



Carlo Poma

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ASST Mantova

**Deliberazione n. 1065**

**VERBALE DI DELIBERAZIONE**  
**del DIRETTORE GENERALE F.F.**

L'anno **DUEMILAVENTI (2020)** il giorno **VENTI** del mese di **AGOSTO** alle ore **14:00** presso la sede legale il Direttore Generale f.f. dr. Giuseppe Ferrari ha adottato la seguente deliberazione:

**OGGETTO: DELIBERA PIANO DI COMUNICAZIONE 2020**



## IL DIRETTORE GENERALE F. F.

CONSIDERATA l'assenza temporanea del Direttore Generale e del Direttore Sanitario;

PRESO ATTO della delega conferita dal Direttore Generale al Direttore Amministrativo con delibera n. 212 del 21/02/2019, in virtù dell'art. 3 del D.lgs n. 502/92 e sue successive integrazioni, nonché della delega conferita con nota prot.35896 del 24/07/2019 al Direttore del Presidio di Mantova, Dr.ssa Consuelo Basili di sostituzione del Direttore Sanitario;

DATO ATTO che l'esercizio delle superiori funzioni di Direttore Generale assorbe il parere obbligatorio sugli atti;

PREMESSO che con Legge 7/6/2000 n.150 è stata adottata la disciplina delle attività di informazione e di comunicazione nell'ambito delle Pubbliche Amministrazioni;

ATTESO che nella citata normativa (art.2) sono individuate le forme, gli strumenti e i prodotti delle attività di informazione e comunicazione istituzionale;

DATO ATTO che l'efficacia delle iniziative di informazione interna o esterna nonché di comunicazione istituzionale dipende anche dalla capacità dell'Ente o Azienda di programmare e coordinare i prodotti e gli eventi sulla base di una pianificazione complessiva che garantisca continuità e diffusione all'attività in questione;

VISTO il Piano di comunicazione predisposto sulla base del fabbisogno di comunicazione interna ed esterna dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Mantova;

PRESO ATTO che il budget assegnato all'area Ufficio Stampa, Comunicazione e Urp a complessivi € 57.969, di cui € 27.273 sul conto economico 80402510 (*Stampe-pubblicazioni ed inserzioni*), € 22.446 sul conto economico 80402555 (*Servizi diversi*); 3.257,15 € sul conto patrimoniale 51101533; 1.992,85 sul contro patrimoniale 51101089;

VISTA la possibilità di garantire la copertura finanziaria dei costi delle iniziative in tutto o in parte attraverso sponsorizzazioni o altre entrate;



VISTE:

- l'attestazione di regolarità e di legittimità del presente provvedimento espressa dal Dirigente Area Ufficio Stampa, Comunicazione e URP, nella veste anche di Responsabile del Procedimento;
- l'attestazione del Direttore della Struttura Complessa Risorse Economico Finanziarie di regolarità contabile e di imputazione a Bilancio dei costi derivanti dal presente provvedimento;

ACQUISITI i pareri favorevoli dei Direttori Sanitario f.f. e Socio Sanitario;

DELIBERA

1. di approvare il Piano di Comunicazione che, per quanto attiene alle ipotesi di costo fino ad ora definite, prevede una spesa complessiva pari a **€ 57.969** (Iva inclusa), suddivisa nelle seguenti voci:

- *Notiziario Gazzetta online* **€ 16.928**

*Fornitore: Manzoni*

- *Magazine Mantova Salute* : **€ 6.686 (stampa)**

*Fornitore: Alba Srl*

- *Rassegna stampa digitale*: **€ 3.659**

*Fornitore: Telpress*

- *Mediazione culturale e interpretariato telefonico*: **€ 22.446**

*Fornitore: cooperativa San Giorgio per mediazione culturale; Eurostreet per interpretariato telefonico*

- *Wallart*: **€ 5.250 (di cui 1.992,85 coperti da sponsor, derivanti dal conto 51101089)**

*Fornitore: Marco Cerioli*



- Docufilm Covid € 3.000

Fornitore: Mario d'Anna

2. di dare atto che i suddetti costi verranno imputati ai seguenti conti: 80402510 (*Stampe-pubblicazioni ed inserzioni*), 51101089 (*Fondo accantonamento da sponsor Comunicazione Aziendale*), 80402555 (*Servizi diversi*), 51101533 del Bilancio 2020;
3. di dare atto che l'eventuale assunzione di nuove spese dei progetti non previsti nel Piano di comunicazione o il cui costo non è ancora stato definito verrà assoggettata a preventiva verifica della disponibilità economica di Bilancio;
4. di dare diffusione al presente provvedimento, attraverso la pubblicazione sul portale intranet aziendale;
5. di pubblicare il presente provvedimento all'Albo on line sul sito istituzionale aziendale, ai sensi dell'art. 32 della legge n. 69/2009 e dell'art. 17 della L.R. 33/2009, così come modificato dalla L.R.n.23/2015, nel rispetto del Regolamento UE 2016/679.

IL DIRETTORE GENERALE F.F.  
Dr. GIUSEPPE FERRARI

IL DIRETTORE SANITARIO F.F.  
Dr.ssa Consuelo Basili

IL DIRETTORE SOCIO SANITARIO  
Dr. Renzo Boscaini



Carlo Poma

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ASST Mantova

Allegato alla deliberazione n. *1065* del *20/08/2020*  
Proposta n.1

Oggetto: DELIBERA PIANO DI COMUNICAZIONE 2020

### PARERE IN ORDINE ALLA REGOLARITA' TECNICA

Si attesta la regolarità e legittimità del presente provvedimento per quanto di competenza.

Dirigente

Area Ufficio Stampa, Comunicazione e URP

*Federico J...*

Il Responsabile del Procedimento

*Federico J...*



## PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

Si attesta la regolarità contabile e l'imputazione a bilancio degli oneri rivenienti dal presente provvedimento:

conto economico 80402510 del Bilancio 2020

conto economico 80402555 del Bilancio 2020

conto patrimoniale 51101089 del Bilancio 2020

conto patrimoniale 51101533 del Bilancio 2020

Il direttore  
Struttura Risorse Economico Finanziarie



Si dichiara che la presente deliberazione:

- viene pubblicata all'albo pretorio on line dal 21/08/2020  
e vi rimarrà per quindici giorni consecutivi;
- è immediatamente esecutiva ai sensi della L.R. n. 33/2009, così come modificata dalla L.R. n. 23/2015.

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO  
Dott. Giuseppe Ferrari

# PIANO DI COMUNICAZIONE 2020





# Sommario



1. Una comunicazione che fa memoria .....	2
1. STRUMENTI DI COMUNICAZIONE ATTIVI .....	3
2. PROGETTI REALIZZATI NEL 2019 .....	4
2.1 L'ATTIVITÀ 2019 IN NUMERI .....	9
3. L'ATTIVITÀ IN EMERGENZA COVID (REPORT 23 febbraio-17 giugno 2020) .....	10
3.1. L'ATTIVITÀ IN EMERGENZA COVID – (Programmazione da giugno 2020) .....	15
4. PROGRAMMAZIONE 2020 .....	16
4.1 New media .....	16
4.2 Ufficio Stampa .....	19
4.3 Relazioni con il pubblico .....	21
4.4 Comunicazione operatore-paziente e umanizzazione delle cure .....	23
4.5 Altri progetti .....	26
4.6 Campagne di sensibilizzazione-comunicazione .....	27
4.7 Iniziative di comunicazione extra piano .....	29
4.8 Previsione spesa 2020 .....	30

*In copertina lo staff Area Ufficio stampa, Comunicazione e Urp e una delle iniziative realizzate: Wallart, street art lungo il muro che costeggia il parcheggio dell'ospedale di Mantova.*

# 1. Una comunicazione che fa memoria

Fra i compiti della comunicazione c'è quello di fare memoria: incorniciare il presente e il passato per restituirli al futuro. Mai come in questo drammatico 2020 una missione che viene a galla in tutta la sua portata. La comunicazione mette nero su bianco la storia fatta dai professionisti di ASST alle prese con la pandemia da Coronavirus.

L'esplosione del Covid ha catapultato anche questa funzione in una dimensione di emergenza, sospendendo tra l'altro la realizzazione di alcuni progetti già in calendario. Compreso il Piano di comunicazione che, vista la contingenza, avrà quindi un carattere di straordinarietà. Sarà cioè un documento aperto, una sorta di work in progress che ricalca la linea di un evento epocale ancora in corso e i cui sviluppi futuri non sono prevedibili.

Molte delle iniziative già pianificate e altrettante messe in campo nell'ambito dell'epidemia sono rendicontate nelle pagine che seguono. L'emergenza Coronavirus è stata e continua a essere una formidabile occasione per qualificare l'ASST di Mantova come fonte ufficiale e autorevole di informazioni, nell'ambito di una condizione di crisi dominata spesso da notizie non verificate e non attendibili, diffuse dalle testate giornalistiche e dai social.

L'area Ufficio Stampa Comunicazione e Urp ha fatto ricorso a molteplici canali, raggiungendo un pubblico sempre più attento e numeroso. Si è inoltre riscontrato un rinnovato legame con la comunità mantovana, un senso di profonda fiducia nell'azienda e nei suoi professionisti, manifestato attraverso cospicue donazioni e reazioni positive registrate sui media.

Nei primi mesi dell'anno il ruolo dell'informazione e della comunicazione istituzionali è stato valorizzato e amplificato anche grazie alla sua rappresentazione nell'Unità di crisi, istituita per fare fronte all'imperversare del Covid. Un crogiuolo di professionalità che ha restituito all'azienda e alla popolazione la forza dello spirito di gruppo.

Qual è, in definitiva, il ruolo di un giornalista o di un comunicatore in un'azienda socio sanitaria territoriale? Si può fare tanto e farlo bene. Ma perché si sappia dentro e fuori dal contesto in cui facciamo, qualcuno lo deve dire. Lo deve dire nei tempi e nei modi corretti, toccando il tasto giusto. Non è qualcosa che si può improvvisare, ma un vero e proprio mestiere. A ciascuno il suo.

**Elena Miglioli**

**Dirigente Area Ufficio Stampa, Comunicazione e Urp**

# 1. STRUMENTI DI COMUNICAZIONE ATTIVI

TIPOLOGIA STRUMENTO	DESCRIZIONE	DATI
Sito internet aziendale	<b>www.asst-mantova.it</b> Il sito descrive l'ASST di Mantova e le sue articolazioni, nonché le prestazioni offerte. Riporta news, eventi, video, progetti aziendali e area trasparenza.	Numero visualizzazioni di pagina nel 2019: 3.013.148.
Portale intranet	<b>intra.poma.net</b> Rete intranet riservata al personale. Riporta modulistica, procedure, modalità di valutazione, eventi formativi e altre informazioni destinate ai dipendenti.	Revisione complessiva del portale.
Social network	<b>Pagina facebook aziendale e pagina facebook dedicata al progetto CHEF in ospedale; pagina Instagram (di nuova attivazione); account Vimeo.</b>	Pagina Facebook aziendale: 13.888 followers (+10.809 rispetto al 2019) Pagina Chef: 304 followers (+12 rispetto al 2019) [Dati aggiornati al 17 giugno 2020]
Riviste, pubblicazioni, periodici	<b>Mantova Salute versione online</b> Periodico di informazione on line aggiornato con cadenza mensile. <b>Mantova Salute versione cartacea</b> Annualmente viene pubblicato un numero cartaceo del periodico, diffuso negli ospedali, poliambulatori e consultori dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale, negli ambulatori dei medici di medicina generale e pediatri di libera scelta. <b>Mantova Salute newsletter</b> Newsletter abbinata a ogni numero del periodico online, spedita a professionisti ASST, medici di medicina generale, associazioni di volontariato e cittadini che si iscrivono. <b>AgendASST</b> Newsletter mensile inviata ai professionisti dell'ASST.	Periodicità magazine: mensile la versione on line, annuale la versione cartacea. Copie versione cartacea: 10.000. Foliazione: 32 pagine. La newsletter Mantova Salute versione online è inviata a 4.580 contatti.
Desk informativi e punti di ascolto dedicati (oltre all'URP)	<b>Portineria</b> Nella hall degli ospedali di Mantova, Asola, Bozzolo, Pieve di Coriano, Opg Castiglione. <b>Spazio di accoglienza sociale</b> Desk informativi all'ospedale di Mantova (hall, ingresso blocco C, ingresso Malattie Infettive) per accoglienza, orientamento e accompagnamento degli utenti. Servizio gestito dall'associazione di volontariato.	24h/24h  Spazio Accoglienza è una associazione di volontariato di secondo livello costituita da 12 associazioni di volontariato. Attiva dalle 8.30-12; lunedì-sabato.
Rassegna stampa	Pubblicazione della rassegna stampa su portale intranet e invio via mail a figure apicali:	Monitoraggio quotidiano media locali e nazionali realizzato da agenzia esterna.
Centro stampa	Il centro stampa aziendale stampa materiale tipografico di varie tipologie	

<b>aziendale</b>	(modulistica, buste, cartelle, cartoline, locandine, poster, brochure).	
<b>Line Survey</b>	Strumento per la realizzazione di sondaggi interni ed esterni all'azienda.	Attivazione indagini interne ed esterne su tematiche specifiche (7 nel 2019).
<b>Mediazione culturale e interpretariato telefonico</b>	Servizio di mediazione culturale (mediazione tramite intervento diretto operatore) e interpretariato telefonico da telefoni aziendali.	L'interpretariato telefonico è disponibile 24h/24h, in oltre 100 lingue e 40 dialetti. La mediazione culturale è disponibile anche in urgenza, seppur non garantita per lingue particolari senza un preavviso di 48 ore.

## 2. PROGETTI REALIZZATI NEL 2019<sup>1</sup>

Titolo dell'iniziativa	N. scheda progetto (da Piano 2017)	Risultati raggiunti
<b>Revisione portale intranet</b>	1	Rifacimento portale intranet istituzionale tramite gara Arca. Il nuovo sito è stato messo online in data 17 giugno 2020. Dopo la condivisione con la Direzione Strategica (6 dicembre 2019) il portale sarebbe stato pronto per il go-live, ma è si è resa necessaria la risoluzione di diversi problemi tecnici.
<b>Sviluppo sito internet</b>	2	Il nuovo sito internet (gara Arca) è stato messo online il 15 aprile. Sono state sviluppate e perfezionate diverse aree, in particolare sono state create: una sezione dedicata ai liberi professionisti e una sezione dedicata all'attività di ricerca; è stata inoltre perfezionata l'area Ufficio Stampa e Comunicazione.
<b>Consulterio giovani</b>	3	Partecipazione a un gruppo di lavoro ASST-ATS per la progettazione di uno strumento digitale dedicato al Consulterio giovani, partendo dal blog di ASL Mantova. Soluzioni in fase di valutazione.

<sup>1</sup> Il periodo comprende anche il primo quadrimestre 2020, in quanto il Piano di comunicazione copre un anno di attività.

<b>Periodico Mantova Salute</b>	<b>4</b>	<p><i>Mantova Salute versione online</i> Tre numeri del periodico di informazione online (aprile, agosto e dicembre 2019).</p> <p><i>Mantova Salute versione cartacea</i> Un numero del periodico di informazione cartaceo (10.000 copie, numero chiuso in redazione a dicembre 2019; stampato e messo online all'inizio di gennaio 2019).</p> <p><i>Mantova Salute newsletter</i> Tre numeri della newsletter abbinata al periodico online (aprile e agosto 2019, gennaio 2020).</p>
<b>AgendASST</b>	<b>5</b>	Newsletter mensile inviata ai professionisti dell'ASST.
<b>Rassegna stampa digitale</b>	<b>6</b>	Pubblicazione quotidiana sul portale intranet della rassegna stampa locale e nazionale; invio della rassegna per mail alle figure apicali dell'azienda. Procedura aggregata con ASST Cremona e ATS della Val Padana per affidamento quinquennale servizio.
<b>Analisi rassegna stampa 2018</b>	<b>7</b>	Analisi rassegna stampa primo semestre 2018, inviata alla Direzione Strategica per valutazione in data 7 giugno 2019.
<b>Customer care: indagini qualitative</b>	<b>8</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ricerca sulla conoscenza delle mutilazioni genitali da parte dei professionisti del percorso nascita, con interviste a un imam e a mediatori culturali attraverso la realizzazione di una tesi presentata da una studentessa di Ostetricia: <i>Pratiche tradizionali nel percorso nascita: il fenomeno delle Mutilazioni Genitali Femminili</i> (novembre 2019).</li> <li>Indagine sulla qualità percepita dei pazienti del percorso cronicità, area demenze con elaborazione report settembre 2019.</li> </ul>
<b>Progetto Babele: mediazione culturale</b>	<b>9</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PROGETTO REMS: Rivisto e deliberato il progetto che prevede la partecipazione di mediatori culturali alle riunioni di equipe per apportare gli specifici delle culture di origine dei soggetti ricoverati</li> <li>PROGETTO INTEGRA</li> </ul> <p>Intervento mediatori culturali su bambini con disturbo del linguaggio o del neuro sviluppo figli di migranti, in collaborazione con ATS della Val Padana, 27 mediazioni linguistico culturali tra febbraio e settembre 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione traduzione lingua dei segni con contributo regionale ex DGR 324/2018</li> <li>Rinnovo della gara triennale di interpretariato telefonico</li> <li>TRADUZIONE brochure <i>Paziente in isolamento: precauzioni per familiari e caregivers</i>. Traduzione in inglese, francese, arabo, cinese, panjabi.</li> </ul>
<b>Volontariato</b>	<b>10</b>	<p>PERCORSO FORMAZIONE VOLONTARI</p> <p>Partecipazione di professionisti in qualità di docenti ai corsi organizzati da AVO, IOM, AVULSS, ABEO, Maria Bianchi e altre associazioni.</p> <p>Formazione volontari a supporto del Pronto soccorso di Mantova e della SPDC</p>

<b>La relazione di cui avere cura. La relazione che cura</b>	<b>11</b>	Progetto di miglioramento della comunicazione e delle relazioni all'interno delle équipe e tra operatore e paziente. Facendo seguito a un primo percorso formativo realizzato nel 2017 e al successivo gruppo di lavoro costituito nel 2018, proposta di un nuovo percorso formativo a 8 strutture aziendali prescelte, nel corso di una giornata formativa che si è tenuta il 2 ottobre (sala riunioni direzione generale). Raccolta adesioni strutture entro fine novembre 2019. Perfezionamento richiesta all'area Formazione e sopralluoghi con Teatro Magro per valutazione location (dicembre 2019-gennaio 2020). Incontro gruppo di lavoro per presentare lo stato dell'arte del progetto e condividere l'avvio del percorso 13 gennaio.
<b>Concorso comunicatori dell'anno</b>	<b>12</b>	Il concorso promosso all'interno dell'azienda con l'obiettivo di sensibilizzare i professionisti dell'ASST sul tema della comunicazione e premiare le strutture che si sono particolarmente distinte per la loro attenzione a questo ambito. I criteri di premiazione sono stati pubblicati sul portale intranet e il concorso è stato promosso tramite la newsletter interna AgendASST. Il premio è stato scelto dalle strutture vincitrici tra tre iniziative proposte: pacchetto incontro pubblico per la popolazione su una tematica da concordare, con taglio divulgativo e ricorso ai new media; percorso formativo rivolto ai professionisti in tema di comunicazione; intervento decorativo all'interno del reparto. La consegna del premio è avvenuta tramite una cerimonia pubblica dedicata.
<b>Area donna Chirurgia Senologica</b>	<b>13</b>	Intervento realizzato a gennaio 2019, tramite pannelli decorativi riguardanti le figure femminili. Il progetto è stato presentato, contestualmente all'area donna, in una conferenza stampa (gennaio 2020).
<b>Incontro pubblico Ginecologia</b>	<b>14</b>	Organizzazione e promozione (grafica e stampa materiale) incontro aperto alla popolazione sul tema dell'incontinenza (27 giugno 2019, sala degli Stemmi, Mantova).
<b>Wallart</b>	<b>15</b>	Proseguimento del progetto di street art che ha preso il via nel 2012, decorazione di una terza porzione del muro prospiciente il parcheggio dell'ospedale di Mantova. Il progetto (tratto di muro di 175mq) è stato realizzato da un artista in collaborazione con il Liceo Artistico Giulio Romano. L'iniziativa ha lo scopo di abbattere, tramite il linguaggio espressivo, i 'muri' tra i luoghi di cura e la comunità. Opera presentata in conferenza stampa il 18 novembre. Richiesta fondi al Comune di Mantova per realizzazione ultimo tratto del muro.
<b>Chef in ospedale</b>	<b>16</b>	Mostra realizzata in collaborazione con il Liceo Artistico Giulio Romano inaugurata il 28 marzo nella hall dell'ospedale e aperta fino al 2 giugno 2019. Decorazione della mensa ospedaliera con i pannelli della mostra conclusa a dicembre 2019. Realizzazione brochure per pazienti Consultori <i>Nutrizione in gravidanza</i> (stampata a marzo e ristampa a novembre).
<b>H-Open day e Open week Bollini rosa</b>	<b>17</b>	Incontri informativi e visite gratuite dedicati alla popolazione femminile. Open week e open day 12-18 aprile ginecologia, 10 maggio reumatologia, 10 ottobre salute mentale e 18 ottobre menopausa.
<b>WHP</b>	<b>18</b>	Camminata della salute 28 maggio 2019 (Zona Belfiore, Mantova); Torneo di tennis (4 e 5 maggio 2019, Canottieri Mincio, Mantova); Torneo di calcetto a cinque (28 settembre 2019, San Pio X);

		Convegno (20 settembre 2019). Collaborazione con Struttura Medicina del lavoro per organizzazione eventi, promozione e grafica materiali.
<b>Paziente cronico</b>	<b>19</b>	Campagna di comunicazione multicanale per promuovere la presa in carico del paziente cronico. Realizzazione di: magliette per gli operatori; poster; volantini; totem; spot proiettato sui canali aziendali e alla multisala Cinecity (novembre 2019); articoli sui periodici aziendali e comunicati stampa.
<b>Lavori blocco C</b>	<b>20</b>	Conferenza stampa (11 dicembre 2019) e relativa campagna stampa con pubblicazione di articoli anche sui periodici aziendali.
<b>Vaccinazioni</b>	<b>21</b>	Campagna di sensibilizzazione sulle vaccinazioni in età pediatrica e in età fertile-gravidanza. Realizzazione di brochure digitali e cartacee. Realizzazione video promozione vaccinazione antinfluenzale (novembre 2019, extrapiano).
<b>Orientamento universitario</b>	<b>22</b>	Campagna di comunicazione multicanale (maggio 2019) per promuovere l'open day dei corsi di studio delle professioni sanitarie: promozione tramite social media, radio e quotidiano locali, grafica materiale promozionale).
<b>Sicurezza aziendale</b>	<b>23</b>	Realizzazione di un video sulla sicurezza aziendale e creazione di una sezione dedicata sul portale intranet con materiale informativo specifico.
<b>Mantua Salus</b>	<b>EXTRA PIANO</b>	Da settembre 2019 realizzazione inserto mensile ASST ( <i>Mantua Salus</i> , 5 numeri) all'interno del periodico <i>Mantova che spettacolo!</i> , distribuito gratuitamente in 10mila copie. L'inserto è realizzato in toto dal punto di vista giornalistico e grafico dall' Area Ufficio Stampa, Comunicazione e Urp. Parallelamente, supporto agli operatori dell'editore del periodico (Montagne e paesi) per la realizzazione di video interviste a professionisti dell'ASST di Mantova (21 interviste da settembre a dicembre).
<b>Video vaccinazione influenzale e attività fisica Cps</b>	<b>EXTRA PIANO</b>	Realizzazione video promozione vaccinazione antinfluenzale (novembre 2019) e video attività motoria in Psichiatria al Cps di Mantova (settembre 2019).
<b>Indagine fabbisogno di comunicazione aziendale</b>	<b>EXTRA PIANO</b>	Questionario via mail inviato a tutti i direttori delle strutture sanitarie e amministrative per censire il fabbisogno aziendale di comunicazione (febbraio 2019).
<b>Inaugurazione anno accademico corsi di laurea professioni sanitarie</b>	<b>EXTRA PIANO</b>	Organizzazione, in collaborazione con il Centro Universitario Aziendale, e copertura stampa giornata inaugurale anno accademico corsi di studio professioni sanitarie in collaborazione con colleghi formazione universitaria (Teatro Scientifico Bibiena, 4 dicembre 2018).
<b>Book crossing</b>	<b>EXTRA PIANO</b>	Realizzazione di due punti di book crossing nella palazzina di Via Trento (con realizzazione poster e adesivo da parete) e nel reparto di Ortopedia (con realizzazione poster).
<b>Campagna di comunicazione centralino aziendale-Numero unico</b>	<b>EXTRA PIANO</b>	Realizzazione campagna stampa e social e biglietti da visita
<b>Brochure, locandine e altri supporti grafici per eventi e campagne di comunicazione</b>	<b>EXTRA PIANO</b>	Realizzazione delle seguenti brochure: <i>La lucciola – informazioni per genitori e bimbi</i> ; <i>Metodi contraccettivi: l'informazione è consapevole</i> ; <i>Nutrizione in gravidanza</i> ; <i>Come il cibo aiuta ad affrontare la chemioterapia</i> ; <i>Incontri per adolescenti – consultorio di Goito</i> ; <i>Chirurgia Pieve</i> ;



		<i>paziente in isolamento: precauzioni per familiari e caregiver; Preparazione all'intervento chirurgico; Diagnosi prenatale: cosa c'è da sapere. Realizzazione poster, volantini, locandine e altri supporti grafici per eventi e campagne di comunicazione.</i>
<b>Analisi encomi 2019</b>	<b>EXTRA PIANO</b>	Analisi encomi pervenuti all'Urp per valorizzare e stimolare positivamente l'attività dei professionisti.



## 2.1 L'ATTIVITÀ 2019 IN NUMERI



137	comunicati e note stampa
158	news pubblicate sul sito internet istituzionale
16	conferenze stampa
10.000	copie magazine <i>Mantova Salute</i> versione cartacea
3	numeri magazine <i>Mantova Salute</i> online e relativa newsletter
12	numeri newsletter interna AgendASST
3.013.148	visualizzazioni di pagina sito web
463	post pagina facebook
4044	followers pagina facebook ASST
8	eventi (ambito convegnistico-formativo, artistico-culturale, ludico)
9	campagne di comunicazione/sensibilizzazione
3.705	questionari customer satisfaction
2	indagini specifiche di customer care
86	reclami trattati
440	quasi reclami
104	encomi trattati
369	interventi di mediazione culturale
146	Interventi di interpretariato lingua dei segni
301	chiamate interpretariato telefonico
40	associazioni di volontariato coordinate

### 3. L'ATTIVITÀ IN EMERGENZA COVID (REPORT 23 febbraio-17 giugno 2020)

- **UFFICIO STAMPA**

Tra il **23 febbraio e il 17 giugno** l'Ufficio stampa ha elaborato **85 comunicati stampa**, inviati a **70 contatti giornalistici locali e nazionali** (numero incrementato da contatti giornalistici nazionali in caso di notizie di tale portata), dando vita ad articoli quotidiani sui mass media, con una significativa presenza anche sulle testate giornalistiche nazionali. Ha inoltre organizzato quotidianamente interviste e approfondimenti sulle varie tematiche legate all'emergenza, mettendo in contatto i giornalisti con i professionisti dell'ASST e offrendo così un'ampia visibilità a questi ultimi. Da segnalare il coordinamento costante con l'ufficio stampa dell'assessorato regionale al Welfare.

- **RASSEGNA STAMPA QUOTIDIANA**

Nel periodo preso in considerazione sono stati registrati dal servizio di rassegna stampa quotidiana aziendale (inviata via mail alle figure apicali e pubblicata sul portale intranet) un totale di **2.065 tra articoli e servizi giornalistici**. Sono esclusi dal conteggio i servizi comparsi su testate giornalistiche (fra le quali le radio), nonché agenzie di stampa non censite dall'agenzia che cura la rassegna stampa.

- **2.065 articoli rassegnati dal 23 febbraio al 17 giugno 2020**

- **N° articoli testate locali: 1.519**

Gazzetta di Mantova

Voce di Mantova

Altramantova.it

Comune.mantova.gov.it (news dal Comune)

Cittadella

Mantovauno.it

- **N° articoli testate nazionali: 116**

Fatto quotidiano

Sole 24 ore

Repubblica

Ansa.it

Huffingtonpost

Avvenire

Corriere della Sera

Libero

Il Giornale

Il Messaggero

Il Foglio

Il Manifesto

- **N° articoli comparsi su testate delle provincie limitrofe: 430**

Bresciaoggi

Gazzetta di Modena, Parma, Reggio

Giornale di Brescia

Piccolo giornale di Cremona

Provincia Quotidiano di Cremona

Resto del Carlino Modena

Tempo Modena

- **N° totale servizi televisivi: 314**

Telemantova: **164**

Canali nazionali (Rai, La7, Canale5, Rete4, SkyTg24, Italia7Gold, TgCom24): **100**

Canali locali (escluso Telemantova): **50**

- **MAGAZINE MANTOVA SALUTE ONLINE**

Nel mese di aprile è stato realizzato un numero monografico del periodico di informazione di ASST *Mantova Salute* online: tema Covid. Da aprile il periodico è passato da una cadenza quadrimestrale a una cadenza mensile ed è stata completamente rinnovata la sua veste grafica, con l'acquisto di un nuovo template. Il magazine è collegato a una newsletter inviata a oltre 5mila contatti.

- **MANTOVA SALUTE INSERTO MENSILE CARTACEO**

Nei mesi di marzo e aprile sono stati realizzati due numeri monografici sul Covid dell'inserto *Mantova Salute* cartaceo; all'interno del periodico *Mantova che spettacolo*, distribuito in 20mila copie nelle strutture aziendali, negli ambulatori dei medici di medicina generale e pediatri di libera scelta, nelle farmacie.

- **SOCIAL MEDIA**

La pagina Facebook aziendale ha registrato una crescita notevole durante l'emergenza. Il 9 marzo è stato inoltre aperto un profilo Instagram, in questa fase interamente dedicato al Coronavirus, per raggiungere un'altra fetta consistente di pubblico.

## **Facebook**

417 inerenti il Coronavirus (compresi iniziative, concerti...)

9118 nuovi mi piace alla pagina

10.370 nuovi follower della pagina

464 messaggi per posta privata a cui abbiamo risposto – 363 nuovi contatti nei messaggi (+1152%)

## Instagram

Apertura il 9 marzo

42 post

1686 follower

più di 200 storie

più di 150 messaggi privati ricevuti

- **NOTIZIARIO GAZZETTA DI MANTOVA ONLINE**

Il 27 marzo, per rispondere in modo ancora più efficace alle esigenze informative, è stata adottato un ulteriore strumento di comunicazione, che permette di dare maggiore risonanza alle notizie diffuse da ASST Mantova. Si tratta di un notiziario ospitato nella homepage del quotidiano *La Gazzetta di Mantova* online e alimentato quotidianamente dalle news pubblicate sul sito internet di ASST. Il servizio sarà attivo fino al 31 dicembre 2020.

- **VIDEO-DOCUMENTARI**

Con il coordinamento e la collaborazione dell'Area, sono stati realizzati due video per documentare, attraverso la voce dei professionisti di ASST, l'emergenza. Per il lancio promozionale dei due video - riprese e montaggio donati da Siglacom Srl - sono stati prodotti i relativi teaser. Sono state inoltre montati video relativi ai singoli professionisti intervenuti. Tutto il materiale è stato pubblicato sul sito internet e sulla pagina Facebook istituzionale, inviato alle testate giornalistiche e riportato sui siti di aziende e istituzioni mantovane.

- **REPORTAGE FOTOGRAFICO**

Contestualmente al video, è stato realizzato un reportage fotografico per raccontare l'emergenza, con immagini scattate ai professionisti e ai principali reparti coinvolti. Le foto sono state utilizzate principalmente per allestire la pagina Instagram

e serviranno per documentare questo momento di grande cambiamento organizzativo. Si sta inoltre ipotizzando di allestire una mostra in ospedale, al termine dell'emergenza.

- **BROCHURE ISOLAMENTO DOMICILIARE**

È stata realizzata in **1.500 copie cartacee** da distribuire ai pazienti la brochure dal titolo **Codi19: misure di prevenzione per isolamento domiciliare**. La brochure è stata inoltre pubblicata in formato digitale sul sito e sulla pagina facebook istituzionali dell'azienda:

- **TOTEM VARCHI E CARTELLONISTICA COVID**

Realizzazione 10 totem per i varchi e di cartellonistica con informazioni sulle misure anticovid (e indicazioni logistiche triage Pronto Soccorso Mantova) con immagine coordinata.

- **URP**

**URP TELEFONICO** Gli operatori Urp hanno messo a disposizione due numeri di telefono dedicati (ad Asola e Mantova) alle informazioni ai pazienti su sospensione attività sanitaria, conferma e disdetta appuntamenti in essere, coordinandosi con il Gass. L'attività si è svolta dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13 e dalle 13.30 alle 17.

**QUASI RECLAMI** L'Urp ha trattato cinque quasi reclami relativi a situazioni nelle strutture aziendali dove non sono state rispettate le misure di prevenzione (esempio: assenza di uso dispositivi di protezione individuali, code, mancato rispetto delle distanze di sicurezza).

- **RASSEGNA CONCERTI AFFACCIATI ALLA FINESTRA** Collaborazione all'organizzazione e diffusione tramite i canali di comunicazione aziendale della rassegna di concerti **AFFACCIATI ALLA FINESTRA**, promossa dalla struttura di Oncologia. Gli eventi, che si sono svolti all'ospedale di Mantova, sono stati trasmessi in diretta facebook dalla pagina di ASST.

### 3.1.L'ATTIVITÀ IN EMERGENZA COVID – (Programmazione da giugno 2020)

- **DOCU-FILM** Realizzazione di un docu-film in collaborazione con *Mantova Film commission* e altri partner istituzionali per raccontare l'esperienza Covid. ASST contribuirà con fondi per 3.000 euro. Il progetto prevede una richiesta di finanziamento a Fondazione Comunità Mantovana. Il film sarà proiettato al cinema, nell'ambito di un evento istituzionale. Riprese previste fra il 24 agosto e l'11 settembre 2020 all'ospedale di Mantova con la partecipazione del personale dell'azienda e di alcune figure istituzionali esterne.
- **VIDEO AFFACCIATI ALLA FINESTRA** Realizzazione di un video per raccontare la rassegna di concerti *Affacciati alla finestra*. Il video sarà donato dal regista Mario d'Anna.
- **ORIENTAMENTO CITTADINI** 1) Realizzazione di una mappa aggiornata da destinare alla portineria e alle associazioni di volontariato dei punti di accoglienza utenti. Tempistiche: entro luglio 2020. 2) Valutazione ipotesi sostituzione totem ingressi ospedali Mantova con strumenti digitali facilmente aggiornabili. I punti di installazione dei totem potrebbero essere: hall, nuovo Cup e ingresso di viale Albertoni. Tempistiche: entro dicembre 2020.

## 4. PROGRAMMAZIONE 2020

### 4.1 New media

#### Progetto 1

Titolo iniziativa	Descrizione iniziativa e obiettivi	Target	Strutture coinvolte	Tempistiche	Costi
<b>Revisione portale intranet</b>	Sviluppo del portale intranet aziendale per migliorare la comunicazione interna, facilitando l'accesso dei professionisti alle informazioni e alla modulistica. Creazione di un'unica interfaccia per i vari software presenti in azienda. Sono previsti recall via mail per implementare la rubrica con invito ai professionisti a completarne i campi richiesti.	Professionisti Asst	Area Ufficio Stampa Comunicazione e URP, SIA, fornitore (R.T.I.)	Go-live 17 giugno 2020  Ottobre: recall via mail ai professionisti per implementare la rubrica.  Dicembre dismissione vecchio portale intranet.	€ 18.127 all'anno per sei anni (2019-2025) relativi alla progettazione di sito internet e portale intranet, spese imputate al SIA



## Progetto 2

Titolo iniziativa	Descrizione iniziativa e obiettivi	Target	Strutture coinvolte	Tempistiche	Costi
<b>ASST social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attivazione pagina Instagram per offrire un canale interattivo aggiuntivo ai cittadini e migliorare ulteriormente la visibilità dell'ASST. La pagina si concentrerà sulle campagne di sensibilizzazione e informative su specifiche tematiche di salute e avrà un'immagine coordinata. Saranno inoltre aggiornate le linee guida social.</li> <li>Survey sull'uso dei social da parte dei dipendenti di ASST.</li> </ul>	<p>Fascia più giovane della popolazione per la pagina intagram</p> <p>Tutti i professionisti ASST per la survey sui social</p>	<p>Area Ufficio Stampa Comunicazione e URP</p>	<p>9 marzo 2020 attivazione pagina instagram</p> <p>29 giugno 2020 attivazione survey per i professionisti via mail</p>	<p>Costo zero</p>

## Progetto 3

Titolo iniziativa	Descrizione iniziativa e obiettivi	Target	Strutture coinvolte	Tempistiche	Costi
<b>Notiziario Gazzetta di Mantova online</b>	<p>Realizzazione di un notiziario di ASST sul quotidiano versione online della <i>Gazzetta di Mantova</i>. Il notiziario sarà alimentato dalle news pubblicate sul sito istituzionale di ASST.</p>	<p>Cittadini</p>	<p>Area Ufficio Stampa, Comunicazione e URP</p> <p><i>Gazzetta di Mantova</i></p> <p>Manzoni pubblicità.</p>	<p>Anno 2020</p> <p>Da marzo a dicembre 2020</p>	<p>€ 16.927,50</p>

## Progetto 4

Titolo iniziativa	Descrizione iniziativa e obiettivi	Target	Strutture coinvolte	Tempistiche	Costi
<b>Consultorio giovani online</b>	Partecipazione a un gruppo di lavoro ASST-ATS per la progettazione di uno strumento digitale dedicato al Consultorio giovani, partendo dal blog di ASL Mantova, che sarà dismesso. Sarà creata una sezione statica dedicata sul sito internet di ASST.	Fascia più giovane della popolazione	Area Ufficio Stampa Comunicazione, SIA, Consultori familiari, Dipartimento Materno-Infantile, ATS.	Anno 2020  Dismissione del blog di ATS 12 maggio 2020 Creazione sezione sito internet dedicata entro dicembre 2020	Costo zero

## Progetto 5

Titolo iniziativa	Descrizione iniziativa e obiettivi	Target	Strutture coinvolte	Tempistiche	Costi
<b>Revisione sito internet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aggiornamento contatti strutture</li> <li>• Revisione modalità di organizzazione dei contenuti (scelta modalità più responsive)</li> <li>• Valorizzazione percorsi di cura con pagine dedicate e grafica coordinata</li> <li>• Implementazione fotografie sito internet</li> </ul>	Cittadini	Area Ufficio Stampa Comunicazione	Entro dicembre 2020 progettazione e impostazione contenuti; entro la prima metà del 2021 completamento del progetto.	Costo zero

## 4.2 Ufficio Stampa

### Progetto 6

Titolo iniziativa	Descrizione iniziativa e obiettivi	Target	Strutture coinvolte	Tempistiche	Costi
<b>Periodico Mantova Salute</b>	Il magazine <i>Mantova Salute</i> online passerà da una periodicità quadrimestrale a una periodicità mensile, contestualmente alla newsletter ad esso collegata. Verrà inoltre rivisitato grazie all'acquisto di un nuovo template, più accattivante e moderno. Saranno inoltre prodotti numeri mensili cartacei dell'inserto ASST all'interno del periodico gratuito <i>Mantova che spettacolo!</i> (già sperimentato da settembre 2019) e una monografia annuale di <i>Mantova Salute</i> in versione cartacea. Ipotesi adozione strumento professionale per la realizzazione della newsletter.	Cittadini e altri stakeholder  Professionisti Asst	Comunicazione (ufficio stampa), professionisti per le varie tematiche affrontate, cittadini per contributi esterni.	Previsti 12 numeri online e altrettanti numeri della newsletter.  Un numero annuale in versione cartacea previsto per dicembre 2020 (monografia Covid) e 12 inserti all'interno del mensile <i>Mantova che spettacolo!</i>	Costo numero unico cartaceo 6.686 euro Iva inclusa

### Progetto 7

Titolo iniziativa	Descrizione iniziativa e obiettivi	Target	Strutture coinvolte	Tempistiche	Costi
<b>Newsletter AgendASST</b>	Realizzazione newsletter interna destinata ai professionisti dell'azienda per migliorare la comunicazione	Professionisti Asst	Area Ufficio Stampa Comunicazione e URP	Cadenza mensile	Costo zero

	interna. Sezioni: news, eventi, notizie dall'amministrazione. La newsletter avrà periodicità mensile.				
--	---	--	--	--	--

## Progetto 8

<b>Titolo iniziativa</b>	<b>Descrizione iniziativa e obiettivi</b>	<b>Target</b>	<b>Strutture coinvolte</b>	<b>Tempistiche</b>	<b>Costi</b>
<b>Rassegna stampa digitale</b>	Nuovo servizio di rassegna stampa pubblicata quotidianamente sul portale intranet al fine di monitorare l'immagine dell'Asst sulla stampa locale e nazionale. La rassegna viene inoltre inviata per mail alle figure apicali dell'azienda. Partecipazione alla gara aggregata con ASST Cremona e Crema e Ats della Val Padana per nuovo contratto con migliorie dal punto di vista del servizio offerto. Censiti anche tv, radio e siti di web news.	Professionisti Asst	Area Ufficio Stampa Comunicazione e URP  ASST Cremona e Crema, Ats della Val Padana, fornitore esterno.	A partire da gennaio 2020	€ 3.659

## 4.3 Relazioni con il pubblico

### Progetto 9

Titolo iniziativa	Descrizione iniziativa e obiettivi	Target	Strutture coinvolte	Tempistiche	Costi
<b>Carta dei servizi</b>	Realizzazione carta dei servizi per illustrare l'offerta socio-sanitaria di ASST di Mantova. Versione digitale scaricabile dal sito ed eventuale stampa di un certo numero di copie. Lo strumento verrà diffuso a medici di medicina generale, pediatri di libera scelta, associazioni di volontariato, istituzioni.	Cittadini, istituzioni, associazioni di volontariato, medici di medicina generale, pediatri di libera scelta, istituzioni	Area Ufficio Stampa Comunicazione e URP Dipartimento materno infantile	Entro dicembre 2020	Da valutare eventuale versione cartacea

### Progetto 10

Titolo iniziativa	Descrizione iniziativa e obiettivi	Target	Strutture coinvolte	Tempistiche	Costi
<b>Sistema di ascolto del cittadino</b>	Revisione procedura reclami su richiesta della nuova Direzione Strategica.	Pazienti	Area Ufficio Stampa Comunicazione e URP	Revisione procedura prima metà 2020	Costo zero

## Progetto 11

Titolo iniziativa	Descrizione iniziativa e obiettivi	Target	Strutture coinvolte	Tempistiche	Costi
<b>Progetto Babelè: mediazione culturale</b>	Rinnovo gara biennale per mediazione culturale  Promozione dell'utilizzo dell'interpretariato telefonico	Cittadini stranieri  Professionisti ASST	Area Ufficio Stampa Comunicazione e URP  Strutture aziendali  Mediatori Cooperativa San Giorgio  Eurostreet	Anno 2020	Servizio interpretariato telefonico: € 5.446 (Iva inclusa)  Mediazioni di persona o eventuali traduzioni di testi, totale stimato € 17.000

## Progetto 12

Titolo iniziativa	Descrizione iniziativa e obiettivi	Target	Strutture coinvolte	Tempistiche	Costi
<b>Volontariato</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinamento associazioni per finanziamenti fondazioni</li> <li>• Rinnovo di tutti i Piani di Lavoro sulla scorta delle nuove convenzioni Mediante singoli incontri tra</li> </ul>	Associazioni in rete per progetti concordati con ASST  Volontari  Cittadini in attesa al	CSV Lombardia Sud Direzione Strategica  Area Ufficio Stampa Comunicazione e URP (Urp)	Anno 2020	Costo zero

	associazioni e strutture interessate <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza di volontari a supporto del Pronto soccorso di Mantova e della SPDC (avviata e poi sospesa per emergenza Covid, si ipotizza una ripresa in autunno 2020, m compatibilmente con la situazione epidemica)</li> </ul>	Pronto Soccorso Pazienti SPDC	Associazioni di volontariato convenzionate  Direzione Strategica  Pronto Soccorso Mantova  SPDC Mantova		
--	---	----------------------------------	---	--	--

## 4.4 Comunicazione operatore-paziente e umanizzazione delle cure

### Progetto 13

Titolo iniziativa	Descrizione iniziativa e obiettivi	Target	Strutture coinvolte	Tempistiche	Costi
<b>La relazione di cui avere cura. La relazione che cura</b>	Progetto di miglioramento della comunicazione e delle relazioni all'interno delle équipes e tra operatore e paziente. Facendo seguito a un primo percorso formativo realizzato nel 2017 e al successivo gruppo di lavoro costituito nel 2018, realizzazione di un progetto per la formazione dei	Professionisti ASST	Area Ufficio Stampa Comunicazione e URP; Qualità, Accreditamento e Risk Management; Valorizzazione, Sviluppo e Formazione del personale; Psicologia Clinica	Ipotesi partenza negli ultimi mesi del 2020, compatibilmente con l'emergenza Covid	A carico dell'area Valorizzazione, Sviluppo e Formazione del personale

	<p>professionisti di strutture selezionate sulla base del fabbisogno aziendale. Il progetto coinvolge 30 professionisti e 6 strutture in un percorso inedito e innovativo con il ricorso alle tecniche teatrali e all'osservazione partecipante, metodo di ricerca etnografica. Il percorso si muoverà negli ambiti della comunicazione organizzativa e delle medical humanities. Il progetto, già programmato per marzo 2020, è stato sospeso per l'emergenza Covid. La sua realizzazione – anche in forma ridotta – è legata all'evoluzione della situazione emergenziale.</p>		<p>Destinatari i professionisti di: Medicina Mantova, Medicina Pieve, Chirurgia Vascolare, Nefrologia, Ostetricia, Chirurgia Toracica.</p> <p>Consulenti esterni: Teatro Magro; Mauro Ferrari (sociologo)</p>		
--	--	--	---	--	--

## Progetto 14

Titolo iniziativa	Descrizione iniziativa e obiettivi	Target	Strutture coinvolte	Tempistiche	Costi
<p><b>Concorso comunicatori dell'anno</b></p>	<p>Il concorso ha l'obiettivo di sensibilizzare i professionisti dell'ASST sul tema della comunicazione e intende premiare le strutture che si sono distinte per la loro attenzione a questo ambito.</p> <p>I criteri di premiazione sono stati pubblicati sul portale intranet e il concorso promosso tramite la newsletter interna AgendASST. Il premio sarà scelto dalla struttura vincitrice tra tre iniziative proposte</p>	<p>Professionisti Asst</p>	<p>Area Ufficio Stampa, Comunicazione e Urp</p>	<p>Premiazione entro 2020</p> <p>Realizzazione iniziative previste dal premio entro il 2021</p>	<p>Da valutare</p>



	dall' Area Ufficio Stampa, Comunicazione e Urp: incontro pubblico per la popolazione su una tematica da concordare, con taglio divulgativo e ricorso ai new media; percorso formativo rivolto ai professionisti in tema di comunicazione; intervento decorativo del reparto.				
--	--	--	--	--	--

## Progetto 15

Titolo iniziativa	Descrizione iniziativa e obiettivi	Target	Strutture coinvolte	Tempistiche	Costi
<b>Wallart</b>	Completamento del progetto di street art che ha preso il via nel 2012 e che prevede la decorazione dell'ultima porzione del muro prospiciente il parcheggio dell'ospedale di Mantova. Il progetto è realizzato dall'artista Marco Cerioli in collaborazione con il Liceo Artistico Giulio Romano. L'iniziativa ha lo scopo di abbattere, tramite il linguaggio espressivo, i 'muri' tra i luoghi di cura e la comunità. Sarà in parte sostenuto dal Comune di Mantova, che verserà un contributo.	Cittadini e professionisti	Area Ufficio Stampa, Comunicazione e Urp – Struttura Tecnico-Patrimoniale.  Liceo Artistico Giulio Romano e street artist Marco Cerioli  Comune di Mantova	Settembre-ottobre 2020, compatibilmente con l'andamento dell'epidemia	€ 5.250 di cui 3.000 euro finanziati dal Comune di Mantova

## 4.5 Altri progetti

### Progetto 16

Titolo iniziativa	Descrizione iniziativa e obiettivi	Target	Strutture coinvolte	Tempistiche	Costi
<b>Donne manager: una marcia in più</b>	Iniziativa di valorizzazione della donna nel contesto lavorativo in occasione dell'8 marzo. Realizzazione di un poster fotografico cartaceo (da affiggere nei luoghi di maggior affluenza) e tramite una campagna social. Immagini e parole.	Cittadini Professionisti ASST	Area Ufficio Stampa Comunicazione e URP e direttrici di struttura sanitaria e amministrativa	Febbraio-marzo 2020	Costo zero

### Progetto 17

Titolo iniziativa	Descrizione iniziativa e obiettivi	Target	Strutture coinvolte	Tempistiche	Costi
<b>H-Open day e Open week Bollini rosa</b>	Incontri pubblici, spazi informativi e visite gratuite dedicate alla popolazione femminile, aderendo alle iniziative promosse da ONDA-Osservatorio Nazionale Salute della Donna. Realizzazione di poster promozionali digitali, comunicato stampa, news sul sito	Popolazione femminile	Area Ufficio Stampa Comunicazione e URP Strutture coinvolte nelle iniziative a Mantova, Asola, Pieve di Coriano  Qualità	Open week 13-18 luglio	Costo zero

	istituzionale e sulla pagina facebook e diffusione dell'iniziativa ai medici di medicina generale, pediatri di libera scelta, volontari. Settimana dedicata sui social network.		Accreditamento e Appropriatazza		
--	---	--	---------------------------------	--	--

## 4.6 Campagne di sensibilizzazione-comunicazione

### Progetto 18

Titolo iniziativa	Descrizione iniziativa e obiettivi	Target	Strutture coinvolte	Tempistiche	Costi
<b>Anno infermiere e ostetriche</b>	Campagne social per valorizzare le due professioni tramite ritratti fotografici.	Cittadini Professionisti ASST	Area Ufficio Stampa, Comunicazione e Urp Strutture coinvolte nel percorso	Entro novembre 2020	Costo zero

### Progetto 19

Titolo iniziativa	Descrizione iniziativa e obiettivi	Target	Strutture coinvolte	Tempistiche	Costi
<b>Lavori blocco C</b>	Campagna informativa da accompagnare ai lavori di ristrutturazione del blocco C.	Utenti ospedale di Mantova	Area Ufficio Stampa Comunicazione e URP	Anno 2020	Da definire

	Campagna stampa e totem nei punti di accesso al Blocco.		Struttura Tecnico Patrimoniale		
--	---	--	--------------------------------	--	--

## Progetto 20

Titolo iniziativa	Descrizione iniziativa e obiettivi	Target	Strutture coinvolte	Tempistiche	Costi
<b>Vaccinazioni</b>	Campagna di sensibilizzazione sulle vaccinazioni. Realizzazione di brochure digitali (per donne gravide, in età fertile e papilloma).	Popolazione femminile	Area Ufficio Stampa Comunicazione e URP  Servizio vaccinazioni	Pubblicazione brochure online giugno 2020  Campagna di sensibilizzazione entro ottobre 2020	Da valutare

## Progetto 21

Titolo iniziativa	Descrizione iniziativa e obiettivi	Target	Strutture coinvolte	Tempistiche	Costi
<b>Orientamento universitario</b>	Campagna di comunicazione digitale per promuovere i corsi di studio delle professioni sanitarie. Pagina dedicata sul sito. Comunicato stampa.	Studenti degli ultimi anni degli istituti superiori	Area Ufficio Stampa Comunicazione e URP  CUA	Entro settembre 2020	Costo zero

## 4.7 Iniziative di comunicazione extra piano

Il presente Piano di Comunicazione ha un intento di programmazione, ma non può rappresentare una risposta esaustiva al fabbisogno di comunicazione aziendale, che in tante occasioni ha carattere di estemporaneità ed emergenza, come è stato in occasione della pandemia. L'Area Ufficio Stampa, Comunicazione e Urp potrà quindi farsi carico di ulteriori iniziative di comunicazione non previste, compatibilmente con la disponibilità di risorse economiche e umane, sulla base di priorità o particolari esigenze individuate in corso d'anno e condivise con la Direzione Strategica. Tali iniziative si aggiungono ai progetti elencati in questo documento e all'attività ordinaria svolta dai professionisti dell'area nei vari settori di competenza.

## 4.8 Previsione spesa 2020

INIZIATIVA	COSTI in € A CARICO DELL'AREA (iva inclusa)
1.Revisione portale intranet	Spese imputate al SIA
2.ASST social	Costo zero
3.Noriziario <i>Gazzetta di Mantova</i> online	16.928
4.Consultorio giovani online	Costo zero
5.Revisione sito internet	Costo zero
6. <i>Mantova Salute</i>	6.686
7.Newsletter AgendAsst	Costo zero
8.Rassegna stampa digitale	3.659
9.Carta dei servizi	Da valutare
10.Sistema di ascolto del cittadino	Costo zero
11.Progetto Babele	22.446
12.Volontariato	Costo zero
13. <i>La relazione di cui avere cura. La relazione che cura</i>	Da valutare
14.Concorso <i>Comunicatori dell'anno</i>	Da valutare
15.Wallart	5.250 (di cui 1.992,85 da sponsor)
16. <i>Donne manager: una marcia in più</i>	Costo zero
17.H-Open day e Open week Bollini rosa	Costo zero
18.Anno infermiere e ostetriche	Costo zero
19.Lavori blocco C	Da valutare
20.Vaccinazioni	Da valutare.
21.Orientamento universitario	Costo zero
*Docu-film Covid	3.000
<b>TOTALE</b>	<b>57.969</b>