



Azienda Ospedaliera
Istituto Ortopedico
GAETANO PINI

Deliberazione n. 41	del 3 FEB. 2015	Atti 49/99
---------------------	-----------------	------------

Oggetto: Esito della selezione per il conferimento dell'incarico per la copertura della posizione organizzativa "Referente URP e Comunicazione" presso la SS CUP

IL DIRETTORE GENERALE

Premesso

- che con deliberazione nr 494 del 3 dicembre 2014 è stata indetta la selezione per il conferimento dell'incarico per la copertura della posizione organizzativa "Referente URP e Comunicazione";
- che l'avviso di selezione è stato pubblicato all'albo aziendale e che le domande di partecipazione alla selezione dovevano arrivare entro le ore 12,00 del 15 dicembre 2014;
- che entro il termine suddetto è pervenuta soltanto la domanda della dott.ssa Alice Cosmai;
- che la commissione, composta come indicato nell'avviso di cui sopra, in data 19.12.2014 ha proceduto alla valutazione della candidata e all'effettuazione del colloquio;

visto il verbale che la commissione ha trasmesso al termine dei lavori e verificata la correttezza della procedura;

visto il giudizio complessivo espresso dalla Commissione come segue:

N.	COGNOME	NOME	GIUDIZIO FINALE
1	COSMAI	ALICE	OTTIMO

considerato che la commissione, di conseguenza, propone di affidare l'incarico per la copertura della posizione organizzativa "Referente URP e Comunicazione" alla dott.ssa Alice Cosmai;

ritenuto di aderire alla proposta della commissione e di affidare l'incarico per la copertura della posizione organizzativa "Referente URP e Comunicazione" alla dott.ssa Alice Cosmai con effetto dal 01.02.2015 al 30.6.2016;



Azienda Ospedaliera
Istituto Ortopedico
GAETANO PINI

Deliberazione n.	41	del	Attì 49/99
		- 3 FEB. 2015	

considerato equo attribuire alla posizione organizzativa di cui sopra l'indennità di funzione di € 6.000,00 annui lordi a seguito della valutazione della scheda, allegata al presente provvedimento di cui costituisce parte integrante e sostanziale, che ne definisce i contenuti, le attività, la rilevanza strategica per il raggiungimento degli obiettivi della Direzione Generale, l'impegno comunicativo, l'autonomia e tutti gli altri aspetti che costituiscono la ragion d'essere della posizione organizzativa e confrontata con le posizioni organizzative già attive presso l'Azienda;

acquisito il visto contabile della UOC Gestione delle Risorse Economico-Finanziarie per la copertura economica degli oneri derivanti dal presente provvedimento;

visti i pareri favorevoli espressi, per quanto di rispettiva competenza, dal Direttore Amministrativo e dal Direttore Sanitario, ai sensi degli artt. 3 e 3bis del d.lgs. 502/92 s.m.i.;

DELIBERA

per i motivi di cui in premessa che qui si intendono integralmente trascritti:

- 1- **di affidare** l'incarico per la copertura della posizione organizzativa "Referente URP e Comunicazione" alla dott.ssa Alice Cosmai con effetto dal 01/02/2015 al 30/6/2016 con contestuale corresponsione dell'indennità di funzione pari ad € 6.000,00 lordi annui;
- 2- **di dare atto** che l'onere derivante dal presente provvedimento – ammontante ad € 6.000,00 = annui lordi – verrà registrato, a cura della UOC Gestione delle Risorse Economico-Finanziarie e Controllo di Gestione, tra i costi dei bilanci economici di competenza;
- 3- **di dare atto** che tale spesa deve comunque rientrare nel limite del vincolo di spesa per il personale dipendente che sarà stabilito dall'Autorità Regionale;
- 4- **di dichiarare** il presente provvedimento non soggetto a controllo preventivo, ai sensi dell'art. 18, comma 7, della L.R. n. 33/2009;



Azienda Ospedaliera
Istituto Ortopedico
GAETANO PINI

Deliberazione n. 41	del 3 FEB. 2015	Atti 49/99
---------------------	-----------------	------------

- 5- **di disporre** la pubblicazione della presente determinazione, dando atto che la stessa è immediatamente esecutiva, ai sensi dell'art. 18 comma 9 della L.R. n. 33/2009.

IL DIRETTORE GENERALE
(dott. Amedeo Tropicano)

CON I PARERI FAVOREVOLI DI COMPETENZA DEL
DIRETTORE AMMINISTRATIVO
(dott. Renato Malaguti)

DIRETTORE SANITARIO
(dott. Nunzio Al Buccino)

UOC Gestione delle Risorse Umane e Relazioni Sindacali

Si attesta la regolarità amministrativa e tecnica del presente provvedimento.

Responsabile del Procedimento: dott. Claudio Candiani

Pratica trattata da: dott.ssa Michela Di Fant

Michela Di Fant



**Azienda Ospedaliera
Istituto Ortopedico
GAETANO PINI**

Deliberazione n. 41	del - 3 FEB. 2015	Atti 49/99
---------------------	-------------------	------------

RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE

Si certifica che la presente deliberazione é pubblicata all'Albo Pretorio online di questa Azienda Ospedaliera, per rimanervi affissa per quindici giorni consecutivi.

Milano, li - 3 FEB. 2015

**U.O. AFFARI GENERALI E LEGALI
L'ASSISTENTE AMMINISTRATIVO
(Maria Cianchella)**

L'atto si compone di n. 9 (nove) facciate di cui n. 5 (cinque) di allegato parte integrante.

Scheda di descrizione di: **Posizione organizzativa**

Presso l'Unità operativa/Servizio S.S. CUP URP COMUNICAZIONE E FORMAZIONE

Contenuti della Posizione organizzativa REFERENTE URP COMUNICAZIONE

Alla posizione sono connessi compiti di **innovazione organizzativa?** sì ☒ no

Alla posizione sono conferiti compiti di **importanza strategica?** sì ☒ no

La posizione comporta **impegno comunicativo e/o relazionale?** sì ☒ no

La posizione implica ruolo di **rappresentanza esterna ?** sì ☒ no

La posizione implica compiti di **raccordo** tra diverse unità operative ? sì ☒ no

La posizione implica **attribuzione di budget ?** sì no

Dipende da cosa si intende per "attribuzione di budget". Di fatto, e sarà meglio comprensibile della relazione in calce, la figura che si richiede deve avere capacità di fundraising, quindi dovrà essere anche in grado di gestire le risorse economiche reperite.

La posizione implica utilizzo di **tecnologie di alta specializzazione?** sì ☒ no

La posizione comporta attività ad **elevata professionalità?** sì ☒ no

La posizione implica **gestione di gruppi interdisciplinari di lavoro?** sì ☒ no

La posizione comporta **attività di formazione e docenza al personale coinvolto nel compito?** sì no

Alla figura si richiede conoscenze di web editing in HTML, grafica di base e progettazione di siti web, quindi potrebbe dover svolgere anche attività di formazione sulla scrittura web al personale dell'URP

La posizione richiede **elaborazione di programmi di studio, ricerca e controllo?** sì ☒ no

La posizione riferisce direttamente al Responsabile UO/Dipartimento/Direzione Strategica?

specificare : Responsabile UO e Direzione Generale.

La posizione è strutturata **sulla base di procedure?** sì no

Esistono delle procedure per macro argomenti a cui fare riferimento, viceversa quanto attiene quotidianamente alle attività URP e Comunicazione deve essere gestito dalla figura professionale sulla scorte di specifiche competenze, conoscenze e capacità personali.

La posizione è svolta **sotto la guida del Responsabile** di Struttura che ne indirizza lo svolgimento?
sì no

Il Responsabile, in quanto tale, deve essere sempre a conoscenza di quanto accade nella sua Struttura, dare ai collaboratori tutte le indicazioni necessarie al corretto svolgimento delle attività e supervisionarle.

La posizione è svolta **autonomamente, senza l'intervento** del Responsabile di Struttura ?
sì no

Il Responsabile, in quanto tale, deve essere sempre a conoscenza di quanto accade nella sua Struttura, dare ai collaboratori tutte le indicazioni necessarie al corretto svolgimento delle attività e supervisionarle.
Il grado di autonomia operativa della figura è molto elevato ma non è integrale; l'autonomia decisionale è riferita all'ambito operativo, quella strategica complessiva resta di pertinenza del Responsabile della.

Compiti oggetto della posizione:

1. cura la comunicazione digitale, interagendo con il SIA, per il costante aggiornamento e upgrade del sito internet (comunicazione istituzionale verso target esterni) e del portale intranet (comunicazione interna); obiettivo della Posizione è dotare l'azienda di un sistema di comunicazione integrato che garantisca processi informativi efficaci ed efficienti, per l'abbattimento delle spese legate alla gestione degli strumenti;
2. diffonde e tutela l'immagine coordinata dell'Istituto, anche con la predisposizione di regolamenti in merito alla gestione del logo e alla concessione del patrocinio aziendale;
3. concorre alla redazione e all'attuazione di apposita procedura, in sinergia con le UOC di competenza, per la raccolta fondi;
4. collabora alla realizzazione di un processo di gestione del fundraising e delle sponsorizzazioni verso l'azienda trasparente ed equilibrato, capace di garantire la visibilità alle azioni comunicative eventualmente pattuite con gli sponsors;
5. svolge funzioni di project managing dei progetti operativi con impatto di visibilità per l'azienda che contemplino anche la stesura di piani di comunicazione ad hoc.
6. partecipa ai "Tavoli di Comunicazione ASL" mensili finalizzati al coordinamento delle azioni comunicative aziendali ed extra-aziendali di tutte le AO milanesi; partecipa al "Tavolo regionale delle UO Comunicazione"; coadiuva al coordinamento dei "Tavoli di Intercomunicazione aziendali";
7. contribuisce ad implementare l'attività di back office di URP in termini di ricadute organizzative, sollecitando, attraverso apposita procedura di stampo collaborativo, l'emersione di azioni di miglioramento a seguito di reclami e dati di Customer Satisfaction
8. collabora all'analisi di dati aziendali ed extra-aziendali forniti dall'Università IULM, e allo sviluppo della rilevazione di Customer Satisfaction per un corretto ritorno ai professionisti e alla Direzione Strategica dei dati;
9. garantisce la corretta applicazione degli aggiornamenti al sito web per le sezioni di competenza - "Utenti" e "Ospedale" - avendo cura del sito quale veicolo informativo legato all'accessibilità ai servizi, contenente anche la carta dei servizi aziendale;
10. delega di firma e rappresentanza del Dirigente Responsabile URP e Comunicazione in assenza o, se del caso, in sostituzione.
11. si interfaccia con Ufficio Formazione nell'elaborazione di soluzioni funzionali alla crescita delle competenze professionali dei dipendenti dell'Azienda.

Responsabilità:

“Responsabilità amministrativa” nei confronti dell’AO: la Posizione ha una responsabilità concreta in riferimento al danno d’immagine.

“Responsabilità contabile” nei confronti della gestione di budget e di raccolta fondi compartecipata con gli uffici di competenza.

Autonomia della posizione:

La posizione ha autonomia:

- nel coordinamento dell’immagine istituzionale;
- nell’organizzazione del sito web www.gpini.it
- nella gestione di tavoli periodici di comunicazione interaziendale, strategici per ottemperare quanto atteso dalla Posizione
- nella presentazione di report su sponsorship e fundraising aziendale
- nella partecipazione al “Tavolo di Comunicazione ASL” e ai “Tavoli di Comunicazione Regione Lombardia” (in vece del Dirigente URP e Comunicazione)
- nel supporto al coordinamento dei “Tavoli Intercomunicazione Aziendali”;
- nella proposta al Dirigente di azioni di miglioramento emergenti da processi più profondi di analisi dei reclami;
- nella consegna di reportistica interna finalizzata ad una corretta analisi dei punti di debolezza e di forza rilevati dagli utenti proposti da alcuni interlocutori chiave quali Coordinatori e Referenti Qualità aziendali, Ufficio Formazione.

Figure sovraordinate che approvano e rispondono a propria volta delle decisioni delegate:

- Dirigente Responsabile URP e Comunicazione;
- Direttore Generale;

Emanazione di direttive e procedure cui attenersi da parte della posizione e dei ruoli sovraordinati:

- Regolamento aziendale di gestione del fundraising e sponsorizzazioni
- Direttiva aziendale di gestione dell’Ufficio Stampa
- Regolamento aziendale di gestione del logo aziendale e del patrocinio
- Piano di Comunicazione annuale;

Complessità:

Nello svolgimento delle funzioni attese, la Posizione si interfaccia con molteplici ruoli aziendali ed extra-aziendali, in particolare:

- AZIENDALE: Direzione medica di presidio, SITRA, Direttori di UOC/SSD/SS e referenti del Comparto, strutture di Staff della Direzione Strategica
- EXTRA-AZIENDALE: Regione Lombardia (Str. Comunicazione), ASL, altre AO, potenziali sponsors (aziende), fondazioni di erogazione, onlus e associazionismo di settore

L’attività dell’AO ritrova visibili implicazioni, determinate dalle funzioni svolte dalla Posizione nella comunicazione integrata dell’Azienda:

- * nell’emanazione di comunicazioni istituzionali attraverso i media, per innalzare la visibilità del brand “Gaetano Pini” contribuendo a valorizzarne l’eccellenza;
- * nell’elaborazione di strategie di raccolta fondi attraverso l’elaborazione dell’immagine istituzionale;
- * nella scrittura di progetti complessi, definiti con la Dirigente Responsabile della Struttura, che consentano all’Azienda di implementare disponibilità economiche e visibilità dell’Istituto;
- * quale moltiplicatore dell’immagine e dei contenuti esistenti entro l’Istituto, concorrendo all’elaborazione di strategie di comunicazione caratterizzanti la *mission* e la *vision* della Direzione Strategica.

Nell'ambito dell'URP la PO determina:

- il miglioramento della partecipazione dei professionisti alla risoluzione dei problemi rilevati dall'utenza;
- in sinergia con l'Ufficio Formazione, l'emersione del fabbisogno formativo attraverso l'analisi dei reclami e della Customer Satisfaction.

I compiti da svolgere sono di natura gestionale e professionale.

Compiti gestionali: sviluppo di collaborazioni positive con i gruppi necessari al raggiungimento dei propri e altrui obiettivi; coordinamento/moderazione/presenza a tavoli di lavoro complessi e strategici aziendali ed extra aziendali ("Tavoli di intercomunicazione aziendali", "Tavoli di Comunicazione ASL", "Tavoli di Comunicazione Regione Lombardia"); gestione di informazioni e contenuti da veicolare a target strategici con strumenti dedicati (web, ufficio stampa); monitoraggio dello sviluppo delle attività di back office URP in collaborazione con i profili professionali dedicati, in ottemperanza alla procedura di riferimento, con nuovi processi di analisi dei dati; controllo dei report emanati dall'analisi di Customer e Reclami e discussione degli output di riferimento; trasmissione e analisi degli output alla struttura Formazione per creazione di processi interaziendali di rilevazione del fabbisogno formativo; sviluppo di lettura dati Customer Satisfaction extra aziendale con interlocutori esterni e instaurazione di un approccio di benchmarking trasversale su indicatori di interesse (con successiva trasmissione ai target di interesse).

Compiti Professionali: scrittura progettuale; scrittura web; elaborazione piani di comunicazione aziendali e ad hoc; competenze di grafica (Creative Suite Adobe); uso piattaforme di pubblicazione internet/intranet; uso avanzato di internet con capacità di monitoraggio/analisi dati; uso di strumenti di rilevazione quantitativa via web; fotografia; organizzazione eventi; competenze di comunicazione massiva.

Il valore economico della posizione può valutarsi in € 7.000 in quanto concorre:

- all'abbattimento progressivo dei costi di gestione web (internet e intranet)
- allo sviluppo delle attività di comunicazione e dei progetti sostenuti da sponsor/donazioni, quale valore aggiunto per l'AO.

Rilevanza delle attività della PO:

- **Sanitaria:** il Profilo PO collabora attivamente alla stesura di un processo di analisi dei reclami che ha un più determinante impatto organizzativo e sviluppa maggior partecipazione e dialogo con le UOC/SSD/SS, nonché con la Direzione Medica di Presidio, al fine di intervenire su comportamenti/organizzazione del lavoro/formazione dei professionisti soprattutto di area sanitaria
- **Sociale:** il miglioramento organizzativo emergente deriva da segnalazioni dell'utenza, pertanto l'attività della PO si integra nella mission URP di tutela nei confronti del cittadino e sviluppo di processi virtuosi che rispondano al reale bisogno percepito dai nostri utenti.

Professionalità:

Conoscenze tecniche: conoscenza dei linguaggi mediatici (giornalismo, video, web); principi di grafica e gestione delle immagini; organizzazione e gestione di eventi; conoscenza della scrittura progettuale e del project managing operativo; conoscenza e tenuta di budget di progetto, di piani di sponsorizzazione necessari alla copertura delle spese, di metodi di gestione del fundraising; data base URP e in generale procedura URP di gestione reclami; conoscenza del disegno di Customer Satisfaction annuale; conoscenza dei metodi di rendicontazione regionale dei dati.

Particolari competenze richieste: assertività, resilienza, flessibilità, visione della complessità, capacità di gestione delle relazioni pubbliche, possibilità di rappresentare l'azienda in contesti istituzionali, affidabilità. Capacità di allineare la Comunicazione Aziendale alle esigenze interne e al quadro extra aziendale, anche secondo tempi e metodi di Regione Lombardia. Capacità di gestione di gruppi di lavoro, di collaborazione con gruppi allargati e di rafforzamento dell'interfaccia extra-aziendale.

Esperienza richiesta: Laurea in Scienze della Comunicazione, esperienza in campo di comunicazione pubblica sanitaria di almeno 3 anni, esperienza di gestione URP.

Indicatori:**Comunicazione digitale:**

- tempestività nell'aggiornamento del sito
- aumento della frequenza dei click di lettura
- realizzazione di monitoraggi e analisi periodiche dell'andamento del portale web

Diffusione e tutela dell'immagine coordinata dell'Istituto:

- stesura, approvazione ed esecuzione di regolamento ad hoc
- corretta diffusione dell'uso del logo e di materiali istituzionali di riferimento
- aggiornamento e mantenimento costante dei supporti esistenti (web, intranet, PPT aziendale, carta intestata).

Sviluppo processi di gestione del fundraising e delle sponsorizzazioni:

- stesura, approvazione ed esecuzione di regolamento ad hoc
- consegna di reports sulle attività di fundraising aziendali
- gestione di data base ad hoc (donatori, sponsors, fondazioni)
- partecipazione a Tavoli di Comunicazione extra aziendali (ASL, Regione)
-

Emissione di almeno 3 report annui per la risoluzione di problemi frequenti, con interlocutori ad hoc:

- Matching con UO Formazione per analisi del fabbisogno formativo collegato ai reclami rilevati;
- Stesura di analisi dati sovra aziendali, con indicazione degli items di interesse di monitoraggio;
- Compilazione ed esecuzione delle azioni URP contemplate da Piano di Comunicazione Annuale;
- Collaborazione all'aggiornamento del sito web;

**IL DIRIGENTE RESPONSABILE
URP CUP & FORMAZIONE
d.ssa Mara Taverriti**

