



SOCIAL MARKETING *del* **SENZA GLUTINE**

Aula Magna Regione Emilia-Romagna
BOLOGNA 5 Dicembre 2011

DOTT.SSA SILVIA BERTINI
silviabertini.bo@gmail.com



“fa che il cibo sia la tua medicina e medicina sia il tuo cibo”.
(Ippocrate)



- UNICO RIMEDIO: DIETA AGLUTINATA
- PUNTA DI UN ICEBERG SOMMERSO
- MALATTIA GENETICA A FORTE VALENZA SOCIALE
- NOTEVOLI DISTURBI PSICO-SOCIALI LEGATI ALLA CELIACHIA

SOCIAL MARKETING PROMOZIONE DELLA SALUTE

Il Marketing sociale suscita oggi un interesse crescente nella prevenzione e promozione della salute, intervenendo sulle barriere di tipo ambientale, socio-economico e personale che rendono più difficoltoso mettere in atto sani stili di vita.

Si pone a fianco delle tradizionali attività di promozione della salute, quali: comunicazione sociale, educazione alla salute, leggi.

COMUNICAZIONE PUBBLICA = SALUTE

MARKETING DEI SERVIZI SANITARI:

Promuove un efficace ed efficiente utilizzo dei servizi sanitari, informando circa la loro esistenza e localizzazione, le modalità e l'appropriatezza della fruizione.

SOCIAL MARKETING o MARKETING SOCIALE:

Promuove stili di vita, atteggiamenti e comportamenti favorevoli alla salute.

OBIETTIVI DEL SOCIAL MARKETING = SALUTE

OTTENERE UN BENEFICIO SOCIALE A FAVORE DELLA SALUTE :

- **VALORIALE** (creando un atteggiamento favorevole verso una certa problematica)
- **CAMBIAMENTO COGNITIVO** (favorire una maggiore conoscenza del problema con l'adozione di buone pratiche)
- **INTENZIONALE** (facilitando determinate azioni positive)
- **COMPORTAMENTALE** (inducendo l'abbandono di abitudini pericolose con l'assunzione di comportamenti sani)

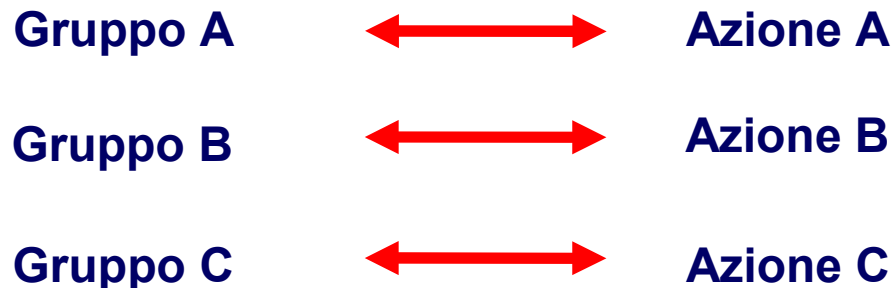
SOCIAL MARKETING : CELIACHIA

INTERVENTI NON SOLO SUL BENESSERE FISICO e sul comportamento del celiaco, ma anche SULL'IDEA CHE LE PERSONE HANNO della celiachia.

CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE indirizzate a **TARGET DIFFERENZIATI** privilegiando le categorie di soggetti maggiormente esposti a **PROBLEMATICHE EMOTIVE E RELAZIONALI**, in particolare a seguito dell'impatto con la **DIAGNOSI**.

INDIVIDUAZIONE TARGET

Occorre SEGMENTARE IL PUBBLICO DI RIFERIMENTO in gruppi omogenei e significativi di soggetti da raggiungere con una precisa AZIONE DI COMUNICAZIONE.



STRATEGIE UTILIZZATE NELLE CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE SANITARIA

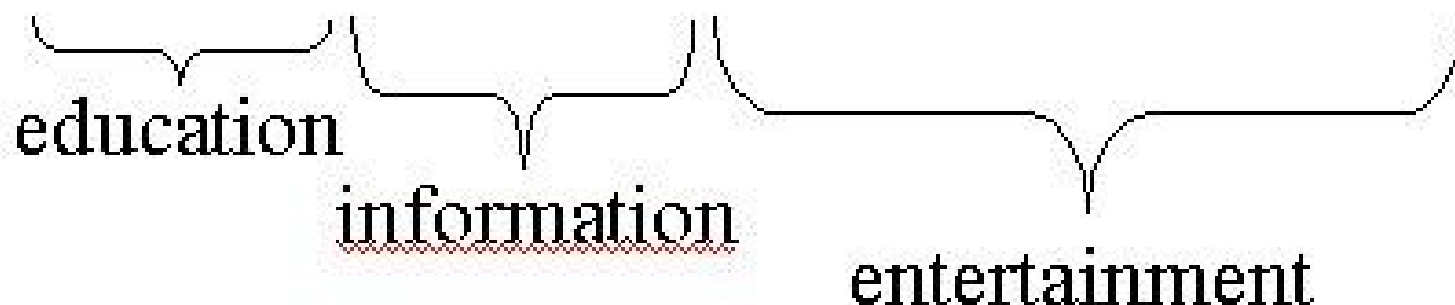
- **PROPAGANDA:** comunicazione unidirezionale e indifferenziata che non lascia spazio al feedback *(SE NON SEGUI LA DIETA AGLUTINATA PEGGIO PER TE!)*
- **PERSUASIONE:** comunicazione poco differenziata che spinge il soggetto a schierarsi tra due alternative *(O GLUTEN FREE E SEI BRAVO, O SE NO SEI CATTIVO!)*
- **AGEVOLAZIONE:** comunicazione personalizzata in cui la persona deciderà dopo che ha ricevuto le informazioni rilevanti secondo i suoi bisogni e Stili di vita *(LA DIETA AGLUTINATA E' IMPORTANTE, GRAZIE A QUESTE OPPORTUNITA'...)*

SCELTA DELLE STRATEGIE RISPETTO ALLO STILE COMUNICATIVO

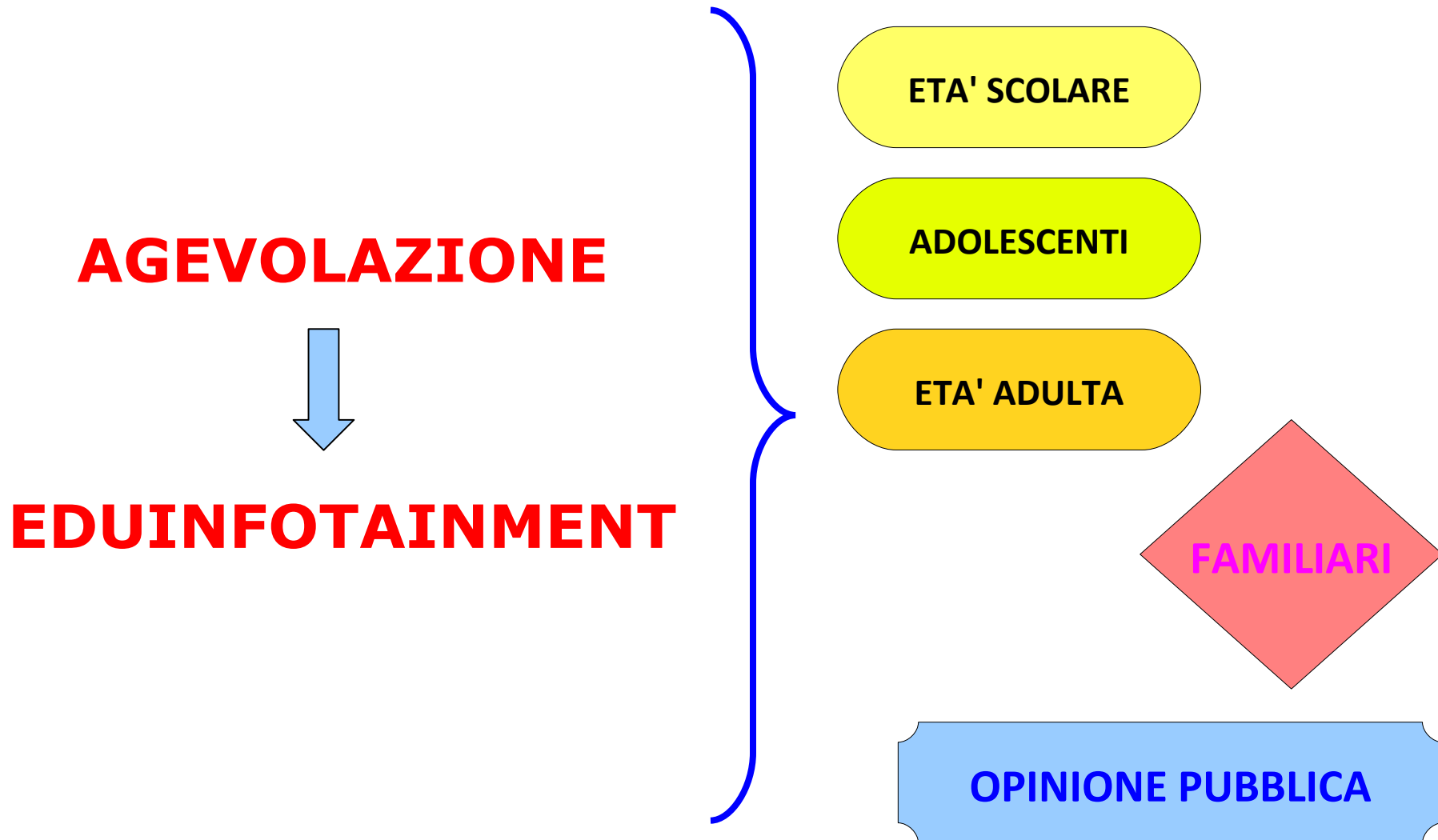
- **Stile EDUCATIVO**: mittente autorevole e competente che istruisce il destinatario *(E' NECESSARIA UNA DIETA SENZA GLUTINE)*
- **Stile INFORMATIVO**: il messaggio e l'azione comunicativa sono orientati a trasmettere ai destinatari notizie, dati ed informazioni *(L'ELENCO DEI CIBI AGLUTINATI SONO...)*
- **Stile INTRATTENIMENTO/DIVERTIMENTO**: il messaggio e l'azione comunicativa sono volte ad emozionare il destinatario: sorriso, leggerezza, familiarità *(ORA PROViamo A PREPARARE ASSIEME UNA RICETTA SENZA GLUTINE...)*

STRATEGIA DI AGEVOLAZIONE : CELIACHIA

EDUINFOTAINMENT



STRATEGIA SOCIAL MARKETING - TARGET



PRINCIPALI SITI WEB CELIACHIA

- ◆ www.salute.gov.it
- ◆ www.saluter.it
- ◆ www.celiachia.it
- ◆ www.aicemiliaromogna.it
- ◆ www.epicentro.iss.it
- ◆ www.youtube.it

AZIENDA USL di Bologna ?

STRATEGIA S. MARKETING - TARGET

**SITO Web Sez. CELIACHIA
Az. USL di Bologna**

- **COMUNICAZIONE
SUI SERVIZI SANITARI**
- **COMUNICAZIONE
PER LA SALUTE**

OPINIONE PUBBLICA

ETA' ADULTA

ADOLESCENTI

FAMILIARI

SCUOLA

INFORMAZIONI SU
AMBIENTI, VISITE E SEDI

Appa del sito

Informazioni per i cittadini

Informazioni per i
professionisti

Informazioni per operatori
economici e gare di
appalto

Chi siamo

Distretti

Dipartimenti ospedalieri

Dipartimenti territoriali

Dipartimento di Sanità
Pubblica

Dipartimento di Salute
Mentale

Dipartimento di Cure
Primarie

Dipartimento delle
Attività Socio-Sanitarie

Servizio Assistenziale
Tecnico-sanitario e

Contenuti Visualizza Modifica Condivisione

Azioni Vista Aggiungi un nuovo elemento Stato: Pubblicato

Alimenti e nutrizione

creato da Celenza Francesca — ultima modifica 28/11/2011 09:34

L'Area Tematica sul controllo della qualità igienica e nutrizionale degli alimenti che ogni giorno sono sulla nostra tavola e per la promozione di un'alimentazione sana ed equilibrata associata ad attività fisica adeguata.

Ristorazione Scolastica

Area dedicata al confronto tra gli operatori del AUSL di Bologna, gli addetti del settore e gli utenti della ristorazione scolastica per la verifica e il controllo di tabelle dietetiche, alla consulenza sui capitolati per i servizi di ristorazione

[Leggi il resto...](#)

Celiachia

Area dedicata alle persone intolleranti al glutine, alle loro famiglie e agli addetti alla ristorazione

[Leggi il resto...](#)

Storia

Da esaminare

publicazioni
Epidemiologia
blundo — 07/09/2010

Elenco completo de
materiale da revisionare..

« dicembre 2011 »

lu ma me gi ve sa d

			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Link



INFORMAZIONI SU
AMBIENTI, VISITE E SEDI

App del sito

Informazioni per i cittadini

Informazioni per i
professionisti

Informazioni per operatori
economici e gare di
appalto

Chi siamo

Distretti

Dipartimenti ospedalieri

Dipartimenti territoriali

Dipartimento di Sanità
Pubblica

Dipartimento di Salute
Mentale

Dipartimento di Cure
Primarie

Dipartimento delle
Attività Socio-Sanitarie

Servizio Assistenziale
Tecnico-sanitario e

Contenuti Visualizza Modifica Condivisione Azioni Vista Aggiungi un nuovo elemento Stato: Pubblicato

Celiachia

creato da Celenza Francesca — ultima modifica 01/12/2011 12:49

Area dedicata alle persone intolleranti al glutine, alle loro famiglie e agli addetti alla ristorazione

Celiachia

La celiachia o malattia celiaca è un'intolleranza permanente al glutine, complesso proteico contenuto in: grano tenero, grano duro, farro, segale, kamut, orzo e altri cereali minori. Tra i cereali che non contengono glutine ci sono il mais e il riso.

[Leggi il resto...](#)

La diagnosi della Celiachia

La diagnosi di malattia celiaca, i presidi accreditati per la diagnosi della celiachia in Emilia Romagna e in Italia, il documento di inquadramento per la Diagnosi ed il monitoraggio della Malattia celiaca e relative Complicanze

[Leggi il resto...](#)

Sono un (neo) diagnosticato

I diritti (normativa di riferimento), Documenti per ottenere l'erogazione gratuita degli alimenti privi di glutine, Il ritiro dei prodotti, I corsi di accompagnamento per i neodiagnosticati e le loro famiglie.

[Leggi il resto...](#)

Da esaminare

pubblicazioni
Epidemiologia
blundo — 07/09/2010

Elenco completo de
materiale da revisionare..

« dicembre 2011 »

lu	ma	me	gi	ve	sa	do
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Link





Dipartimento
Amministrativo

Dipartimento Tecnico-
Patrimoniale

Dipartimento
Farmaceutico

Documentazione
aziendale

trasparenza, valutazione,
erito e norme disciplinari
artecipazione

fficio stampa

ppuntamenti

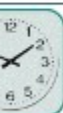
Come sta Bologna

Contatti e Posta
ettronica Certificata

tempi d'attesa

lbo informatico

oni tematiche



TEMPI di attesa



NUOVI
TICKET
SANITARI



SCREENING
regionali

Come si cura: la dieta senza glutine

L'unica terapia attualmente disponibile per la malattia celiaca è l'esclusione totale e permanente dei cereali contenenti glutine dalla dieta.

[Leggi il resto...](#)

L'alimentazione in casa

Alimenti consentiti alle persone celiache, registro nazionale dei prodotti senza glutine, l'elenco dei negozi convenzionati con le Aziende Usl in Emilia-Romagna, l'enco dei referenti delle Aziende Usl per la vendita di alimenti senza glutine

[Leggi il resto...](#)

L'alimentazione fuori casa

[Leggi il resto...](#)

La normativa di riferimento

Raccolta normativa a tutela del celiaco

[Leggi il resto...](#)

I dati sulla celiachia, le ricerche,

Indagine sulle abitudini e le problematiche del consumo dei pasti fuori casa in persone affette da celiachia nella provincia di Bologna; Relazione annuale al Parlamento sulla celiachia Anno 2010 Ministero della Salute; Articoli internazionali.

[Leggi il resto...](#)

Materiali utili

Pubblicazioni, atti di convegni, opuscoli

[Leggi il resto...](#)



ordine dei farmacisti
della provincia di bologna





Ufficio stampa
Appuntamenti
Come sta Bologna
Contatti e Posta elettronica Certificata
Tempi d'attesa
Albo informatico

oni tematiche



TEMPI di attesa



NUOVI
TICKET
SANITARI



SCREENING
regionali



REACH-CLP
Come cambia il
mondo della chimica



ESENZIONE
TICKET
per reddito



Datti una
mossa!

L'alimentazione fuori casa

[Leggi il resto...](#)

La normativa di riferimento

Raccolta normativa a tutela del celiaco

[Leggi il resto...](#)

I dati sulla celiachia, le ricerche,

Indagine sulle abitudini e le problematiche del consumo dei pasti fuori casa in persone affette da celiachia nella provincia di Bologna; Relazione annuale al Parlamento sulla celiachia Anno 2010 Ministero della Salute; Articoli internazionali.

[Leggi il resto...](#)

Materiali utili

Pubblicazioni, atti di convegni, opuscoli

[Leggi il resto...](#)

Cosa fa l'AUSL per i soggetti affetti da Celiachia

Le attività dell'Azienda USL di Bologna per le persone affette da Celiachia

[Leggi il resto...](#)

FAQ

Le domande più frequenti sulla celiachia

[Leggi il resto...](#)

+ Storia



ordine dei farmacisti
della provincia di bologna

FARMACCO
PRONTO

Saluter
il portale del Servizio sanitario regionale
dell'Emilia-Romagna

118

ERMES
IL PORTAL E DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

ADEC
area vasta emilia central

PROGETTI DI EDUCAZIONE ALLA SALUTE NELLE SCUOLE

Ad OGGI:

PROGETTO in OBIETTIVO SALUTE:
*Celiachia e dintorni: mangiare
a scuola senza glutine*

In EVOLUZIONE:

CELIAgioca

CONCORSO A PREMI:
*Inventa una
ricetta senza glutine*

ETA' SCOLARE

FAMILIARI

PUBBLICAZIONE a cura del S.I.A.N.

Proposte Titoli:

***BUON APPETITO,
CELIACHIA***

**RICETTARIO
GLUTEN FREE**

**RICETTE SENZA GLUTINE
CON PROFILO NUTRIZIONALE
PROPOSTE DAL SIAN**

ETA' SCOLARE

ADOLESCENTI

FAMILIARI

ETA' ADULTA

OPINIONE PUBBLICA

OPUSCOLO DIVULGATIVO - Az. USL di Bologna

Proposte Titolo Pubblicazione:

**VADEMECUM
CELIACHIA**

**CELIACHIA.
*Istruzioni per l'uso!***

**Da distribuire ai familiari al
momento della diagnosi
contenente aspetti
emotivi-relazionali tipici
della relazione genitori/figli
con celiachia**

ETA' SCOLARE

FAMILIARI

ADOLESCENTI

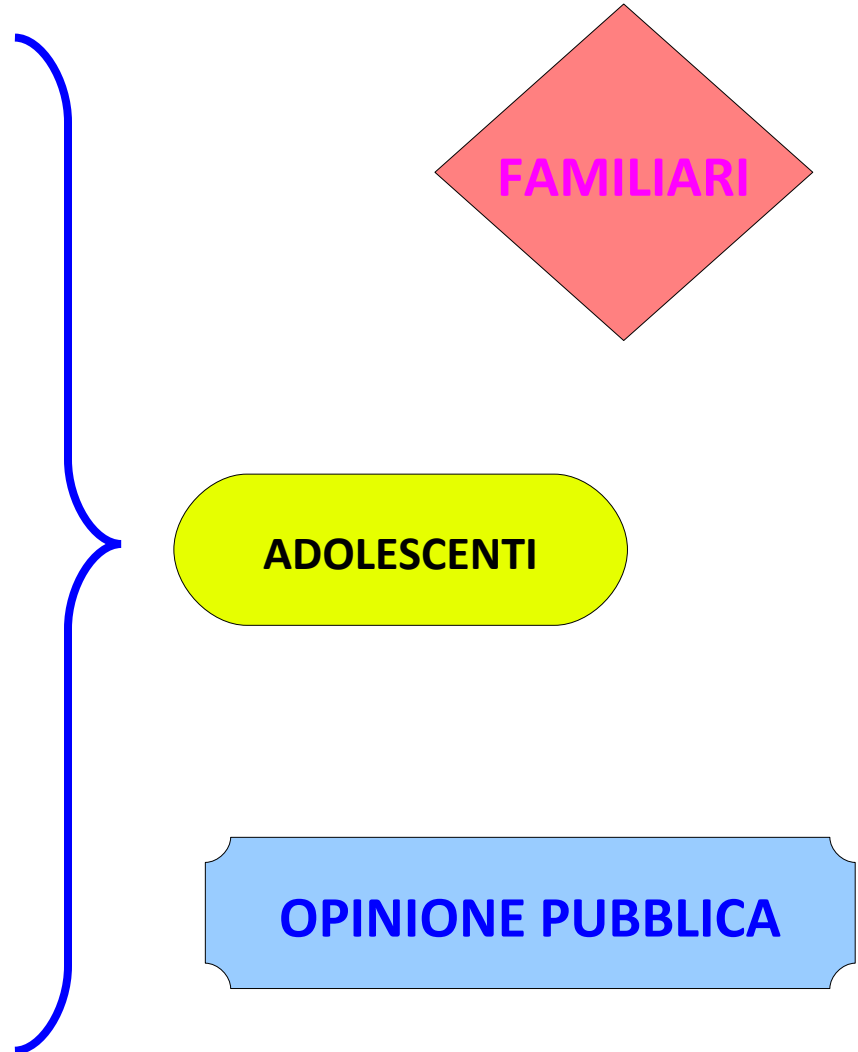
ETA' ADULTA

PROGETTO DI SENSIBILIZZAZIONE NELLE SCUOLE

Concorso a premi:



**Metodo partecipativo
attraverso la
Video & Peer Education**



Celiachia

C'è l'ho anch'io !