



1. Il rinnovo della certificazione dei 5 Ser.T. dell'AUSL di Ferrara
2. Accreditemento del Programma Dipendenze Patologiche
3. Attivazione di "DocWeb".
4. Presentazione del libro "Fifteen (15 enni), consumo di sostanze e percezione del rischio tra gli adolescenti"
5. Workshop - Nuovi consumatori di stimolanti e cocaina: Ferrara Città eccitata?

Hanno collaborato:

- C. Sorio
- L. Garofani
- A. Tinarelli
- S. Gessi
- D. Soffritti
- E. Buccoliero
- B. Rovigatti
- T. Bettoli
- L. Grotti

IL RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE DEI 5 SER.T. DELL'AZIENDA USL DI FERRARA

Il 9 novembre 2006 i 5 SerT dell'Azienda Usl di Ferrara hanno superato la visita ispettiva per il rinnovo della certificazione del Sistema Gestione della Qualità dei Ser.T. secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000.

Dalla prima certificazione i vantaggi apportati dal percorso di miglioramento della qualità sono stati:

- a) **il rafforzamento del modello organizzativo** attraverso la condivisione dei linguaggi e la trasparenza dei processi operativi;
- b) **l'attenzione ai bisogni degli utenti** attraverso strumenti di audit interno sulla qualità percepita;
- c) **lo sviluppo di una cultura orientata all'autovalutazione** che apprende dalla sua azione e spinge verso un miglioramento continuo.

Alla luce del risultato del rinnovo della certificazione del sistema, che rileva il mantenimento nel tempo dell'orientamento alla qualità dei processi primari secondo standard validati, i Ser.T. sono ora pronti per affrontare il percorso della qualità sul versante dell'Accreditamento istituzionale previsto dalla Regione Emilia-Romagna per tutte le strutture in possesso dell'autorizzazione definitiva all'esercizio delle funzioni sanitarie.

ACCREDITAMENTO DEL PROGRAMMA DIPENDENZE PATOLOGICHE

Il progetto "Accreditamento istituzionale del Programma Dipendenze Patologiche" è finalizzato all'accreditamento integrato dei servizi pubblici e privati diretti alle dipendenze patologiche della provincia di Ferrara.

La certificazione ISO 9001 dei 5 Ser.T. dell'Azienda Usl di Ferrara e delle Comunità "COD L'Airone - Saman Bondeno - Il Ponte - Il Timoniere", ha costituito il punto di partenza per una revisione del Sistema di Gestione della Qualità dei servizi secondo i requisiti previsti dall'Accreditamento Istituzionale delle strutture sanitarie previsto dalla Regione Emilia-Romagna.

Il Progetto Accreditamento del Programma Dipendenze Patologiche sta cercando di portare avanti una lettura del sistema dei servizi integrando l'offerta del settore pubblico con quella del privato sociale autorizzato.

Il lavoro sui percorsi integrati diretti agli utenti di tutto il territorio condotto in questi ultimi anni (Accordo di Programma, Percorsi Integrati) costituisce la base per l'impostazione del nuovo progetto aziendale.

Per i servizi certificati il lavoro di allineamento con i requisiti previsti dall'accreditamento riguarderà il 20% del sistema. Infatti la norma ISO si fonda sul concetto di tutela del cliente e spinge le organizzazioni a governare i processi operativi quotidianamente registrando le evidenze e tracciando gli indicatori per la valutazione. Ma la valutazione non entra nel merito della mission dei servizi.

L'accreditamento parte invece dal presupposto che il cliente deve ricevere la garanzia degli impegni.

La verifica si allarga così anche ai processi di pianificazione delle attività e degli obiettivi e cerca, nella valutazione, la rispondenza tra ciò che ho pianificato e quello che faccio quotidianamente. L'opportunità per migliorare nasce dalla differenza tra quello che faccio e come viene percepito.

Si valuta l'efficacia rispetto ai bisogni, alle aspettative e all'uso dei processi. Il progetto dal suo avvio fino ad oggi ha cercato di valorizzare al massimo il lavoro fatto per la certificazione, integrandolo con il lavoro svolto dal gruppo di progetto sull'integrazione tra Ser.T. territoriali e Comunità nella definizione dei processi di presa in carico e di trattamento terapeutico-riabilitativo.

segue...

La redazione di Sertnews augura a tutti gli operatori dei Ser.T. un felice e sereno S. Natale e Anno Nuovo.





...continua

Il **modello di riferimento della Regione Emilia-Romagna** si basa essenzialmente su due tipi di requisiti:

- 1. i requisiti generali** che hanno carattere prevalentemente organizzativo e riguardano:
politica, pianificazione, comunicazione, struttura, attrezzature, formazione, sistema informativo, procedure, verifica dei risultati, miglioramento;
- 2. i requisiti specifici** che mirano a valutare le varie funzioni sanitarie da un punto di vista tecnico-professionale, contestualizzando il modello nello specifico settore di attività.

Le attività previste dal Progetto Accreditamento del Programma Dipendenze Patologiche

- A partire dal *mese di aprile* è stato costituito un **gruppo di Progetto**, coordinato da un consulente esterno e composto da un Referente per ciascuna struttura e dal Responsabile Dipartimentale della Qualità dei Ser.T.

Il gruppo ha avviato una valutazione integrata delle attività dei servizi pubblici e privati e la sperimentazione dei requisiti regionali.

Nel periodo aprile-luglio 2006 il gruppo ha proceduto alla rappresentazione del Programma Dipendenze Patologiche all'interno del manuale della qualità:

- verificando la congruenza della documentazione con i requisiti previsti dall'Accreditamento istituzionale;
- descrivendo le risorse umane operative e di coordinamento (responsabilità, deleghe, coordinamento), al fine di delineare un quadro completo delle professionalità e competenze disponibili nell'organizzazione del Programma Dipendenze Patologiche;
- definendo il sistema di comunicazione interno (sia diretta all'utente sia dei processi di programmazione);
- procedendo alla dei processi primari previsti dalla norma ISO 9001:2000;
- sviluppando la tabella degli standard di prodotto.

- Nel *mese di agosto* è stata pianificata la formazione sui fondamenti del progetto Accreditamento prevedendo:
 - un corso base diretto a tutti gli operatori delle strutture
 - un corso avanzato diretto ai responsabili delle strutture, ai Responsabili della qualità, ai componenti del gruppo di progetto e agli interlocutori significativi.
- Nei mesi di *settembre-ottobre 2006* sono state attivate **3 edizioni di 8 ore di corso base ABC ACCREDITAMENTO** rivolto a tutti gli operatori dei Ser.T. e delle Strutture terapeutico-riabilitative della provincia di Ferrara, **una edizione di corso avanzato di 8 ore ABC ACCREDITAMENTO** rivolto ai Responsabili dei Ser.T. e delle strutture, ai Referenti della Qualità del Programma Dipendenze Patologiche, ai Valutatori Interni ai Ser.T. e alle Strutture. Complessivamente sono stati formati 89 operatori.

APPUNTAMENTI PER IL NUOVO ANNO

Il 24 e 25 gennaio 2007 saranno effettuate le verifiche interne necessarie al fine di valutare il possesso dei requisiti per l'accreditamento istituzionale.

- In particolare **il 24 gennaio 2007** verrà tenuta **la riunione di apertura e la valutazione del Programma dipendenze Patologiche** con la partecipazione del Responsabile del Programma, dei Direttori U.O. Ser.T., dei Resp. M.O. Ser.T., dei Resp. delle Comunità Terapeutiche, del Resp. della Formazione Ser.T., del RAD (Responsabile Assistenza Dipartimentale), del DIT (Direzione Infermieristica e Tecnica) per Ser.T., dei Resp. Qualità SER.T., dei Resp. Qualità delle Comunità Terapeutiche e del Referente Staff Amministrativo Ser.T.
- Il 24 gennaio 2007** verranno condotti **gli audit ai Ser.T. di Copparo e Codigoro, alle Comunità: Saman, Il Ponte, Giovanni XXIII.**
- Il 25 gennaio 2007** saranno visitate **le sedi Ser.T. di Cento, Ferrara e Portomaggiore, le Comunità: Exodus, Il Timoniere, COD Airone e sarà tenuta la riunione conclusiva in Via F. del Cossa, 18** con tutti i rappresentanti dell'Azienda e delle Comunità già invitati nella riunione di apertura.

Si ricorda, che è necessario inviare la documentazione richiesta nella comunicazione di verifica (check list dei requisiti generali e specifici, Manuale della qualità del Programma e delle Comunità, tabella standard di prodotto, report risultati, organigramma e funzionigramma dell' U.O., elenco documenti, dotazione organica), entro il 15 gennaio 2007 all'indirizzo e-mail: loretta.alberani@ausl.fe.it



DOCWEB

L'Ufficio Qualità Aziendale ha attivato il software "**DocWeb**" che gestisce in rete l'archivio informatizzato della documentazione, già in uso in altri settori aziendali sottoposti a certificazione.

La Responsabile del M.O. Osservatorio EDP e accreditamento dei Ser.T., inizialmente ha già inviato la documentazione del Sistema Qualità dei Ser.T. ai Responsabili dei Ser.T. e ai componenti del Gruppo Qualità. In questo primo invio, sono stati inoltrati i seguenti documenti: Manuale della Qualità, Procedure, Istruzioni Operative, Moduli.

La Direzione del Programma Dipendenze Patologiche, attraverso "DocWeb" invierà la documentazione in forma controllata per posta elettronica, superando così la distribuzione cartacea dei documenti sui quali si dovrà cliccare per aprirli e conseguentemente inviare il messaggio di notifica.

Si ricorda a tutti gli operatori, che per collegarsi successivamente, basterà entrare nella intranet aziendale e cliccare sul Link dedicato che si trova sul lato destro dell' Home Page; dopo aver inserito la password assegnata, si clicca su login, si apre DocWeb con i titoli dei documenti archiviati.

Cerca nel sito

Link

-  [SalutER](#)
-  [Regione Emilia Romagna](#)
-  [Servizio Civile](#)
-  [AVIS](#)
- [Report](#)
- [InfoView](#)
-  [DocWeb](#)



Il 12 DICEMBRE 2006

presso il Palazzo Bonacossi in Via Cisterna del Follo, 5 a Ferrara

si è tenuta la presentazione del libro

Fifteen, consumo di sostanze e percezione del rischio tra gli adolescenti

La Rete regionale dei Centri di Documentazione Dip&Doc, con l'iniziativa Leggere le dipendenze, intende proporre momenti di approfondimento e confronto a partire dalle pubblicazioni recentemente prodotte dai professionisti che operano nei Ser.T., negli Osservatori Epidemiologici Aziendali, nei progetti degli Enti Locali sul territorio regionali. All'interno di questo percorso è stato presentato *Fifteen, consumo di sostanze e percezione del rischio tra gli adolescenti*, ultimo titolo della collana "Quaderni di Promeco".

Nella pubblicazione l'attenzione è concentrata sul racconto di 950 ragazzi, e delle loro esperienze con le sostanze, del tutto simili a quelle dei coetanei europei. L'uso di sostanze tra i giovani, l'abuso di alcolici e la sperimentazione di droghe illegali sono in crescita tra gli adolescenti. Indagini locali, nazionali ed europee, lo confermano. Anche i quindicenni ferraresi rientrano in questo modo di divertirsi "normale", largamente diffuso e considerato poco rischioso.

PROMEKO, ha modificato il proprio approccio metodologico alla prevenzione che ora vuole portare all'attenzione di politici, insegnanti, operatori, educatori e genitori in collaborazione, analizzando le esperienze dei ragazzi raccolte nell'ultimo anno.

All'apertura dei lavori hanno partecipato:

- **Mascia Morsucci**, Assessore alle politiche per i giovani Comune di Ferrara
- **Fosco Foglietta**, Direttore Generale AUSL di Ferrara
- **Alberto Tinarelli**, Direttore Programma Dipendenze Patologiche AUSL di Ferrara
(La prevenzione e il sistema delle regole)
- **Beatrice Rovigatti**, Educatrice Professionale – Promeco
(Quello che i giovani raccontano: le metodologie della prevenzione)
- **Elena Buccoliero**, Sociologa – Promeco
(Fifteen: la ricerca)
- **Cristina Sorio**, Responsabile Osservatorio Epidemiologico Dipendenze Patologiche AUSL di Ferrara
(Consumi psico-attivi tra gli adolescenti)
- **Umberto Nizzoli**, Direttore del Programma Salute Mentale e Dipendenze Patologiche AUSL, Reggio Emilia
(Consumi in adolescenza e prevenzione)

Al Dibattito finale hanno partecipato:

- **Maria Giovanna Cuccuru**, Assessore Comunale ai Servizi alla Persona
- **Vincenzo Viglione**, Dirigente Ufficio Scolastico Provinciale Ferrara
- **Diego Carrara**, Assessore Provinciale Servizi Sociali
- **Mila Ferri**, Dirigente Area Dipendenze, Direzione Generale Sanità e Politiche Sociali Regione Emilia-Romagna
- **Gabriele Castaldi**, Presidente Associazione Famiglie contro la droga
- **Luisa Garofani**, Responsabile Ser.T. Ferrara – Copparo

"...[Aids, dipendenze da droga, restare incinta o mettere incinta la propria ragazza. Sono le tre principali paure espresse dai quindicenni a prescindere dal loro gruppo di appartenenza. E' significativo che tra i ragazzi che consumano canne o droghe più pesanti, una delle cinque principali paure sia quella di restare soli.]....[...Promeco ha paradossalmente fatto emergere la necessità di aprire un canale anche con "i grandi assenti" nelle storie raccontate dagli adolescenti: gli adulti.]...[...spiegano Elena Buccoliero e Luigi Grotti di Promeco – ci auguriamo di trovare la formula giusta per coinvolgere maggiormente i genitori.]"

da La Nuova Ferrara del 9 dicembre 2006

Per ricevere gratuitamente copia del libro, contattare Promeco al n. tel. 0532 212169

fax 0532 200092

e-mail: promeco@comune.fe.it



Workshop - Nuovi consumatori di stimolanti e cocaina: Ferrara Città Eccitata?

si è tenuto il **25 novembre 2006** nell' Aula Magna Nuove Cliniche dell'Ospedale S. Anna dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara

Anche in Italia il fenomeno cocaina è diventato preoccupante, sia per la grande diffusione che questa sostanza sta avendo nella popolazione adulta (3° posto in Europa), sia per il coinvolgimento di fasce giovanili in cui si rileva spesso anche l'uso contemporaneo di altre droghe e sostanze alcoliche (tra i 15 e i 24 anni - ESPAD Italia 2004).

Il fenomeno si sta amplificando, rendendolo ancora più preoccupante e di vaste dimensioni, favorito da un costo talmente basso della cocaina che ne permette ormai un facile acquisto.

Con queste premesse, il workshop ha avuto l'obiettivo di valutare l'entità del fenomeno nella nostra Provincia e di mettere le basi per poter operare al meglio, con criteri scientifici e con approccio integrato tra tutti i soggetti coinvolti di entrambe le Aziende Sanitarie ferraresi, nei confronti di un problema sociale così rilevante.

Il collegamento tra Pronto Soccorso, Servizio Psichiatrico e Ser.T. risulta necessario nell'evento acuto che è anche un momento sensibile di contatto con il sistema di cura, che deve essere pronto ad accogliere la richiesta di aiuto. Serve inoltre una nuova politica per prevenire e contrastare il consumo/abuso delle sostanze stupefacenti e psicotrope.

La forte rilevanza dei fenomeni collegati all'uso di cocaina e la gravità delle conseguenze acute e nel lungo termine che ne derivano, determinano la necessità di disporre di nuovi ed efficaci modelli di intervento in grado di rispondere ai tanti problemi connessi.

Solo l'impegno contemporaneo su tutti i fronti può consentire di vincere questa nuova partita: le Amministrazioni pubbliche regionali e locali, le Aziende sanitarie, le Associazioni di Volontariato, le Forze dell'ordine, le Famiglie, la Scuola i giovani.

Hanno partecipato al Workshop

- Dr. Davide Fabbri Az. Ospedaliero-Universitaria di Ferrara
- Dr.ssa Chiara Benvenuti Dipartimento Cure Primarie Distretto Centro-Nord AUSL di Ferrara
- D.ssa Luisa Garofani
(Politiche di prevenzione di contrasto di consumo/abuso di sostanze)
- Dott.ssa Cristina Sorio
(Epidemiologia dell'uso della cocaina)
- Sig. Luca Rossin
(Osservando dalla strada...)
- Dott.ssa S. Botta
(Il punto di vista della Prefettura e delle Forze dell'Ordine)
- Dr.ssa Isabella Pazzi, D.ssa Antonella Tallarico,
(Clinica dei disturbi da abuso di cocaina e gestione in urgenza)
- Dott. Vincenzo De Sanctis, Dott. M.Rita Govoni
(I comportamenti a rischio nell'adolescente: esperienza della U.O. di Pediatria e Adolescentologia)
- Dr.ssa Luisa Garofani, Dr.ssa Paola M. Antonioli
(il progetto interaziendale Cocaina e nuovi consumatori)

Sertnews è un periodico di informazione a cura dell'Osservatorio Epidemiologico delle Dipendenze Patologiche dell'Azienda USL di Ferrara
Responsabile: Cristina Sorio Responsabile M.O. Osservatorio EDP e Accreditamento Istituzionale dei Ser.T.

SUGGERIMENTI E PROPOSTE

Si invitano tutti gli operatori interessati, a far pervenire i loro contributi e le loro segnalazioni alla Redazione, ai seguenti indirizzi.

- Osservatorio, v. F. del Cossa n. 18, Ferrara

e-mail: osservatorio.sert@ausl.fe.it

- Ufficio Comunicazione Ser.T.

e-mail: s.gessi@ausl.fe.it