svolta quasi completamente in house, e sono stati portati anche ad esempio nella Prima Giornata delle Buone Prassi del Ministero della Salute, tenutasi a fine 2013.



Ministero della salute

Relazione sulla performance - Anno 2013 -

Centro di responsabilità amministrativa:

Dipartimento della sanità e dell'innovazione

<b>Obiettivo strategico</b>		Realizzare interventi di comunicazione, anche on line, nelle aree di preminente interesse per la tutela della salute, attraverso iniziative di informazione, pubblicazioni e studi, anche in collaborazione con organismi istituzionali e associazioni del terzo settore	
<b>Codice:</b>			
<b>Lettera</b>	<b>Numero</b>		
A	4		
<b>Obiettivo operativo</b>		Sviluppo della comunicazione on line del Ministero della salute su <i>social media</i> e <i>social network</i> : livello interattivo	
<b>Codice:</b>		A.4.4	
<b>Direzione generale</b>		Direzione generale della comunicazione e delle relazioni istituzionali	
<b>Responsabile</b>		Direttore della Direzione generale della comunicazione e delle relazioni istituzionali	
<b>Referente</b>		Direttore dell'Ufficio V EXCORI - Portale del Ministero	
<b>Data di inizio</b>		01/01/2013	<b>Data di completamento</b>
			31/12/2013
<b>Indicatore dell'obiettivo operativo</b>		% delle risposte fornite agli utenti entro 24 ore	<b>Valore target</b>
			<b>Valore a consuntivo</b>
			40%
			40%

Fasi di attuazione dell'obiettivo operativo									
Codice	Attività	Peso delle attività sull'obiettivo	Data inizio prevista	Data termine prevista	Indicatore / Risultato di fase	Valore target	Valore a consuntivo	Altre strutture interessate	
A.4.4.1	Avvio collaborazione con partner istituzionale per lo sviluppo delle linee guida, il supporto specialistico al Ministero e la formazione sui social media	20%	01/01/2013	28/02/2013	Convenzione con partner universitario qualificato	1		Università	
A.4.4.2	Gestione fase sperimentale per il passaggio al livello interattivo su due <i>social media</i>	30%	01/03/2013	31/12/2013	Relazione esiti fase sperimentale	1		Università DGSISS	
A.4.4.3	Aggiornamento delle "Linee guida per la comunicazione on-line in materia di tutela e promozione della salute: <i>social media</i> "	20%	30/04/2013	30/06/2013	Pubblicazione delle linee guida	Si		Università DGSISS	
A.4.4.4	Formazione del personale del Ministero e delle istituzioni collegate	30%	01/07/2013	31/12/2013	Unità di personale formato / personale da formare	75%		Università	
<b>Totale</b>		<b>100%</b>							

Descrizione sintetica delle finalità, delle modalità di realizzazione dell'obiettivo operativo e delle eventuali criticità riscontrate
<p>In linea con l'evoluzione del web 2.0, <i>social network</i> e <i>social media</i> (da qui soltanto <i>social media</i>), per il 2013 ci si è proposto lo studio e la sperimentazione di un modello di comunicazione attraverso questi nuovi canali che segnasse il passaggio da livello di presidio a quello interattivo come descritto nel <i>Vademecum</i> "Pubblica Amministrazione e <i>social media</i>" - realizzato nell'ambito delle attività finalizzate alla elaborazione delle Linee guida per i siti web delle P.A.-che tenesse conto delle specificità del ruolo del Ministero e del tema "salute" nel rispetto delle leggi in materia di accesso alle informazioni, <i>copyright</i> e <i>privacy</i>.</p> <p>Per il raggiungimento dell'obiettivo è stato necessario aggiornare le "Linee guida per la comunicazione on-line in materia di tutela e promozione della salute" elaborate nel 2010 con un <i>vademecum</i> su <i>social media</i> e salute e al contempo formare personale del Ministero e di altre istituzioni che collaborano con esso alla funzione di <i>social media manager</i>.</p> <p>Per l'avvio della collaborazione, è stato individuato, quale <i>partner</i> istituzionale, l'Università degli studi di Roma "La Sapienza" con la quale è stata sottoscritta specifica Convenzione. Le nuove modalità di stipula delle convenzioni previste dall'art 6 comma 2 del D.L. n. 179/2012 convertito nella legge n. 221/2012 (firma digitale) nonché la natura innovativa e sperimentale dell'iniziativa hanno comportato uno slittamento della data di termine della fase al 15/10/2013.</p> <p>Come previsto, nella 2° fase sono stati sperimentati due <i>social network</i>: <i>facebook</i> e <i>twitter</i>. Per l'avvio della fase sperimentale è stato redatto un primo documento tecnico nell'ambito della pubblicazione del nuovo portale Ministeriale al fine della scelta dei <i>social media</i>: "Integrazione del portale istituzionale con i <i>social network</i>". Sono stati avviati contatti con i responsabili della sicurezza per l'Europa di <i>facebook</i> per acquisire chiarimenti e possibilità di collaborazione per la corretta realizzazione del <i>social network</i>. E' stata avviata una pagina di prova su <i>facebook</i> limitata alla redazione del portale e non pubblica. L'11 dicembre 2013 è stata effettuata la simulazione sui <i>social media</i> presso l'Università degli Studi di Roma La Sapienza anche tenendo conto dell'obiettivo di fornire il 40% delle risposte agli utenti entro le 24 ore. Al tempo stesso la giornata è servita anche per chiarire i dubbi relativi all'utilizzo degli strumenti che solo una simulazione poteva concretamente far sorgere. Si è ripreso in particolare, quanto discusso nella giornata di formazione del 6 dicembre 2013, in cui era già stata dedicata attenzione alla pratica degli strumenti, mostrando caratteristiche di <i>twitter</i>, strategie di uso dei <i>link</i>, gestione e progettazione degli <i>hashtag</i>, utilizzo di <i>client</i> per la gestione di <i>account</i> multipli. La sperimentazione su <i>facebook</i> ha fatto rilevare criticità tecnico-gestionali del sistema. Nell'ambito della sperimentazione è emerso che i <i>social network</i> comportano esposizione rilevante trattandosi di materia sanitaria, per le specifiche tematiche ad essa connesse. Nella 3° fase, è stato individuato il personale docente per la stesura delle Linee guida, la definizione della <i>Policy</i>, la formazione e l'affiancamento al Ministero per la sperimentazione, in collaborazione con l'Università degli studi di Roma "La Sapienza".</p> <p>Il documento è stato redatto dall'Università degli studi di Roma "La Sapienza", presentato al corso di formazione di dicembre 2013 e pubblicato sulla intranet del Ministero della salute. Lo slittamento della data della stipula della Convenzione di cui alla fase 1 ha comportato uno slittamento anche nel termine della fase 3 (dal 30/06/2013 al 31/12/2013) poiché il Ministero si è avvalso dell'Università degli studi di Roma "La Sapienza" per completare l'aggiornamento delle "Linee guida per la comunicazione on-line in materia di tutela e promozione della salute: <i>social media</i>".</p> <p>Infine, è stato effettuato un corso di formazione di due giorni il 5 e 6 dicembre 2013 a cura dell'Università degli studi di Roma "La Sapienza". Il corso è stato tenuto dai docenti individuati dall'Università La Sapienza e sono stati somministrati questionari di valutazione della docenza. La formazione è stata rivolta al personale della Redazione-Ufficio V ex DGCOR1 Portale (9 persone). L'Università, sulla base del lavoro svolto durante l'anno, ha elaborato un documento con le linee guida e <i>policy</i> esterna per l'utilizzo dei <i>social media</i>. Il lavoro completa e affianca il documento tecnico già esistente denominato "Integrazione del portale istituzionale con i <i>social network</i>".</p>