



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

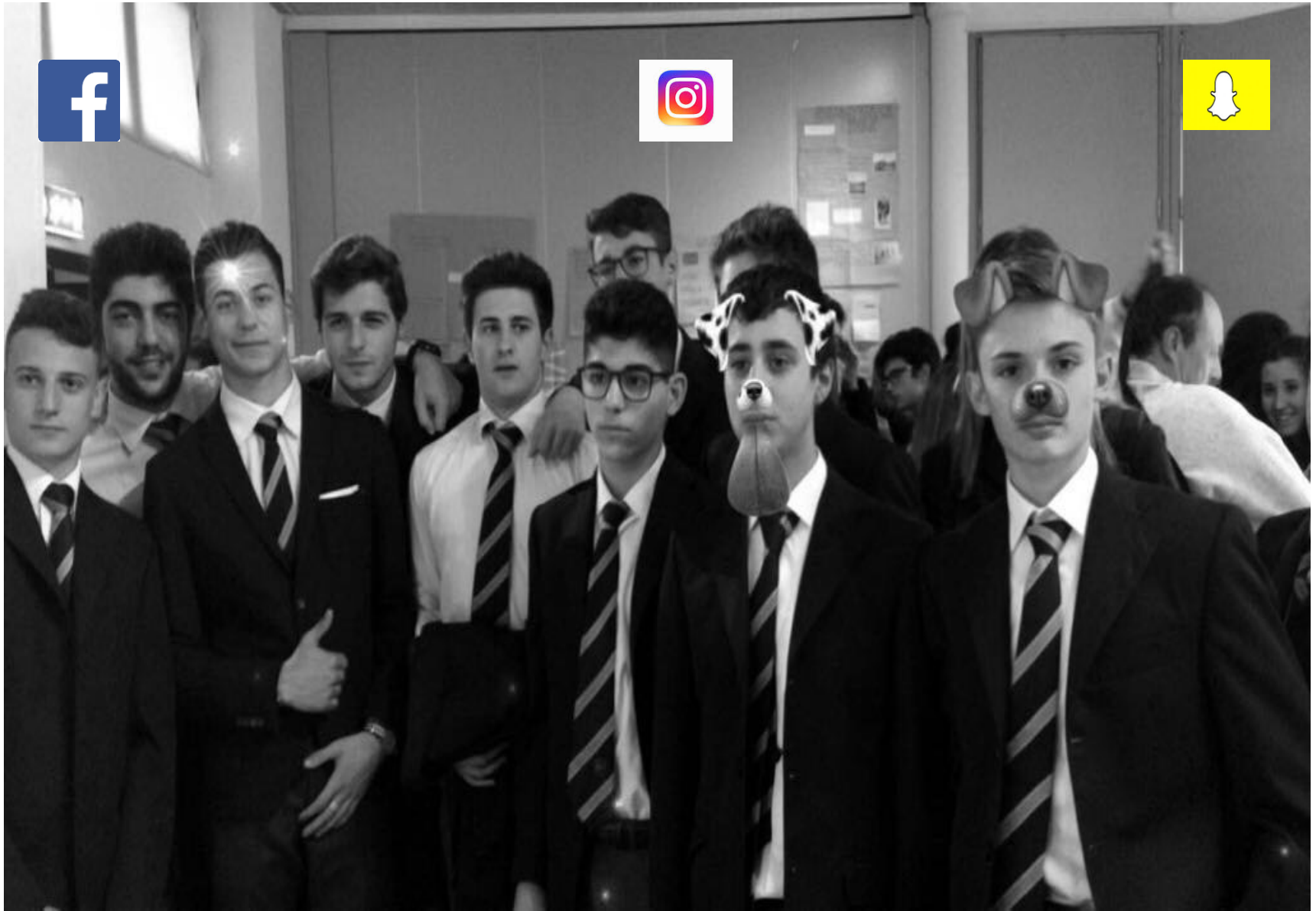
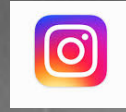
Dai progetti ai volti della sanità

- 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

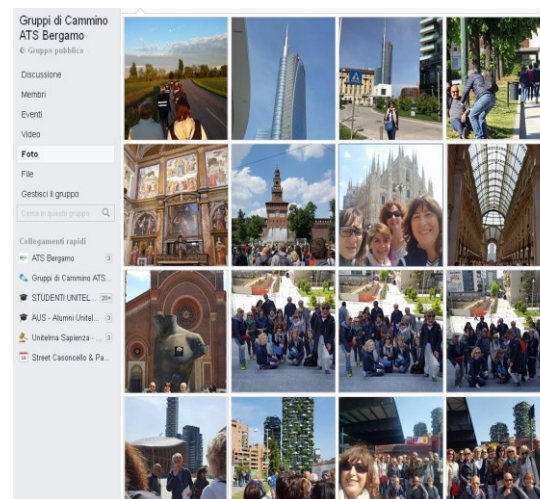




La piattaforma centrale

- 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

Membri

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

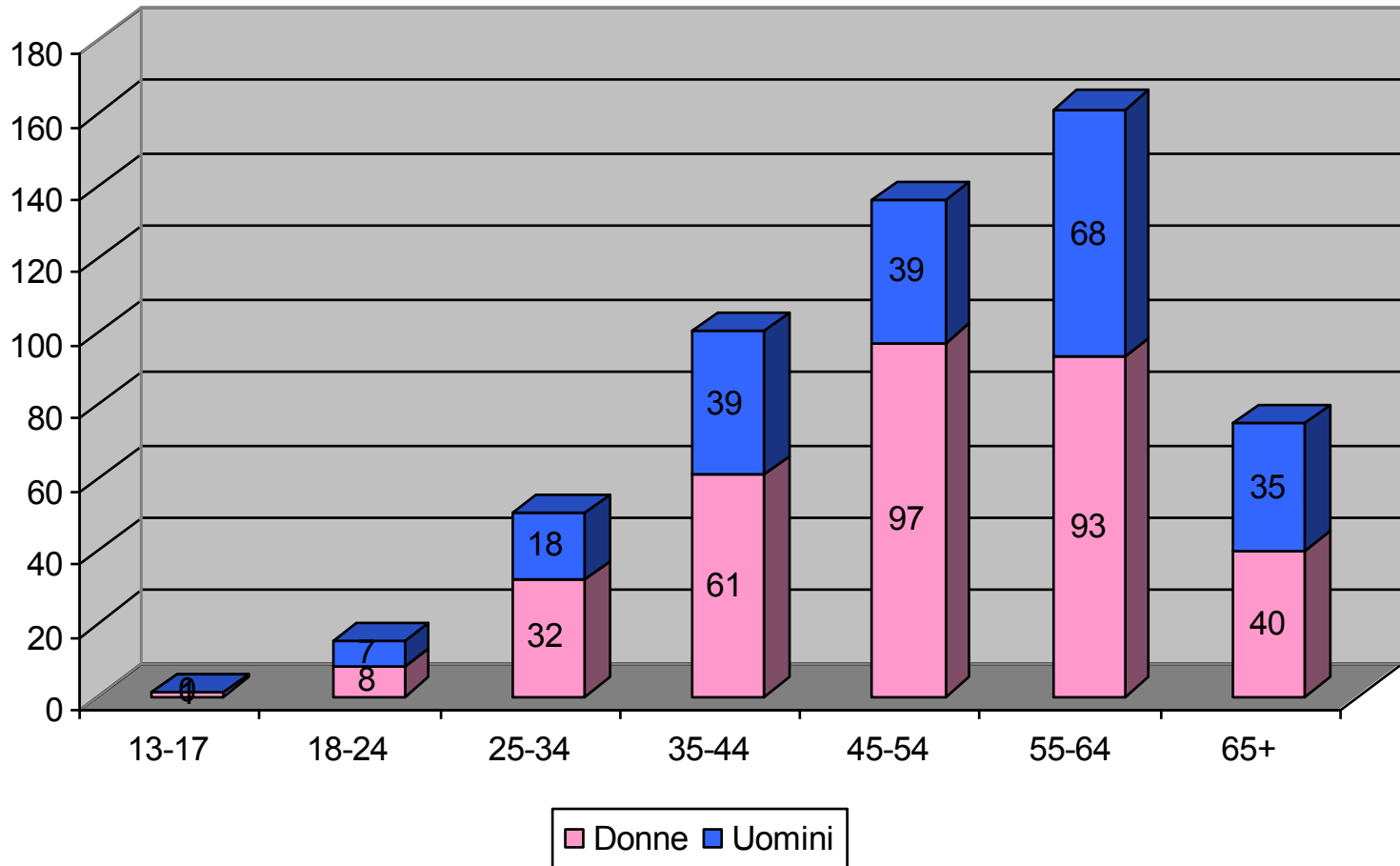
Bloccata

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

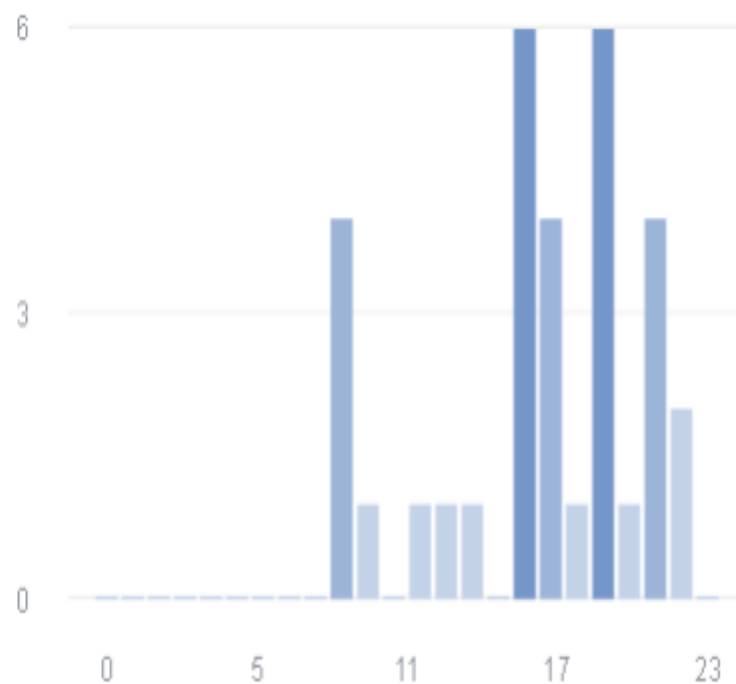
Post, commenti e reazioni



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**

ATS Bergamo

Servizio pubblico

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

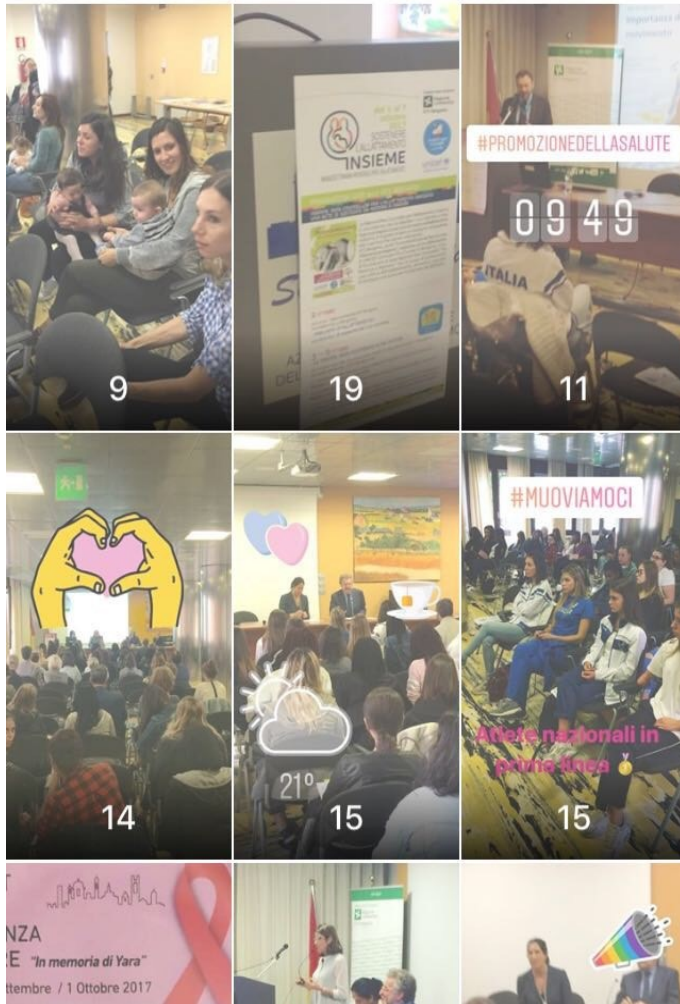
www.ats-bg.it/

via Gallicciolli, 4, Bergamo, Italy

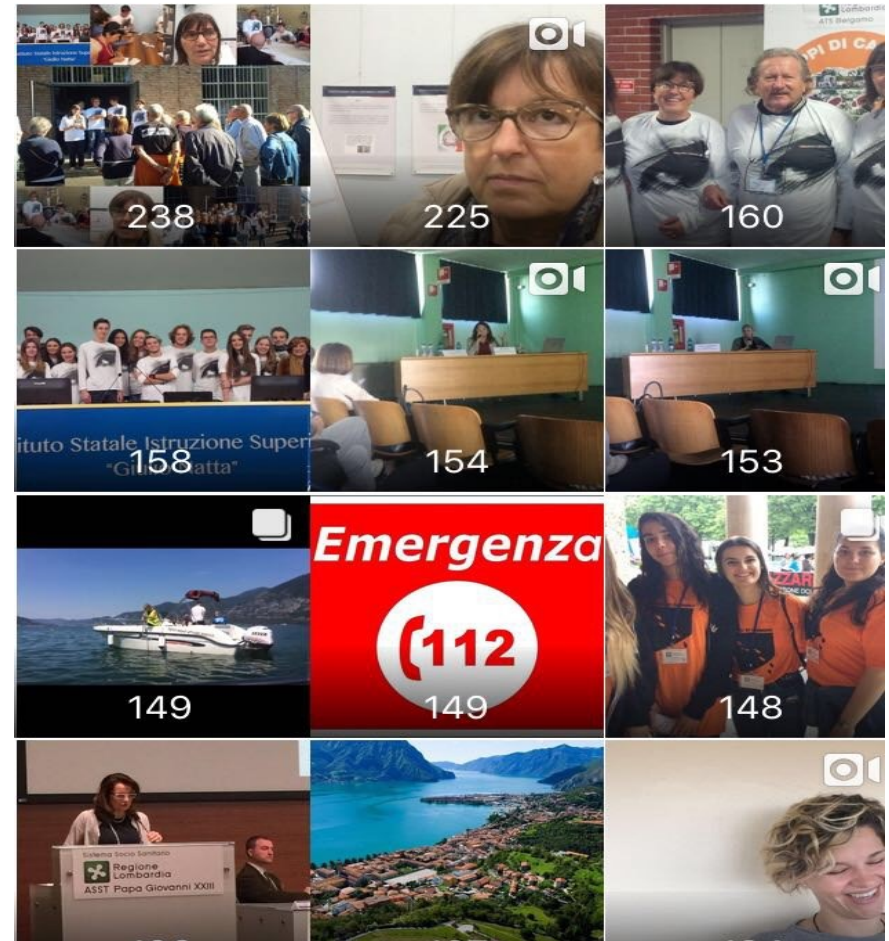
Chiama | Invia e-mail | Indicaz...stradali



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

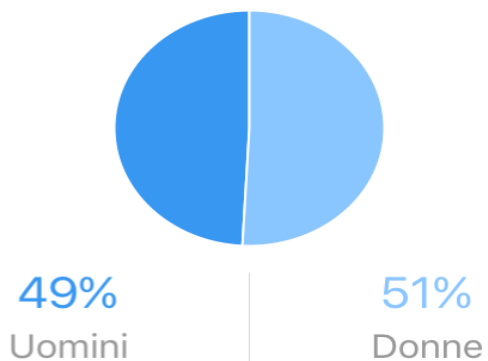


Visualizzazione di **Tutti** pubblicati/e
nell'ultimo/negli ultimi **1 anno**, ordinati/e
per **Impression**

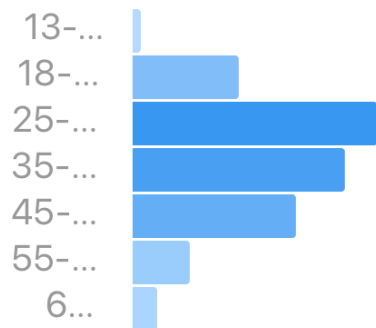


315 follower
+7 negli ultimi 7 giorni

GENERE



FASCIA DI ETÀ



FOLLOWER

Orari Giorni



FOLLOWER

Orari Giorni

< Lunedì >

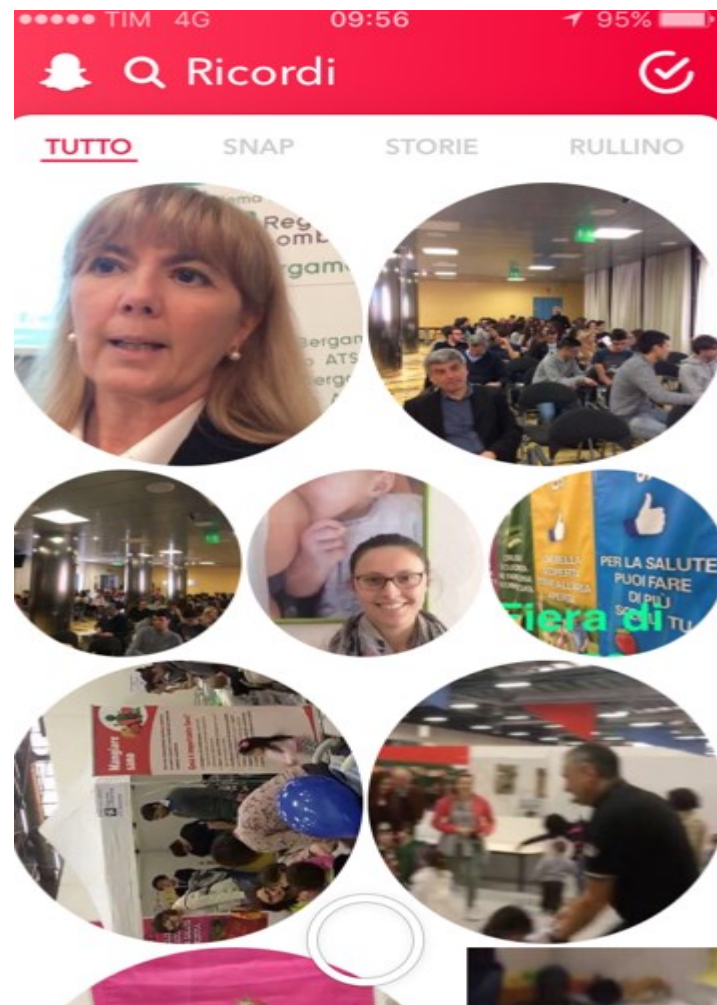




ats_bergamo

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



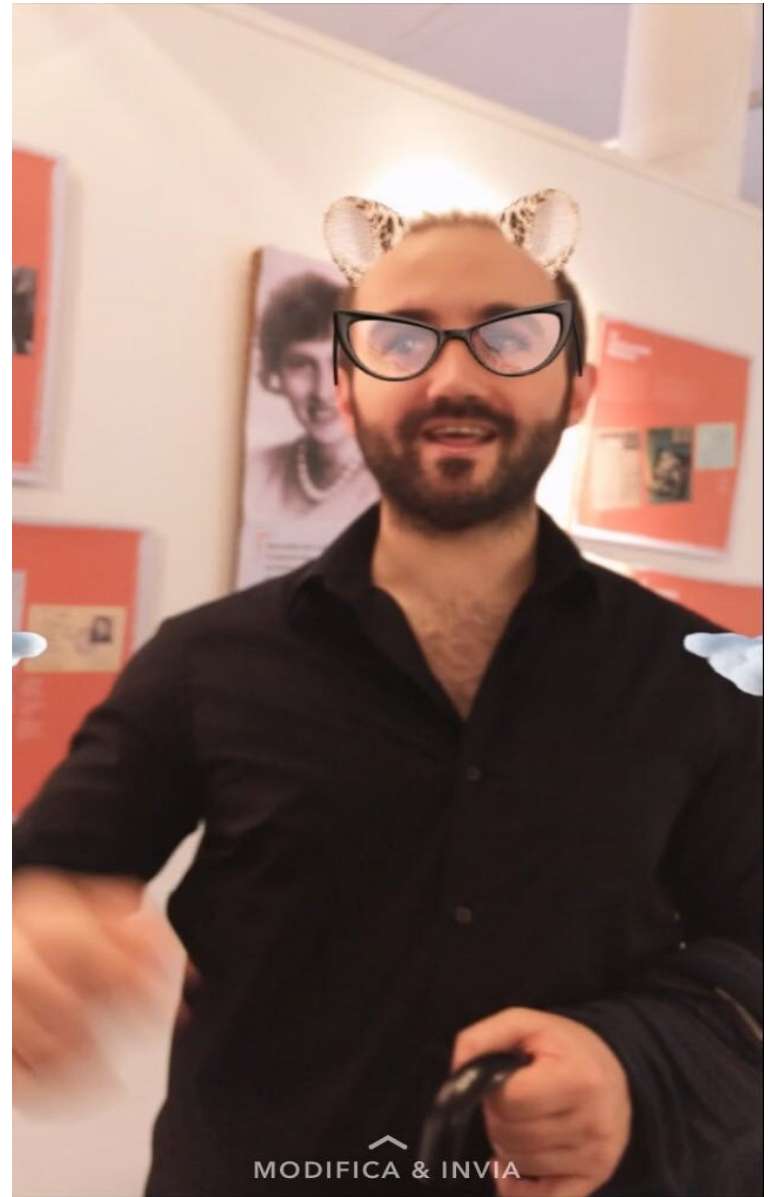


Screenshot!

Tocca per modificare



MODIFICA & INVIA



MODIFICA & INVIA



Screenshot!

Tocca per modificare



MODIFICA & INVIA



ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo A
Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo A
ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo A
Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Berg

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ATS Bergamo

What else !

www.ats-bg.it

Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo A
ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo A
Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo A
ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo ATS Bergamo A

Mi piace non basta!!!

- Investire nella partnership con altre Istituzioni territoriale
- 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 /

Facebook facebook.com/gabriele.palamara

Twitter twitter.com/palagab
