



ISTITUTO ZOOPROFILATTICO SPERIMENTALE  
DELL'UMBRIA E DELLE MARCHE "TOGO ROSATI"

## La Comunicazione in Sanità e gli Obiettivi di IZS Umbria e Marche

L'attività di comunicazione e informazione istituzionale ha un ruolo strategico in tema di salute in quanto è finalizzata a rafforzare una migliore conoscenza, una maggiore consapevolezza nella popolazione generale, e permette, più in particolare, di favorire l'adozione di stili di vita e comportamenti salutari garantiti dalla sicurezza alimentare. Inoltre la comunicazione è parte integrante dei processi decisionali della Direzione Aziendale; gli atti di governo aziendale, dopo essere adottati richiedono di essere resi noti e compresi dalla collettività dei cittadini stessi e dei portatori di interesse. Pertanto le attività di comunicazione interna ed esterna dell'Istituto Zooprofilattico Sperimentale dell'Umbria e delle Marche (IZSUM), sono realizzate con fini di comunicazione scientifica, istituzionale e di rendicontazione pubblica dell'attività svolta dall'Ente.

La crescita della rilevanza della funzione di comunicazione e la sua progressiva estensione dal mondo dei servizi a quello dei procedimenti, della costruzione dei processi decisionali, dell'attuazione delle politiche, delle strategie di sviluppo organizzativo, mostra da un lato una sempre più evidente pervasività della comunicazione nelle diverse articolazioni organizzative e, dall'altro, una più elevata specializzazione e divisione del lavoro tra le figure specialistiche della comunicazione stessa.

All'aumento della complessità dei problemi ai quali la comunicazione è chiamata a rispondere, corrisponde quindi una maggiore complessità dell'articolazione organizzativa della funzione.

Diviene così indispensabile per le amministrazioni pubbliche individuare meccanismi di coordinamento, in vista di strategie unitarie di comunicazione così come previsto dalla Legge n.150 del 2000.

A tal fine i piani di comunicazione sono uno strumento fondamentale attraverso il quale le organizzazioni pubbliche possono definire un quadro chiaro di strategie, ruoli, regole e procedure entro cui far confluire una pluralità di esigenze, preservando il bisogno di integrazione del sistema amministrativo.

La Direzione dell'Istituto Zooprofilattico Sperimentale dell'Umbria e delle Marche sta portando avanti un importante programma di adeguamento tecnico strutturale dell'Ente che sarà garantito dal Nuovo Polo Strategico Officina Farmaceutica e Strutture ad Elevato Contenimento Biologico, all'interno del quale è prevista la produzione di presidi farmaceutici e vaccinali, strumenti essenziali per la lotta all'antibiotico-resistenza.

Tale percorso sarà condiviso attraverso specifiche iniziative definite all'interno di un Piano di Comunicazione Aziendale, strumento di coordinamento di tutti i soggetti, le strategie e le azioni di

comunicazione che l'amministrazione mette in campo per favorire il raggiungimento dei propri obiettivi di comunicazione.

Il Piano di Comunicazione prevede inoltre attività legate alla mission aziendale, a ciò che ha sempre caratterizzato l'Ente, come la ricerca scientifica sperimentale, la formazione e l'aggiornamento di veterinari e altri operatori sanitari, la collaborazione tecnico-scientifica per l'espletamento delle funzioni in materia di igiene e sanità pubblica veterinaria, le attività finalizzate allo sviluppo del sistema produttivo agro-alimentare e quelle per la gestione delle emergenze non epidemiche, per la difesa dell'ambiente, per la tutela faunistica, per il monitoraggio degli ecosistemi terrestri e marini ed il benessere animale.

Con tale consapevolezza sul ruolo strategico della comunicazione, martedì 21 settembre il Presidente dell'IZS Umbria e Marche, Luca Mechelli, e il Direttore Generale, Vincenzo Caputo, hanno partecipato all'evento organizzato da PA social presso la Sala della Vaccara di Palazzo dei Priori di Perugia.

Alla presentazione di **Digitale. La nuova era della comunicazione e informazione pubblica. Storia e prospettive del modello italiano**, di **Francesco Di Costanzo e Domenico Bonaventura**, sono intervenuti Francesco Di Costanzo, Presidente di Pa Social, Domenico Bonaventura, giornalista fondatore di velocitamedia.it, Marco Magarini Montenero, Amministratore Unico Scuola Umbra di Amministrazione Pubblica, Fortunato Bianconi, Amministratore Unico Umbria Digitale, Marco Mazzoni, Prof. Sociologia dei processi culturali e comunicativi dell'Università degli Studi di Perugia, Laura Marozzi Responsabile Ufficio Comunicazione istituzionale, social media e grafica dell'Università degli Studi di Perugia. A moderare Simona Cortona, coordinatrice di PA Social Umbria e Responsabile della Comunicazione del Comune di Perugia.

Le teorie sulla comunicazione sono state sviluppate all'interno di discipline diverse quali la linguistica, la sociologia, la psicologia, le scienze politiche, la retorica e la scienza dell'informazione e della comunicazione. Ma oggi sono considerate un unicum, che va dalla comunicazione interpersonale (sanitario/amministrativo-utente), al marketing (campagne di comunicazione, corporate identity), alla comunicazione istituzionale fino alla comunicazione di massa. Con quali strumenti si comunica in Sanità? Con le comunicazioni scientifiche, stampa, incontri, pubblicazioni, campagne di comunicazione, campagne promozionali, pubblicità, passaparola, social, trasmissioni tv, spot, video, foto, influencer, interviste, nonché attraverso il proprio modo di essere, di presentarsi, di proporsi. Quando si parla di salute, restano fondamentali l'accuratezza e la corretta informazione. Inoltre creare una relazione fiduciaria con la propria comunità costituisce una occasione di incontro e confronto con i cittadini e permette di ampliare la fase di ascolto, che è davvero la prima tappa per comprendere i bisogni delle persone e creare un rapporto di fiducia reciproca. **PA Social è la prima associazione italiana dedicata alla comunicazione e informazione digitale, quella portata avanti attraverso web, social network, chat, intelligenza artificiale.** Si occupa di divulgazione, formazione, pubblicazioni, ricerche ed è la prima rete a livello mondiale nel suo genere con la partecipazione di numerosi professionisti, giornalisti, comunicatori, nuove professioni del digitale, amministratori, manager, enti e aziende pubbliche, associazioni, imprese, cittadini. L'associazione PA Social ha l'obiettivo di proseguire e rafforzare il percorso di crescita di una rete nazionale della nuova comunicazione.

**Per confrontarsi e migliorare le risposte di salute attraverso i social, PA social ha costituito nel 2018 il Tavolo Nazionale Sanità**, che ha avuto modo di riflettere sui punti sopra citati. In questi anni si sono fatti grandi passi avanti, ora, infatti, il problema non è più stare sui social ma è come essere presenti e come contrastare le fake news su un tema così delicato e che riguarda ognuno di noi, la salute. Se ne è parlato anche nelle Tavole rotonde promosse dal Ministero della Salute in

collaborazione con Federsanità ANCI nell'ambito del Forum Risk Management. È sempre più evidente **l'importanza di fare rete tra istituzioni centrali, locali e le varie realtà come Asl, II.ZZ.SS., IRCCS, aziende ospedaliere e policlinici universitari.**

**Il Tavolo Sanità nasce come luogo di scambio di idee e buone pratiche tra chi fa comunicazione e informazione nella sanità e intende fornire a tutti gli iscritti dei kit per facilitare la comunicazione sui social network, raccogliere dubbi e criticità, proporre un confronto utile a risolvere la gestione dei casi più complessi, definire policy interne ed esterne adatte alle Aziende Sanitarie che aiutino i cittadini ed il personale a parlare con l'azienda o dell'azienda in modo corretto e costruttivo.**