

REGIONE DEL VENETO



ULSS7  
PEDEMONTANA

Via dei Lotti, n. 40  
36061 Bassano del Grappa (VI)  
Codice fiscale e partita IVA 00913430245

N. 2390 DEL 20/12/2022

DELIBERAZIONE  
del

## ***DIRETTORE GENERALE***

Nominato con D.P.G.R. n. 26 del 26/02/2021

Coadiuvato dai sigg.:

DIRETTORE AMMINISTRATIVO

dott.ssa MICHELA CONTE

DIRETTORE SANITARIO

dr. ANTONIO DI CAPRIO

DIRETTORE DEI SERVIZI SOCIO – SANITARI

dott.ssa ALESSANDRA CORO'

OGGETTO: APPROVAZIONE PIANO DELLA COMUNICAZIONE ANNO 2023

IL DIRETTORE GENERALE  
DELL'AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA  
dott. Carlo Bramezza

*Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs n. 82/2005, del T.U. n. 445/2000 e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa; il documento informatico è conservato digitalmente negli archivi informatici dell'Azienda.*

Proponente: UOSD INNOVAZIONE E SVILUPPO ORGANIZZATIVO  
Anno Proposta: 2022 Numero Proposta: 2632/22

*Il Responsabile dell'Ufficio Stampa, nonché Responsabile del procedimento, attesta che la presente proposta di deliberazione è stata regolarmente istruita nel rispetto della vigente normativa nazionale, regionale e regolamentare: f.to Cinzia Brunello*

---

Il Dirigente dell'Ufficio Stampa ed il Dirigente dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico riferiscono quanto segue.

Premesso che risulta opportuno dotare l'Azienda di un piano che definisca le principali strategie e mezzi di comunicazione per il 2023;

Considerata la Legge n. 150/2000, "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";

Visto il D.Lgs. n. 33/2013 disciplinante gli obblighi di trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, applicati in Ulss7 attraverso il Piano Triennale per la Trasparenza e l'Integrità;

Dato atto che con Delibera del Direttore Generale n. 779/2022 di approvazione del regolamento del sito aziendale è stato definito anche il modello organizzativo per la comunicazione aziendale;

Rilavato che il gruppo di lavoro costituito con nota prot. n. 109500/2022 per la creazione del nuovo sito web ha provveduto anche alla stesura del piano della comunicazione 2023, presentato ed approvato dalla Direzione Strategica in data 16/12/2022;

Preso atto che il piano della comunicazione, allegato al presente provvedimento, definisce le principali strategie e mezzi di comunicazione, nonché i nuovi sviluppi, le linee guida del piano editoriale in conformità alla normativa vigente. Il piano della comunicazione comprende inoltre un prospetto economico di sintesi che farà poi riferimento, per le parti amministrative e gestionali, alle unità operative di competenza;

Per quanto sopra, i Dirigenti propongono di adottare, per le motivazioni espresse in premessa e qui integralmente richiamate, il "Piano della comunicazione 2023", il cui testo, allegato al presente provvedimento, ne forma parte integrante e sostanziale,

#### IL DIRETTORE GENERALE

Vista la relazione e la proposta dei Responsabili del procedimento;

Dato atto che i Responsabili dei servizi competenti hanno attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione statale, regionale e regolamentare;

Acquisito il parere favorevole dei Direttori Amministrativo, Sanitario e dei Servizi Socio-Sanitari, per quanto di rispettiva competenza;

#### DELIBERA

1. di adottare il "Piano della comunicazione 2023", il cui testo, allegato al presente provvedimento, ne forma parte integrante e sostanziale;
2. di incaricare l'Ufficio Stampa di dare la più ampia diffusione del piano e di provvedere all'aggiornamento periodico del calendario degli eventi;
3. di dare atto che la presente deliberazione viene pubblicata all'albo del sito istituzionale dell'Azienda per 10 gg. continuativi, inviata contestualmente al Collegio Sindacale e diventa esecutiva il giorno stesso della sua pubblicazione, come da norma regolamentare approvata con deliberazione n. 1386 del 22.07.2022.

REGIONE DEL VENETO



ULSS7  
PEDEMONTANA

# Piano Comunicazione 2023

Bassano, 16 dicembre 2022

# Indice

Contesto	3
Obiettivi	4
Stato dell'arte	5
Sito Web	6
Facebook	6
Altri canali social	7
Video interviste e altri video	7
Stampa	8
TV media	9
URP	9
Comunicazione verso l'interno	11
Angolo del dipendente	11
Intranet	11
Nuovi sviluppi	13
Sito web	13
Modalità on line di segnalazioni URP	14
Nuove modalità di comunicazione tramite social	14
Comunicazione dei progetti aziendali	14
Calendarizzazione on line degli eventi di comunicazione	14
Piano editoriale	16
Organizzazione	18

# Contesto

La comunicazione aziendale presenta tre componenti molto differenziate tra di loro che vanno integrate a livello di piano comunicativo:

- ★ **Comunicazioni periodiche e/o calendarizzabili** nel lungo periodo (es. campagne vaccinali, giornate mondiali, ecc.)
- ★ **Comunicazioni di approfondimento** programmabili mensilmente (trasmissioni televisive o inserti giornalistici, programmabili di volta in volta in base alle esigenze dell'ente, es. nomina di direttori, nuove tecnologie, nuove pratiche cliniche o amministrative, ecc.);
- ★ **Comunicazioni legate ad elementi emergenziali o di disposizione della direzione** che vanno gestite con tempestività ed immediatezza.

Imprescindibili per la progettazione della comunicazione risultano essere i dettami della Legge n. 150/2000, "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" e del DLgs 33/2013 disciplinante gli obblighi di trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, applicati in Ulss7 attraverso il Piano Triennale per la Trasparenza e l'Integrità.

# Obiettivi

Il Piano della Comunicazione 2023 si pone gli obiettivi di miglioramento di:

1. **immagine aziendale**
2. **accessibilità ai servizi dei cittadini**
3. **senso di appartenenza dei dipendenti**

Il principio cardine per il buon funzionamento del piano di comunicazione **prevede il diretto coinvolgimento e la responsabilizzazione di tutti i Direttori di struttura nel comunicare/procedere direttamente con l'aggiornamento e la trasmissione tempestiva delle informazioni da pubblicare** relative alla propria struttura di riferimento.

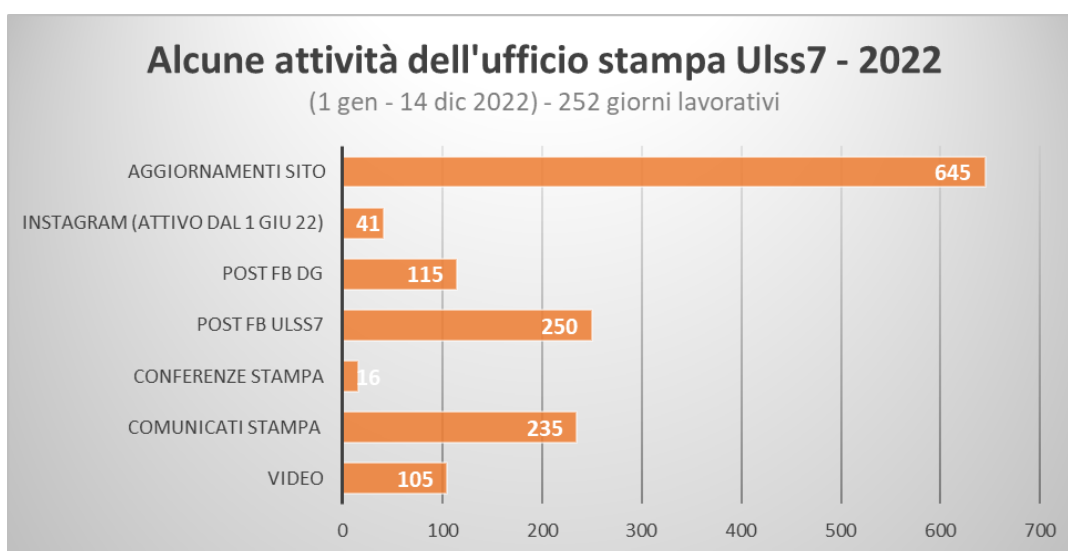
I principali ambiti di comunicazione consistono nella comunicazione esterna, i cui destinatari possono essere raggruppati in tre principali macro categorie:

- ★ cittadini
- ★ scuole (programma annuale dedicato)
- ★ istituzioni ed organismi
- ★ dipendenti

e nella comunicazione interna, rivolta al personale dipendente e convenzionato.

# Stato dell'arte

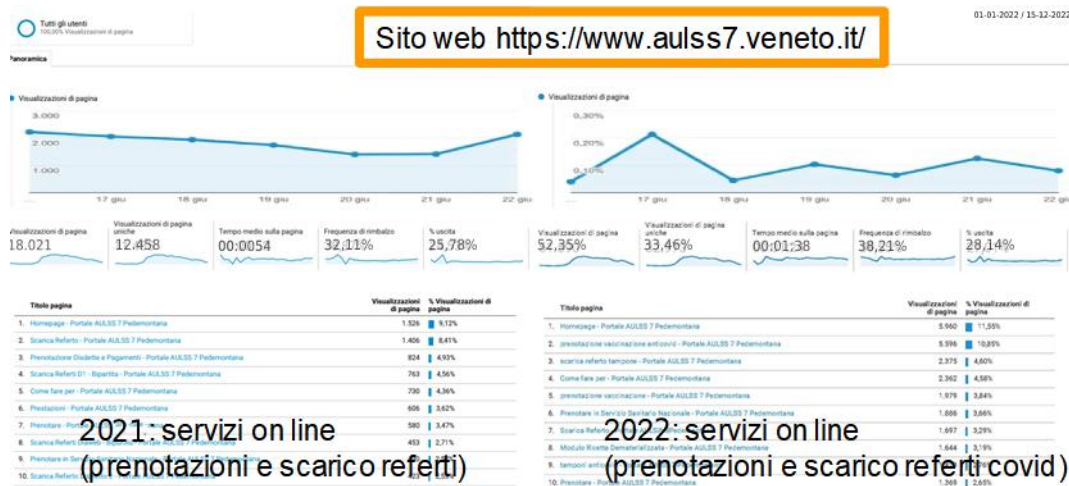
Di seguito si rappresentano alcuni dati della comunicazione attinenti l'ULSS7 dall'1 gennaio al 14 dicembre 2022.



## Sito Web

Target: tutta la popolazione.

- Il sito web viene prevalentemente utilizzato dalla popolazione per i servizi on line quali prenotazione visite ed esami, scarico referti, pagamenti.



- Viene utilizzato anche per fornire informazioni sui servizi e sulla modalità di accesso.

Il sito web dell'Ulss 7 Pedemontana è stato valutato nel 2020 dall'Istituto Superiore Sant'Anna come il miglior sito della Regione Veneto in termini di tempestività e completezza delle informazioni Covid.

## Facebook

Target principale: popolazione quarantenne.

- Pubblicazione con frequenza quotidiana di post relativi ai principali accadimenti aziendali di interesse dei cittadini.
- Informazioni in merito ai servizi offerti.

Fino a oggi la crescita su Facebook è avvenuta spontaneamente con buoni risultati, tuttavia per valorizzare l'impegno organizzativo e operativo proposto e moltiplicarne l'efficacia si propone anche l'adozione di campagne pubblicitarie a pagamento (relativamente alle campagne di salute pubblica) sui social media per le seguenti motivazioni:

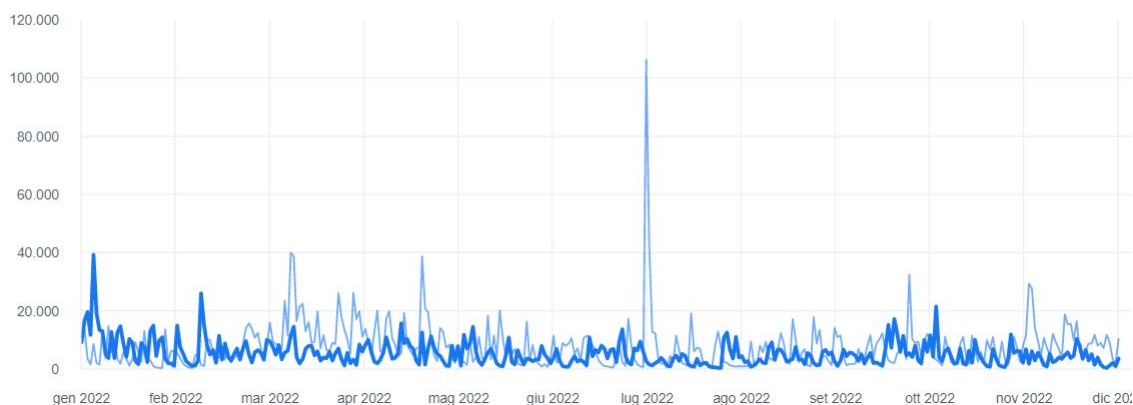
- ★ rapporto costo-contatto molto vantaggioso (poche decine di euro per decine di migliaia di visualizzazioni);

- ★ possibilità di targetizzare con estrema precisione i destinatari (es. per comune di residenza, per età, per genere, per interessi);
- ★ possibilità di raggiungere pubblici in target che altrimenti non vedrebbero i nostri post, perché ancora non ci seguono, ampliando così l'audience e in prospettiva i follower (FONDAMENTALE)

## Persone raggiunte

1 gen 2022 - 14 dic 2022

309.614 **Persone raggiunte**



## Altri canali social

Da maggio 2022 è stato creato anche un profilo **instagram** aziendale, rivolto prevalentemente alla popolazione 30enne. E' inoltre attivo un canale aziendale **youtube** utilizzato per pubblicare i video on demand.

Ad oggi abbiamo oltre 400 follower con un aumento percentuale di più 0,8% di follower su base mensile.

## Video interviste e altri video

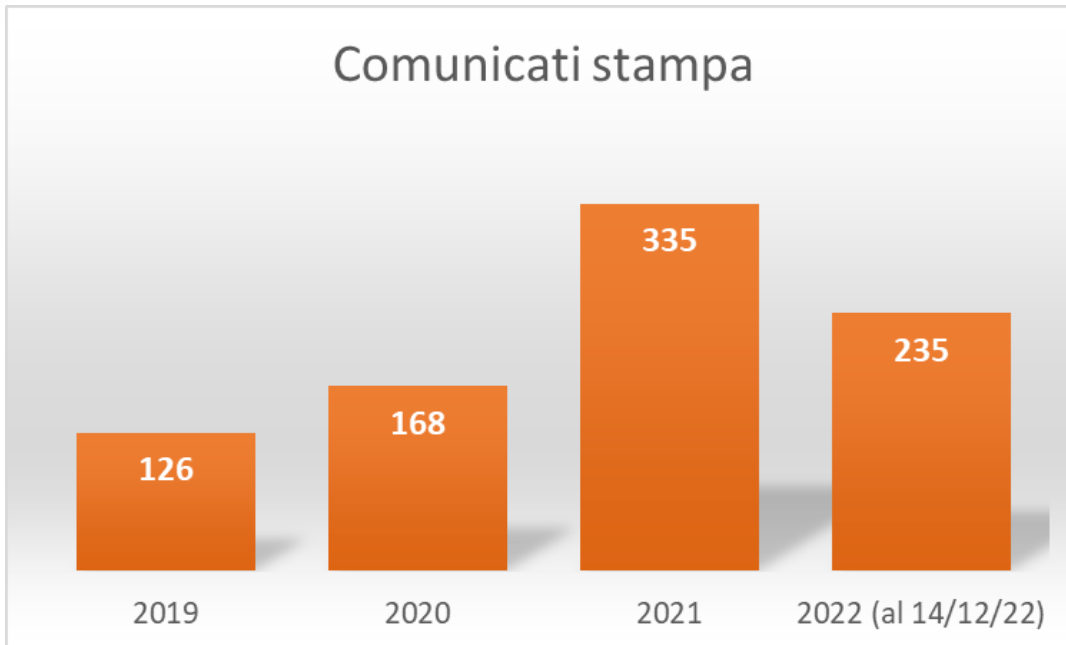
Nel corso dell'anno 2022 è stata notevolmente incrementata la produzione di servizi video informativi relative ad iniziative organizzate, a nuova apparecchiature acquisite, a nuovi servizi proposti all'utenza.

Sono stati pubblicati e programmati nel periodo dal 1.1.2022 al 31.12.2022, 105 video con una media di un video ogni 2 giorni lavorativi.

# Stampa

Target principale: popolazione over 40.

→ Comunicati stampa



→ Conferenze stampa: organizzate oltre 16 conferenze stampa al 14/12/2022

→ Insetto mensile di una pagina sul principale quotidiano locale (Giornale di Vicenza) in merito alla valorizzazione delle best practice aziendali. Tiratura media: 30.156 (fonte ADS 2020)



## TV media

Target principale: popolazione over 40, prevalentemente anziana.

- Per il 2022 è attiva una rubrica televisiva, a cadenza settimanale, con uno dei principali enti televisivi del territorio (il principale nel distretto 2), al fine di valorizzare le best practice aziendali e l'immagine dell'intera Ulss.

		MESE AUDITEL - ANNO 2022									
		Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre
TVA VICENZA	am	3097	2731	2104	1.651	2.107	2.003	2.165	2.413	2.374	2.197
	co	270745	244133	206933	179.018	198.511	222.252	218.438	210.916	215.906	219.594
7 GOLD TELEPADOVA	am	2063	2309	1582	1.397	1.922	1.009	792	1.210	1.381	1.702
	co	203375	224284	166288	167.896	177.884	156.315	137.107	167.242	177.350	198.032

AM (Ascolto Medio) e CO (Contatti Netti)

## URP

- L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il servizio deputato al rapporto con l'utenza.
- Ha il compito di fornire orientamento e supporto alla persona nell'accesso alle strutture e ai servizi sanitari e sociosanitari offerti dall'Azienda, grazie ad un'informazione precisa, aggiornata e personalizzata.
- Favorisce inoltre la partecipazione dei cittadini e delle realtà associative, in quanto consente agli utenti di esprimere le proprie segnalazioni (reclami, suggerimenti, apprezzamenti) relative ai servizi aziendali, attraverso specifica procedura.
- Costituisce un osservatorio dei bisogni, delle esigenze e della soddisfazione degli utenti, contribuendo alla verifica della qualità dei servizi offerti dall'Azienda e supportando la definizione di azioni di miglioramento.

Dati segnalazioni/ricieste relative all'anno 2021-2022 (periodo di riferimento 01/01/2022 - 15/11/2022)

segnalazioni formali 2021			
Tipologia			
	Riferite a distretto 1	Riferite a distretto 2	Totali
apprezzamenti	153	107	<b>260</b>
suggerimenti	8	37	<b>45</b>
reclami	514	681	<b>1.195</b>
	tot. 675	tot. 825	<b>tot. 1.500</b>
richieste/segnalazioni non formali			
	Riferite a distretto 1	Riferite a distretto 2	Totali
	9.766	7.575	17.341

segnalazioni formali 2022			
Tipologia			
	Riferite a distretto 1	Riferite a distretto 2	Totali
apprezzamenti	150	102	<b>252</b>
suggerimenti	24	33	<b>57</b>
reclami	452	628	<b>1.080</b>
	tot. 626	tot. 763	<b>tot. 1.389</b>
richieste/segnalazioni non formali			
	Riferite a distretto 1	Riferite a distretto 2	Totali
	6.402	7.044	13.446

A queste segnalazioni si aggiungono quelle tramite i canali social, la Presidenza e l'Assessorato alla sanità della Regione Veneto, le chiamate dirette degli utenti alla segreteria di Direzione e alle Unità Operative.

## Comunicazione verso l'interno

### Angolo del dipendente

Pubblicazioni nell'angolo del dipendente

ANNO	Documenti pubblicati
2018	47
2019	66
2020	164
2021	67
2022	109

### Intranet

Nel corso del 2022 è stata sviluppata la nuova Intranet integrata a livello aziendale e dismesse le precedenti aree D1 e D2.

Obiettivo è consolidare la nuova area Intranet come strumento di lavoro e piattaforma per la condivisione di contenuti e informazioni ad uso interno. Le Unità Operative stanno progressivamente aggiornando e pubblicando i documenti di propria competenza. Il modulo WebQuality della nuova Intranet è stato scelto come sistema di gestione documentale per Qualità (e adempimenti L.R. 22/2002), Rischio clinico e controllo infezioni e URP.

E' in corso un'attività di revisione dei documenti e di analisi dei flussi con l'obiettivo di standardizzare e riorganizzare i contenuti in ottica aziendale e di gestire con un controllo puntuale il workflow autorizzativo e di distribuzione.

Sito aziendale Esegui login

REGIONE DEL VENETO  
ULSS7  
PEDEMONTANA

Cerca nel sito

RUBRICA TELEFONICA MODULISTICA REGOLAMENTI MANUALI E GUIDE PROCEDURE APPLICATIVI

### - Green pass per lavoratori

Modalità operative

Scopri di più



► Protocollo  
► Angolo del dipendente  
► Prenotazione pasto dipendenti presso il reparto  
► Gmail - Posta elettronica  
► Self-Service Password Reset  
► Ticket Sistemi Informativi  
► Prenotazione Sale Riunioni

#### Aree tematiche

Materiali informativi, documentazione e strumenti operativi.

- Affari Generali
- Qualità (e adempimenti L.R. 22/2002)
- Risorse Umane
- Formazione
- Rischio clinico e controllo infezioni
- Farmacia Ospedaliera
- Controllo di Gestione
- S.P.P. Prevenzione e Protezione
- Autorizzazioni ed Accreditamento
- Farmacia Territoriale e Protesica

# Nuovi sviluppi

## Sito web

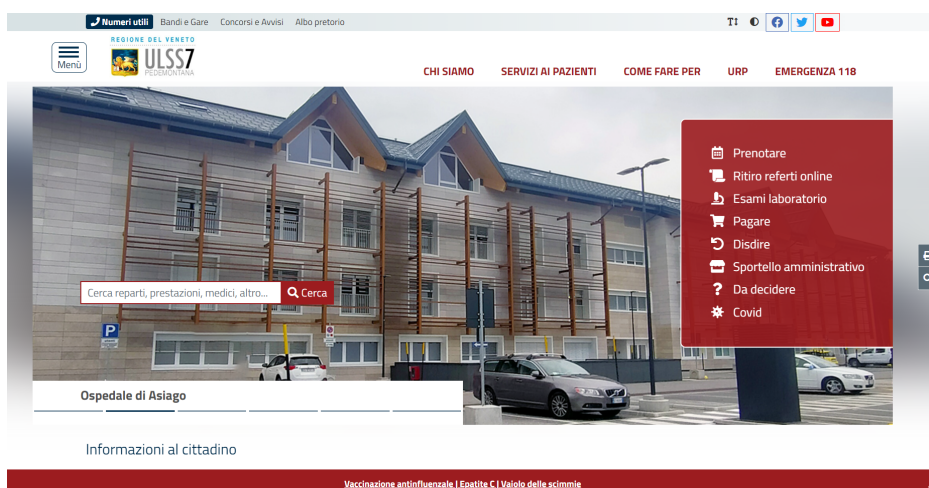
Il nuovo sito web si caratterizza per un nuovo approccio al cittadino, per la ricerca di un linguaggio semplice ed immediato e per lo sviluppo di servizi on line.

### Cultura aziendale di relazione con il cittadino

Da un'informazione organizzata per **unità operative**



Ad un'informazione organizzata per **bisogni e aree tematiche**.



## Modalità on line di segnalazioni URP

All'interno del nuovo sito è inoltre previsto un nuovo sviluppo tramite webquality per la gestione on line delle segnalazioni URP.

## Nuove modalità di comunicazione tramite social

Oltre alla campagne a pagamento su facebook si propone l'introduzione di nuove modalità di comunicazione tramite i social, già in uso in altre aziende:

- ★ Infografiche (efficaci per valorizzare indicatori numerici, consigli di salute o istruzioni ai cittadini)
- ★ Video (filmati o power point animati) con layout customerizzato per l'immediata identificazione dell'argomento
- ★ Videodirette ("L'esperto risponde")

## Comunicazione dei progetti aziendali

Nel 2023 è prevista l'introduzione di una nuova figura dedicata alla comunicazione dei progetti aziendali al fine di renderli maggiormente conosciuti e fruibili alla cittadinanza.

## Calendarizzazione on line degli eventi di comunicazione

Programmazione delle attività e delle azioni attinenti alla comunicazione con l'utilizzo di un sistema informatico (basato su tecnologie Google).

Il sistema consente la gestione puntuale ed efficace di tutti gli eventi e la condivisione on line, anche con dispositivi mobili, da parte di tutti gli operatori coinvolti nel piano della comunicazione.



# Piano editoriale

*Meglio comunicare bene poche cose che comunicare tanto e male.*

Sulla base di questo principio si prevede:

- una **pianificazione annuale**, mediante il nuovo strumento di calendarizzazione on line, delle **campagne comunicative principali** e delle giornate mondiali;
- una **programmazione mensile degli approfondimenti**
- una **gestione quotidiana delle comunicazioni legate ad elementi emergenziali e a disposizioni della direzione.**

Il Piano editoriale può essere definito per la prima tipologia di comunicazione riguardante gli eventi periodici e/o calendarizzabili. Di seguito si riportano le principali campagne comunicative suddivise per target e per strumenti di comunicazione prevalenti.

Target fasce	Strumenti principali		Campagne comunicative principali
Fascia <20 anni	Formazione scuole	Sito	<ul style="list-style-type: none"><li>★ Campagne alcol,</li><li>★ fumo,</li><li>★ sessualità,</li><li>★ dipendenze,</li><li>★ campagne vaccinali</li><li>★ Veneto Legge - Lettura per bambini</li><li>★ Progetti per bambini ed adolescenti</li></ul>
Fascia 20-40 anni	Instagram Utube		<ul style="list-style-type: none"><li>★ Maternità, allattamento</li><li>★ Progetto genitori più</li><li>★ Progetti per giovani adulti</li></ul>

Fascia 40-60 anni	Fb Utube	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Screening colon</li> <li>★ Screening mammella</li> <li>★ Screening cervice</li> <li>★ Cardio 50</li> <li>★ Campagna Hcv</li> <li>★ Salute e sicurezza nelle attività di logistica e distribuzione merci</li> <li>★ Onda</li> <li>★ Corso amministratore di sostegno</li> <li>★ Progetti per adulti</li> </ul>
Fascia >60 anni	TV - stampa	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Campagna antinfluenzale</li> <li>★ antipneumococco</li> <li>★ Invecchiamento attivo</li> <li>★ Emergenza caldo</li> <li>★ Progetti per anziani</li> </ul>
Trasversale	Fb, Stampa	<ul style="list-style-type: none"> <li>★ Medicina turistica in altipiano</li> <li>★ Turismo sociale</li> <li>★ Vivi bene RV</li> <li>★ Progetti aziendali</li> </ul>

Per la calendarizzazione del piano editoriale e degli altri eventi / approfondimenti si rimanda al google calendar della comunicazione.



ARTICOLAZIONE DEL SISTEMA DI COMUNICAZIONE AZIENDALE	UTENTI E PAZIENTI	STAMPA	DIPENDENTI E LAVORATORI
<b>Contenuti della comunicazione</b>	<p>Ogni UO responsabile della tematica in oggetto</p> <p>Tale UO è tenuta a validare il contenuto della comunicazione con il proprio Direttore di riferimento della Direzione Strategica prima di trasmettere il contenuto al servizio di coordinamento della comunicazione di competenza</p>		
<b>Servizio responsabile del coordinamento della comunicazione</b>	Ufficio relazioni con il pubblico	Ufficio stampa	UOC Gestione risorse umane
<b>Canali principali di comunicazione</b>	<p>Canali URP e totem</p> <p>Intranet</p> <p>Bacheche e monitor aziendali</p>	<p>Conferenze stampa</p> <p>Comunicati stampa</p> <p>Interviste mezzi stampa-TV</p> <p>Sito web</p> <p>Social</p>	<p>Angolo del dipendente -</p> <p>Bachecca on line</p>

Le comunicazioni generali sono gestite dalla direzione strategica.

# Piano economico

→ da bilancio aziendale

PIANO COMUNICAZIONE 2023				Aggiornamento 19/12/2022	
Mezzo	Ditta	Attività	periodo contrattuale	2022	2023
⊗ Social	⊗ FB	⊗ pubblicitazione post	2022	1.200,00	
			01/01/2023-31/12/2023		1.200,00
		pubblicitazione post Totale		1.200,00	1.200,00
<b>Social Totale</b>				<b>1.200,00</b>	<b>1.200,00</b>
⊗ Sponsor	⊗ budget	⊗ € 10.000 annuo	2022	3.096,00	
			2023		5.120,00
		€ 10.000 annuo Totale		3.096,00	5.120,00
	⊗ Informa salute	⊗ Rivista	01/09/2021 - 31/12/2022	2.000,00	
		Rivista Totale		2.000,00	
	⊗ La Piazza	⊗ www.ilBassano.it/la Piazza - rivista quindicinale SOSPE	01/09/2022-31/08/2023	1.464,00	
		www.ilBassano.it/la Piazza - rivista quindicinale SOSPE		1.464,00	
		SOSPESO Totale		1.464,00	
	⊗ Le tre Venezie	⊗ Monografia sulle eccellenze del Bassanese	24/05/2022-31/12/2022	1.000,00	
		Monografia sulle eccellenze del Bassanese Totale		1.000,00	
	⊗ VenetoPiù	⊗ Danieli Editore - rivista quadrimestrale	01/10/2022-30/06/2023	2.440,00	4.880,00
			07/02/2022-31/12/2022		
		Danieli Editore - rivista quadrimestrale Totale		2.440,00	4.880,00
<b>Sponsor Totale</b>				<b>10.000,00</b>	<b>10.000,00</b>
⊗ Stampa	⊗ Bregant	⊗ Addetto stampa	01/01/2022-31/12/2022	26.352,00	
			01/01/2023-30/06/2023		13.703,04
		Addetto stampa Totale		26.352,00	13.703,04
	⊗ Daily Press S.r.l.	⊗ Rassegna stampa telematica	01/01/2022-31/12/2022	6.087,80	
			01/01/2023-31/12/2023		6.087,80
		Rassegna stampa telematica Totale		6.087,80	6.087,80
	⊗ PubliAdige	⊗ Giornale di Vicenza	01/04/2021-31/03/2022	7.320,00	
			01/04/2022-31/03/2023	17.080,00	7.320,00
			01/04/2023-31/03/2024		17.080,00
		Giornale di Vicenza Totale		24.400,00	24.400,00
<b>Stampa Totale</b>				<b>56.839,80</b>	<b>44.190,84</b>
⊗ TV	⊗ Gold7	⊗ 11 puntate	01/11/2022-31/01/2023	3.623,40	2.415,60
		11 puntate Totale		3.623,40	2.415,60
	⊗ VideoMedia TVA	⊗ TVA - rubrica "Al centro la salute"	06/07/2021-26/04/2022	13.481,00	
			01/05/2022-30/11/2022	20.618,00	
			13/12/2022-31/12/2023	2.379,00	38.064,00
		TVA - rubrica "Al centro la salute" Totale		36.478,00	38.064,00
<b>TV Totale</b>				<b>40.101,40</b>	<b>40.479,60</b>
<b>Totale complessivo</b>				<b>108.141,20</b>	<b>95.870,44</b>

→ da altre fonti di finanziamento

Sono inoltre previsti:

- lo "Sviluppo modello di gestione e comunicazione dei progetti finanziati", i cui fondi derivano da risorse residue di progetti finanziati già conclusi e ancora nella disponibilità aziendale, mediante il conferimento di lavoro autonomo ad un esperto della comunicazione di progetti e supporto al coordinamento (costo onnicomprensivo annuo € 40.000), in capo all'ufficio stampa;
- comunicazione per l'avvio per il progetto di telemedicina territoriale, finanziamento messo a disposizione dalla Regione Veneto per la realizzazione delle attività del progetto "Casa della Salute", tramite il conferimento di un incarico libero professionale ad un esperto della comunicazione (costo onnicomprensivo €24.500 dall'01/01/2023 al 31/07/2023) - riferimento Direttore dei Servizi SocioSanitari.