



AREUS
Azienda Regionale
Emergenza Urgenza Sardegna

PIANO DI COMUNICAZIONE

Annualità 2026

A cura dell'Ufficio Stampa e Comunicazione Istituzionale Areus

"Non esiste vento favorevole per il marinaio che non sa dove andare".

Seneca

Indice

1. INTRODUZIONE

2. ANALISI DELLO SCENARIO

2.1 IL TERRITORIO

2.2 LA MISSION

2.3 LE STRUTTURE AZIENDALI

4. TARGET DELLA COMUNICAZIONE

5. OBIETTIVI DELLA COMUNICAZIONE AREUS

5.1 OBIETTIVI SPECIFICI

6 MESSAGGI CHIAVE

7 CANALI DI COMUNICAZIONE

8 MISURAZIONE DEI RISULTATI



1. INTRODUZIONE

Il Piano di Comunicazione è un documento strategico che coordina le attività di informazione e comunicazione istituzionale per raggiungere specifici obiettivi, in linea con le esigenze di chiarezza, trasparenza e efficacia, dettate dalla Legge 150/2000 (Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni, Legge 7 giugno 2000, n. 150).

Per AREUS, che gestisce il sistema di emergenza regionale (Il Numero Unico Europeo 112, Il Servizio 118, l'Elisoccorso, il Numero Unico 116117 per le cure mediche non urgenti), il piano di comunicazione è particolarmente importante perché esso integra e armonizza l'azione di tutti gli attori coinvolti, traducendo le decisioni politiche in strategie di comunicazione concrete, sia verso i cittadini (comunicazione esterna) che verso i dipendenti stessi (comunicazione interna).

Il piano di comunicazione consente ad Areus di:

- raccontare il servizio in modo corretto e continuo;
- valorizzare competenze, professionalità e risultati;
- sostenere il senso di appartenenza del personale;
- implementare le iniziative di coinvolgimento dei più giovani attraverso progetti di primo soccorso rivolti al mondo scolastico;
- sviluppare una rete di collaborazione esterna con altri soggetti istituzionali per la valorizzazione di temi di interesse pubblico;
- garantire la massima trasparenza sull'andamento dell'Azienda.

2. LO SCENARIO

AREUS opera in un ambito ad altissimo impatto sanitario e sociale, dove la comunicazione:

- incide sull'uso corretto dei servizi di emergenza;
- influisce sulla sicurezza dei cittadini;
- condiziona la fiducia verso il sistema sanitario regionale.

L' AREUS, istituita con la Legge Regionale n. 23 del 17 novembre 2014, ha il compito di gestire e rendere omogeneo il soccorso sanitario di emergenza e urgenza pre-ospedaliero, al fine di garantire la copertura ottimale nelle zone di particolare difficoltà di accesso e l'adeguata funzionalità dei percorsi clinico assistenziali in un territorio vasto e complesso come quello sardo.

La Sardegna è la terza regione italiana per dimensioni (con circa 24.100 kmq rappresenta l'8% del territorio italiano) ma è anche tra le tre regioni meno densamente popolate d'Italia (meno di 66 abitanti per Kmq), con l'estensione costiera di gran lunga superiore a qualsiasi altra regione (rappresenta circa un quarto dei confini marittimi dell'intera nazione), con una rete viaria tra le più critiche (unica regione senza autostrade) ed una proporzione di popolazione anziana assai elevata e destinata ad aumentare nel prossimo futuro (la Regione si posiziona all'ultimo posto nazionale come tasso di natalità).

L'Azienda dell'Emergenza e Urgenza gestisce il Servizio 118, Il Numero Unico Europeo 112, l'elisoccorso, il Numero Unico 116117 per le cure mediche non urgenti, la mappatura regionale dei Dae (defibrillatori semiautomatici), i trasporti secondari tempo dipendenti e coadiuva le attività connesse con i trapianti mettendo a disposizione la logistica.

Attualmente la rete di emergenza – urgenza di AREUS è garantita attraverso Centrali Operative 118 (Sassari e Cagliari) 24 medicalizzate, 1 automedica (Cagliari) e 5 ambulanze infermieristiche (Macomer, Tortolì, Decimomannu, Sassari, Arzachena) oltre che con l'apporto di 197 postazioni di base dislocate in tutta la Sardegna in regime di convenzione con associazioni e cooperative del Terzo settore.

2.1 MISSION

Spetta ad Areus:

- la gestione, il coordinamento e il monitoraggio dell'attività di emergenza-urgenza pre-ospedaliera 118;
- l'operatività e la gestione del servizio del Numero Unico di Emergenza (NUE) 112 sul territorio regionale;
- la predisposizione e l'operatività del Numero Unico Armonico a valenza sociale per le cure mediche non urgenti (116117);
- il coordinamento dei trasporti sanitari e sanitari semplici disciplinati dalla Regione anche finalizzati al rientro nel territorio regionale per il completamento delle cure;
 - la formazione degli operatori da adibire all'attività di soccorso sanitario pre-ospedaliero ed i relativi controlli;
- l'istituzione e la gestione del Nuovo Registro Regionale dei defibrillatori semiautomatici esterni (DAE), con l'obiettivo di favorire la loro diffusione e utilizzo, come stabilito dalla Legge n°116 del 2021;
- il coordinamento delle attività trasfusionali dei flussi di scambio e compensazione di sangue, emocomponenti ed emoderivati;
- il coordinamento logistico delle attività di prelievo e di trapianto di organi e tessuti.

2.2 LE STRUTTURE AZIENDALI

Ufficio Stampa e Comunicazione Istituzionale

Il coordinamento e la promozione delle azioni di comunicazione a supporto della strategia aziendale di Areus, sono affidati all'Ufficio Stampa e Comunicazione Istituzionale in staff alla Direzione Generale.

L'Ufficio Stampa e Comunicazione Istituzionale ha il compito non solo di interpretare e attuare, dal punto di vista comunicativo, le linee strategiche stabilite dalla Direzione aziendale, ma rappresenta il presidio ufficiale della comunicazione istituzionale di AREUS nei confronti degli organi di informazione.

L'Ufficio Stampa è composto da una giornalista professionista, esperta in Comunicazione Istituzionale, che ha il compito di:

- assicurare la correttezza, completezza e tempestività delle informazioni diffuse;
- tutelare l'immagine e la reputazione dell'Azienda;
- curare la gestione e il coordinamento delle attività di informazione e di comunicazione interna, esterna, istituzionale, organizzativa;
- garantisce il rispetto dei principi di trasparenza, responsabilità e autorevolezza.

L'Ufficio Stampa è deputato a:

- curare i rapporti con i media:
 - o Redazione e diffusione dei comunicati stampa;
 - o Gestione delle richieste giornalistiche quotidiane e delle interviste;
 - o Organizzazione di conferenze e briefing stampa;
 - o Monitoraggio quotidiano della rassegna stampa;
- diffondere comunicazioni ufficiali verso l'esterno e promuoverne l'immagine di AREUS:
 - o gestire le News e i contenuti del sito web aziendale;
 - o promuovere e diffondere iniziative editoriali di informazione istituzionale;
 - o gestire i canali social dell'azienda;
 - o promuovere la partecipazione aziendale a manifestazioni, eventi, fiere etc.;
 - o promuovere iniziative di partecipazione attiva della popolazione adulta e scolastica,
 - o predisporre ed attuare il Piano di comunicazione aziendale.

URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, incardinato nella **SSD Formazione Emergenza Urgenza Comunicazione e URP**, svolge un ruolo centrale nel coordinamento e nella gestione delle informazioni rivolte ai cittadini e al personale interno all'Azienda.

La normativa vigente riconosce all'URP i seguenti compiti:

1. facilitare la comunicazione tra l'Azienda e gli utenti;
2. garantire l'esercizio del diritto di informazione, di accesso e partecipazione, di cui alla L. 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., fornendo al pubblico informazioni relative all'attività dell'Azienda, ai servizi da essa svolti, al loro funzionamento e alla struttura dell'amministrazione, promuovendone la loro conoscenza anche tramite il sito web istituzionale;
3. illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative e amministrative relative ad attività istituzionali dell'AREUS;
4. garantire la reciproca informazione fra l'URP e le altre strutture aziendali, nonché con Uffici per le relazioni con il pubblico di altre amministrazioni;
5. fornire informazioni su servizi e modalità di loro fruizione, su sistemi di accesso ed erogazione delle prestazioni, su atti amministrativi, su responsabili e tempistiche di ciascun procedimento e, in generale, su quanto sia necessario a garantire la tutela dei diritti;
6. accogliere reclami e segnalazioni su atti o comportamenti che impediscono o limitano la fruibilità delle prestazioni e dell'assistenza sanitaria, e fornire risposte alle segnalazioni ed alle richieste che presentano una immediata soluzione, acquisendo, nei casi complessi, tutta la documentazione necessaria ed ogni elemento utile dalle strutture competenti per predisporre una risposta agli utenti;
7. attuare, mediante l'ascolto degli utenti e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e il gradimento degli stessi, in collaborazione con i competenti settori aziendali;
8. attivare iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi e al conseguente miglioramento delle attività prestate;
9. rendere disponibili e favorire i processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati.

3. Target della comunicazione

Target primari

- **Cittadini della Sardegna**
 - popolazione generale
 - anziani
 - giovani/studenti
 - turisti

Target secondari

- **Operatori AREUS**
 - personale sanitario
 - operatori di centrale
 - autisti-soccorritori
- **Volontariato e associazioni di soccorso**
- **Media regionali e locali**
- **Istituzioni**
 - Regione Sardegna
 - Comuni
 - ASL e Presidi sanitari/Pronto Soccorso
 - Forze dell'ordine
 - Vigili del Fuoco
 - Capitaneria di Porto
 - Protezione Civile

4. Obiettivi di Comunicazione

Il Piano di Comunicazione è correlato agli obiettivi strategici della Direzione Generale.

Gli obiettivi della comunicazione oltreché promuovere lo sviluppo e l'implementazione di una comunicazione coerente, costante e coordinata richiedono chiarezza, trasparenza e tempestività nel processo continuo di comunicazione interna ed esterna, per migliorare la qualità dei servizi offerti da AREUS.

Gli obiettivi sono così declinati:

- Rafforzare l'identità e il posizionamento istituzionale di AREUS valorizzando il ruolo dell'Azienda come riferimento unico regionale per l'emergenza-urgenza.
- Promuovere la trasparenza e la tracciabilità delle attività
- Informare sulle attività svolte in modo trasparente, documentato e accessibile.
- Rafforzare la conoscenza, la fiducia e l'uso appropriato dei servizi offerti (Nue112, 118, Nea116117 e Dae)
- Facilitare il dialogo e la collaborazione con gli altri enti e aziende sanitarie che operano nell'ambito dell'Emergenza Urgenza promuovendo la condivisione di buone pratiche e la collaborazione sinergica.
- Promuovere le professionalità interne, evidenziando l'alto livello di competenze sanitarie e amministrative.
- Raggiungere e coinvolgere cittadini e utenti con iniziative pubbliche

Obiettivi specifici

- **Informativi**
 - Far comprendere quando chiamare il 112, il 118, il Nea116117
 - Spiegare il funzionamento del sistema di emergenza-urgenza
 - Contrastare disinformazione e fake news.
- **Educativi / preventivi**
 - Diffondere la cultura del primo soccorso
- **Reputazionali**
 - Rafforzare l'immagine di AREUS come ente efficiente, competente e affidabile
 - Valorizzare il lavoro degli operatori
- **Istituzionali**
 - Garantire trasparenza e autorevolezza
 - Assicurare comunicazioni coordinate con Regione e altri enti
- **Di crisi**
 - Gestire eventi critici, incidenti mediatici e situazioni di emergenza straordinaria

5. Messaggi chiave

Messaggi istituzionali

- “AREUS è il punto di riferimento regionale per l'emergenza-urgenza”

Messaggi sul 112

- “Il 112 è il numero unico per tutte le emergenze”

Messaggi sul 118

- “Il 118 è il servizio sanitario di emergenza”

- **Messaggi sul 116117**

“In Sardegna per l'assistenza sanitaria non urgente chiama 116117”

Messaggi educativi

- “Il primo soccorso inizia da una chiamata corretta”

Messaggi di valorizzazione

- “Dietro ogni intervento ci sono professionisti altamente qualificati”

6. Canali di comunicazione

Canali istituzionali

- **Sito web AREUS**
 - sezioni dedicate a NUE112, 118, NEA116117, DAE e SarDae
 - comunicati ufficiali
 - News
- **Comunicati stampa**
 - ordinari
 - straordinari (emergenze/crisi)

Media

- Stampa locale e regionale
- TV e radio regionali
- Testate giornalistiche online
- Conferenze stampa

Canali digitali

- **Social media istituzionali**
 - Canale pubblico di WhatsApp (Comunicati e News)
 - Canale Telegram
 - YouTube (video educativi e informativi)

Comunicazione diretta

- Campagne informative sul territorio:
 - Nue112
 - Dae
 - Nea116117
 - A scuola di Primo soccorso (in collaborazione con INAIL, IRC e Ufficio Scolastico Regionale)
- Materiale informativo (brochure, poster)
- Attrezzature espositive per Eventi e Fiere (Gazebo e bandiere brandizzate Areus)

7. Monitoraggio e valutazione

Indicatori:

- copertura mediatica;
- rassegna stampa;
- engagement sui canali social;
- percezione del servizio (Questionari e feedback);

