



WEBINAR  
9 FEBBRAIO 2018  
WEBINAR  
Formez PA

# Community social per la promozione della salute

*Gabriele Palamara*

---

# Perché i social in sanità

---

---

# Un nuovo spazio di comunicazione

- amplia partecipazione a nuova platea (dai millennials agli over)
  - amplia la presenza dell'Azienda sulla rete (il portale web come approfondimento)
  - amplia informazioni inerenti SSN e SSR
  - raccontare la sanità fatta anche di best practise
  - piattaforme più performanti e operative in modo dinamico e attivo (le chat soprattutto)
  - risorse e mezzi adattabili al format digitale
-

---

**Chi siamo**

---

- 
- ❑ Siamo in staff alla Direzione Generale
  - ❑ Siamo in 3 operativi sui seguenti settori
    - Area Relazioni con la Stampa e organi informazione
    - Area Web (Sito, SEO), URP e Social network
    - Area Grafica e prodotti editi a stampa

### **La presenza sui social è una scelta precisa**

- NO DIVIETI NO OBBLIGHI NO VETRINA
  - mezzo per
    - ❑ creare una community e raccontare un'altra PA
    - ❑ parlare di servizi offerti e di professionisti del SSN
    - ❑ interagire 7 su 7 con utenti anche via chat (messenger per ora)
    - ❑ semplificare la vita del cittadino e degli operatori comunicazione
-

---

# Quale Strategia Adottiamo

---

---

# Essere piuttosto che vedere

- Social come opportunità, ancor prima che un esigenza, di crescita nostra
  - Dialogo, ascolto e partecipazione
  - Narrazione negli spazi di cura e prevenzione
  - Abbattere stereotipizzazioni di malasanità: esistono moltissimi casi di buona sanità ma non ne parliamo preferendo la classica comunicazione tradizionale di difesa
  - Raccontare la sanità (per step e anche puntate)
-

---

...inizialmente: piattaforme lanciate nel 2012

avviamo rapporto bidirezionale con il cittadino, garantendo un collegamento con il portale web come area di approfondimento.

- Basso profilo
  - Molto retwitting e reposting
  - Molte contenuti “istituzionali” poca “narrazione”
  - Far comprendere i benefici dei social al management aziendale
-

## ...poi dal 2016 (anno della riforma SSR)

- Strategia maggiormente narrativa e dialogante
- Ampliare la conoscenza e le informazioni sui servizi sanitari e sociosanitari
- Comunicazione più coordinata
  - Programmata e permanente - Piano editoriale Aziendale
  - Multicanale ed Integrata (analogico e digitale)
  - Monitoraggio e revisione della comunicazione
  - Personalizzazione della comunicazione (sanità fatta da professionisti)
- Affidabilità dei contenuti nel tempo
- Spazio alle Partnership interistituzionali
- Ascolto e dialogo ... a tutto campo

---

# Quali risultati

---

---

# Da ASL ad ATS: più vivi che mai

Grazie ai social – nonostante renaming - ampliamo visibilità e conoscenza dell'offerta dei servizi offerti sul territorio

- Aumento progressivo della Credibilità e del ruolo svolto
  - Ampliamo del 200% i visitatori del portale (trend ripetuto)
  - Ampliamo la presenza sui media tradizionali
  - Ampliamo il numero di chiamate verso contact center e centralini
  - Riduciamo tempo di risposta
  - Riduciamo il numero di richieste destinate a
    - URP
    - UPT
    - Tribunale del Malato
  - Facciamo conoscere le nostre attività anche dai colleghi spesso disinformati proprio sulle nostre azioni
-

# La lunga marcia: social non è solo mi piace

- Direzione strategica e management aziendale comprendono, progressivamente, beneficio dei social
- Rafforziamo collaborazione interistituzionale sul territorio (spesso grande sconosciuta)
- Diamo maggiore visibilità ai progetti aziendali e interaziendali
- Ampliamo la partecipazione della comunità e delle persone (sempre più dialogo a due vie)
- Guidiamo i cittadini nella moltitudine di sigle e servizi revisionati su tutto il territorio
- Semplifichiamo la vita degli operatori del settore
- Rinforzare il rapporto di collaborazione e fiducia reciproca cittadino / PA... meno reclami più benefici

---

# Quali obiettivi

---

---

# Il futuro passa per i social

- Newsletter mensile interprovinciale
  - Whatsapp
  - Sempre più Dirette live dedicate a temi in agenda
  - Carta dei servizi offerti sul territorio
  - Campagne di comunicazione co partecipate con studenti scuole grafiche del territorio
  - Maratone di comunicazione su temi come promozione salute
-

# Focus: la comunicazione Visual

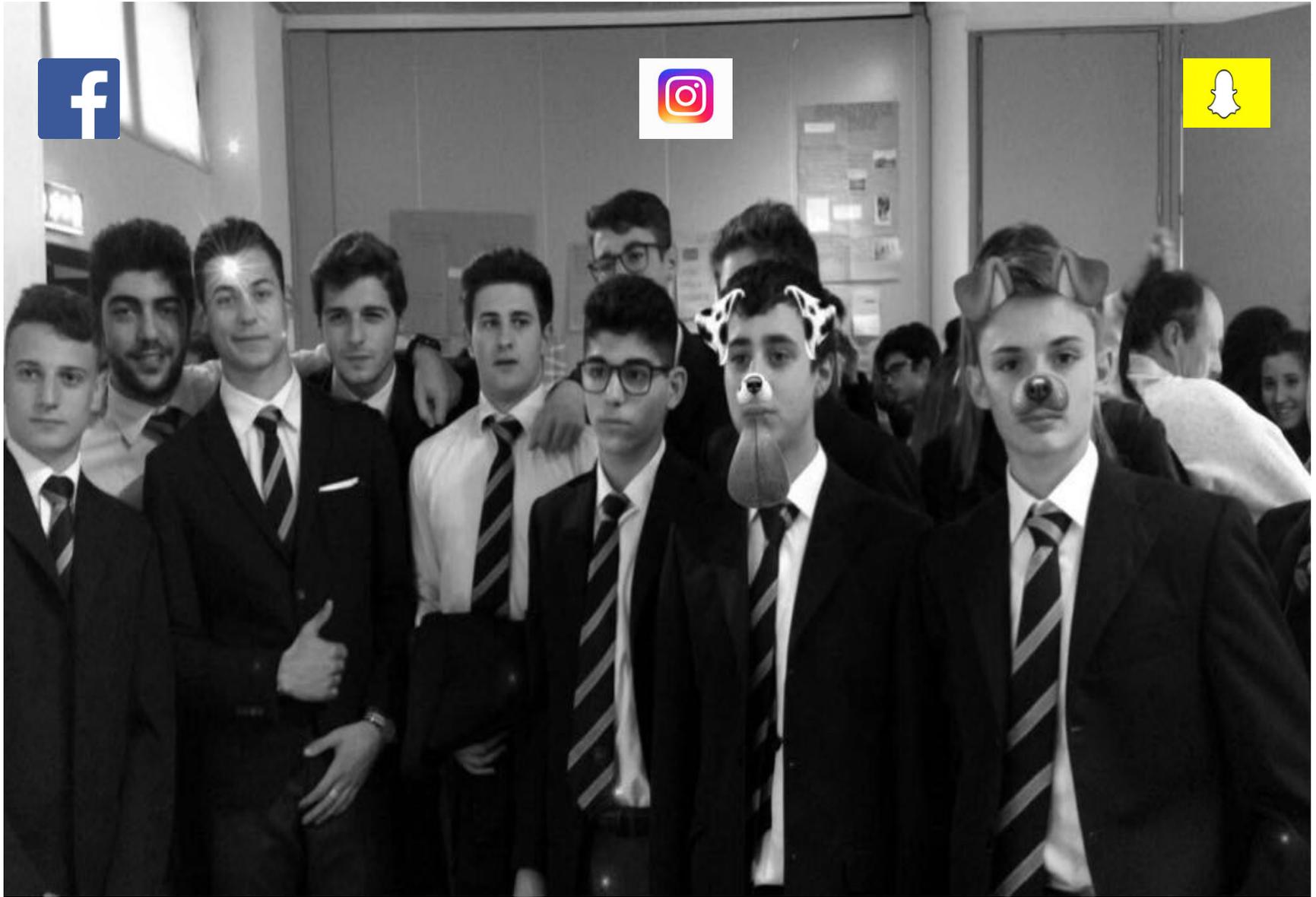
Dai progetti ai volti della sanità

- Facebook
- Instagram
- Snapchat



Ampliamo l'uso dei live (conferenze, convegni ed eventi) per far conoscere chi siamo e cosa facciamo

Ampliamo presenza di immagini e video: conseguente accelerazione del rilancio informativo - comunicativo

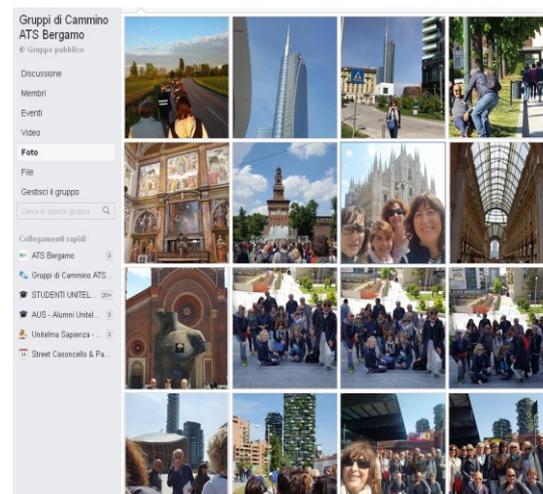




# La piattaforma centrale

- 4000 utenti attivi
- 2 gruppi operativi
  - Gruppi di cammino
  - Gruppo Ristorazione Scolastica - Alimentazione e benessere (settembre 2018) rivolto ai genitori con figli nelle scuole primarie e secondarie I grado (circa 40/60 mila utenti)

- Video
- Foto
- File condivisi
- Creazione eventi condivisi
- Live
- Chat (messenger)





# Gruppi di cammino

- oltre 500 utenti attivi su Facebook
- età media over 65 anni
- 9 amministratori (7 sono camminatori)
  - Scambio di informazioni e comunicazioni
  - Spazio socializzazione ed esperienziale: camminatori si conoscono anche fisicamente seppur distanti territorialmente
  - Trampolino per rilanciare notizie “istituzionali” inerenti target di riferimento
  - Spazio community e partecipazione
  - Nasce un “foglio di collegamento” trimestrale distribuito fra camminatori
    - 240 gruppi operativi in 160 comuni su 242 comuni del territorio
    - indotto di 8000 persone che camminano
    - Costo ZERO
    - Miglioramento delle condizioni psicofisiche e riduzioni costi per SSN



# Gruppi di cammino

- 100 camminatori vengono “alfabetizzati” a marzo 2017 all’uso di Facebook
- invitano amici e conoscenti del territorio
- divulgano informazioni sulla pagina e ai conoscenti
- coinvolgono le Amministrazioni Comunali e le Farmacie
- postano informazioni utili, orari di ritrovo, punti di vista e approfondimenti
- favoriscono lo scambio d’esperienze
- sensibilizzano la propria comunità sui benefici del cammino
- narrano il benessere in prima persona



# Gruppi di cammino



- Stickers con QR code di collegamento al gruppo in distribuzione tramite
  - Farmacie e parafarmacie del territorio 290+20
  - Comuni 242
  - Biblioteche
  - Ospedali



# Artisti e registi: esperienza del Teatro

Gruppi di Cammino ATS Bergamo

Gabriele Home 1

## Gruppi di Cammino ATS Bergamo

Gruppo pubblico

**Discussione**

Membr  
Eventi  
Video  
Foto  
File  
Dati statistici sul gruppo  
Gestisci il gruppo

Cerca in questo gruppo

**Collegamenti rapidi**

- ATS Bergamo 20+
- Gruppi di Cammino ATS...
- Whp Asst bergamo e... 3
- Gruppi di cammino d... 3

**Adele Leidi** ha condiviso il suo post.  
**Amministratore** · 29 settembre alle ore 20:04



**Adele Leidi** ha pubblicato 6 foto.  
29 settembre alle ore 19:53

Bravissimi @ Cine-Teatro Junior Sarnico

Mi piace Commenta Condividi

Bruna Carelli, Marco Monzani e altri 4

**Bruna Carelli** Complimenti 🍷🍷  
Mi piace · Rispondi · 29 settembre alle ore 20:08

**ATS Bergamo**  
Servizio pubblico  
Piace a 3797 persone

**AGGIUNGI MEMBRI**

+ Inserisci il nome o l'indirizzo e-mail...

**MEMBRI** 443 membri (7 nuovi)



**MEMBRI SUGGERITI** Nascondi

- Luca Stoppini **Aggiungi membro**
- Michela Casarsa **Aggiungi membro**
- Daniela Picconi **Aggiungi membro**

Altro...

**DESCRIZIONE** Modifica

Nati a Bergamo nel 2009 i "Gruppi" fanno parte del progetto "Sti... Altro...

**TIPO DI GRUPPO**

Progetto

**TAG** Modifica

Promozione della salute · Benessere · Salute · **More**

**LUOGHI** Modifica

Lombardia · Bergamo

Crescita

Ultimi 60 giorni ▾

[Scarica dettagli](#)

### Membri in totale

dic 8, 2017 - feb 5, 2018

**491 Membri**



**491**

Membri in totale

### Richieste di iscrizione



**21**

Approvata



**12**

Rifiutata



**1**

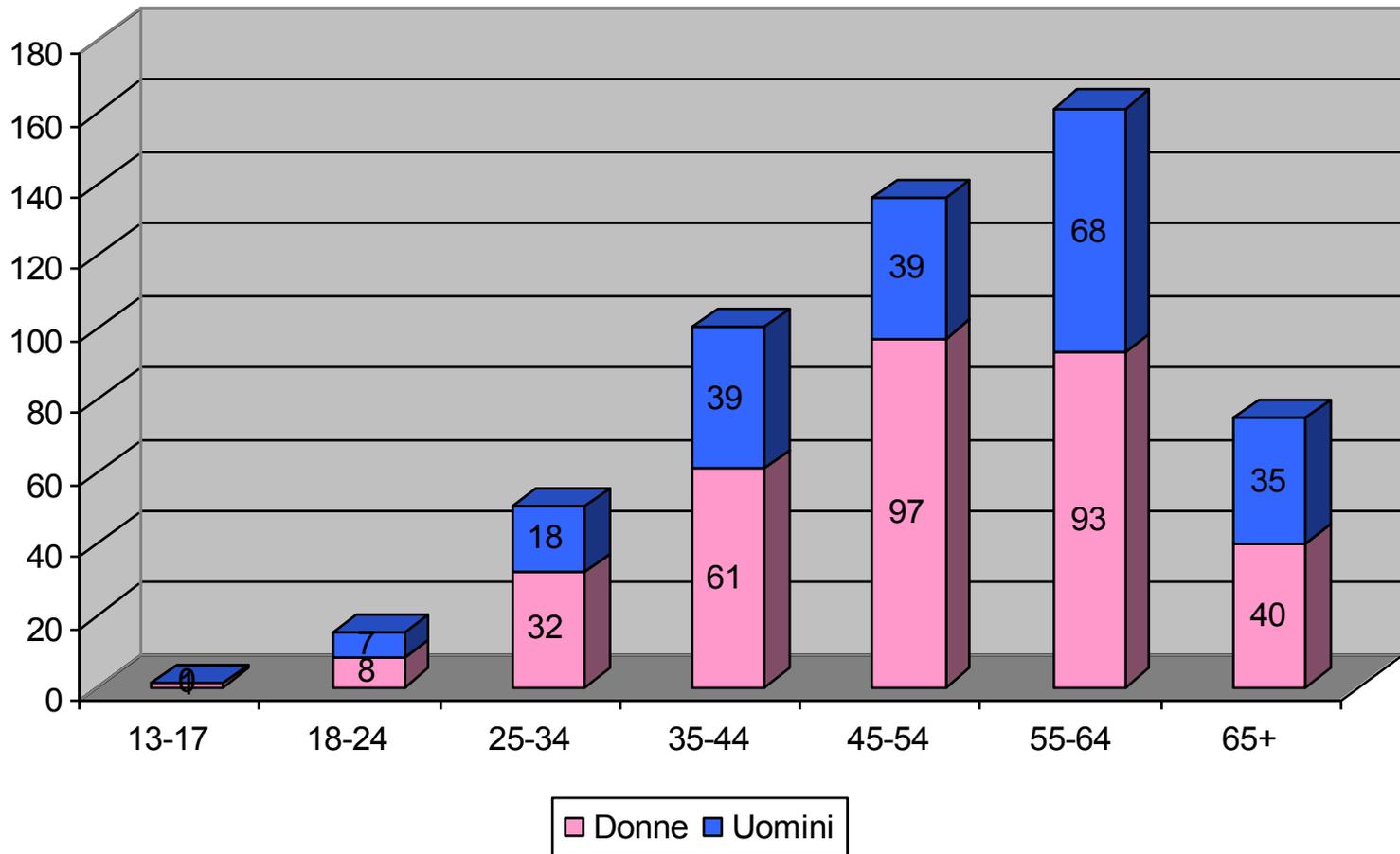
Bloccata

**0**

Richieste in sospeso attuali

[Vedi le richieste in sospeso](#)

## Fascia d'eta



Tempo medio al giorno trascorso dagli utenti a pubblicare contenuti, scrivere commenti o aggiungere reazioni.

### Giorni popolari ?

gen 10, 2018 - feb 7, 2018

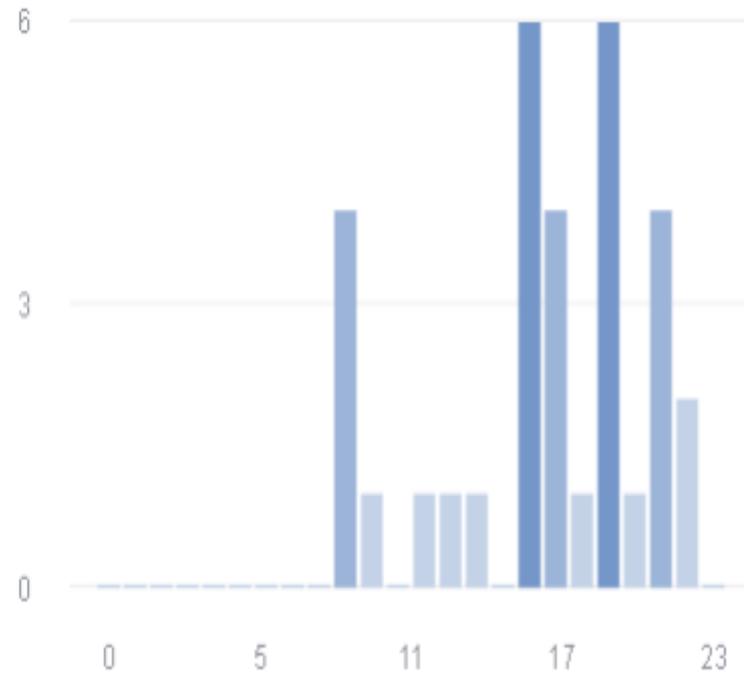
Post, commenti e reazioni



### Orari popolari ?

gen 10, 2018 - feb 7, 2018

Post, commenti e reazioni





# @ATS BERGAMO

**Canale aperto per raggiungere soprattutto utenti giovani sfruttando immagini e video**

- eventi,
- brevi dirette, storie
- storie inerenti la promozione della salute e il benessere



Insights



ats\_bergamo

315  
follower  
+7 negli  
ultimi 7  
giorni

473 post  
+7 negli  
ultimi 7  
giorni

2,105 impression  
+1,448 negli ultimi 7 giorni

**#giovanispiriti #hiv #ChiHaGambeHaTesta  
#CamminandoSilmpara  
#PromozioneDellaSalute  
#AzzardoBastardo #Noslot #Vaccinazioni  
#GuardiaMedicaTuristica**

•○○○○ | WIND @ 16:53 6%



ats\_bergamo



## ATS Bergamo

Servizio pubblico

Profilo ufficiale dell'Agenzia di Tutela della Salute di Bergamo a cura dell'ufficio relazioni con il pubblico e comunicazione istituzionale

[www.ats-bg.it/](http://www.ats-bg.it/)

via Gallicciolli, 4, Bergamo, Italy

Chiama

Invia e-mail

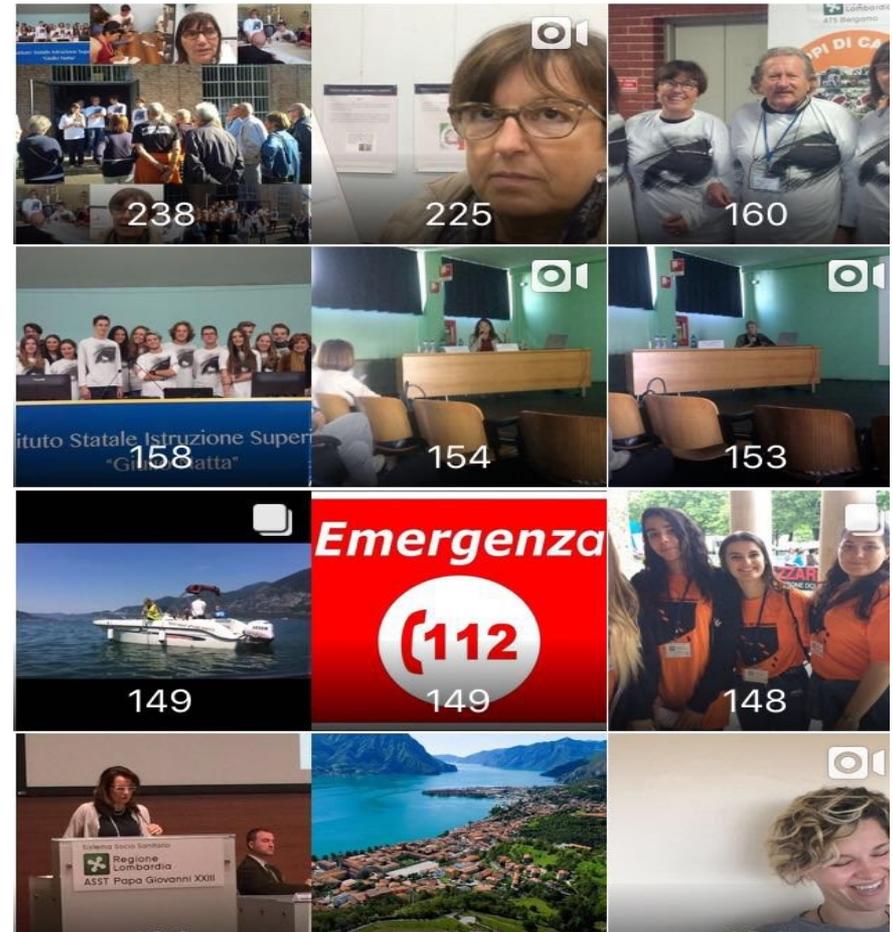
Indicaz...stradali



Showing **Impression** of stories posted  
in the past **14 giorni**

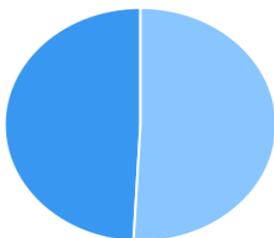


Visualizzazione di **Tutti** pubblicati/e  
nell'ultimo/negli ultimi **1 anno**, ordinati/e  
per **Impression**



315 follower  
+7 negli ultimi 7 giorni

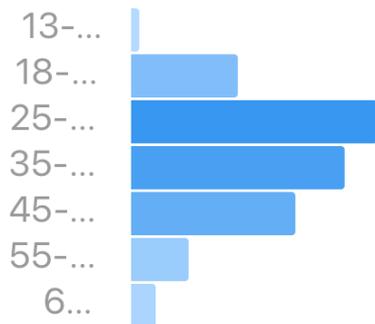
GENERE



49%  
Uomini

51%  
Donne

FASCIA DI ETÀ



FOLLOWER

Orari Giorni



FOLLOWER

Orari Giorni

< Lunedì >

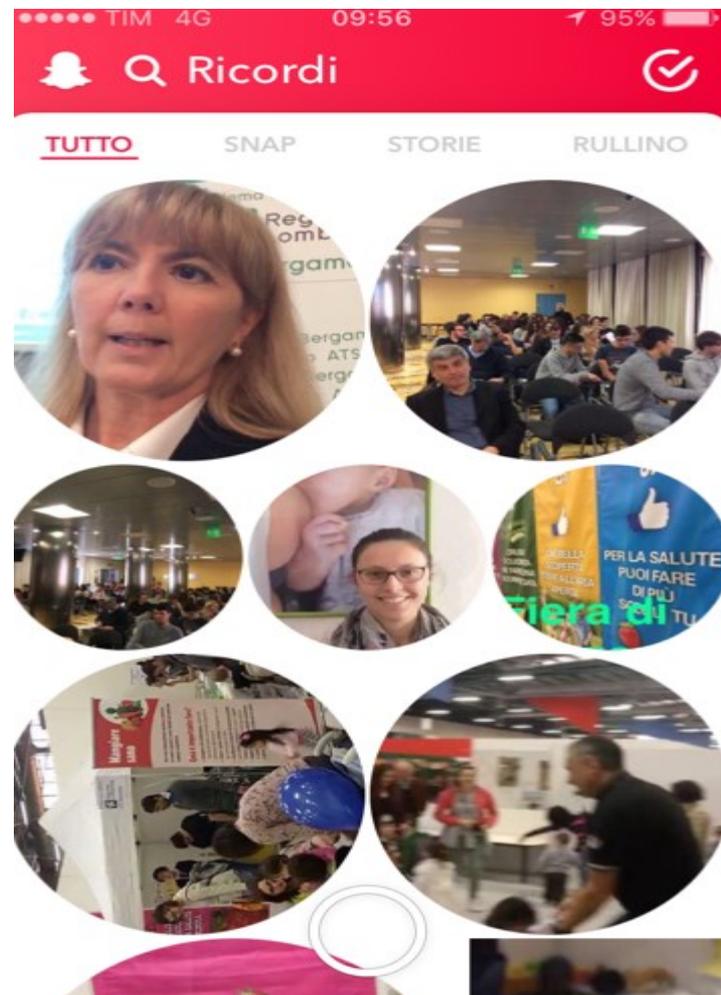




# ats\_bergamo

**Canale aperto per raggiungere soprattutto utenti giovani sfruttando immagini e video Sperimentale per raggiungere i più giovani**

- Dal novembre 2016 SNAP e STORIE
- Diffusione Immagini e video per temi dedicati alla promozione della salute
- rilanciare brevi interviste e giocare con un'immagine istituzionale più fresca



l'Assessore al Welfare  
di Regione Lombardia



Salute e benessere



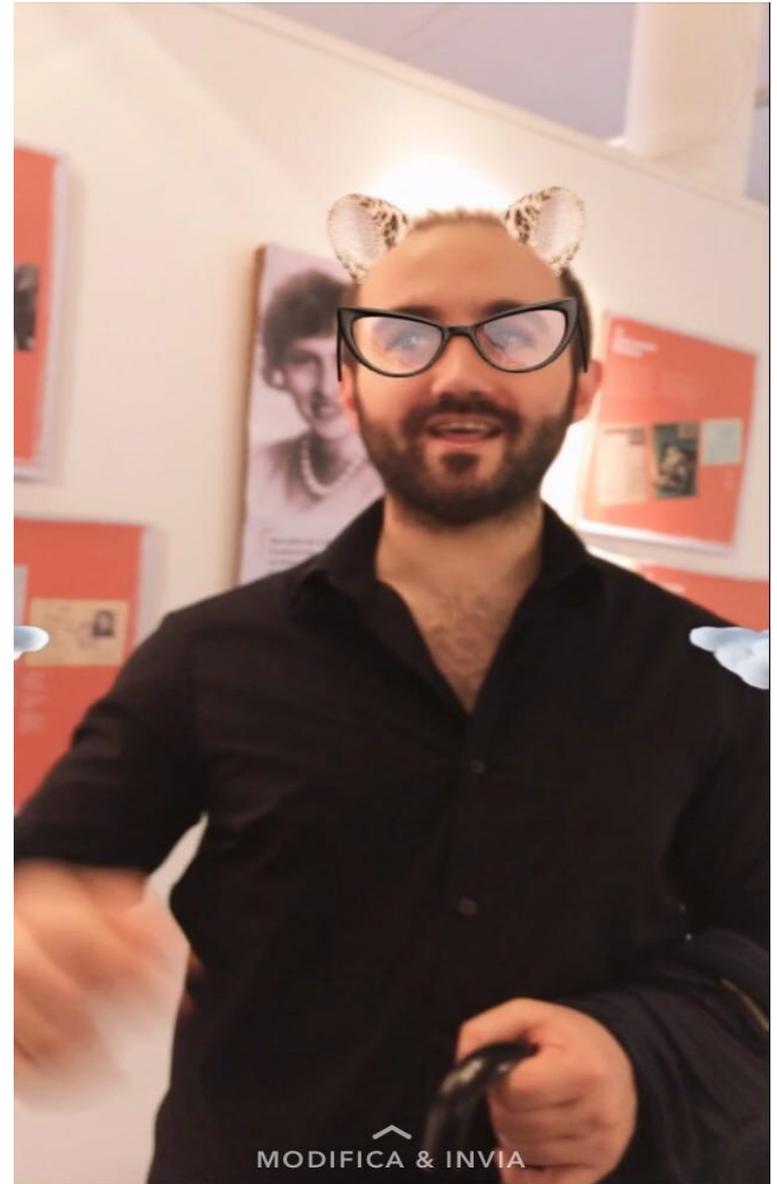


**Screenshot!**

Tocca per modificare



MODIFICA & INVIA



MODIFICA & INVIA



Screenshot!

Tocca per modificare



MODIFICA & INVIA



Sistema Socio Sanitario



Regione Lombardia

ATS Bergamo

What else !

[www.ats-bg.it](http://www.ats-bg.it)

# Mi piace non basta!!!

- Investire nella partnership con altre Istituzioni territoriali
- Rafforzare Alternanza Scuola Lavoro con scuole grafiche e facoltà di comunicazione
- Pubblicizzare le piattaforme social attive con ogni mezzo
- Avviare sponsorizzazioni dedicate (se possibile)
- Creare contest comunicativi per e con gli studenti (hackaton e momenti di formazione)
- Ampliare uso infografiche/video (meglio se a puntate)
- Far crescere le community e i gruppi attivi
- Predisporre policy aziendale accurata (interna/esterna)

---

# Consigli?

- Sperimentare non costa nulla.. ma migliora se stessi
  - Essere autodidatti è meglio
  - Aggiornatevi sempre.. vietato fossilizzarsi
  - Leggete, studiate, curiosate, sperimentate..
  - Pensate da professionisti, Vi tratteranno di conseguenza
  - Guardate con gli occhi del cittadino...
  - Non si può fare non esiste pertanto osate.... ogni tanto..
-

---

Grazie!

***Gabriele Palamara***

Comunicazione Istituzionale, Stampa e Relazioni con il Pubblico

ATS Bergamo

Via Galliccioli, 4

tel. 035/385.252 - mob. 338/6970330

e-mail: [gabriele.palamara@ats-bg.it](mailto:gabriele.palamara@ats-bg.it) /

**Facebook** [facebook.com/gabriele.palamara](https://facebook.com/gabriele.palamara)

**Twitter** [twitter.com/palagab](https://twitter.com/palagab)

---