



AZIENDA SPECIALE COMUNALE PER I SERVIZI ALLA PERSONA
Sede Legale: Via Brescia, 207 – 26100 Cremona

Deliberazione n. 23



31/03/2023 - 12.49
A.S.C. Cremona Solidale
CREMONA
AFFARI GENERALI

Protocollo N°: 00001502/00 rif: CBA|3302062
Data Movimento: 31/03/2023 - 12.49

VERBALE DELLA DELIBERAZIONE
adottata dal Consiglio di Amministrazione nella adunanza
del 28 marzo 2023

OGGETTO: Approvazione del Piano Comunicazione 2023.

L'anno duemilaventitré il giorno ventotto del mese di marzo alle ore diciassette e trenta, nella sala destinata alle Adunanze, convocato ai sensi del vigente Statuto, si è riunito il Consiglio di Amministrazione sotto la presidenza del Dott. Emilio Arcaini.

Sono presenti i Consiglieri Dott.ssa Luisa Guglielmi, Dott. Sergio Morandi e Dott. Andrea Barzanti. La Dott.ssa Marialuisa Rocca è collegata da remoto.

Partecipano i Revisori Dott.ssa Elisabetta Pasquali, Dott. Andrea Gamba e Dott. Giovanni Costa.

Partecipa il Direttore Sanitario Dott.ssa Simona Gentile.

Assiste, con funzioni di Segretario, il Direttore Generale Dott.ssa Alessandra Bruschi.

IL PRESIDENTE

dopo aver constatato che gli intervenuti costituiscono il numero legale, dichiara aperta la seduta.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

RICHIAMATO il D.Lgs. n. 165/2001 art. 7 comma 4 che prevede l'obbligo per le Amministrazioni Pubbliche di curare la formazione e l'aggiornamento del personale al fine di contribuire allo sviluppo della cultura di genere della Pubblica Amministrazione;

RICHIAMATO il Piano Programma 2023, adottato con delibera n. 66 del 29/11/2022, che nell'ambito della linea di attività strategica "*Gestione aziendale: efficienza, efficacia e sostenibilità*" individua il Piano Comunicazione quale strumento fondamentale per comunicare a livello istituzionale e per dare visibilità e diffusione dei servizi e della attività dell'Azienda;

DATO ATTO che l'approvazione del Piano Comunicazione 2023 costituisce uno degli obiettivi di risultato del Direttore Generale per l'anno 2023, approvati con Delibera n. 08 del 31/01/2023;

CONSIDERATO che la Comunicazione è una funzione aziendale nata recentemente, avviata in modo strutturato ed organico nell'anno 2022, con particolare attenzione alla comunicazione esterna che ha permesso di rappresentare Cremona Solidale sui quotidiani locali e sui canali social;

RITENUTO pertanto, per le motivazioni sopra espresse, di approvare il documento *Piano Comunicazione 2023* (ALL.1), parte integrante e sostanziale del presente atto, quale strumento strategico che definisce le linee di sviluppo, gli strumenti e le azioni della comunicazione interna ed esterna per l'anno 2023, al fine di perseguire i seguenti obiettivi:

- dialogare con i familiari degli ospiti, intercettando le loro necessità, i loro desideri e tutti gli eventuali problemi che sorgono di giorno in giorno;
- raccontare alla città ciò che succede all'interno della struttura di Cremona Solidale;
- creare una rete interna di comunicazione efficace ed efficiente, in grado di tenere tutti i dipendenti, collaboratori, volontari, staff, eccetera in contatto, diretto o indiretto (attraverso rappresentanti) in base alla necessità;
- rendere efficiente e fruibile il sito internet aziendale in collaborazione con i Servizi informatici trovare una soluzione per ridurre, ottimizzare e rendere logica la struttura;
- raccogliere opinioni di familiari e lavoratori riguardo la vita (rispettivamente in veste di ospite o professionale) a Cremona Solidale;
- offrire, a professionisti e/o a cittadini, momenti di divulgazione e formazione;
- saldare il filo che unisce Cremona Solidale alla vita della città di Cremona;
- implementare un sistema di raccolta fondi/donazioni autonomo;

Tutto ciò premesso, dopo attento esame e ad unanimità di voti legalmente espressi

DELIBERA

1. di approvare, per le motivazioni sopra espresse, il documento *Piano Comunicazione 2023* (ALL.1), parte integrante e sostanziale del presente atto, quale strumento strategico che definisce le linee di sviluppo, gli strumenti e le azioni della comunicazione interna ed esterna per l'anno 2023, al fine di perseguire i seguenti obiettivi:
 - dialogare con i familiari degli ospiti, intercettando le loro necessità, i loro desideri e tutti gli eventuali problemi che sorgono di giorno in giorno;
 - raccontare alla città ciò che succede all'interno della struttura di Cremona Solidale;
 - creare una rete interna di comunicazione efficace ed efficiente, in grado di tenere tutti i dipendenti, collaboratori, volontari, staff, eccetera in contatto, diretto o indiretto (attraverso rappresentanti) in base alla necessità;
 - rendere efficiente e fruibile il sito internet aziendale: in collaborazione con i Servizi informatici trovare una soluzione per ridurre, ottimizzare e rendere logica la struttura;

- raccogliere opinioni di familiari e lavoratori riguardo la vita (rispettivamente in veste di ospite o professionale) a Cremona Solidale;
 - offrire, a professionisti e/o a cittadini, momenti di divulgazione e formazione;
 - saldare il filo che unisce Cremona Solidale alla vita della città di Cremona;
 - implementare un sistema di raccolta fondi/donazioni autonomo;
2. di dare mandato al Direttore Generale di procedere nell'adozione degli adempimenti conseguenti e strumentali all'attuazione del *Piano Comunicazione 2023*, approvato con il presente atto;
 3. di trasmettere copia del presente atto al Comune di Cremona entro quindici giorni successivi alla data odierna;
 4. di pubblicare il presente atto, ai sensi e per gli effetti del D.Lgs n. 33/2013, sul sito istituzionale nella sezione "*Amministrazione Trasparente*".

Letto, confermato e sottoscritto.

IL PRESIDENTE
Dr. Emilio Arcaini

IL DIRETTORE GENERALE
Dr.ssa Alessandra Bruschi

Piano Comunicazione 2023

INTRODUZIONE

L'Azienda Speciale Comunale Cremona Solidale è attiva sul territorio cittadino da oltre un secolo. Dall'epoca dell'Ospizio Soldi a quella che oggi è Cremona Solidale molto è cambiato. Negli ultimi decenni in particolare si è creata la rete dei servizi a disposizione dei cittadini cremonesi: un'ampia varietà di proposte per gli utenti, prevalentemente rivolte agli anziani, che va ben oltre la classica RSA e lo stereotipo del "vecchio Sòcc", che tanti ancora associano a Cremona Solidale.

La Comunicazione è una funzione aziendale nata recentemente e trova una sua prima rappresentazione nell'organigramma aziendale approvato con delibera n. 13 il 29 marzo 2022. L'anno 2022 è stato segnato da un lavoro principalmente di comunicazione esterna che ha permesso di rappresentare Cremona Solidale sui quotidiani locali e sui canali social, raccontando la realtà dell'azienda. Questo processo senza dubbio è stato estremamente utile per inserire Cremona Solidale nelle dinamiche di narrazione cittadina e attirare l'attenzione su ciò che avviene dentro e intorno all'azienda.

Nel 2023 l'Azienda continuerà a dedicare tempo e risorse per migliorare il nostro modo di comunicare, sia dal punto di vista istituzionale che dal punto di vista dei servizi e dei cittadini – utilizzando al meglio i vari canali a disposizione (dal sito aziendale ai social media; dai rapporti con i mass-media locali alle azioni di comunicazione interna). Obiettivo operativo è quindi quello di presentare un Piano di Comunicazione contenente tutte le azioni di miglioramento previste per il 2023.

1. ANALISI DEL CONTESTO

L'istituzione della funzione Comunicazione & Formazione è stata l'occasione per la creazione dell'Ufficio Comunicazione di Cremona Solidale. Professionalità specifiche nei vari settori hanno permesso di analizzare approfonditamente il contesto dell'azienda e individuare aree di intervento e criticità, insieme a servizi da potenziare, adattare o consolidare.

L'azienda comunica attraverso tre canali principali: il sito web, la pagina Facebook e la stampa cittadina. Per quanto riguarda il sito web, insieme ai Servizi Informatici si è evidenziata la necessità di un'ottimizzazione e una revisione dell'architettura dello stesso. L'utilizzo della pagina Facebook invece è da mantenere con costanza e puntualità, in quanto punto di raccordo virtuale fra tutte le realtà che raccordano l'ASC Cremona Solidale: ospiti, operatori, dipendenti, volontari, familiari, istituzioni, cittadini.

La stampa cittadina si è dimostrata un mezzo molto efficace per far conoscere la realtà sia amministrativa sia quotidiana dell'azienda: pianificando le uscite, alternando momenti istituzionali a racconti di vita e collegandosi con tutte le testate locali si offre uno specchio di cosa si fa e come si vive nella *città solidale* Cremona Solidale.

Sulla base di quanto osservato nell'anno precedente, sono stati delineati gli obiettivi da perseguire e associati a loro gli strumenti e le metodologie per farlo.

2. OBIETTIVI ANNUALI SPECIFICI

L'Azienda ha individuato i seguenti obiettivi specifici per il 2023:

- dialogare con i familiari degli ospiti, intercettando le loro necessità, i loro desideri e tutti gli eventuali problemi che sorgono di giorno in giorno
- raccontare alla città ciò che succede all'interno della struttura di Cremona Solidale
- creare una rete interna di comunicazione efficace ed efficiente, in grado di tenere tutti i dipendenti, collaboratori, volontari, staff, eccetera in contatto, diretto o indiretto (attraverso rappresentanti) in base alla necessità
- rendere efficiente e fruibile il sito internet aziendale: in collaborazione con i Servizi informatici trovare una soluzione per ridurre, ottimizzare e rendere logica la struttura
- raccogliere opinioni di familiari e lavoratori riguardo la vita (rispettivamente in veste di ospite o professionale) a Cremona Solidale
- offrire, a professionisti e/o a cittadini, momenti di divulgazione e formazione
- saldare il filo che unisce Cremona Solidale alla vita della città di Cremona
- implementare un sistema di raccolta fondi/donazioni autonomo

3. AREE DI INTERVENTO

○ **Comunicazione interna**

- Con gli Ospiti/Utenti
- Con i Familiari
- Con tutti i componenti della realtà aziendale (professionisti, RLS, volontari, fornitori,...)
- Con le Organizzazioni Sindacali

○ **Comunicazione esterna**

- Comunicazione esterna verso i Cittadini – conoscenza e promozione dei servizi
- Verso le Istituzioni (Regione, ATS, Comune, altri Enti, ARSAC, UNEBA, ...)
- Verso le Associazioni (Terzo Settore e Volontariato)
- Verso i Media (TV, giornali,)
- Comunicazione esterna verso i Professionisti – Convegni/Congressi
- Comunicazione verso i Fornitori

4. STRUMENTI/ AZIONI

COMUNICAZIONE INTERNA

- **Rassegna stampa:** monitorare la presenza di Cremona Solidale sulla stampa locale, condividerle all'interno dell'organizzazione e conservare le uscite.
- **Pubblicizzare attività interne svolte, eventi animativi ed educativi:** assicurarsi che tutti siano informati e preparare materiale promozionale per eventi speciali (feste, visite istituzionali, occasioni particolari) in modo da dare rilievo.
- **Gestione reclami – URP:** la gestione dei reclami va organizzata e formalizzata con un iter programmato, ristrutturando e regolando l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
- **Carta dei Servizi:** nel processo di miglioramento e revisione delle Carte dei Servizi verranno ottimizzate le stesse, e usate come base per creare brochure e opuscoli informativi e/o promozionali.
- **Strumenti informali di aggiornamento parenti:** creare uno spazio di condivisione virtuale (ad esempio una chat di gruppo) in cui poter aggiornare i familiari su attività, menù settimanali o altri elementi simili.
- **Customer Satisfaction:** strumento fondamentale di misurazione della qualità percepita dai nostri ospiti/famigliari sono i questionari di Customer Satisfaction i cui risultati sono pubblicati ogni anno nel Documento Unico di Programmazione e nel Bilancio Sociale. Questi strumenti potrebbero essere utilizzati anche per effettuare sondaggi o valutare il livello di soddisfazione dei lavoratori. È in corso uno studio per implementare un nuovo metodo di raccolta e catalogazione dei dati a partire dall'anno 2024.
- **Benessere organizzativo e stress lavoro correlato:** un'altra indagine da svolgere all'interno della struttura rivolta ai lavoratori è relativa alla valutazione del benessere all'interno dell'azienda e i livelli di stress lavoro-correlato.
- **Immagine coordinata:** i sistemi di comunicazione interna ed esterna vanno standardizzati e uniformati, con l'adozione di modelli conformi all'identità aziendale. La revisione della carta intestata, del format utilizzati per l'adozione degli atti, l'adozione di strumenti quali i cordoni porta badge e le macchine personalizzate dell'ADI vanno in questa direzione.
- **Strumenti a supporto senso di appartenenza – momenti strutturati:** condivisione del lavoro collettivo attraverso la creazione di momenti di assemblea plenaria e di staff (ambito tecnico-amministrativo e/o sanitario) con frequenza stabilita.

COMUNICAZIONE ESTERNA

- **Sito Aziendale:** il sito sarà rivisitato e ristrutturato con l'obiettivo di avere un'interfaccia più pulita e comprensibile, con informazioni riassunte e una struttura ad albero definita. La reperibilità delle informazioni necessarie sarà migliorata.
- **Brochure e materiale informativo:** a partire dalle Carte dei Servizi verranno realizzate brochure e altro materiale informativo, sia per accogliere i nuovi ospiti all'ingresso sia per promuovere i servizi (ADI, Ambulatori privati, ecc) che ne hanno necessità.
- **Open Day:** durante l'anno andranno svolti e comunicati progetti creativi speciali per e con gli ospiti: è utile cogliere occasioni come ricorrenze o festività per sviluppare attività coordinate con enti cittadini. Un progetto specifico per la primavera è l'organizzazione di una giornata aperta con la collaborazione di istituti scolastici e realtà cittadine in cui accogliere Cremona all'interno dell'azienda.

La collaborazione con realtà educative della città di Cremona sarà un'importante risorsa: saranno messe in atto sinergie con gli istituti di educazione superiore atte a stimolare e intrattenere gli ospiti della nostra struttura, nonché favorire e potenziare l'interazione intergenerazionale.

- **Social – Facebook:** strumento fondamentale di comunicazione con l'esterno resterà il profilo Facebook dell'azienda, dove vengono postati aggiornamenti sulla vita quotidiana, iniziative e le attività nei diversi servizi aziendali.
- **Rapporti con Media – TV e Giornali – La Provincia, Mondo Padano, testate locali:** Sono stati definiti argomenti che durante l'anno verranno sviluppati periodicamente sul quotidiano La Provincia di Cremona: servizi, collaborazioni di volontari, convegni, eventi, inserimenti di staff ed eventuali novità. Sono in atto collaborazioni anche con altre testate, come Cremona Oggi, Mondo Padano, il Piccolo e la TV locale.
- **Convegni e Congressi in ambito professionale:** l'organizzazione di convegni e di momenti di formazione per professionisti del settore, così come la diffusione di notizie riguardo la ricerca che coinvolge l'azienda, sono momenti fondamentali per mostrare il lato accademico e di rilievo scientifico dell'azienda, che nel settore può diventare un punto di riferimento per l'area sud lombarda.
- **Campagna raccolta fondi:** per quanto riguarda il sistema di fundraising, verrà identificato un metodo per raccogliere donazioni e finanziare attività destinate agli ospiti e di sviluppo della struttura in modo che chi desidera donare una somma direttamente a Cremona Solidale abbia l'opportunità di farlo.