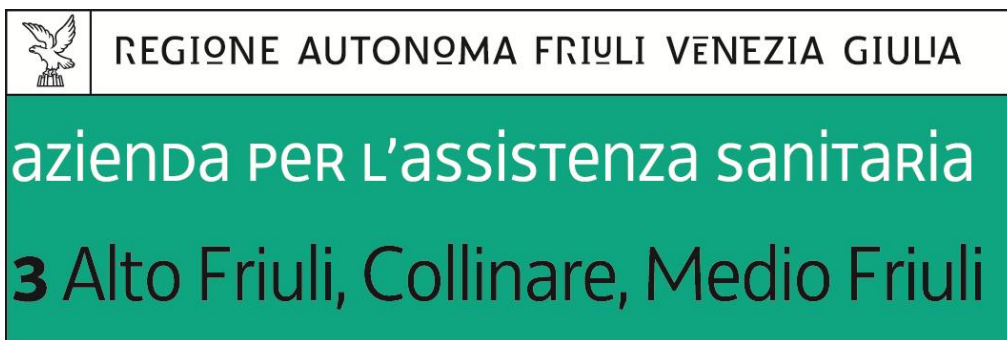


Azienda per l' Assistenza Sanitaria n. 3 "Alto Friuli- Collinare – Medio Friuli"  
Agency for Health Assistance n. 3 "Upper – Hilly – Middle Friuli"  
Aziende pe Assistance Sanitarie n. 3 "Friûl de Alte – Culinâr – di Mieç"  
Sanitätsbetrieb Nr. 3 "Ober- Huegel- Mittelfriaul "  
Podjetje za zdravstveno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



## POSEBEN NARČT ZA JEZIKOVNO POLITIKO

### KONTEKST

Podjetje za zdravstveno varstvo št. 3 "Gornja Furlanija – Gričevnata – Srednja Furlanija" je prisotno na teritoriju Furlanije – Julijske krajine na gorskem predelu med Avstrijo, Slovenijo, Venetom, Karnijskimi in Julijskimi Predalpami, ter se razteza v gričevnat del San Danieleja, v nižino pri Codroipo, skoraj do morja.

Poleg Glavne uprave, ki je v Guminu, je Podjetje razdeljeno na štiri socialno-zdravstvena Okrožja ter na tri oddelčne strukture, edinstvene na nivoju Podjetja: Oddelek za preventivo, Oddelek za duševno zdravje in Oddelek za zdravljenje odvisnosti. Potem so tu še bolnišnica San Daniele – Tolmeč in bolnišnica Gumin.

Stične in vhodne točke za uporabnike do socialno – zdravstvenih storitev na prvem mestu sestavljajo osnovna socialno-zdravstvena oskrba, katero zagotavlja 151 zdravnikov splošne medicine in 15 pediatrov proste izbire. Negovalno in socialno-teritorialno oskrbo nudijo 8 točk zdravja, ki so razporejene po dolinah in različnih gričevnatih in nižinskih predelih, ter jih koordinirajo posamezna okrožja.

Edina v deželi, je od občin iz 3 Okrožij pridobila pooblastilo za socialne funkcije in od vseh občin pooblastilo za hendikep, katerega direktno upravlja ter dopolnjuje z zdravstvenimi funkcijami glede na sklenjeno letno pooblastilo z občinami.

PZV3 zajema 69 občin: od teh je 68 vključenih v zaščito za furlanski jezik.

Okrožje 1: Amaro, Ampezzo, Arta Terme, Cavazzo Carnico, Cercivento, Comeglians, Enemonzo, Forni Avoltri, Forni di Sopra, Forni di Sotto, Lauco, Ovaro, Paluzza, Paularo, Prato Carnico, Preone, Ravascletto, Raveo, Rigolato, Sauris, Socchieve, Sutrio, Tolmezzo (Tolmeč), Treppo Ligosullo, Verzegnis, Villa Santina, Zuglio.

Okrožje 2: Artegna (Ratenj), Bordano, Chiusaforte (Kluže), Dogna (Dunja), Gemona del Friuli (Gumin), Malborghetto/Naborjet, Moggio Udinese (Mužac), Montenars (Gorjani), Pontebba (Tablja), Resia/Rezija, Resiutta (Na Bili), Osoppo, Tarvisio/Trbiž, Trasaghis, Venzona (Pušja vas).

Okrožje 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.

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

6 jih je vključenih v zaščito za nemški jezik: Malborghetto Valbruna, Paluzza, Pontebba, Sappada,

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 n. 3 "Friûl de Alte – Culinâr – di Mieç"  
Sanitätsbetrieb Nr. 3 "Ober- Huegel- Mittelfriaul "  
Podjetje za zdravstveno varstvo št.3 "Gornja Furlanija-Gričevnata-Srednja Furlanija"

Sauris, Tarvisio.

4 so vključene v zaščito za slovenski jezik: Malborghetto Valbruna, Resia, Resiutta, Tarvisio. Celotno prebivalstvo šteje približno 170.000.

#### ORGANIZACIJSKE REFERENCE

Operativna struktura Odnosi, komunikacija in zbiranje sredstev, skupaj z Glavno upravo, je struktura, ki zagotavlja odnose z zunanostjo (vizualna identiteta, spletna stran, urad odnosi z javnostjo, informacijska točka, odnosi s tiskom, krajevne ustanove, združenja prostovoljcev, jezikovna politika, kulturna mediacija, itd.), ki prispevajo k usmerjenju upravljanja interne komunikacije ter skrbijo za zbiranje sredstev.

Aktivnost upravljanja jezikovne politike zagotavlja zaščito jezikov, ki so priznani z zakonom na teritoriju podjetja, in sicer s spodbujanjem njihove uporabe na vseh nivojih komunikacije podjetja.

Leta 2018 je občina Sappada – Ploden postala del PZV3; leta 2019, s postopnimi ukinitvami aktivnosti, ki jih še opravlja dežela Veneto, se bo poskrbelo za dopolnitev tudi iz zornega kota institucionalne komunikacije teritorija in službe; obravnavana bo italijansko – nemška dvojezičnost večine novih prebivalcev.

#### ORODJA

#### SPLETNA STRAN PODJETJA

Uradna spletna stran PZV3 je na voljo na povezavi [www.aas3.sanita.fvg.it](http://www.aas3.sanita.fvg.it).

Pisana je v 4 jezikih: italijanščini, furlanščini, nemščini in slovenščini, v manjšinskih jezikih, ki so priznani na teritoriju PZV3 v skladu z zakonom 482/99. V letu 2019 se pričakuje nadaljevanje aktivnosti.

#### WEBTV

Od leta 2011 PZV3 - od leta 2015 pridobljena od PZS3 – upravlja kanal YouTube posvečen spletni TV podjetja.

Do nje dostopate s klikom na tukaj prikazano ikono, ki predstavlja povezavo na citiran kanal spletne TV, ali če vnesete na You Tube ali na kakršenkoli iskalnik ključne besede, ki vas napotijo na posamezni video. Na kanalu so videoposnetki organizirani in razporejeni po tematikah področja (organizacija, preventiva, klinika in asistenca); nekateri so realizirani v angleščini in v manjšinskih jezikih. Leta 2019 so načrtovane aktivnosti:

- Realizacija in publikacija vsaj petih naknadnih videoposnetkov;
- Spremljanje vstopov, komentarjev in integritete kanala.

#### URAD ZA ODNOSI Z JAVNOSTMI (UOJ)

Urad za odnose z javnostmi zaposluje usposobljen kader, ki izpolnjuje zahteve zakona 150/2000 in naknadni pravilnik, kateri omogoča odziv na prošnje državljanov in izvršitev vloge subjekta, ki je pristojen za:

- rešiti probleme/prošnje v njihovi pristojnosti;
- funkcije posrednika z referenčnimi SO za probleme/prošnje, ki niso v njihovi pristojnosti;
- spremljanje stanja napredka upravljanja problemov/opozoril/predlogov, delovati kot povezava med državljanji in storitvami;

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 n. 3 "Friûl de Alte – Culinâr – di Mieç"  
Sanitätsbetrieb Nr. 3 "Ober- Huegel- Mittelfriaul "  
Podjetje za zdravstveno varstvo št.3 "Gornja Furlanija-Gričevnata-Srednja Furlanija"

- nuditi podporo pri upravljanju zunanje komunikacije;
- udeležiti aktivno poslušanje organizacije, tako da zgodaj prepozna možne nezaželene dogodke organizacijskega značaja in pravočasno poročanje Strateški upravi o kritičnih signalih
- zbrati poročila (pritožbe, pohvale, nasvete) preko različnih komunikacijskih sredstev

Vse aktivnosti so zagotovljene tudi:

- v furlanščini, preko uslužbencev za ustno produkcijo in preko 1 uslužbenca za furlansko okence, ki je prisoten 1 dan/teden; za leto 2019 se bo nadaljevala ustna produkcija, za pisno produkcijo pa se bo preverilo možne modalnosti za sodelovanje z raznimi pristojnimi ustanovami;
- v nemščini, preko operaterja in preko 1 uslužbenca, ki bo prisoten 1 dan/teden; leta 2019 se bo tako nadaljevalo ter se bo podaljšal urnik uslužbenca na okencu, ob povečanju že pridobljenega financiranja;
- v slovenščini, preko enega uslužbenca na slovenskem okencu, ki bo prisoten 3 dni/teden; za leto 2019 se bo nadaljevalo s povečanjem urnika slovenskega okenca, medtem ko povišanje specifičnega financiranja je bilo že pridobljeno.

## **LISTINA STORITEV**

Leta 2019 se bo nadaljevalo posodabljanje splošnega in specifičnega dela Listine storitev podjetja, posebno del, ki odgovarja obvezam in standardom kvalitete. Vsi dokumenti so objavljeni na institucionalni spletni strani v 4 jezikih, ki jih določa jezikovna politika podjetja.

## **WhatsAAS3 - PZV3 KOMUNICIRA S SVOJIMI DRŽAVLJANI PREKO WHATSAPP**

Projekt je nastal za doseganje ciljne populacije z mnogovrstnimi preventivnimi in promocijskimi akcijami zdravega življenjskega načina.

WhatsApp je komunikacijsko sredstvo, ki ga ne uporabljajo samo rojeni digitalci, ampak je tudi zelo razširjen med bolj zrelo populacijo.

Z malo enostavnih klikov Podjetje lahko direktno vstopi v prenosne telefone uporabnikov, širi vsebine, s katerimi ni vedno enostavno seznaniti širokega pasa populacije in lahko v realnem času obvešča o urgencah, spremembah ali slabega funkcioniranja.

Storitev spodbuja uporabo manjšinskih jezikov zahvaljujoč možnosti vpisa tudi v furlanščini, slovenščini in nemščini.

Od septembra 2016, ko je začel delovati, sedaj WhatsAAS3 ima več kot 2500 uporabnikov, razporejenih na 12 seznamov WhatsApp; storitev zahteva pomembno dnevno aktivnost za redno upravljanje in registracije novih uporabnikov, zato bo nadaljevanje projekta podrejeno dodelitvi uslužbencev jezikovnih okenc v jezikih, ki so sprejeti za zaščito.