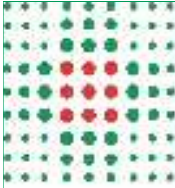


# Le attività di comunicazione dell'Azienda UsI di Parma

II° Workshop Laboratorio FIASO Comunicazione e promozione per la salute

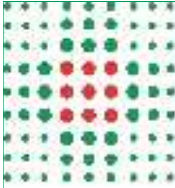
Milano 15 dicembre 2011



## Funzioni e macrobiettivi

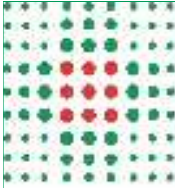
### ***Riorganizzazione strategico-funzionale della comunicazione aziendale (Delibere n.115 e n.116/2009)***

- Coordinamento centrale di tutte le attività di comunicazione
- Produzione servizi di comunicazione a supporto di attività e strategie aziendali
- Funzione di “service” per le articolazioni aziendali
- Integrazione funzionale con uffici in staff alla Direzione generale (UO Formazione, UO Governo clinico, Servizio informatico, Qualità e accreditamento)



## *Le aree*

- **Comunicazione esterna**
- **Comunicazione istituzionale**
- **Sponsorship e fund raising**
- **Comunicazione interna**



## ***I macrotarget***

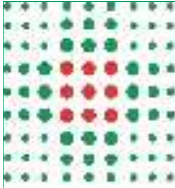
- **La popolazione parmense (cittadini e portatori di interessi)**

440mila residenti, 47 Amministrazioni Comunali, volontariato

Diversificazione messaggi e servizi comunicativi in base a fasce di età, stratificazione sociale, nuovi bisogni di salute, equità di accesso, livelli istituzionali stakeholders

- **Gli operatori aziendali**

2600 persone...anch'essi cittadini-committenti!



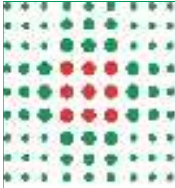
## Comunicazione Esterna

### Target:

- la comunità esterna dei committenti (i cittadini)
- i portatori di interessi (enti locali, sistema socio-economico, privato convenzionato accreditato)
- volontariato

### Strumenti di comunicazione per

- Promuovere salute, educazione a stili di vita sani: non solo cura ma anche prevenzione!
- Sapere come e quando accedere ai servizi: l'appropriatezza!
- Affermare fiducia nella qualità dei servizi: certezza del diritto alla salute, universalità ed equità



## Comunicazione Esterna

➤ Ufficio stampa: relazioni con i media

Alcuni numeri...

350 comunicati stampa / anno

40 conferenze stampa / anno

Criticità 1: poca visibilità sulla stampa nazionale e regionale > manca strategia

Criticità 2: nessuna visibilità e presenza su house-organ di stakeholders > manca strategia

## Comunicazione Esterna

Contratti con media locali (tramite gare)  
- Pubbliredazionali su quotidiani: rubrica Informasalute

Notizie dall'Azienda Usl di Parma

# Informasalute

Informazione commerciale

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma



## Dalla dolce attesa alla nascita

### I servizi dell'Azienda USL per le mamme e i loro bebè

**IL PARTO**  
In ospedale: nei reparti di ostetricia e ginecologia degli ospedali dell'ASL, a Fidenza, località Volo, e a Borgoliano e dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma, i medici ostetrici, ginecologi e internisti, che ti accompagneranno in questo delicato e indimenticabile momento: la nascita del tuo bambino. Durante il parto, potrai decidere di essere assistita anche da una persona a tua scelta. Altri due elementi che riconducono il momento della nascita a una dimensione più umana e più naturale sono il monitoring, cioè la presenza del neonato in stanza con la mamma, fin dall'inizio, e l'assistenza all'allattamento al seno.

**A casa tua:** se la gravidanza procede regolarmente, puoi chiedere di partorire a casa tua, assistita dalle ostetriche dell'Azienda USL. La casa è il luogo degli affetti: per questo può essere il luogo ideale per dare alla luce il tuo bambino. Scegliere di partorire a casa, vuol dire affrontare questo grande evento, consapevolmente, decidendo nelle proprie forze e nella fisiologia del parto, il pediatra verrà a casa per visitare

**H**ai appena saputo di aspettare un bambino e hai bisogno di avere un punto di riferimento? Nei consultori dell'Azienda USL di Parma presenti sul territorio provinciale trovi le informazioni e i servizi di cui hai bisogno. Puoi fissare l'appuntamento per un colloquio con l'ostetrica: ti darà le informazioni utili per il primo periodo di gravidanza (lavoro, alimentazione, diagnosi prenatale) e ti prescriverà esami ed ecografie. L'ostetrica e/o il ginecologo ti seguiranno con visite periodiche per controllare l'andamento della gravidanza e valutare lo stato di benessere tuo e del tuo bambino. Se poi ti piacerebbe incontrare altre mamme e papà per parlare insieme, discutere, confrontarti, il consultorio organizza corsi di accompagnamento alla nascita in cui si affrontano i temi della gravidanza, del travaglio, del parto, della cura del neonato, dell'allattamento al seno e dell'esame genitoria. Analoghi corsi sono organizzati anche dall'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma. L'accesso al consultorio non necessita di impegnativa del medico di medicina generale. Le visite e le ecografie sono prenotate direttamente dall'ostetrica in base alle disponibilità esistenti. È garantita la possibilità di scegliere il professionista da cui essere seguiti. L'elenco dei consultori è disponibile sul sito dell'ASL: [www.usl.pz.it](http://www.usl.pz.it)

Il neonato entro 24 ore dalla nascita. Per saperne di più, rivolgiti al consultorio, entro la 32ª settimana di gestazione.

l'acqua: nella vasca termostatica puoi degli ospedali di volo e di Borgoliano. Partorire in acqua offre diversi vantaggi. Calore, infatti, migliora l'elasticità dei tessuti e il rilassamento muscolare del perineo; la minor tensione muscolare accelera la fase dilatante del travaglio, che nel parto in acqua dura 30-40 minuti in meno rispetto ai parti normali.

**È NATO IL BEBÈ**  
A casa, ma non da sola: grazie al percorso "Dimissione appropriata", che ti garantisce la continuità assistenziale dopo il parto a casa. L'ostetrica del consultorio, avvertita direttamente dall'ospedale, verrà a casa tua per sostenerti, rassicurarti, offrirti consigli pratici e aiutarti nel percorso di conoscenza del tuo bambino. Inoltre, ricorda che al tuo rientro a casa, devi contattare il pediatra che hai scelto, per concordare la visita, entro 72 ore dalla dimissione dall'ospedale.

**Il pediatra.** È il medico che seguirà per la cura del tuo bambino, fino al compimento dei suoi 14 anni. È il riferimento per qualsiasi problema di salute, orienta nella scelta della cura e delle eventuali visite specialistiche, accompagna nelle decisioni che si devono prendere, nei diversi momenti della crescita. Puoi contattare il pediatra prima della nascita del tuo bimbo: l'ostetrica del consultorio ti darà ogni informazione sul percorso "Dimissione appropriata", in modo che al tuo rientro a casa il pediatra veda il bimbo. Se non hai fatto, puoi scegliere il medico durante la permanenza in ospedale.

**UNA SCELTA CONSAPEVOLE**  
Nel sangue del cordone ombelicale sono contenute cellule staminali in grado di generare globuli rossi, globuli bianchi e piastrine, utili a curare malattie del sangue e del sistema immunitario. Se sei interessata alla donazione del sangue del cordone ombelicale, dalla 35ª settimana di gestazione in poi, puoi rivolgerti ai reparti di ostetricia e ginecologia dell'Azienda USL e dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma, per tutte le informazioni. La donazione non è dolorosa, né si sono mai registrati casi in cui donare il sangue cordonale

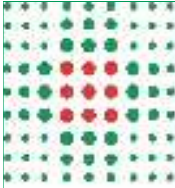
abbia causato problemi di salute alla madre o al neonato. **Ricorda** che assieme a una nuova vita nasce una possibilità di cura.

**LAVORO E GRAVIDANZA**  
La legge ti riconosce il diritto ad essere adibita a mansioni che non comportino rischi per la tua salute e quella del bambino. Se ciò non fosse possibile, puoi ottenere l'astensione anticipata dal lavoro. Sono

considerati pericolosi per la donna in gravidanza i lavori che comportano l'utilizzo di sostanze chimiche, l'esposizione a radiazioni ionizzanti, l'uso di scale, impalcature mobili e fisse, la manovranza pesante, restare in piedi o in una posizione particolarmente affaticante per più della metà dell'orario di lavoro, l'uso di macchine mosse a pedale o con vibrazioni, l'assistenza nei reparti per malattie infettive o mentali, l'utilizzo di concimi agricoli, le attività a bordo di mezzi di trasporto. Se ti trovi in una di queste condizioni, richiedi il certificato medico di gravidanza ad un ginecologo e allegato alla domanda, da presentare al tuo datore di lavoro, di spostamento ad una diversa mansione. Se ciò non fosse possibile, chiedi l'astensione anticipata dal lavoro, presentando domanda alla Direzione Territoriale del Lavoro.

**NATI PER LEGGERE**  
Azienda USL, Provincia di Parma e Istituzione Biblioteche del Comune di Parma sostengono il progetto per la lettura ai bambini dal primo anno di vita dal titolo "Nati per leggere", con il patrocinio del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, dell'Associazione Italiana Biblioteche, dell'Associazione Culturale Pediatr e del Centro per la Salute del Bambino. Per saperne di più consulta il sito [www.natiperleggere.it](http://www.natiperleggere.it)

Ufficio Stampa Simona Rondani [stondan@asl.pz.it](mailto:stondan@asl.pz.it)



## Comunicazione Esterna

- Contratti con media locali (tramite gare)

Programmi e rubriche tv

Informasalute Tv settimanale (10mesi/anno)

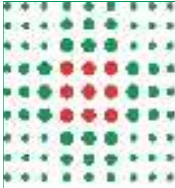
Dottor tv quindicinale (10 mesi/anno)

Spot radio e tv

Valutazione risultati: focus group su efficacia comunicativa

Vantaggi: anche interni per valorizzazione funzioni e responsabilità di operatori aziendali





## Comunicazione Esterna

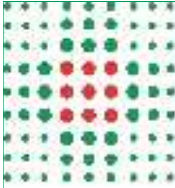
- Sito Internet: news e newsletter e-mail  
Alcuni numeri....  
220mila visitatori unici/anno, oltre 800  
pagine web di informazioni  
20-25% letture ogni newsletter

Criticità: poca interattività, nessun servizio  
web 2.0, ridondanza, poca analisi su  
pagine-sezioni viste/visitate

## Comunicazione Esterna

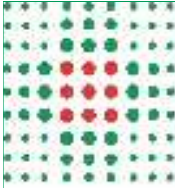
- Produzioni grafico-editoriali  
Opuscoli, locandine, guide, pubblicazioni





## Comunicazione Esterna

- Produzione con supporto di fornitori esterni: grafica-stampa e agenzia di comunicazione
- Diffusione con supporto URP distrettuali aziendali, CCM, URP Enti locali
- Diffusione in allegato a quotidiano leader



## Comunicazione Esterna

- Campagne di comunicazione regionali o locali

Promozione della salute e accesso ai servizi: screening oncologici, vaccinazioni, donazioni sangue e organi

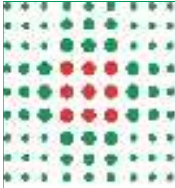
- Strumenti: utilizzo integrato di tutti o alcuni canali di comunicazione esterna
- Iniziative ad hoc: stadio, locandine su bus, partnership con altre istituzioni per massimizzare diffusione e penetrazione messaggi

Come?

Input direzione > progettazione integrata ufficio >  
>consulenze e fornitori esterni > implementazione

## Comunicazione istituzionale

- ***OBIETTIVO: Affermazione dell'identità dell'Azienda presso la comunità esterna di riferimento, quale istituzione pubblica che eroga servizi e prestazioni sanitarie di elevata qualità, affidabilità, efficacia di cura***
  - Consolidare il posizionamento inter-istituzionale: Ausl è organo tecnico con responsabilità in ambito diritti fondamentali (salute)
  - Relazioni pubbliche, tramite collaborazioni con uffici comunicazione AOSP e stakeholders
  - Realizzazione di eventi e iniziative pubbliche aziendali
  - Supporto grafico-editoriale al Bilancio di Missione annuale
  - Risposte a interrogazioni e interpellanze
  - Immagine grafica coordinata prodotti di comunicazione aziendale

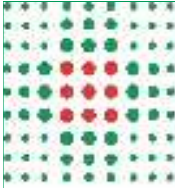


## Sponsorship e fund raising

### ➤ Sponsorship

Progetto spazi pubblicitari

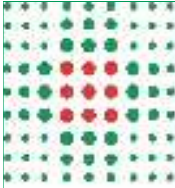
Gara per affidamento raccolta pubblicitaria su supporti fissi e video, da installare a spese aggiudicatario



## Sponsorship e fund raising

### Risultati attesi dal progetto

- Ritorno economico da reinvestire in servizi di comunicazione (canone annuo)
- Nuovi spazi di comunicazione ed educazione sanitaria (25% palinsesto monitor in 120 sale di attesa)



## Sponsorship e fund raising

### ➤ Fund Raising

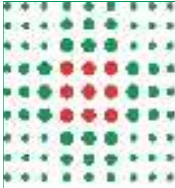
#### Target

Fondazioni bancarie e non, principali aziende e centrali coop

#### Come?

Scambio servizi co-marketing, erogazioni dirette, donazioni

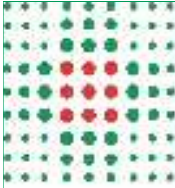




## Nuovi servizi e attività

- Magazine periodico alle famiglie

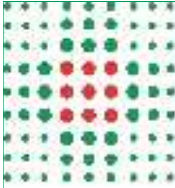
Fase 2 di ampliamento del  
magazine/house-organ aziendale (in  
corso di realizzazione)



## Nuovi servizi e attività

Strumenti Web 2.0 > Nuovo sito aziendale

- Social network: facebook, twitter
- Canale aziendale video su Youtube
- App (IPhone, Ipad, Android, ecc)> Case della Salute: la rete e i servizi
- Sms (telefonia mobile): messaggi allerta per prenotazioni, campagne, inviti vaccinazioni e screening



**Grazie per l'attenzione e...  
buona comunicazione!**