

DOCUMENTO NORMATIVO

PIANO DI COMUNICAZIONE AZIENDALE

CODICE: **DN_PIM_07**

DATA: **14/08/2026**

REVISIONE: **04**

INFORMAZIONI DOCUMENTO:

Nome file originale:	DN_PIM_07_r04_Piano_di_comunicazione_azendale
Modifica rispetto alla precedente Revisione:	Onlus con ETS e sito internet.
Eventuale commento:	Nessuno
Pubblicazione:	nel sito Internet FERB e nella Intranet FERB: Caposala/Avvisi Cartelli Locandine
Diffusione:	per mezzo di modello MS_SGQ_19 settimana 33_2026

RESPONSABILI:

Responsabilità	Ruolo	Nome	Firma
Documento	Referente per la comunicazione	Massimiliano De' Margheriti	
Verifica	Referente per la comunicazione	Amidio Testa	
	Referente per la comunicazione	Sara Fascendini	
	Referente per la comunicazione	Riccardo Valente	
Approvazione	Presidente	Gian Valerio Lombardi	



1. PREMESSA

FERB ETS è una fondazione italiana attiva anche a livello europeo.

FERB identifica la sua Mission nell'assicurazione dell'attuabilità del progetto assistenziale, socio-assistenziale e socio-sanitario nei confronti di patologie acute e delle complicanze e/o postumi emergenti della post-acuzie e nei riguardi dei vari apparati e sistemi qualunque sia stata la causa dell'alterazione, compromissione ed eventuale disabilità. In tale ambito FERB promuove trattamenti riabilitativi orientati dalla polifunzionalità. Si è aggiunto a partire dall'esercizio 2021 la gestione delle Cure Palliative c/o l'Ospedale Passi di Calcinate che persegue l'obiettivo di assistere persone nell'ultimo tratto del loro cammino terreno. La polifunzionalità pone le basi per un modo diverso di fare salute nel contesto dei sistemi socio-sanitario e socio-assistenziale con particolare riferimento alla centralità dell'assistito. La polifunzionalità evoca immediatamente un tipo di trattamento OLISTICO, non rivolto al singolo organo ma a tutta la persona, proponendosi l'assioma di un paziente per tanti specialisti non di uno specialista per tanti assistiti. La polifunzionalità evoca ancora un modello senza barriere in cui il sistema organizzativo va interpretato come aperto ed adattabile a fisarmonica. Il modello integra il reinserimento nel mondo sociale, familiare, lavorativo e di relazione in genere, dei soggetti affetti da tali forme patologiche. Linee Guida e principi che orientano l'attività riabilitativa in FERB: l'attività sanitaria di riabilitazione viene attuata avendo come necessario punto di riferimento il Progetto e Programma riabilitativo individuale. La Riabilitazione si organizza per livelli di complessità in risposta a bisogni identificabili all'interno delle categorie di funzioni descritte nella classificazione ICF dell'OMS. I pacchetti riabilitativi non sono riconducibili a diagnosi nosologiche in quanto alla stessa diagnosi possono corrispondere livelli di complessità e bisogni differenziati e quindi impegni di risorse qualitativamente e quantitativamente molto diversi. La mission è completata da studi e ricerche per la diagnosi e la cura delle patologie metaboliche, vascolari e degenerative del Sistema Nervoso, Connettivo, Osteoarticolare e Muscolare.

FERB ETS è stata individuata in passato da Regione Lombardia quale valido partner per l'avvio di collaborazioni pubblico-privato in ambito sanitario, in tale ambito FERB ETS ha assunto la gestione diretta di Strutture Ospedaliere o di Unità Operative all'interno di Strutture Ospedaliere del Sistema Sanitario Regionale Lombardo poi oggetto di concessione a seguito di gara ad evidenza pubblica.

2. ANALISI DEL CONTESTO

FERB ETS opera nel contesto socio sanitario bergamasco e milanese, gestisce nella forma giuridica della concessione con l'ASST Bergamo Est il Presidio Ospedaliero Sant'Isidoro di Trescore Balneario, il Centro di Eccellenza per la cura e la riabilitazione dei malati di Alzheimer c/o l'ospedale "Briolini" di Gazzaniga, l'Hospice presso l'ospedale "Passi" di Calcinate e con l'ASST Melegnano e della Martesana il Centro di riabilitazione Specialistica c/o il presidio ospedaliero "Zappatoni" di Cassano d'Adda.

La variazione continua dei bisogni della popolazione di riferimento; dinamiche sociali, l'invecchiamento della popolazione, diffusione delle malattie croniche impongono una costante analisi della domanda sanitaria ed un'organizzazione dinamica ed attenta a cogliere i bisogni e adeguare l'offerta sanitaria a tale cambiamento.

L'integrazione rappresenta pertanto un'opportunità notevole per la sanità ed il cittadino, senza dubbio una scelta vincente, fare sistema significa fare rete (ospedaliera e territoriale), significa considerare le strutture appartenenti al mondo sanitario territoriale come un unico universo, significa soddisfare i bisogni dei cittadini offrendo prestazioni e servizi in modo integrato. I presidi di riabilitazione di FERB ETS nascono e si sviluppano con l'obiettivo di integrare le prestazioni sanitarie delle A.O. con le quali stabilisce rapporti di partnership e garantire ai cittadini di questi territori la continuità delle cure tra acuzie e riabilitazione e tra riabilitazione e territorio. In rapporto con le AST territorialmente competenti orienta la propria

**FERB**FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ETSCERTIFIED
ISO 9001

offerta in ambito riabilitativo ed in aderenza agli indirizzi regionali rafforza la propria offerta circa la riabilitazione dei postumi di malattie cerebrovascolari e neurodegenerative.

Da ciò l'esigenza di Centri e/o unità riabilitative in grado di erogare prestazioni efficaci, appropriate, attraverso nuovi modelli organizzativi che garantiscano la qualità delle prestazioni, caratterizzate da elevata specializzazione, supportate da un adeguato sistema gestionale, in un'organizzazione che si deve basare sull'integrazione tra le strutture FERB stessa, tra le strutture ed il territorio, tra centri FERB ed università.

3. LE INTEGRAZIONI CON IL TERRITORIO

FERB ETS intensifica i canali di comunicazione e ricerca e la partecipazione con le Istituzioni locali, nell'ambito delle proprie reciproche responsabilità. In particolare, con:

- Le AST, che sono le committenti delle prestazioni sanitarie in risposta ai fabbisogni dei cittadini;
- I Comuni, che sono sempre più attivi interlocutori delle problematiche socio-sanitarie, nonché protagonisti della programmazione territoriale, comprendendo tra questi non solo gli aspetti della continuità assistenziale e dell'integrazione della rete socio-sanitaria, ma anche la salvaguardia dei livelli essenziali di assistenza e la qualità dei servizi erogati.
- L'Università degli Studi di Bergamo, l'Università degli Studi Milano, l'Università degli Studi Milano Bicocca, l'UET di Bruxelles, l'Università di Pavia, l'Università degli Studi di Brescia e l'università di Padova garantendo mediante convenzioni l'accesso alle proprie strutture a specializzandi nonché protocolli di ricerca clinica e/o strumentale e/o lo sviluppo di nuove tecnologie orientate al miglioramento dei trattamenti riabilitativi.

4. INDIRIZZI PROGRAMMATICI E OBIETTIVI

Particolare attenzione è riservata alla comunicazione e all'integrazione con le diverse strutture regionali, al fine di garantire corrette interpretazioni e risposte ai bisogni dei cittadini e della comunità locale, attraverso:

- l'integrazione col sistema informativo regionale;
- la collaborazione nelle iniziative di promozione della salute e di sensibilizzazione educazione sanitaria rivolta ai cittadini anche in integrazione con le associazioni locali
- la collaborazione per la sperimentazione di percorsi di sviluppo di efficienza nei rapporti con i fruitori dei servizi aziendali.

5. COMUNICAZIONE

La gestione dei reclami e degli elogi avviene attraverso l'URP collocato presso la sede operativa di Trescore, gli uffici amministrativi di Gazzaniga, Cassano e Calcinato sono recapiti per le altre strutture. FERB soggiace alle regole pattuite in tema di autorizzazione all'accreditamento.

I rapporti con i media sono gestiti dal Presidente che si rapporta attraverso conferenze stampa e/o comunicati aziendali. Per particolari eventi e/o le innovazioni periodicamente sono acquistati spazi su quotidiani a diffusione nazionale. FERB ETS, per mezzo del Direttore Amministrativo, si avvale anche di collaborazioni di fogli informativi locali per mezzo dei quali diffonde informazioni circa l'accesso ai servizi e ridonda le informazioni diffuse sui quotidiani a diffusione nazionale. Al fine di garantire una capillare informazione delle proprie

**FERB**FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ETSCERTIFIED
ISO 9001

iniziative sul territorio, FERB avvia, se necessario, collaborazioni con esperti di comunicazione. A partire da gennaio 2024 Ferb ha introdotto la figura di Social Media Manager per tutte le strutture FERB ETS.

L'immagine è curata attraverso la periodica revisione del sito internet www.ferb-ets.com, la revisione periodica e la diffusione della carta dei servizi e delle brochure informative distribuite su richiesta dei cittadini e/o comunque ad ogni paziente che accede ai presidi FERB.

Gli obiettivi:

1. Miglioramento della relazione con il cittadino anche attraverso la stesura di informative tradotte in lingua inglese e arabo con l'aiuto di mediatori interculturali;
2. Miglioramento dell'identità e dell'immagine di FERB ETS;
3. Prevenzione ed educazione alla salute nell'ambito dei progetti e delle competenze ospedaliere;
4. Promozione, all'interno di FERB, della cultura della relazione e del servizio al cittadino.

FERB ETS desidera conoscere l'opinione di utenti e caregiver, relativa all'assistenza erogata. Le valutazioni, raccolte attraverso un questionario anonimo (a Trescore, Cassano e Gazzaniga attraverso il modello MS_CTR_01 e a Calcinato attraverso il modello MS_CTR_20) sono molto utili per migliorare il livello della nostra attività. Per ogni domanda si può apporre la croce su una sola risposta. Il questionario, completamente anonimo, può essere restituito in busta chiusa al personale di assistenza o inserito negli appositi contenitori disposti presso il reparto. I risultati dell'indagine vengono annualmente convogliati in una relazione che è resa pubblica attraverso l'affissione della stessa all'ingresso della struttura in oggetto.

6. L'ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE REALIZZATA NELL'ESERCIZIO PRECEDENTE

- **Iniziative editoriali**
- **Opuscoli, fogli e libretti informativi** FERB ETS distribuisce regolarmente materiale informativo a seconda delle esigenze del singolo utente. Attraverso un lavoro di team, che ha coinvolto diverse figure professionali, sono stati redatti diversi libretti, opuscoli ed informative
- **Pubblicazione inserti redazionali sui quotidiani locali**
- **Trasmissioni televisive**
Speciali televisivi e radiofonici (consultabili sul sito Internet di FERB ETS)
- **Potenziamento della comunicazione interna ed esterna attraverso i canali informatici:**
Internet: www.ferb-ets.com attivo dal 2010 è il sito internet di FERB ETS. Chi vi accede può trovare informazioni utili riguardanti la struttura e la storia di FERB e la presentazione dettagliata di tutte le attività svolte presso le nostre sedi. Il sito viene integrato ogni mese con i tempi di attesa elaborati dalla Segreteria di Direzione. Il CED aggiorna la sezione news con video e articoli degli eventi Ferb-ETS.
Intranet: FERB ETS ha realizzato un sistema Intranet dedicato.
- **Comunicazione interna diretta della Direzione attraverso incontri periodici**
Incontri periodici organizzate dalla Direzione Generale;
Riunioni "plenarie" riunioni periodiche;
Eventi istituzionali tradizionali;
Eventi Speciali;
Inaugurazioni /open day nuovi reparti attrezzature e servizi;
Attività di collaborazione nell'organizzazione di eventi e manifestazioni con altre strutture/istituzioni;

Giornate informative: FERB ETS ogni anno il mese di novembre aderisce all'iniziativa promossa dalla LIMPE definita giornata nazionale per i malati di Parkinson.

- **Potenziamento della comunicazione esterna rivolta alla stampa locale**

- Comunicati stampa;
- Conferenze stampa;
- Relazioni internazionali;
- Gestione del Marchio aziendale;
- Carta Intestata;
- Continuo aggiornamento della modulistica;
- Patrocini e uso marchio Sistema Sanitario.

- **Nomina del Social Media Manager**

- Gestione piattaforme social (Facebook – Instagram – Youtube)
- Creazione di contenuti
- Mediatore recensioni