

*Fondazione Teresa Camplani*

*Piano Triennale di  
Comunicazione Aziendale*

*2023-2025*

## **PREMESSA**

La comunicazione interna, esterna, organizzativa, istituzionale riveste un ruolo strategico nell'ambito della gestione aziendale.

Inoltre, una comunicazione trasparente e responsabile soddisfa il moderno concetto di "accountability" istituzionale verso i numerosi portatori di interesse, la opinione pubblica e la cittadinanza.

Essere informati e aggiornati sulle strategie, la vision, la performance e i risultati conseguiti dalla azienda è un diritto di ogni operatore.

Il sistema sanitario è, per sua natura, un sistema complesso che vede interagire elementi umani, gestionali, organizzativi, tecnologici e richiede, per questo, che la comunicazione sia considerata un fattore sostanziale. Il contesto entro il quale pensare e progettare, oggi, la comunicazione di un'azienda sanitaria è l'esito dei cambiamenti avvenuti nel corso degli ultimi decenni. Si deve fare i conti con la diffusa e immediata possibilità di accesso a più fonti informative.

## **IL PIANO DI COMUNICAZIONE**

Il piano di comunicazione, che serve a programmare e coordinare le azioni di comunicazione di Fondazione Teresa Camplani (FTC), riassume e descrive le principali azioni di comunicazione previste nel corso del triennio di riferimento, sulla scorta dell'analisi del contesto, dell'individuazione degli obiettivi aziendali che hanno bisogno di supporto di iniziative di comunicazione e degli strumenti da utilizzare.

## **OBIETTIVI E FINALITA'**

Il piano di comunicazione è concretamente correlato agli obiettivi strategici della programmazione e dell'organizzazione aziendale.

I principali obiettivi della comunicazione riguardano:

- lo sviluppo e implementazione di una strategia di comunicazione coerente, costante, coordinata e integrata;
- la gestione chiara, trasparente e tempestiva della comunicazione esterna, in particolare con gli organi di informazione e gli interlocutori istituzionali;

- il mantenimento e l'implementazione di un sistema continuo di flussi/processi di comunicazione interna ed esterna sia per migliorare la qualità dei servizi e l'efficienza organizzativa, sia per un pieno coinvolgimento degli operatori nel cambiamento;
- l'ottimizzazione dei costi e dell'impiego di risorse finanziarie attraverso la pianificazione e il monitoraggio delle attività di comunicazione.

Si riportano di seguito gli obiettivi della comunicazione aziendale in riferimento all'articolazione fra comunicazione interna ed esterna.

## **COMUNICAZIONE INTERNA**

L'FTC attribuisce alla comunicazione interna una rilevanza strategica, per veicolare la diffusione e la condivisione delle scelte e delle strategie aziendali. Il processo di comunicazione interna in questa azienda è quindi fortemente orientato all'ascolto e al diretto coinvolgimento dei dipendenti, nella consapevolezza che solo la conoscenza di ciò che avviene e di come avviene porta in sé il valore del miglioramento continuo della qualità della prestazione. La comunicazione interna è fondamentale per far sì che i cambiamenti organizzativi si tramutino da programmi a realtà praticate e modalità operative concrete.

In questo senso la comunicazione interna è anche lo strumento di comprensione e di promozione del cambiamento in atto.

La rete intranet e la posta elettronica rappresentano i principali strumenti di comunicazione interna.

Tra i principali obiettivi della comunicazione interna:

- rispondere in modo coordinato ai bisogni informativi interni;
- assicurare le informazioni aziendali necessarie per il migliore svolgimento dei servizi;
- diffondere la cultura dell'appartenenza e della condivisione degli obiettivi aziendali.

### **Intranet**

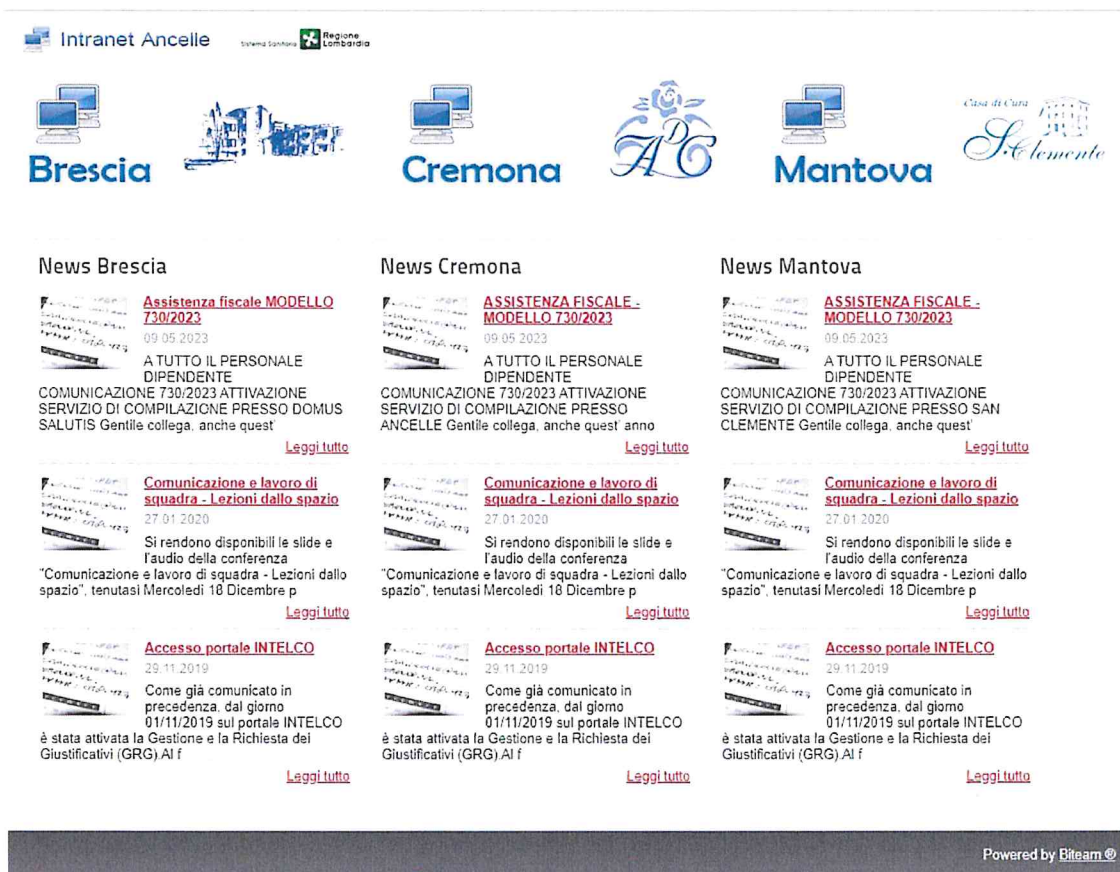
Rappresenta uno dei principali strumenti della comunicazione interna. La rete intranet aziendale, sempre in aggiornamento, contiene informazioni di interesse aziendale:

- comunicazioni dirette della Direzione (spazio news "In evidenza"),
- news di carattere generico prodotte dalle strutture interne ("News")

- proposte formative (news “Eventi formativi”).

Dalla home page è possibile accedere a diverse aree di interesse trasversale:

- Portale del Personale,
- Formazione (corsi di formazione, materiale didattico, regolamenti di formazione per personale medico e non, piattaforma Formazione a Distanza, Sistema Bibliotecario Biomedico Lombardo),
- Sistemi Informativi
- Convenzioni con Esercizi Commerciali
- Collegamento al Sito Internet di FTC
- Normativa sulla Privacy
- Modello Organizzativo e Codice Etico Comportamentale
- Organigramma



**Intranet Ancelle** Sistema Sanitario Regione Lombardia

**Brescia** **Cremona** **Mantova** *Casa di Cura S. Clemente*

**News Brescia**

**Assistenza fiscale MODELLO 730/2023**  
09.05.2023  
A TUTTO IL PERSONALE DIPENDENTE  
COMUNICAZIONE 730/2023 ATTIVAZIONE SERVIZIO DI COMPILAZIONE PRESSO DOMUS SALUTIS Gentile collega, anche quest  
[Leggi tutto](#)

**Comunicazione e lavoro di squadra - Lezioni dallo spazio**  
27.01.2020  
Si rendono disponibili le slide e l'audio della conferenza  
"Comunicazione e lavoro di squadra - Lezioni dallo spazio", tenutasi Mercoledì 18 Dicembre p  
[Leggi tutto](#)

**Accesso portale INTELCO**  
29.11.2019  
Come già comunicato in precedenza, dal giorno 01/11/2019 sul portale INTELCO è stata attivata la Gestione e la Richiesta dei Giustificativi (GRG) AI f  
[Leggi tutto](#)

**News Cremona**

**ASSISTENZA FISCALE - MODELLO 730/2023**  
09.05.2023  
A TUTTO IL PERSONALE DIPENDENTE  
COMUNICAZIONE 730/2023 ATTIVAZIONE SERVIZIO DI COMPILAZIONE PRESSO ANCELLE Gentile collega, anche quest anno  
[Leggi tutto](#)

**Comunicazione e lavoro di squadra - Lezioni dallo spazio**  
27.01.2020  
Si rendono disponibili le slide e l'audio della conferenza  
"Comunicazione e lavoro di squadra - Lezioni dallo spazio", tenutasi Mercoledì 18 Dicembre p  
[Leggi tutto](#)

**Accesso portale INTELCO**  
29.11.2019  
Come già comunicato in precedenza, dal giorno 01/11/2019 sul portale INTELCO è stata attivata la Gestione e la Richiesta dei Giustificativi (GRG) AI f  
[Leggi tutto](#)

**News Mantova**

**ASSISTENZA FISCALE - MODELLO 730/2023**  
09.05.2023  
A TUTTO IL PERSONALE DIPENDENTE  
COMUNICAZIONE 730/2023 ATTIVAZIONE SERVIZIO DI COMPILAZIONE PRESSO SAN CLEMENTE Gentile collega, anche quest  
[Leggi tutto](#)

**Comunicazione e lavoro di squadra - Lezioni dallo spazio**  
27.01.2020  
Si rendono disponibili le slide e l'audio della conferenza  
"Comunicazione e lavoro di squadra - Lezioni dallo spazio", tenutasi Mercoledì 18 Dicembre p  
[Leggi tutto](#)

**Accesso portale INTELCO**  
29.11.2019  
Come già comunicato in precedenza, dal giorno 01/11/2019 sul portale INTELCO è stata attivata la Gestione e la Richiesta dei Giustificativi (GRG) AI f  
[Leggi tutto](#)

Powered by **Biteam**®

Intranet Brescia   [Vai](#)

**HOME** **INTRANET BRESCIA** **UFFICIO PERSONALE** **FORMAZIONE** **SISTEMI INFORMATIVI** **QUALITA' e MODULISTICA** **LINK** **NEWS**


**News Brescia**


 [Assistenza fiscale MODELLO 730/2023](#)  
09 05 2023  
A TUTTO IL PERSONALE DIPENDENTE  
COMUNICAZIONE 730/2023 ATTIVAZIONE SERVIZIO DI COMPILAZIONE PRESSO DOMUS SALUTIS Gentile collega, anche q  
[Leggi tutto](#)

 [Comunicazione e lavoro di squadra - Lezioni dallo spazio](#)  
27 01 2020  
Si rendono disponibili le slide e l'audio della conferenza "Comunicazione e lavoro di squadra - Lezioni dallo spazio", tenutasi Mercoledì 18 Dic  
[Leggi tutto](#)

 [Accesso portale INTELCO](#)  
29 11 2019  
Come già comunicato in precedenza, dal giorno 01/11/2019 sul portale INTELCO è stata attivata la Gestione e la Richiesta dei Giustificativi (GR)  
[Leggi tutto](#)


 [Home Page](#)

 [Convenzioni Esercizi Commerciali](#)

 [Accedi alla Posta via Web](#)

 [Google](#)

 [Elenco Interni](#)


 [Mail - Liste di Distribuzione](#)

 [Qualità e Modulistica](#)

 [Formazione](#)

 [Ufficio Personale](#)

 [Modello Organizzativo Codice Etico Comportamentale](#)

 [Privacy](#)

 [Organigramma e Procedura Aziendali](#)

Powered by  Biteam®

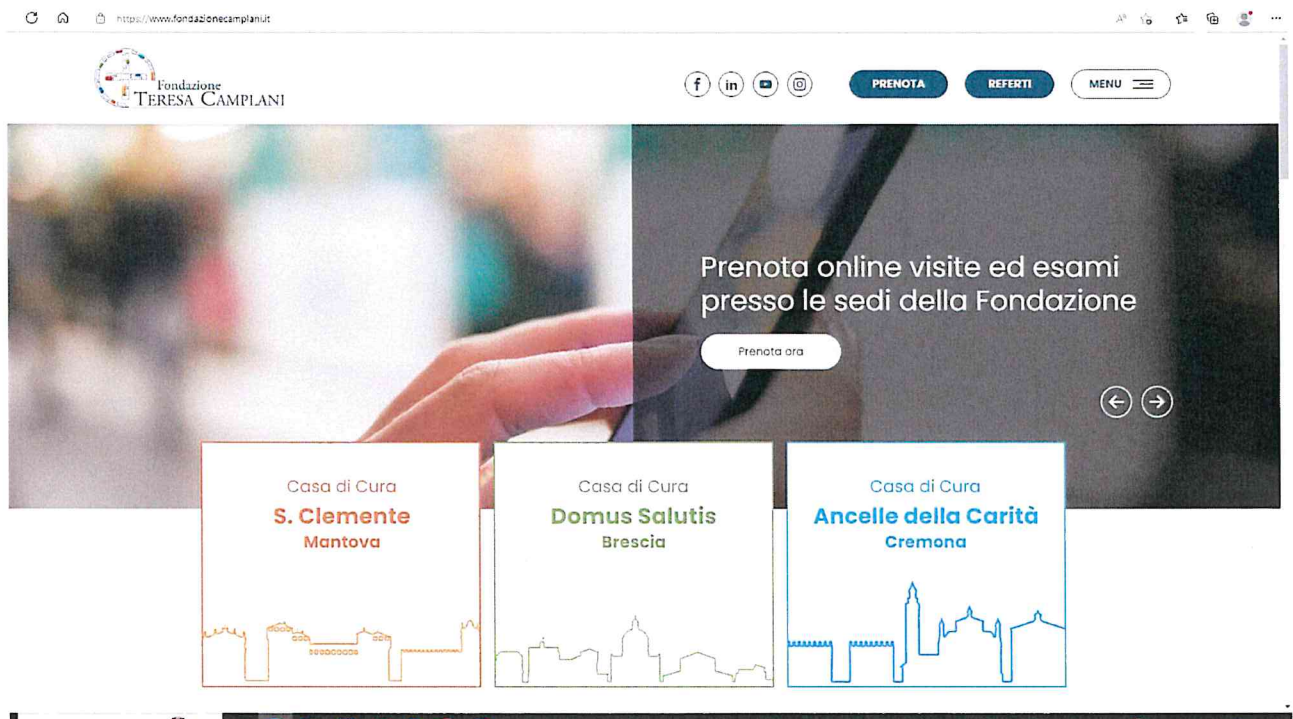
## COMUNICAZIONE ESTERNA

Viene usata per dialogare direttamente con gli interlocutori esterni all'organizzazione, istituzionali e non. Contribuisce a costruire l'immagine e la reputazione di FTC, la conoscenza dei servizi erogati. Oltre agli usuali canali di comunicazione, come quotidiani, radio e televisione, sito internet, è imprescindibile essere presenti sui principali social network, frequentati assiduamente da molta parte dei cittadini. La FTC si avvale del supporto di un'agenzia esterna di Comunicazione e Marketing.

Tra i principali obiettivi della comunicazione esterna:

- contribuire al superamento delle barriere di informazione e accesso dei cittadini al servizio sanitario, promuovendo la garanzia del diritto alla salute e veicolando messaggi che, pur con contenuti tecnici, siano accessibili e comprensibili;
- promuovere una corretta e diffusa informazione circa le modalità di utilizzo dei servizi aziendali;
- assicurare un'informazione immediata, costante e aggiornata circa le novità organizzative, normative e logistiche inerenti i servizi erogati;

## Sito Internet

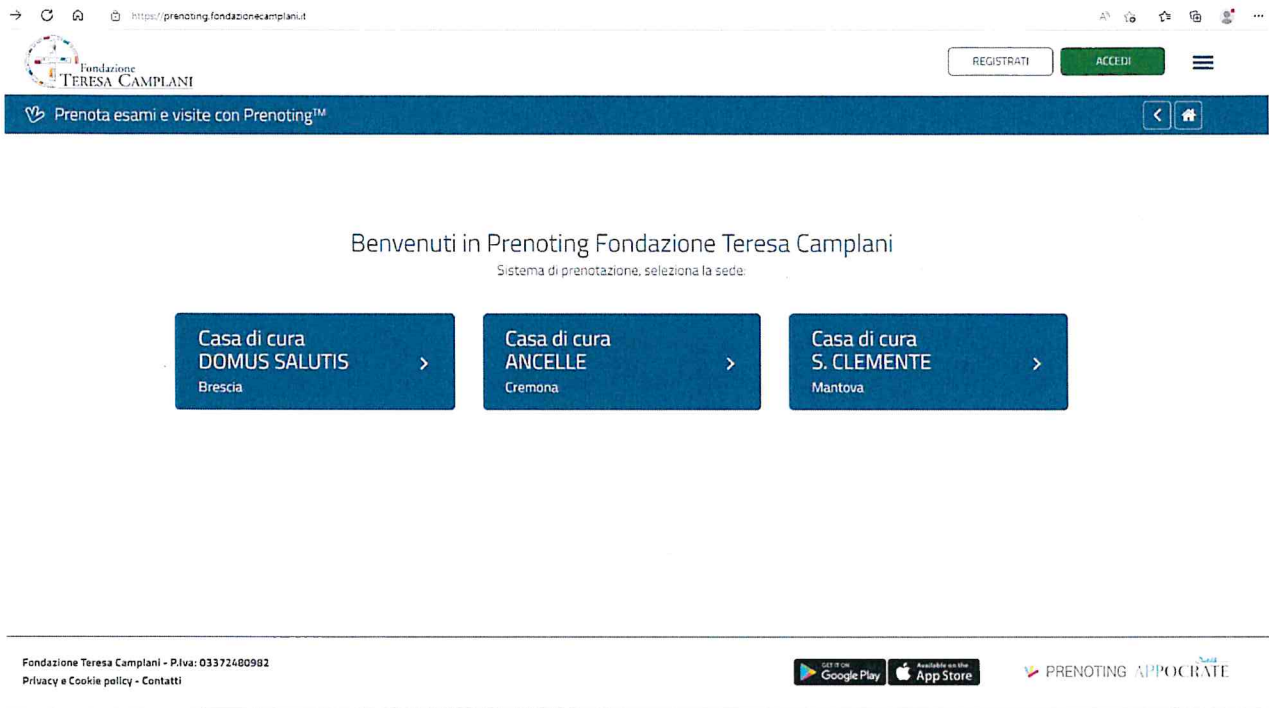


Il sito internet [www.fondazionecamplani.it](http://www.fondazionecamplani.it) è pienamente compatibile con tutti i browser di ultima generazione, Internet Explorer, Chrome, Firefox, Safari, Tablet e Smartphone.

Dal sito internet sono raggiungibili:

- le informazioni relative alle tre sedi di Fondazione Camplani;
- Amministrazione Trasparente;
- Carta dei Servizi;
- Rassegna stampa;
- Informazioni relative all'URP, all'accesso alle prestazioni di ricovero, diritti e doveri del malato;
- Link utili alla consultazione di informazioni sanitarie;
- Iscrizione Newsletter di FTC per aggiornamenti sulle novità di FTC

- Accesso al Sistema *Prenoting Fondazione Teresa Camplani*, di prenotazione online di esami e visite mediche



The screenshot shows the web interface for the Prenoting system. At the top, there is a navigation bar with the Fondazione Teresa Camplani logo, a search icon, and buttons for 'REGISTRATI' and 'ACCEDI'. Below this is a dark blue banner with the text 'Prenota esami e visite con Prenoting™'. The main content area features a welcome message: 'Benvenuti in Prenoting Fondazione Teresa Camplani' followed by 'Sistema di prenotazione, seleziona la sede:'. Three blue buttons with white text and right-pointing arrows are displayed: 'Casa di cura DOMUS SALUTIS Brescia', 'Casa di cura ANCELLE Cremona', and 'Casa di cura S. CLEMENTE Mantova'. The footer contains contact information for Fondazione Teresa Camplani (P.Iva: 03372480982), links to privacy and cookie policies, and social media icons for Google Play and the App Store. The logo for 'PRENOTING APPROPRATE' is also present.

## Social Network



FTC è presente sui principali Social Network (Facebook, Instagram, LinkedIn). Questo significa affrontare un grande cambiamento culturale, che coinvolge non soltanto le modalità di erogazione dei servizi e delle informazioni, ma anche e principalmente le modalità di relazione con il cittadino. Ciò implica apertura, capacità di ascolto e di dialogo, orientamento all'interazione, disponibilità al cambiamento. La comunicazione sui social viene gestita da Agenzia di Comunicazione che provvede a rendere visibile su facebook, instagram e LinkedIn ogni settimana un post per struttura di FTC per

un totale di 12 post al mese, in cui viene dato risalto all'attività peculiare di ogni Casa di Cura o a nuove attività o argomenti di interesse specifico per utenza esterna. L'Agenzia si occupa anche di rilevare quotidianamente il gradimento di tutti gli argomenti proposti e rendere evidente il numero delle visualizzazioni, in modo da poter capire il gradimento rispetto all'argomento trattato.

L'Agenzia effettua interviste che vengono poi postate in modo da far conoscere direttamente all'utenza i professionisti che lavorano in FTC e le relative attività svolte.

Su richiesta si occupa inoltre di creare locandine e/o cartellonistica relativa a argomenti o corsi di formazione ritenuti rilevanti da pubblicizzare.

Nell'eventualità di richieste di delucidazioni su argomenti di carattere sanitario e/o di interesse per la salute, vengono forniti, se richiesti, direttamente recapiti ai quali rivolgersi per eventuali prenotazioni di esami o visite particolari o avere risposte più specifiche.

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) rappresenta uno strumento strategico e qualificante del sistema di comunicazione aziendale. L'URP è un'occasione di dialogo tra i cittadini e l'FTC ed è anche uno strumento rapido ed efficiente per avere informazioni sui servizi sanitari. Si colloca all'interno della cultura della trasparenza amministrativa e dell'attenzione verso la qualità dei servizi ed il rapporto fra istituzioni e cittadini.

Fra le principali funzioni dell'URP ricordiamo:

- accogliere ed aiutare il cittadino nel momento di contatto con i servizi sanitari;
- ascoltare, informare e orientare;
- raccogliere reclami, segnalazioni di problemi e disservizi che i cittadini possono avere incontrato nel rapporto con la struttura sanitaria.

### **PROGRAMMA COMUNICAZIONE 2023-2025**

Di seguito vengono elencate le azioni programmate per il triennio 2023-2025

#### **Per l'anno 2023:**

##### **Obiettivo. Educazione e prevenzione alla salute**

- Pratiche per favorire stili di vita più salutari come da programma europeo Work Place Health Promotion (WHP):



- inserire nei distributori automatici prodotti alimentari selezionati dal gruppo WHP;
- cartellonistica ai distributori automatici con immagini degli alimenti da prediligere (frutta secca, spremute);
- utilizzo di emoji, con smile che indicano i prodotti da prediligere
- utilizzo di cartelloni che consigliano l'utilizzo delle scale in alternativa all'utilizzo dell'ascensore
- promozione attività fisica con personale addetto, durante la pausa pranzo;
- promozione dell'utilizzo delle biciclette, per il tragitto casa lavoro, con conseguente aumento degli spazi portabici;
- utilizzo di immagini che guidano il consumatore sulle scelte più salutari.

#### **Obiettivo. Miglioramento dell'identità e dell'immagine dell'azienda**

- Pubblicazione di post sui principali social descritti circa attività innovative e argomenti di interesse per l'utenza esterna e interna;
- Utilizzo di monitor per divulgare ai dipendenti e ai visitatori:
  - attività, organizzazione e corsi di formazione di Fondazione Teresa Camplani;
- Inaugurazione programmata per il 2 Maggio 2023 con convegno aperto a istituzioni e cittadinanza "Area Donna" presso la Casa di Cura Ancelle di Cremona situata presso la Radiologia con particolare risalto all'attività di prevenzione e diagnosi delle patologie mammarie e dell'osteoporosi.

#### **Per l'anno 2024:**

#### **Obiettivo. Miglioramento dell'identità e dell'immagine dell'azienda**

- Pubblicazione di post sui principali social descritti circa attività innovative e argomenti di interesse per l'utenza esterna e interna;
- Implementazione dello spazio internet relativo alla Formazione con catalogo eventi formativi esterni;
- Collaborazione quotidiani locali e rete di televisione locale per il miglioramento dell'identità e dell'immagine di FTC;
- Comunicazione periodica sui canali social.

**Obiettivo. Educazione e prevenzione alla salute**

- Persecuzione dell'obiettivo di Educazione e prevenzione alla salute definito nel 2023

**Per l'anno 2025:**

**Obiettivo. Miglioramento dell'identità e dell'immagine dell'azienda**

- Pubblicazione di post sui principali social descritti circa attività innovative e argomenti di interesse per l'utenza esterna e interna;
- Spazio consultabile da parte dell'utenza con la preparazione dei principali esami diagnostici viste le modalità possibili di prenotazione on line che non favoriscono la presa visione delle informative relative alla preparazione
- Collaborazione quotidiani locali e rete di televisione locale per il miglioramento dell'identità e dell'immagine di FTC
- Comunicazione periodica sui canali social

**Obiettivo. Educazione e prevenzione alla salute**

- Persecuzione dell'obiettivo di Educazione e prevenzione alla salute definito nel 2023

Gennaio 2023

Il Direttore Generale  
