



OSPEDALE POLICLINICO SAN MARTINO

Sistema Sanitario Regione Liguria
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

S.S.D. FORMAZIONE E COMUNICAZIONE

ER/rm

DELIBERAZIONE N. **874** DEL **29 APR. 2021**

OGGETTO: Approvazione del Piano di Comunicazione per il biennio 2021-2022 dell'IRCCS Ospedale Policlinico San Martino.

L'anno duemilaventuno, addì **29** del mese di **APR.** presso la sede Amministrativa dell'IRCCS Ospedale Policlinico San Martino, sito in Genova, Largo Rosanna Benzi, 10 presenti il Direttore Scientifico, il Direttore Amministrativo e il Direttore Sanitario

IL DIRETTORE GENERALE

Premesso che con l'entrata in vigore della legge del 7 giugno 2000 n.150 recante "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni", e con l'emanazione del successivo Regolamento di attuazione del 21 settembre 2001 n. 422, le pubbliche amministrazioni dispongono di un nuovo indispensabile strumento per sviluppare le loro relazioni con i cittadini, potenziare e armonizzare i flussi di informazioni al loro interno e concorrere ad affermare il diritto dei cittadini ad un'efficace comunicazione;

rilevato che il Policlinico, consapevole del ruolo strategico assunto dal processo di comunicazione, all'art. 51 del proprio Regolamento di organizzazione e funzionamento si è posto, tra l'altro, come obiettivo la diffusione delle informazioni relative ai servizi resi ed ai processi organizzativi attraverso azioni di comunicazione che garantiscano la trasparenza e la massima condivisione delle informazioni orientando la programmazione e le strategie organizzative e gestionali alla valorizzazione della centralità del cittadino utente, delle istituzioni e degli operatori;

rilevato altresì che ai fini di dare esecuzione alla normativa sopra richiamata il Policlinico con deliberazioni n. 440 dell'11.04.2014 ha approvato il proprio Piano della Comunicazione 2014, con delibera n. 1240 del 20.10.2015 ha approvato il proprio Piano della Comunicazione 2015, con delibera n. 229 del 21.03.2016 ha approvato il proprio Piano della Comunicazione 2016 e con delibera n. 1751 del 12.12.2018 ha approvato il proprio Piano della Comunicazione 2019/2020 ed in attuazione di quanto previsto nei Piani stessi ha sviluppato la comunicazione integrata, interna ed esterna;

atteso che attraverso il Piano di Comunicazione si vuole rendere effettivo uno dei principi base della Direttiva in materia di comunicazione indirizzata dal Ministro della Funzione Pubblica alle amministrazioni il 7 febbraio 2002, ovvero quello di attribuire alla comunicazione una funzione integrativa dell'agire amministrativo;

rilevato che il Piano in oggetto è redatto dalla S.S.D. Formazione e Comunicazione e, con specifico riferimento alla comunicazione scientifica e raccolta fondi, dal Grant and Technology Transfer Office, avvalendosi della consulenza professionale di "Antonella Moretti Management Consulting", come da deliberazione n 827/2020;

preso atto che la SSD Formazione e Comunicazione ha inoltrato il Piano in discorso, ai fini delle opportune valutazioni, ai rappresentanti delle Associazioni di tutela e volontariato presenti nel Policlinico oltre che al Comitato Misto Consultivo e che, esaminato il documento, in data 6 aprile 2021, gli stessi hanno espresso parere favorevole;

tenuto conto che, parimenti, il Collegio di Direzione del Policlinico, nella seduta del 14 aprile 2021, ed il Consiglio di Indirizzo e Verifica, nella seduta del 20 aprile 2021 hanno espresso parere favorevole all'adozione del Piano in discorso;

ritenuto pertanto di procedere all'approvazione del Piano di Comunicazione del Policlinico per il biennio 2021-22 quale risulta dall'allegato A), parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

su conforme proposta della Responsabile della S.S.D. Formazione e Comunicazione;

preso atto del parere favorevole espresso, per quanto di competenza, dal Direttore Scientifico, dal Direttore Amministrativo e dal Direttore Sanitario

DELIBERA

per le motivazioni e con le modalità in premessa riportate:

di approvare il Piano di Comunicazione per il biennio 2021-2022 dell'IRCCS Ospedale Policlinico San Martino, quale risulta dall'allegato A), parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

di dare atto che gli adempimenti connessi all'organizzazione delle iniziative derivanti dal Piano in argomento saranno oggetto di successivi provvedimenti autorizzativi con i relativi oneri di spesa, ove presenti;

di comunicare il presente provvedimento a tutte le Strutture del Policlinico tramite pubblicazione sul sito intranet e, per gli utenti esterni, sul sito internet dell'Ente.

La Responsabile proponente
S.S.D. Formazione e Comunicazione
(Dott.ssa Elisabetta Rovini)

Il Direttore Amministrativo
(Dott. Fabrizio Figallo)

Il Direttore Sanitario
(Dr. Giovanni Orengo)

Il Direttore Scientifico
(Prof. Antonio Uccelli)

Il Direttore Generale
(Dott. Salvatore Giuffrida)



OSPEDALE POLICLINICO SAN MARTINO
Sistema Sanitario Regione Liguria
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

Piano di Comunicazione Biennio 2021-2022

.....
Allegato alla deliberazione n. 874 del 23 APR. 2021
composto da n. 4 pagine numerate da 1 a 4

Premessa

L'IRCCS Ospedale Policlinico San Martino dal 2014 realizza e implementa un piano biennale di comunicazione a sostegno delle proprie attività istituzionali avviando recentemente il potenziamento delle attività di comunicazione scientifica e raccolta fondi in capo alla Direzione scientifica dell'Istituto .

Il contesto esterno di riferimento del quale si è tenuto conto per sviluppare il presente Piano non ha potuto prescindere da alcuni fattori rilevanti, quali la crescita del consenso degli italiani verso il sistema sanitario nazionale e la consapevolezza della sua importanza in momenti di crisi come quello attuale.

Altro fattore fondamentale di riflessione è stato l'eccezionale sostegno agli ospedali nel corso della prima ondata Covid e lo shock senza precedenti dell'economia italiana per la pandemia, che influenzerà la ripresa anche al termine dell'emergenza.

Infine, la progettualità del Piano ha opportunamente preso in considerazione la crescita esponenziale dell'utilizzo degli strumenti digitali e il permanere della ricerca scientifica al top delle preferenze donative degli italiani.

Obiettivi Strategici del Piano

- Rafforzare la conoscenza e il posizionamento del Policlinico, sia presso i pubblici interni (dipendenti) che esterni, a livello nazionale e regionale, come realtà fondata su tre pilastri: Istituto di ricerca in ambito oncologico e delle neuroscienze, centro di eccellenza per la pratica clinica e polo di formazione universitaria in ambito scientifico.
- Incrementare le entrate da raccolta fondi (fundraising) del Policlinico attraverso la costruzione di un portfolio equilibrato e indirizzato ai principali portatori di interesse (*stakeholder*) di riferimento.

Aree progettuali di Comunicazione

- comunicare e valorizzare le attività e i risultati in ambito scientifico del Policlinico
- promuovere la diffusione e la divulgazione della cultura scientifica presso la collettività
- promuovere l'educazione scientifica di base e incentivare percorsi di studio e di carriera nell'ambito della ricerca scientifica

Aree progettuali di raccolta fondi

Da attivare in modo progressivo:

- creare un programma di acquisizione e fidelizzazione indirizzato agli individui, con un focus sui seguenti target: pazienti, loro famigliari e cittadini liguri
- sviluppare progressivamente tutti i canali di raccolta digitali con un insieme di azioni che hanno lo scopo di incrementare i contatti con persone potenzialmente interessate a sostenere il Policlinico (*lead generation*), invio di mail specificatamente ideate per coinvolgere donatori e nuovi potenziali sostenitori (*direct emailing*), attività di raccolta fondi on line attraverso specifiche piattaforme che coinvolgono gruppi di persone a sostegno di specifici progetti o iniziative ed eventi virtuali

(crowdfunding), piattaforme on line che facilitano le donazioni attraverso l'acquisto di prodotti (e-commerce).

- identificare i target aziendali in linea con mission e obiettivi del Policlinico e sviluppare proposte di ingaggio ad hoc, personalizzate per ciascuno di questi
- potenziare investimenti e azioni di promozione per il cinque per mille
- Incentivare le donazioni in memoria e sviluppare una campagna di promozione dei lasciti testamentari
- identificare e realizzare eventi di comunicazione e raccolta fondi in concomitanza delle giornate nazionali di riferimento

Target

I target primari che si vogliono raggiungere, considerati rilevanti sia per gli obiettivi di raccolta fondi che di comunicazione sono:

Target interni

- Dipendenti

Target esterni

- **Mondo scientifico:** università, altri IRCSS, centri di ricerca italiani ed esteri
- **Pazienti, familiari e Associazioni di Tutela e Volontariato** (collaborazione con URP ove necessario)
- **Collettività** in generale, con un **focus sulle nuove generazioni**
- **Media:** regionali e nazionali
- **Sostenitori:** individui, Aziende, Fondazioni
- **Istituzioni** regionali e nazionali
-

Programma di attività

Per il raggiungimento degli obiettivi strategici si intende realizzare una programmazione riguardante campagne di informazione e sensibilizzazione ed eventi di raccolta fondi con un focus specifico sul potenziamento dei canali digitali. In particolare:

➤ Attività di comunicazione e informazione:

Programma di iniziative on line e in presenza in concomitanza con i principali eventi di sensibilizzazioni e informazione nazionali e internazionali dedicati al tema salute e ricerca, come ad esempio le Giornate nazionali e mondiali della salute e il Festival della Scienza.

A tale programmazione si unisce la declinazione di un piano editoriale di divulgazione dei principali risultati di ricerca da diffondere attraverso i canali digitali e in sinergia con l'attività di Ufficio Stampa del Policlinico. Focus specifico viene dedicato alla campagna di promozione e sensibilizzazione dedicata al 5xmille per la ricerca sanitaria.

➤ Eventi e campagne di raccolta fondi on line e in presenza

Iniziative in occasione di festività, commemorazioni o campagne nazionali e internazionali dedicate a temi di particolare rilevanza per la ricerca scientifica e le attività di eccellenza clinica del Policlinico. Agli eventi si affianca un piano specifico di raccolta fondi dedicato al coinvolgimento di aziende sostenitrici in linea con la mission del Policlinico.

L'organizzazione di iniziative porrà l'accento sull'eccellente patrimonio artistico e storico dell'Ospedale contribuendo alla sua costante e progressiva valorizzazione.

Particolare attenzione è riservata al personale dipendente del Policlinico, per il quale sono previste da alcuni anni iniziative quali la Cerimonia dedicata al personale annualmente posto in quiescenza, particolarmente gradita anche dai familiari dei dipendenti, con attestazione a riconoscimento dell'attività svolta da parte della Direzione Strategica e consegna di gadget a ricordo della lunga attività resa.

Ogni anno viene inoltre realizzato un Calendario dedicato all'Ospedale, distribuito nei reparti con lo scopo di contribuire a rafforzare il senso di appartenenza dell'Istituzione e recentemente distribuito anche alle istituzioni esterne ed ai donatori dell'Ospedale contribuendo alla fidelizzazione dell'immagine dell'ospedale.

Infine, nel periodo di riferimento si prevede di portare a termine il progetto di revisione della intranet aziendale, perché possa contribuire alla migliore circolazione delle informazioni all'interno dell'Ospedale. Analoga iniziativa di revisione è prevista per il sito web del Policlinico, costantemente aggiornato.

Attività trasversali

Risultano necessarie al raggiungimento degli obiettivi strategici anche le seguenti attività trasversali:

Ufficio Stampa Scientifico:

A sostegno delle campagne di comunicazione è prevista un'attività specifica di Ufficio Stampa focalizzato sull'area scientifica per valorizzare la produzione scientifica del Policlinico e i risultati ottenuti. L'attività prevede la messa a punto e realizzazione di cartelle stampa (*press kit*) incentrate sui programmi e progetti di ricerca scientifica condotti dal Policlinico, un piano d'azione (*action plan*) per identificare i momenti clou in cui comunicare le notizie a carattere scientifico più rilevanti e la realizzazione di un piano di accreditamento presso i media nazionali (TV, radio e stampa, web) di riferimento per la divulgazione scientifica.

Piano ad hoc sui canali digitali

È previsto il potenziamento degli strumenti digitali, sia per le attività di comunicazione che per le attività di raccolta fondi, in particolare per poter raggiungere il maggior numero di target, migliorare la profilazione dei donatori, differenziare le azioni di raccolta fondi, creare una comunità di persone interessate alle attività del Policlinico.

Indagine sul posizionamento del Policlinico presso i cittadini liguri

L'indagine ha l'obiettivo di indagare la conoscenza della missione del policlinico e del suo ruolo a livello nazionale come centro di eccellenza in ambito scientifico. I principali dati che emergeranno dall'indagine verranno utilizzati per indirizzare i messaggi chiave da utilizzare nelle attività di comunicazione e ufficio stampa.