



sistema comunicazione  
e marketing sociale  
DELL' AZIENDA USL MODENA



# Sistema Comunicazione e Marketing Sociale

Il Sistema Comunicazione e Marketing Sociale svolge le seguenti attività:

**COMUNICAZIONE SANITARIA:** promuove e dà coerenza sia alle attività di comunicazione interna, rivolte agli operatori dell'Azienda, che di comunicazione esterna, rivolta ai cittadini ed agli utilizzatori dei servizi, a garanzia dei valori di equità, accessibilità, efficacia ed appropriatezza dell'assistenza;

**COMUNICAZIONE PER LA SALUTE:** progetta, sostiene e realizza azioni di comunicazione in sinergia sia con soggetti interni che esterni (enti, istituzioni, soggetti sociali e cittadini), per la prevenzione e la promozione della salute;

**RICERCA:** attua sperimentazioni di nuove strategie, partnership, linguaggi e canali di comunicazione per promuovere la salute; favorisce la ricerca e l'utilizzo di indicatori di processo e di risultato per il monitoraggio e la valutazione di alcune attività di comunicazione per la salute.

## Nei confronti dei cittadini

- garantisce l'informazione per l'accesso ai servizi, attua la verifica della qualità e del gradimento da parte degli utenti dei servizi stessi;
- diffonde informazioni sui servizi aziendali e sulla salute attraverso i collegamenti con gli organi d'informazione, assicurando tempestività, chiarezza e trasparenza della comunicazione;
- favorisce l'adozione di sani stili di vita attraverso la realizzazione di progetti di comunicazione e la sperimentazione dei principi di marketing sociale.

## Nei confronti degli Enti Locali, delle Istituzioni in generale e dei Soggetti Sociali

- ricerca un sistema di alleanze aperto a tutti coloro che perseguono obiettivi comuni di salute.

## Nei confronti dell'Azienda USL

- supporta la Direzione Generale per l'elaborazione di strategie di comunicazione con le istituzioni, i cittadini e i soggetti sociali, anche attraverso la predisposizione del Piano di comunicazione e fornisce valutazioni e proposte per l'elaborazione di politiche di marketing sociale;
- coordina, indirizza e sostiene, in collaborazione con i servizi/strutture aziendali, progetti di educazione, prevenzione e promozione della salute;
- rappresenta l'Azienda sui temi della comunicazione, della promozione della salute e del marketing sociale.

# Ufficio Relazioni con il Pubblico

È il servizio che ha il compito di facilitare la comunicazione tra l'azienda sanitaria e i cittadini. Presso gli URP è possibile:

- **ricevere informazioni ed essere orientati** sui servizi (consultori, uffici, sportelli, ecc.), sui percorsi (come fare per...), sulle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni (che cos'è, costi, orari, sedi, documentazione, numeri di telefono), su tutto quanto necessario a garantire la tutela dei diritti riconosciuti ai cittadini.



- **Presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni**

I referenti URP del distretto di appartenenza provvedono a dare immediata risposta al cittadino per le segnalazioni che si presentano di facile soluzione. Per quelle più complesse si predispongono attività istruttorie.

- **Partecipare**

L'URP mantiene un canale di comunicazione e colla-

borazione con i Comitati Consultivi Misti, le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini. Operatori dell'Azienda Sanitaria e cittadini individuati dalle Associazioni di Tutela e di Volontariato maggiormente impegnate nel campo socio-sanitario fanno parte dei CCM, pertanto definiti misti, presenti in ogni distretto. Uno specifico regolamento determina la composizione, le funzioni e le modalità di azione dei Comitati.



- **Esprimere la propria volontà per la DONAZIONE DI ORGANI E TESSUTI**

I referenti degli Uffici Relazioni con il Pubblico dei diversi distretti sono il punto di riferimento per la raccolta delle dichiarazioni e per fornire le informazioni connesse. Il cittadino residente in provincia di Modena che desidera diventare donatore può presentarsi in qualsiasi Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda USL munito di codice fiscale, documento d'identità valido e, preferibilmente, tessera sanitaria, compilare e sottoscrivere il modulo di adesione che sarà ritirato dall'operatore e registrato nella banca dati del Sistema Informativo Trapianti presso il Ministero della Salute.

- **Carta dei servizi**

L'URP, in collaborazione con il Sistema Qualità e le articolazioni aziendali, garantisce la produzione, l'aggiornamento e la diffusione della Carta dei servizi dell'Azienda USL.

# Stampa e Media

- È il punto di collegamento tra l'Azienda USL e tutti gli **organi di informazione**.

- È responsabile della **rassegna stampa** giornaliera.

- Cura la redazione dei **comunicati stampa** e l'organizzazione delle **conferenze stampa**.

- Cura la redazione della rivista trimestrale **"La Nostra Salute"**, inviata alle oltre 250.000 famiglie di Modena e provincia, e del mensile **"NOI USL"**, inviato ai circa 6.000 dipendenti dell'Azienda con la busta paga.

- Coordina e gestisce gli **eventi** pubblici più importanti.



- Coordina i **prodotti editoriali** dell'Azienda sanitaria.

- Fornisce **supporto tecnico e consulenza** sulla comunicazione massmediale.

- Coordina i siti

**Internet** ed **Intranet** aziendali e gli **altri siti tematici** curati dall'Azienda USL, anche in collaborazione con altri enti ed associazioni.

- È responsabile dell'**immagine coordinata** dell'Azienda e dell'uso del **logo** Aziendale.



# Educazione alla Salute

- Contribuisce allo sviluppo della strategia di promozione della salute in quanto: promuove la partecipazione dei singoli e di gruppi su problemi di salute prioritari; coopera con diverse istituzioni pubbliche, associazioni e organizzazioni di cittadini; incrementa le possibilità di scelta dei cittadini verso stili di vita e politiche a favore della salute.



- Coordina le attività di educazione, formazione e comunicazione del rischio dell'Azienda; definisce il tipo di intervento da attuare, fornisce supporto metodologico e tecnico nella fase di progettazione e produce gli strumenti multimediali necessari all'attuazione.



- Sviluppa le attività avvalendosi dei professionisti sanitari che operano nella scuola, negli ambienti di lavoro e in altri contesti di rilevante aggregazione sociale raggiungendo annualmente più di 35.000 persone.

- Coordina le attività su tutto il territorio provinciale avvalendosi di una semplice struttura organizzativa costituita da un Gruppo di Referenti di Dipartimento e da un Gruppo di Referenti di Distretto.



# Marketing Sociale

- Realizza progetti sperimentali che applicano i principi del marketing per favorire l'adozione di sani stili di vita;
- sviluppa attività di ricerca. In tale ambito organizza il concorso "Marketing per la salute" per raccogliere e valorizzare le esperienze di promozione della salute che utilizzano il marketing sociale.



Ponendosi a fianco delle tradizionali attività di comunicazione sociale e di educazione alla salute, il marketing sociale si propone come un nuovo strumento per la promozione della salute.

In tale contesto, la sperimentazione di attività di marketing sociale consente alla comunicazione di acquisire un ruolo strategico del tutto innovativo, in quanto le permette



di integrarsi con gli altri elementi del marketing mix (il prodotto, il prezzo, i canali di distribuzione e i partner). È così che, attraverso la realizzazione di interventi coordinati e sinergici, il marketing sociale crea opportunità concrete affinché i cittadini scelgano, in modo responsabile e consapevole, sani stili di vita, riducendo le barriere che ne rendono difficoltosa l'adozione.

"Il marketing sociale è l'utilizzo dei principi e delle tecniche del marketing per influenzare un gruppo target ad accettare, rifiutare, modificare o abbandonare un comportamento in modo volontario, allo scopo di ottenere un vantaggio per i singoli, i gruppi o la società nel suo complesso"

Traduzione libera da: Kotler P, Roberto N., Lee N., *Social Marketing - Improving the Quality of Life*. Thousand Oaks (California), Sage Publications, 2002 (second edition), p. 5.

## Approfondimenti

[www.usl.mo.it/comunicazione](http://www.usl.mo.it/comunicazione)  
[www.usl.mo.it/pps](http://www.usl.mo.it/pps)

# Prevenzione e Promozione della Salute

La comunicazione ha un'importanza strategica per la promozione della salute, così come afferma il Piano Sanitario Nazionale.

Coerentemente con le linee di indirizzo del Piano Nazionale di Prevenzione e del relativo Piano Regionale dell'Emilia-Romagna, il Sistema Comunicazione e Marketing Sociale è impegnato nella prevenzione e nella promozione della salute e svolge le seguenti funzioni:



- è responsabile del Coordinamento aziendale "Prevenzione e Promozione della Salute" per assicurare l'integrazione delle iniziative realizzate dai diversi Servizi aziendali e dai Distretti socio-sanitari sui temi della prevenzione, della promozione della salute e di sani stili di vita;

- realizza e/o partecipa a progetti nei diversi contesti (setting) della vita quotidiana, quali la scuola, il mondo del lavoro, i luoghi di cura, i punti vendita (es. centri commerciali, distribuzione automatica), i mass media, le piazze e i luoghi di aggregazione (es. manifestazioni e fiere locali). Si tratta di attività a carattere sperimentale, in cui il Sistema Comunicazione e Marketing Sociale utilizza nuovi canali di comunicazione per la salute;
- supporta lo sviluppo del Piano per la salute (PPS) su tutto il territorio della provincia di Modena, valorizzando le peculiarità locali. In tale ambito, rafforza la rete di



alleanze con i diversi settori della società coinvolti e/o potenzialmente coinvolgibili nella prevenzione e promozione della salute;

- attua iniziative di comunicazione e sensibilizzazione sui temi della prevenzione, della promozione della salute e del Piano per la salute. In particolare, il Sistema Comunicazione e Marketing Sociale cura l'implementazione e l'aggiornamento periodico del sito del PPS e dell'area "Prevenzione e Promozione della Salute".

## Laboratorio Cittadino Competente



Ha lo scopo di: "promuovere l'alfabetizzazione sanitaria (*Health Literacy*) e l'*empowerment* del cittadino (acquisizione di competenza e consapevolezza). Coinvolge direttamente i cittadini (singoli, rappresentanti di associazioni di volontariato, gruppi di pazienti) nella costruzione responsabile e partecipata di strategie per la salute. Il "Laboratorio per il Cittadino Competente" attiva strategie di coinvolgimento diretto sia dei cittadini sia degli operatori sanitari per la costruzione di un linguaggio comune.

### "Agire con per mettere in grado di"

Che cosa si fa per mettere in grado il cittadino di partecipare consapevolmente alle scelte di salute? È la domanda che impone di innescare il processo di *empowerment* del cittadino. *Empowerment*, che per Paulo Freire, "non è caratterizzato dalla capacità di ottenere potere per dominare gli altri, ma piuttosto dal potere di agire con gli altri per un cambiamento effettivo". Perché ciò sia possibile è importante che la comunicazione recuperi la sua piena dimensione di ponte, nel caso della promozione della salute, gettato fra due rive diverse: il cittadino e l'azienda sanitaria. La tutela della salute è l'interesse comune. L'attenzione al linguaggio (meglio ai linguaggi) è dovuta alla necessità di pensarlo come strumento che contribuisce alla riduzione delle disuguaglianze. Appropriarsi del significato delle parole, in questo caso della salute, significa avere più parole per tutelare, curare sia il proprio stato di salute che quello della collettività. Il cittadino competente, in questa accezione, è colui che viene messo in grado di far uso delle informazioni che vanno dalle indicazioni più semplici, alle informazioni più complesse che gli possono servire per prendere decisioni che riguardano sia la sua salute che quella della comunità.

È la struttura collocata in staff alla Direzione del Dipartimento di Sanità Pubblica in cui operano professionisti appartenenti al Servizio Veterinario e al Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione e ha come missione la formazione, informazione e divulgazione di conoscenze inerenti i temi della Sicurezza Alimentare e del Rapporto uomo-animale e ambiente, in risposta alle odierne esigenze sia della popolazione sia degli operatori di settore.

Assolve i compiti di informazione, educazione e comunicazione per la salute di competenza del Dipartimento di Sanità Pubblica. La mission dello Sportello è:

- accogliere ed informare sulle attività del Dipartimento
- comunicare il rischio negli ambienti di vita e di lavoro,
- formare ed informare sui temi della prevenzione.

## Terzo Settore

Nelle attività di informazione, comunicazione ed educazione alla salute il Sistema Comunicazione e Marketing Sociale collabora con i diversi soggetti del settore pubblico e del mondo del volontariato (associazioni - sociali, di patologia, a tutela dell'ambiente, consumeristiche -, organizzazioni no profit, fondazioni).

In tal modo contribuisce a rafforzare i rapporti che l'Azienda USL intrattiene con il Terzo Settore, fungendo da supporto e raccordo.

Il Sistema Comunicazione garantisce:

- garantisce il costante rapporto con le rappresentanze dei cittadini all'interno dell'Azienda, I Comitati Consultivi Misti;
- il potenziamento della collaborazione nella progettazione e nell'implementazione di attività congiunte volte a favorire lo stato di salute della comunità;
- la valorizzazione delle iniziative attraverso gli strumenti di informazione aziendali;
- la mappatura di quanti operano nel campo sociale e sanitario e collaborano con l'Azienda USL.

Obiettivo è favorire e tutelare il benessere della popolazione coinvolgendo tutti gli attori della salute, come previsto anche dal Piano per la salute provinciale.

La cooperazione con il mondo del volontariato, in particolare, comprende la realizzazione partecipata di progetti di educazione alla salute e di promozione di stili di vita salutari, la definizione degli obiettivi di salute sul territorio nonché dei programmi e delle azioni d'intervento.





**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA**  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena

sistema comunicazione e marketing sociale

**Azienda USL di Modena**

Via San Giovanni del Cantone 23

41100 Modena

telefono 059.435677 · fax 059.435327

scm@ausl.mo.it

[www.usl.mo.it/comunicazione](http://www.usl.mo.it/comunicazione)

[www.usl.mo.it/pps](http://www.usl.mo.it/pps)