

Sistema di relazioni e strumenti di comunicazione

CAPITOLO

5

Hanno collaborato:

Simonetta Beccari, Isabella Masina, Federica Camurri, Sara Castellari, Emanuela Montanari,
Maria Caterina Sateriale, Erika Borin

Premessa

Il sistema di relazioni che vede protagonista l'Azienda USL di Ferrara ha raggiunto, negli anni, elevati standard di qualità, confermati da premi e riconoscimenti ricevuti a livello nazionale ed internazionale.

L'impegno è confermato, altresì, dagli importanti progetti ed eventi di rilevanza nazionale, pensati e realizzati, per un versante al fine di promuovere la salute ed il benessere di cittadini ed utenti, per l'altro di far conoscere le attività e competenze che caratterizzano l'Azienda sanitaria ferrarese.

Come di consueto le strutture deputate alla comunicazione, Ufficio Stampa e della Comunicazione, Ufficio Relazioni con il Pubblico e U.O. Piani per la Salute, hanno messo in campo iniziative pensate per target specifici di pubblico, attraverso differenti strumenti comunicativi: dagli strumenti di comunicazione di massa tradizionali come giornali e tv e strumenti ed arene di comunicazione legate all'utilizzo delle nuove tecnologie come il web e le newsletter digitali.

Se si volesse individuare un fil rouge all'interno del sistema di relazioni che ha caratterizzato il 2009, si può dire che le azioni programmate avevano lo scopo di far conoscere e promuovere le eccellenze dell'AUSL nel più ampio contesto nazionale, presentando importanti progetti di riorganizzazione dei servizi e dell'offerta sanitaria, impegnandosi al contempo nell'incentivare l'uso appropriato dei servizi dell'Azienda USL da parte dei fruitori provenienti dalla provincia e dalla regione e nello svolgere attività di prevenzione su tematiche connesse al benessere ed alla qualità della vita delle persone.

Come di consueto, inoltre, sono proseguite le attività di comunicazione per l'accesso ai servizi ed è rimasto costante l'impegno per la costruzione di un dialogo proficuo con i cittadini/utenti e le altre istituzioni presenti sul territorio.

Proprio relativamente alla collaborazione con altri enti, anche nel 2009, l'AUSL ha aderito al consorzio S.I.C.T - Sistema Integrato Comunicazione Territoriale - con Università degli Studi di Ferrara, Consorzio Ferrara Ricerche ed Azienda Ospedaliero-Universitaria. Il S.I.C.T. ha partecipato all'evento nazionale organizzato a Ferrara "Ballons Festival", proprio allo scopo di aggiornare la cittadinanza sulle attività del Sistema Integrato di Comunicazione.

Dal punto di vista comunicativo, il 2009 è stato caratterizzato a livello mondiale dall'emergenza connessa alla diffusione del virus A H1N1. Anche l'Azienda USL di Ferrara è stata coinvolta nelle campagne regionali e nazionali realizzate per contrastare la pandemia, ed è stata punto di riferimento per privati, istituzioni e media per l'informazione e l'aggiornamento continuo della situazione.

La comunicazione aziendale verso l'esterno è proseguita con l'ormai consolidato approccio outreach, attraverso cui l'Azienda si impegna a raggiungere i cit-



tadini non solo negli ambienti deputati alla salute e sanità, ma anche in contesti diversi, attraverso la partecipazione ad eventi organizzati sia a Ferrara che nel resto della provincia. Con l'intento di sensibilizzare i cittadini sulle buone abitudini alimentari e motorie, gli operatori degli Uffici Relazioni con il Pubblico e quelli del Dipartimento di Sanità Pubblica/SIAN hanno partecipato all'iniziativa di Coop estense "Alimenta il tuo benessere" tenutasi all'interno di alcuni supermercati ed ipermercati della catena dislocati sul territorio provinciale: Supermercato Coop di Argenta e Supermercato Coop Nuovo Doro di Ferrara. Con stand informativi nel fine settimana e conferenze a tema: nei giovedì della salute al Supermercato Coop di Argenta, gli operatori del Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione hanno trattato i seguenti argomenti: "Imparare a leggere le etichette degli ingredienti e le etichette nutrizionali degli alimenti" e "Consigli per evitare l'obesità infantile"; gli stessi argomenti sono stati poi trattati anche presso l'Ipermercato Il Castello di Ferrara nei "martedì della salute".

Il 2009 è stato altresì, l'anno nel quale l'Azienda USL di Ferrara si è dedicata in maniera più sistematica all'utilizzo delle nuove tecnologie: attraverso la continua implementazione del sito intranet e web aziendale e la creazione di nuove sezioni aree dedicate, l'AUSL ha trasformato il suo sito in uno degli strumenti di informazione e comunicazione maggiormente usati sia dagli operatori interni che dagli utenti esterni.

Nelle attività di comunicazione interna, a fianco del sito intranet, è stato sempre maggiore l'utilizzo della mailing list interna aziendale "utenti posta", che consente di inviare a tutti i possessori di un account aziendale, dunque con estensione nome@ausl.fe.it, informazioni e comunicazioni di particolare rilevanza.

In questo scenario estremamente ampio e differenziato, l'attività di ufficio stampa ha avuto un ruolo strategico, attraverso la relazione ed i rapporti continui con agenzie di stampa, televisioni e giornali nazionali. L'instaurarsi di queste relazioni è fondamentale nelle strategie comunicative della nostra azienda sanitaria: avere un canale aperto e diretto con i rappresentanti dei media, offre l'opportunità di svolgere al meglio uno dei compiti istituzionali dell'organizzazione.

A fianco dell'attività di media relation l'Ufficio Comunicazione e Stampa ha realizzato importanti eventi nazionali, seguendo le iniziative dalla fase di progettazione fino agli aspetti esecutivi in grado di assicurare la buona riuscita degli eventi.

La comunicazione per l'orientamento e l'accesso ai servizi

Per favorire un corretto accesso ai servizi ed alle strutture aziendali, anche per il 2009 è stato garantito il supporto agli uffici ed ai servizi nella realizzazione di segnaletica detagliata ed aggiornata, di materiale informativo e guide, contribuendo alla definizione di specifici layout e collaborando alla redazione dei testi.

L'Ufficio Comunicazione è stato, inoltre, impegnato in attività di supporto per la realizzazione contenutistica, grafica e la stampa di materiale prodotto da servizi aziendali su specifici progetti, quali la presentazione del libro "Non ho l'età", la "Guida pratica per l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale per i cittadini comunitari e stranieri" e il nuovo "Atto di indirizzo e coordinamento".

Allo scopo di favorire l'orientamento dei cittadini che accedono all'Ospedale del Delta di Lagosanto, in partnership con la direzione sanitaria ed infermieristica di presidio, è stata realizzata una nuova cartellonistica per i servizi presenti in struttura. Il progetto, basato su una prima ricognizione del patrimonio informativo dell'ospedale, è stato pensato per soddisfare le esigenze informative degli utenti che accedono alla struttura, garantendo un'informazione chiara, semplice e di facile lettura.

LA COMUNICAZIONE TRA AZIENDA E CITTADINI

Guide per l'accesso alle strutture ed ai servizi

SetteLidi - Card Servizi Sanitari Estate 2009. Pensata per i turisti italiani e stranieri e per chi si trova sul litorale ferrarese per lavoro, la pubblicazione, con una tiratura di 15 mila copie, contiene informazioni sull'assistenza sanitaria, come orari e modalità di accesso agli ambulatori di guardia medica, al servizio di visite domiciliari, sedi e recapiti degli ospedali e i numeri di telefono per i servizi di emergenza collocati sul nostro litorale, recapiti dei servizi di igiene pubblica, controllo alimenti e servizio veterinario.

Il materiale è stato distribuito negli stabilimenti balneari delle principali località turistiche, nei centri di informazione turistica IAT, nei campeggi, ed allegato alla pubblicazione *Comacchio e i suoi lidi "Eventi Estate 2009"*, catalogo ufficiale di informazione per gli appuntamenti della costa ferrarese, prodotto dalla collaborazione tra il mensile Cicero e il Comune di Comacchio - Assessorato al turismo. Dal 2008, il tradizionale *SetteLidi - Opuscolo informativo turistico*, in produzione già dal 2003, è stato sostituito dalla *SetteLidi - Card*, una card a misura di portafoglio (formato chiuso 5,5x8,5 cm).



La nuova versione – più snella e compatta – è stata studiata per accompagnare il turista in ogni momento della giornata, mantenendo la sua importantissima funzione informativa.

Supporto alla realizzazione di materiale informativo e comunicativo aziendale

- Prevenzione e trattamento delle lesioni da pressione.
- Farmacovigilanza. Le segnalazioni delle sospette reazioni avverse da farmaci (ADR) nella Provincia di Ferrara - Anno 2008.
- Comitati Consultivi Misti dell'Azienda USL di Ferrara.



LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E LA CARTA STAMPATA

Azioni comunicative e strumenti utilizzati

Prosegue con la consueta periodicità la pubblicazione della rubrica a cura dell'Ufficio Comunicazione e Stampa **InformaSalute**. La testata di informazione aziendale, registrata poco meno di dieci anni fa al Tribunale di Ferrara, è apparsa nei primi anni sui quotidiani locali *La Nuova Ferrara* ed *Il Resto del Carlino-Ferrara*, per poi essere pubblicata, attraverso collaborazioni sempre più strutturate, con periodici a diffusione gratuita, quali *Centone*, *Cicero*, *Esclusivo*, *SportComuni*, *La Rivista* e *La Voce di Ferrara-Comacchio*.

Scopo di InformaSalute è sempre stato quello di far conoscere i servizi, le attività e le opportunità presenti sul territorio provinciale in materia di salute, benessere, prevenzione e sanità. L'impegno dell'AUSL Ferrara è stata quello di identificare i temi da trattare nelle diverse uscite a seconda delle esigenze informative della popolazione locale, tenendo conto anche del target dei lettori di ogni rivista.

L'utilizzo di questi periodici permette di costruire con i cittadini e gli utenti un canale di comunicazione diretto e "personalizzato", garantendo al lettore un tipo di informazione fortemente caratterizzata anche dal punto di vista territoriale. Per contro, come già avvenuto nel 2008, anche nel 2009 le pagine dei quo-

tidiani sono state utilizzate per campagne di interesse generale: la seconda campagna di comunicazione sociale per il contrasto al fumo e la rassegna cinematografica "Parla con noi".

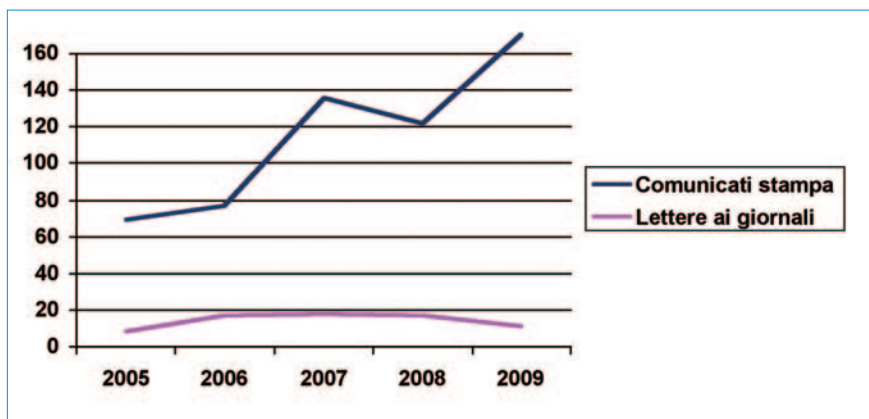
InformaSalute si è rivelato, inoltre, un importante strumento per dare massima diffusione alle campagne di comunicazione regionali e nazionali, nonché iniziative aperte a tutta la cittadinanza, tra cui vale la pena ricordare "Red Submarine" il concorso per promuovere la donazione di sangue tra i più giovani.

È proseguita anche nel 2009 la collaborazione per la pubblicazione di articoli redazionali della testata "InformaSalute" sul periodico comunale "Jolanda in Comune".

Si è consolidato sempre più il rapporto con i media locali e nazionali, sono infatti più di 150 i comunicati redatti durante l'anno, in parallelo alla comunicazione istituzionale si è andata, infatti, affermando negli anni anche l'attività di ufficio stampa, a conferma dell'attenzione dell'AUSL nel fornire agli organi di informazione notizie aggiornate e costanti, utili alle aziende, alle istituzioni ed ai cittadini. Nel 2009, inoltre, si registra una collaborazione costante con testate specialistiche affermate nello scenario sanitario nazionale, quale Panorama della Sanità. Su questa rivista, nel 2009, sono stati pubblicati 12 articoli che riguardavano progetti ed iniziative dell'AUSL Ferrara.

ATTIVITÀ DI UFFICIO STAMPA TRADIZIONALE

Anno	Comunicati stampa	Lettere ai giornali
2009	170	11
2008	122	17
2007	136	18
2006	77	17
2005	69	8



L'AZIENDA E I MEDIA TELEVISIVI

L'utilizzo delle emittenti televisive per svolgere attività di comunicazione istituzionale, promozione di stili di vita e la divulgazione di campagne di comunicazione regionali e locali, è diventata per l'Azienda USL di Ferrara una consuetudine. Da una prima collaborazione con la redazione di Telestense, l'Ufficio Comunicazione e Stampa ha avviato, già nel 2008, una nuova partnership con É-TV.

Le due emittenti si diversificano per format televisivi utilizzati e bacino d'utenza: per quanto riguarda É-TV – visibile anche sulla piattaforma satellitare – il target di pubblico è regionale; per questo motivo si è scelto di realizzare il notiziario "Obiettivo Salute - Le notizie dall'Azienda USL di Ferrara", durante il quale vengono presentati i progetti, gli eventi, le iniziative, le notizie e le eccellenze di stretta attualità sullo scenario sanitario ferrarese. Per Ferrara e provincia, la strategia comunicativa aziendale, ha previsto la messa in onda su Telestense non solo di notiziari, ma anche di trasmissioni di approfondimento, talk show, reportage e videoclip, a seconda delle esigenze comunicative dell'AUSL. Particolare rilevanza ha assunto, nel corso del 2009, la realizzazione di 23 trasmissioni di 5-7 minuti, durante le quali un giornalista ed alcuni professionisti dell'Azienda USL fornivano ai cittadini le "Istruzioni per l'uso", indispensabili per un utilizzo corretto ed appropriato dei servizi sanitari erogati.

Nel corso del 2009, infine, l'Azienda USL ha prodotto 3 trasmissioni, in onda su RaiTre Regionale, all'interno dello spazio riservato ai "Programmi per l'accesso"; ogni puntata ha una durata di circa 10 minuti.

É-TV	<p>Obiettivo Salute - Le notizie dall'Azienda USL di Ferrara</p> <p>Numero Puntate 24</p> <p>Periodicità quindicinale</p>
TELESTENSE	<p>Linea Salute News - Istruzioni per l'uso</p> <p>Numero Puntate 23</p> <p>Periodicità quindicinale con replica nella settimana intermedia</p> <p>Guglielmo Tell - talk show</p> <p>Numero Puntate 3</p> <p>Periodicità quadrimestrale</p> <p>Videoclip e promozione fidelizzazione appuntamenti</p> <p>Numero Puntate 3 campagne (circa 320 passaggi)</p> <p>Periodicità annuale</p>
RAITRE Regionale	<p>Trasmissioni per l'accesso</p> <p>Numero Puntate 3</p> <p>Periodicità trimestrale</p>

Il 2009 ha visto anche la **premiazione** di uno dei reportage realizzati in collaborazione con Telestense all'interno del concorso "La PA che si vede - la TV che parla con te", categoria "canale tematico". La premiazione si è svolta nel corso del Salone della Comunicazione Pubblica di Milano, tra le motivazioni che

hanno portato alla premiazione del servizio "Mamma aspettami... sto arrivando", dedicato al percorso nascita all'interno dell'Azienda USL di Ferrara, il linguaggio chiaro e rassicurante con cui vengono espressi i messaggi, la valorizzazione dei servizi erogati dalle strutture aziendali e la sobrietà con cui viene comunicata la struttura redazionale.

COMUNICARE ON LINE: IL SITO WEB AZIENDALE

La programmazione delle attività da realizzare nel 2009, in collaborazione con il Dipartimento Interaziendale ICT, prevedeva:

- Integrazione di video caricati sul canale tematico di "You Tube" nelle pagine del sito www.ausl.fe.it. Attraverso questa funzione sono visibili sul sito video caricati sul sito di hosting video.
 - Realizzazione di una newsletter digitale con periodicità quadrimestrale, destinata ad autorità, stakeholder, associazioni e imprese del territorio ferrarese.
- Σ Studio di fattibilità per il conseguimento della certificazione di Accessibilità d'aparte del CNIPA.
- Implementazione della sezione dedicata ai servizi territoriali, per garantire agli internauti un'offerta informativa completa su tutte le prestazioni erogate e le strutture attive per l'Azienda.
 - Realizzazione della sezione web dell'Ufficio Comunicazione e Stampa, caratterizzata da un maggior grado di interattività, in grado di consentire diversi livelli a approfondimento a seconda del target di appartenenza del cittadino virtuale e che permettesse un'informazione più diretta e immediata tra AUSL e organi di informazione.

Informa SALUTE WEB. La newsletter digitale nata nel corso del 2009 consente, a costo zero, di tenere informati e aggiornati tutti i soggetti chiamati a partecipare alla programmazione sanitaria nella provincia di Ferrara. L'utilizzo delle tecnologie informatiche per promuovere la comunicazione tra le istituzioni e gli amministratori locali, consente di sfruttare la dinamicità, la velocità, la semplicità e l'immediatezza, tipici dei nuovi strumenti di comunicazione. Grazie a Informa SALUTE WEB, l'AUSL porta all'attenzione dei suoi interlocutori, i temi più pressanti per la salute ed il benessere del territorio di riferimento.

All'interno della programmazione annuale si sono, poi, inserite le attività non programmate, emerse nel corso del 2009 da esigenze aziendali:

- revisione format e archetype "ospedali" e "reparti";
- revisione dei contenuti caricati nella sezione "dipartimenti ospedalieri" e progettazione di un archetype per questi servizi;
- realizzazione dei nuovi archetype: "legge", "doppio file", "tema della newsletter", "delibera", "determina";
- realizzazione della nuova sezione on line "Legginrete", caratterizzata da una propria vista predefinita e oggetti specifici;
- progettazione di un sistema di gestione dei dati relativi alla libera professione, alle farmacie ed i centri prelievi della Provincia di Ferrara;
- progettazione e parziale realizzazione della nuova biblioteca multimediale aziendale gestita dal Sistema Informativo;

- creazione di una nuova sezione dedicata a “Cartadapacchi” il foglio informativo del Ser.T.;
- messa on line di uno strumento che consentisse la traduzione in inglese della sezione web dedicata ai progetti europei.

Nello specifico si è provveduto a:

- *aggiornare ed implementare in maniera adeguata la sezione web dedicata agli ospedali.* Per questo motivo si è provveduto a contattare tutte le direzioni sanitarie, dipartimentali ed i direttori di U.O. per presentare il progetto di implementazione e revisione di tutto il materiale on line riguardante gli ospedali di: Argenta, Bondeno, Cento, Comacchio, Copparo e Lagosanto. Successivamente sono stati contattati personalmente, via mail e tramite telefono, tutti i direttori delle U.O. ospedaliere per consegnare la scheda word da compilare, realizzata sulla falsa riga dell'archetype informatico presente sul web. A questo punto sono state inserite on line tutte le informazioni raccolte, attraverso i format compilati dai direttori delle U.O. ospedaliere;
- *progettare e realizzare la nuova sezione “Rete Cure Palliative”;*
- *progettare e realizzare la nuova sezione “NOA” dedicata alla riorganizzazione della specialistica ambulatoriale.*

Corsi di formazione web. Per favorire l'utilizzo dal sito intranet e web da parte di tutto il personale, sono state realizzate 3 edizioni del corso di formazione rivolto agli operatori interni, per l'addestramento e aggiornamento all'inserimento di contenuti sul sito aziendale.

Prosegue, con il solito impegno e la consueta costanza, l'attività di supporto all'inserimento contenuti per tutti gli scrittori autorizzati ad inserire contenuti sul sito aziendale, attraverso l'affiancamento degli operatori e la realizzazione di guide- vademecum per facilitare le operazioni di implementazione sul portale. Tra gli strumenti di comunicazione connessi alle nuove tecnologie occorre citare anche il portale del Servizio Sanitario regionale SalutER, canale informativo di riferimento sia per i cittadini sia per gli operatori, nel quale è possibile trovare informazioni su moltissimi argomenti connessi alla salute, alla sanità ed al benessere, secondo diversi gradi di approfondimento. Su SalutER tutte le Aziende Sanitarie regionali hanno l'opportunità di inserire comunicati, eventi e corsi di formazione

LE CAMPAGNE INFORMATIVE

Campagna Vaccinazione Influenzale e Nuova Influenza A. Come già anticipato in premessa, il 2009 ha visto la realizzazione di un'importante campagna informativa per la prevenzione della diffusione del virus della nuova influenza. L'Ufficio Comunicazione e Stampa ha avuto il compito di referente locale per la campagna regionale, che prevedeva la distribuzione in tutti gli istituti scolastici di ogni ordine e grado di un kit per la prevenzione della nuova influenza, contenente materiale informativo pensato a seconda delle diverse età degli studenti: fazzoletti, asciugamani e sapone. Inoltre, lo stesso servizio, ha organizzato la distribuzione del materiale informativo destinato a Medici di Medicina Generale, Pediatri di Libera Scelta, farmacie e Amministrazioni Comunali.

Vacanze coi fiocchi. Anche per il 2009 l'Azienda USL ha aderito alla campagna di sensibilizzazione nazionale "Vacanze coi fiocchi", concedendo il proprio patrocinio, diffondendo il materiale informativo relativo alla campagna nelle strutture aziendali della provincia e promuovendo "Vacanze coi fiocchi" attraverso gli strumenti di comunicazione tradizionalmente in uso.

Medicina dello sport. Contestualmente all'inaugurazione del Centro di Medicina dell'Azienda USL di Ferrara ha preso avvio la promozione su tutta la provincia dei servizi offerti dal nuovo Centro. Per questo obiettivo sono state prodotte guide in A4, distribuite in allegato all'elenco telefonico Pagine Bianche. Il Dipartimento di Sanità Pubblica, macro struttura dell'Azienda Sanitaria Locale, è un valido supporto tecnico nella definizione delle strategie di promozione della salute, di prevenzione delle malattie e delle disabilità, nonché del miglioramento della qualità della vita.

Il Centro Pubblico Territoriale di Riferimento di Medicina dello Sport di Ferrara ha dato corso a quanto previsto e dalla delibera di Giunta Regionale n.775 del 26/04/2004 per la "Educazione sanitaria Sportiva della popolazione quale mezzo efficace di promozione, mantenimento e recupero della salute fisica e psichica" con l'attivazione di un progetto chiamato "L'esercizio come farmaco". Il Progetto si inserisce nei programmi della Regione Emilia-Romagna e del Ministero della Salute, che prevedono l'utilizzo dell'attività fisica a scopo preventivo e terapeutico, e consiste in interventi di primo livello affidati ai Medicina di Medicina Generale, e di secondo livello, affidati agli Specialisti operanti nelle strutture del Centro Pubblico Territoriale di Riferimento di Medicina dello Sport. I programmi di intervento del Dipartimento, oltre al perseguimento degli obiettivi più tradizionali di sanità pubblica negli ambienti di vita e di lavoro, sono particolarmente orientati a potenziare le aree della prevenzione e promozione dell'attività sportiva, dell'adesione a regimi alimentari sani e salutaris per tutta la popolazione. Gli argomenti trattati nella Guida, intendono offrire uno strumento informativo che solleciti maggior attenzione alla salute, incrementando la capacità e l'abilità di contrastare i fattori di rischio.



L'AREA DELLA COMUNICAZIONE COME SEDE DI FORMAZIONE

Prosegue l'attività formativa svolta dagli operatori degli Uffici Comunicazione e Stampa URP dell'AUSL Ferrara, che nel 2009 hanno ospitato 6 studenti di diverse Università d'Italia e 2 studenti dell'Istituto di Istruzione Superiore "G. Carducci" di Ferrara. Durante le esperienze di stage, i giovani vengono in contatto con le attività svolte dal servizio, affiancando gli operatori nel lavoro quotidiano ed imparando a conoscere più approfonditamente l'attività dell'Azienda USL di Ferrara, apprendendo competenze e nozioni riguardanti gli aspetti della comunicazione istituzionale.

CONCESSIONE PATROCINIO E LOGO AZIENDALE

Per la concessione del patrocinio e del logo aziendale, già dal 2006 è in vigore un regolamento aziendale, per salvaguardarne l'immagine attraverso l'uso appropriato del logotipo. Grazie al regolamento l'Azienda tiene traccia di tutti gli eventi e le manifestazioni a cui partecipa. Il regolamento e la modulistica necessaria per la concessione del patrocinio e l'utilizzo del logo sono disponibili sia sulla intranet che sul sito web aziendale, in modo da agevolare tutti coloro che sono interessati ad attivare la procedura.

Concessioni patrocinio	7
Concessioni logo	2
Concessioni logo e patrocinio	5
Adesioni ad iniziative e campagne	1

PARTECIPAZIONE AD EVENTI, FIERE, FORUM E CONFERENZE



La partecipazione ad eventi nazionali ed internazionali da parte dell'Azienda USL è diventato, negli anni, un impegno sempre più significativo e di forte impatto sulle attività svolte dall'Ufficio Comunicazione e Stampa aziendale. Nel 2009, l'Azienda ha partecipato a diverse manifestazioni fieristiche e convegnistiche di livello nazionale ed internazionale:

17° Conferenza Internazionale HPH. Una delegazione dell'azienda ha partecipato alla conferenza internazionale HPH svoltasi a Creta a maggio 2009, partecipando nella sezione poster con due progetti: *“Un progetto per curare diabete ed ipertensione con l'attività fisica”* e *“Telemonitoraggio dei bisogni nelle demenze”*.

EuroPA Rimini. L'Azienda USL di Ferrara ha partecipato alla IX edizione del Salone delle Autonomie Locali Euro P.A. con uno stand espositivo nel quale saranno presentati ai visitatori i progetti più significativi del biennio 2008-2009.



L'ESERCIZIO FISICO COME FARMACO. Questo il nome del progetto presentato a Roma in conferenza stampa già a novembre 2008, alla presenza del Sottosegretario alle Politiche per la Salute Ferruccio Fazio. Il progetto, primo in Italia per sistematicità e numero di persone coinvolte, prevede la prescrizione dell'attività fisica da parte dei medici di famiglia a quei soggetti che presentano patologie sport-sensibili. Per questo sono stati arruolati 7.500 diabetici e 2.500 ipertesi e di 1.000 anziani “fragili”: in totale 11.000 persone a rischio individuate tra la popolazione sedentaria e quella con patologie sensibili all'esercizio fisico. Il progetto ha suscitato l'interesse del Ministero del Welfare, che ha manifestato l'intenzione di monitorare l'andamento dell'iniziativa, con l'obiettivo di renderlo un modello replicabile in altre realtà territoriali.

IL FONDO REGIONALE PER LA NON AUTOSUFFICIENZA. Con la legge regionale n.27 del 23 dicembre 2004, la Regione Emilia Romagna, con l'obiettivo di miglioramento complessivo del sistema socio-sanitario, ha istituito il Fondo per

la non autosufficienza. Dopo un primo anno di sperimentazione, dal 2007, anche nella provincia di Ferrara, il Fondo è diventato una risorsa significativa sulla quale organizzare una programmazione estesa dagli anziani ai disabili, adulti e minori. A EuroPA 2009 sono stati presentati alcuni dei progetti finanziati grazie al Fondo Regionale per la Non Autosufficienza, come il progetto Aspasia e i progetti di e-care.

CAMERAFÉ e PROGETTI DI PREVENZIONE SER.T. Fra le attività di prevenzione dell'Azienda portiamo all'attenzione del pubblico quelle del Servizio per le Dipendenze Patologiche. Significativo, in questo ambito, il progetto CameraFé, attraverso il quale, gli operatori di strada hanno effettuato un'indagine all'interno dei principali contesti formali ed informali di aggregazione giovanile della città di Ferrara che ha evidenziato l'esigenza dei giovani di trovare spazi e opportunità per poter esprimere liberamente il proprio punto di vista, le proprie esperienze ed i propri sogni, attraverso l'utilizzo di strumenti comunicativi alternativi, innovativi ed efficaci. Durante la kermesse è stato anche premiato il progetto dell'AUSL ferrarese "Telemonitoraggio dei bisogni nelle demenze", come Progetto Selezionato nella sezione Premio Innovazione nei Servizi Sociali.

Forum PA Roma. Nel corso della manifestazione l'AUSL di Ferrara ha partecipato al Premio Lavoriamo Insieme-Forum PA, promosso dal Ministro Brunetta alla Pubblica Amministrazione e Innovazione, con il Progetto "Efficienza Gestionale e Appropriata in Sanità", una complessa azione di riordino e riorganizzazione interna -avviata nel 2006- che ha permesso di generare processi di forte contrazione dei costi di produzione portando a pareggio il bilancio di AUSL Ferrara. In distribuzione, alla Fiera di Roma, il materiale presentato anche ad EuroPA 2009, relativo a "L'esercizio fisico come farmaco", "Il fondo regionale per la non Autosufficienza" e "CameraFé e progetti di prevenzione Ser.T."

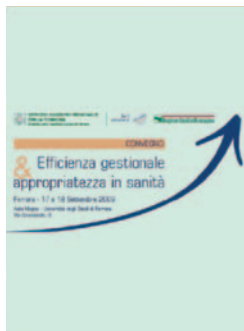
13° Conferenza Nazionale HPH. La manifestazione si è tenuta a Reggio Emilia a settembre 2009 ed ha visto la partecipazione dell'Azienda USL di Ferrara nella Sezione poster, presentando 4 progetti, uno dei quali realizzato insieme all'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara: "Navigando s'impara. La scuola di vela come mezzo per crescere insieme", "La piscina: un ambiente salutare per una vita sana", "Responsabilizzazione delle popolazioni migranti per la prevenzione dell'anemia drepanocitica" e "L'attività fisica come farmaco per il diabete dell'adulto". Quest'ultimo progetto ha ricevuto una menzione speciale per l'efficacia comunicativa.

A fianco delle iniziative sopramenzionate, l'AUSL Ferrara si è fatta promotore, nel 2009, di eventi ed iniziative di spicco sul territorio nazionale:

Inaugurazione del Centro di Medicina dello Sport di Ferrara. Con l'inaugurazione del nuovo Centro di Medicina dello Sport si è arricchita e completata l'offerta di servizi sanitari dedicati alla medicina sportiva. Al taglio del nastro, avvenuto il 29 luglio scorso, erano presenti il Vice Ministro alla Salute Ferruccio Fazio, l'Assessore alla Sanità della Regione Emilia Romagna Giovanni Bissoni, il Presidente della Provincia di Ferrara Marcella Zappaterra, e del Sindaco di Ferrara Tiziano Tagliani.

Ospiti d'eccezione gli ex canoisti Oreste Perri e Antonio Rossi.





Il Centro, nato per rispondere alle nuove indicazioni in materia di Medicina dello Sport della Regione Emilia-Romagna, con il chiaro intento di farne un centro di riferimento regionale all'avanguardia è in grado di offrire una risposta strutturata ad una serie di esigenze specifiche nel campo sanitario e della prevenzione. L'integrazione tra diversi professionisti (medici sportivi, cardiologi, fisiatrici, fisioterapisti, specialisti in Scienza Motorie, traumatologi, ecografisti, nutrizionisti, epidemiologi) consente una presa in carico completa e interventi su tre livelli di assistenza per "pazienti-sportivi". Il Centro di Medicina dello Sport dell'Azienda USL di Ferrara è, dunque, un centro con importanza extraterritoriale e con un profilo di alta specializzazione, che lo collocano tra i primi in Italia per la prevenzione.

Convegno Efficienza Gestionale ed Appropriatezza in Sanità. L'evento è stata l'occasione per presentare 12 buoni esempi di miglioramento, innovazione e razionalizzazione delle Aziende Sanitarie dell'Emilia Romagna. Le Aziende Sanitarie delle tre Aree Vaste dell'Emilia-Romagna hanno presentato a Ferrara nei due giorni dedicati al convegno esempi concreti, già testati sul campo, di "buona sanità". Esempi che nascono dalla capacità delle aziende di trasformare le novità cliniche e della gestione in innovazione strutturata -per metodo e organizzazione- nelle singole aziende elevando gli standard di qualità sanitaria a tutto vantaggio dei cittadini.

Antica Fiera di Portomaggiore-Spazio espositivo "Casa della Salute". In occasione dell'Antica Fiera di Portomaggiore l'AUSL di Ferrara ha presentato al consiglio comunale riunito in seduta pubblica il progetto di realizzazione della "Casa della Salute" di Portomaggiore. Per l'occasione sono stati realizzati 6 pannelli esposti nella residenza municipale per tutta la durata delle fiera; inoltre, gli operatori dell'Ufficio Stampa e URP hanno presidiato lo spazio espositivo, fornendo informazioni a tutti coloro che visitavano l'allestimento. A conclusione della manifestazione, le vele sono state affisse all'interno della struttura sanitaria portuense, affinché i cittadini possano seguire l'andamento dei lavori di riqualificazione della struttura.

Primo Convegno Nazionale "La gestione dei rifiuti e degli scarichi prodotti dalle Aziende Sanitarie. Le linee guida della Regione Emilia Romagna". Il convegno, dedicato al documento regionale contenente le linee guida in materia di gestione dei rifiuti e degli scarichi prodotti dalle Aziende Sanitarie emiliano-romagnole, ha previsto il confronto delle esperienze maturate sul campo da parte delle aziende stesse. La gestione dei rifiuti, dalla raccolta allo smaltimento, è una sfida con cui l'Azienda USL Ferrara si confronta da tempo, a confermarlo gli accordi con tutte le ditte incaricate della gestione dei rifiuti nella provincia di Ferrara per la corretta ed efficace gestione dei rifiuti in tutte le sedi dell'AUSL". L'organizzazione e la partecipazione a fiere, convegni ed altri eventi nazionali, è considerato dall'Azienda un momento importante di confronto e misurazione della qualità del servizio svolto dall'AUSL: Attraverso il confronto con platee vaste ed eterogenee si persegue, per un versante, la crescita professionale degli stessi operatori dell'Azienda, dall'altro, la divulgazione su vasta scala delle esperienze e dei progetti su cui sta lavorando l'Azienda Sanitaria ferrarese.

INDAGINE INFORMASALUTE

La scelta degli strumenti comunicativi in uso all'Azienda è stata negli anni compiuta interrogando target di lettori e soggetti locali rilevanti nelle dinamiche comunicative: direttori di giornali, giornalisti di uffici stampa pubblici e privati e stakeholder.

Già nel **2005**, a due anni dalla nascita **del periodico aziendale "InformaSalute"**, era stata svolta **la prima indagine sul gradimento** delle pagine redazionali inserite nei quotidiani ferraresi, il Resto del Carlino e La nuova Ferrara e nei mensili La Città e La Piazza. La rilevazione aveva coinvolto alcuni stakeholder aziendali: i Presidenti e Vice Presidenti dei Comitati Consultivi Misti; i responsabili di Uffici Stampa di alcuni Enti Locali, dell'Università, dell'Azienda Ospedaliera e di URP della Pubblica Amministrazione. Inoltre, per suggerimenti tecnici, erano stati interpellati anche i capi redattori dei quotidiani e di alcuni periodici ferraresi.

Nel **2008** l'Ufficio Comunicazione e Stampa aveva effettuato un'indagine preliminare per sondare la conoscenza da parte di cittadini e utenti **del periodico aziendale "InformaSalute"**, pubblicato ormai, con diversa periodicità, su numerosi periodici, mensili e quotidiani locali.

Dall'indagine preliminare, effettuata in occasione della partecipazione degli URP alle fiere provinciali, era emerso che il 62,6% dei cittadini contattati era a conoscenza che l'Azienda USL di Ferrara pubblica delle notizie attraverso la stampa locale con le pagine di "INFORMASALUTE". I cittadini intervistati ricordavano di averle lette (in ordine decrescente) su "La Nuova Ferrara", "Il Resto del Carlino" e "Cicero" ed individuavano nel **Giornale inviato a domicilio** un utile strumento attraverso cui essere informati sulle attività/iniziativa dell'Azienda USL di Ferrara. Le **Pagine sui giornali** venivano classificate al secondo posto come strumento di diffusione di notizie.

A dicembre 2009, sulla base dei risultati emersi attraverso l'analisi preliminare, l'Ufficio Comunicazione e Stampa ha realizzato un'indagine nei principali centri commerciali della città di Ferrara, intervistando più di 200 persone. Allo stato attuale non è possibile fornire un'analisi accurata dei risultati dei questionari, ancora in fase di elaborazione, è però possibile anticipare alcune significative osservazioni. Il 41% degli intervistati ha dichiarato di conoscere "InformaSalute", di questi il 14, 1% dichiara di averlo letto su "Il Resto del Carlino", il 10,1% su "La Nuova Ferrara" ed il 2% su "Il Cicero". La maggior parte degli intervistati che conoscono "Informasalute", più del 70%, afferma di aver visto la rubrica in altri strumenti comunicativi diversi dai giornali (elenco telefonico, direttamente a casa o in internet).

Relativamente allo strumento comunicativo già utilizzato, gli intervistati rispondono per il 38% di preferire un giornale inviato a domicilio e per 33,6% le pagine redazionali sui giornali. Più del 20% indica, inoltre, come strumento di comunicazione preferito uno strumento digitale: newsletter digitale o sito istituzionale.

In conclusione, i dati confermano, per alcuni aspetti, le considerazioni emerse dall'indagine preliminare: la testata informativa è conosciuta e le riviste nelle quali viene ricordata di più sono i quotidiani locali ed il mensile "Il Cicero"; è però necessaria una riflessione per garantire maggiore riconoscibilità alla rubrica e definire una periodicità di uscita precisa per fidelizzare i lettori.

La comunicazione interna aziendale

La complessità organizzativa con cui l'Azienda USL di Ferrara deve confrontarsi - Sei stabilimenti ospedalieri ed altre 50 strutture presenti su un territorio di circa 2.632 kmq e 3.200 dipendenti - hanno sempre fatto della comunicazione interna una leva strategica in grado di garantire la condivisione di scelte, obiettivi e azioni. I dati, negli anni, hanno dimostrato un'oggettiva difficoltà nella diffusione di una comunicazione puntuale e capillare verso tutto il personale, sia esso dipendente o con contratti di altra natura.

Per questo motivo, nel corso del 2009, ha preso sempre più piede l'utilizzo della intranet aziendale per veicolare informazioni relative a variazioni di servizio, eventi, corsi di formazione, notizie dal personale.

Tanto che, allo stato attuale, il sito intranet è divenuto il canale in cui gli operatori cercano informazioni in caso di necessità. Questo ha portato anche all'inserimento on line non solo dell'elenco telefonico aziendale, ma anche di un sistema di ricerca di indirizzi mail aziendale, che interroga la banca dati LDAP dell'AUSL. Ciò consente, a tutti i dipendenti dotati di pc, di conoscere con rapidità tutte le informazioni necessarie a contattare i colleghi.

La newsletter cartacea riservata al personale dipendenti è da considerarsi uno strumento di comunicazione consolidato, che mensilmente fornisce le principali informazioni su ciò che accade in Azienda, raggiungendo gli operatori direttamente a casa, contestualmente al cedolino stipendiale.

Infine, attraverso la mailing list "utenti posta", è possibile veicolare informazioni e comunicazioni a tutti coloro che possiedono un account di posta elettronica dell'Azienda USL. Lo strumento, utilizzato per le comunicazioni di interesse diffuso e di riconosciuta utilità, consente ad ogni servizio di inviare una mail con destinatario "utentiposta@ausl.fe.it", il messaggio viene visualizzato nella posta dei componenti dell'Ufficio Comunicazione e Stampa, i quali possono o accettare, e dunque inviare la comunicazione, oppure possono rigettare il messaggio al mittente, richiedendo informazioni aggiuntive o chiarimenti.

Proseguono, infine, le campagne di comunicazione interna rivolte principalmente ai dipendenti, tra le quali, particolare rilevanza ha assunto nel corso del 2009, la campagna regionale contro l'influenza A.

REPORT DELLE SEGNALAZIONI RACCOLTE DAGLI URP DISTRETTUALI DI ARGENTA, CENTO, CODIGORO, COMACCHIO, COPPARO, BONDENO, FERRARA, LAGOSANTO E PORTOMAGGIORE NELL'ANNO 2009**Dati di attività URP distrettuali gennaio-dicembre 2009**

AREA CENTRO NORD: URP FERRARA E COPPARO

Attività mappate	Periodo considerato	URP Ferrara	URP Copparo	TOTALE
Telefonata semplice	2007	7039	399	7438
	2008	6943	519	7462
	2009	5910	464	6556
Telefonata complessa	2007	463	34	497
	2008	618	99	717
	2009	803	81	884
Contatto allo sportello semplice	2007	5651	189	5840
	2008	5721	138	5859
	2009	4347	110	4457
Contatto allo sportello complesso	2007	1111	60	1171
	2008	1201	56	1257
	2009	1092	117	1209
Telefonate N° verde 2° livello	2007	627	--	627
	2008	403	--	403
	2009	291	--	291
E-mail	2007	61	7	68
	2008	63	14	77
	2009	121	8	129

AREA SUD EST: URP CODIGORO, LAGOSANTO E ARGENTA-PORTOMAGGIORE

Attività mappate	Periodo considerato	URP Codigoro	URP Lagosanto	URP Argenta	URP Portomaggiore	TOTALE
Telefonata semplice	2007	805	860	1079	397	3141
	2008	750	970	1818	547	4085
	2009	777	1006	1259	596	3638
Telefonata complessa	2007	71	66	226	41	404
	2008	70	86	181	88	425
	2009	113	126	262	121	622
Contatto allo sportello semplice	2007	90	93	210	402	795
	2008	78	82	147	962	1269
	2009	71	160	177	995	1403
Contatto allo sportello complesso	2007	27	103	117	70	317
	2008	27	120	124	132	403
	2009	43	162	142	144	491
E-mail	2007	3	4	7	14	28
	2008	8	8	14	21	51
	2009	23	17	8	35	83

AREA OVEST: URP CENTO

Attività mappate	Periodo considerato	URP Cento	TOTALE
Telefonata semplice	2007	872	872
	2008	1063	1063
	2009	1050	1050
Telefonata complessa	2007	105	105
	2008	103	103
	2009	34	34
Contatto allo sportello semplice	2007	64	64
	2008	48	48
	2009	92	92
Contatto allo sportello complesso	2007	56	56
	2008	94	94
	2009	67	67
E-mail	2007	22	22
	2008	43	43
	2009	31	31

Legenda

- **telefonata/contatto semplice:** richiesta di informazioni il cui contenuto può essere un numero di telefono, l'indicazione della sede di un servizio, la modalità di prenotazione di una prestazione, generalmente si conclude in un tempo inferiore a 15 minuti;
- **telefonata/contatto complesso:** contatto telefonico o diretto che presenta un contenuto complesso, prevede un approfondimento da parte dell'operatore URP che necessita di acquisire informazioni per poter rispondere: in questi casi il cittadino che lo pone viene richiamato in un secondo momento;
- **e-mail:** richieste di informazioni semplici o complesse, es. come scegliere un MMG, dover recarsi per effettuare una prenotazione, richiesta di invio di modulistica o normativa di riferimento;
- **N° verde (2° livello informativo):** vengono dirottate sul numero dell'URP di Ferrara tutte le richieste di approfondimento relative a percorsi/prestazioni/sedi/ticket/esenzioni a cui gli operatori del N° Verde regionale 800033033 non sanno rispondere.

Richieste di informazioni in tema di: di seguito si riportano le richieste più frequenti fatte dai cittadini nel corso del 2009:

- ecografia ostetrica in gravidanza
- percorso per il riconoscimento invalidità
- modalità di accesso agli screening aziendali
- costi e accesso alle cure odontoiatriche
- trasporto pazienti
- prestazioni in Libera Professione
- prestazioni non inserite nei LEA
- ecografia delle anche per i neonati
- influenza suina
- trattamenti zanzara tigre
- esenzione ticket
- accessi privilegiati alle cure per pazienti oncologici
- orari principali sportelli per il cittadino (sportello unico, telecup,...)

PREMESSA

Dal 2003 è operativo in tutte le Aziende sanitarie e ospedaliere dell'Emilia Romagna un sistema informatizzato per la rilevazione e la registrazione delle segnalazioni (reclami, rilievi, suggerimenti, elogi) dei cittadini. La gestione di queste segnalazioni tramite gli URP aziendali è uno degli strumenti a disposizione delle organizzazioni sanitarie per avere un riscontro sulle proprie attività, in particolare per acquisire dati e informazioni utili ai professionisti per il miglioramento dei percorsi assistenziali.

Ogni segnalazione viene classificata all'interno del sistema in base a suo oggetto specifico, secondo 10 macrocategorie a seconda che essa riguardi: aspetti strutturali, informazioni, aspetti organizzativi-burocratici-amministrativi, aspetti tecnici professionali, aspetti relazionali, aspetti alberghieri e comfort, tempi, aspetti economici, adeguamenti alla normativa (ticket, LEA) o altri aspetti.

Sintesi analitica dell'andamento dei reclami e dei rilievi raccolti dall'URP di Ferrara nel periodo gennaio-dicembre 2009

Dipartimento	Reclami	Rilievi	Totale
Cure primarie	64	12	76
Azienda Ospedaliera S. Anna	9	6	15
Dip.to attività tecnico patrimoniali tecnologiche	2	1	3
Funzioni amministrative distrettuali	29	8	37
Salute mentale	21	4	25
Sanità pubblica	11	7	18
UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA	40	2	42
Strutture private accreditate	7	4	11
Dip.to chirurgico	1	--	1
Totale	184	44	228

Distretto Centro-Nord
URP Ferrara:
reclami e rilievi

- 76 segnalazioni su 228 (corrispondenti al 33,3%) sono riferite al Dipartimento di Cure primarie;
- 42 segnalazioni su 228 (corrispondenti al 18,4%) sono riferite alle UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA, in particolare all'UO di Medicina Legale;
- 37 segnalazioni su 228 (corrispondenti al 16,2%) sono riferite all'UO Funzioni amministrative distrettuali.

Criticità ricorrenti:

Dipartimento Cure primarie:

- difficoltà nel contattare telefonicamente il Servizio di Pediatria di Comunità e di Salute Donna di V. Boschetto per disdire/spostare appuntamenti;
- complessi percorsi di presa in carico presso il Polo Odontoiatrico di V. Montebello;
- qualità delle prestazioni dei MMG e del Servizio di Continuità assistenziale;
- errori da parte dei MMG nella compilazione delle richieste/ricette/prescrizioni, in particolare per quanto riguarda le urgenze e le esenzioni.

UO /Servizi in staff alla DG, DS, DA:

- tempi di attesa lunghi per evadere le pratiche della Commissione per patenti speciali della Medicina Legale.

UO Funzioni amministrative distrettuali:

- difficoltà ad accedere alle prestazioni dello Sportello Unico Distrettuale per eccessiva burocrazia e mancanza di chiarezza nei percorsi;
- rinvase di ticket non pagati.

Altro:

- qualità dell'assistenza erogata nelle Strutture Private Convenzionate (Quisisana, Salus, Ferrara Day Surgery).

Criticità occasionali:

Dipartimento Cure primarie:

- tempi di attesa per l'inizio della terapia riabilitativa presso il Centro Vitalis su invio del Centro S Giorgio.

UO /Servizi in staff alla DG, DS, DA:

- tempi di attesa per l'esecuzione delle visite di idoneità alla guida presso la Commissione Medica Locale.

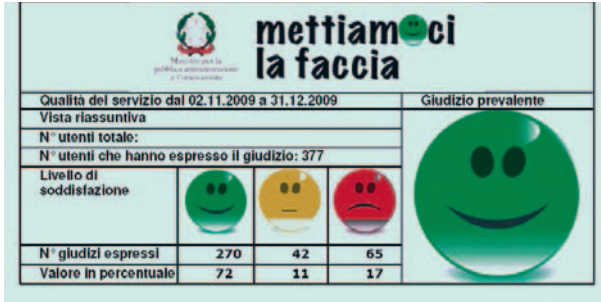
UO Funzioni amministrative distrettuali:

- fornitura di presidi distribuiti dalla diitta convenzionata Artsana

Dipartimento Salute Mentale:

- modalità di rilascio della cartella clinica da parte dello SMRIA.

Progetto ministeriale mettiamoci la faccia



L'Azienda USL di Ferrara ha aderito, insieme ad altre 8 aziende sanitarie ed ospedaliere italiane, al progetto "Mettiamoci la faccia", l'iniziativa del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione che promuove la customer satisfaction attraverso l'utilizzo di interfacce emozionali dette **emoticons**. La rilevazione ha l'obiettivo di migliorare i servizi delle pubbliche amministrazioni intervenendo con tempestività sulle aree critiche evidenziate dal giudizio negativo espresso dai cittadini-utenti. Dal 6 Novembre i cittadini ferraresi hanno espresso la propria valutazione sui **servizi erogati dallo Sportello Unico-CUP della sede AUSL di via Cassoli a Ferrara** attraverso l'utilizzo di un totem touchscreen. La rilevazione viene effettuata negli orari di maggior affluenza di pubblico. Nella prima fase di sperimentazione i cittadini sono invitati ad esprimere il proprio giudizio da un operatore dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Buona la risposta dei cittadini nei primi mesi di sperimentazione sia in termini di numero di risposte che in termini di giudizio. Dei 377 giudizi espressi il 72% è positivo, neutro l'11%, mentre il 17% dei cittadini (65 in totale) si è dichiarato insoddisfatto del servizio ricevuto. La presenza di risposte pre-codificate consente di analizzare i motivi dell'insoddisfazione: il 49% dei cittadini lega la valutazione negativa ai tempi di attesa allo sportello, il 22% alla necessità di ritornare, il 17% alla professionalità dell'impiegato e, infine, il 12% segnala l'incapacità del servizio di fornire la prestazione richiesta.

Sintesi analitica dell'andamento dei reclami e dei rilievi raccolti dall'URP di Copparo nel periodo gennaio-dicembre 2009

Dipartimento	Reclami	Rilievi	Totale
Azienda Ospedaliero Universitaria S. Anna	1	--	1
Dip.to cure primarie	3	2	5
Dip.to chirurgico	2	--	2
Diagnostica di laboratorio	2	--	2
Diagnostica per immagini	1	1	2
Emergenza urgenza	4	1	5
Funzioni amministrative distrettuali	13	6	19
Medico	6	3	9
UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA	1	1	2
Salute mentale	2	2	4
Dip.to contratti e logistica - risorse finanziarie	--	1	1
Totale	35	17	52

Distretto Centro-Nord
URP Copparo:
reclami e rilievi

- 19 segnalazioni su 52 (corrispondenti al 36,53%) sono riferite all'UO Funzioni amministrative distrettuali.

Criticità ricorrenti:

UO Funzioni amministrative distrettuali:

- Difficoltà ad accedere alle prestazioni dello Sportello Unico Distrettuale per eccessiva burocrazia e mancanza di chiarezza nei percorsi;
- rivalse di ticket non pagati.

Criticità occasionali:

UO Funzioni amministrative distrettuali:

- Agende chiuse per alcune specialità: oncologia, reumatologia;
- lungo tempo per il rimborso delle spese di trasporto dei pazienti emodializzati;
- disagi per la nuova procedura di pagamento del ticket (la possibilità di pagarlo presso la banca esterna alla struttura ha comportato un aumento del tempo necessario per pagare e ritirare i referti).

Dipartimento di Salute mentale:

- Gravi disagi per la sala d'attesa del servizio di neuropsichiatria infantile condivisa con gli utenti del servizio di salute mentale.

Sintesi analitica dell'andamento dei reclami e dei rilievi raccolti dall'URP di Codigoro nel periodo gennaio-dicembre 2009

Dipartimento	Reclami	Rilievi	Totale
Cure primarie	54	7	61
Funzioni amministrative distrettuali	10	1	11
UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA	6	1	7
Dipartimento medico	--	2	2
Salute mentale	8	--	8
Sanità pubblica	1	1	2
Dip.to tecnico patrimoniali tecnologiche	1	--	1
Dip.to contratti e logistica-risorse finanziarie	1	--	1
Totale	81	12	93

- 61 segnalazioni su 93 (corrispondenti al 65,6%) sono riferite al Dipartimento di Cure primarie
- 11 segnalazioni su 93 (corrispondenti all'11,8%) sono riferite all'UO Funzioni amministrative distrettuali

**Distretto Sud-Est
URP Codigoro:
reclami e rilievi**

Criticità ricorrenti:

Dip.to Cure primarie:

- Qualità delle prestazioni erogate dal Servizio di Continuità Assistenziale.

UO Funzioni amministrative distrettuali:

- Difficoltà ad accedere alle prestazioni dello Sportello Unico Distrettuale per eccessiva burocrazia e mancanza di chiarezza nei percorsi.
- riverse di ticket non pagati;
- macchine riscuotitrici automatiche: spesso fuori servizio o mal funzionanti (pagamento consentito o solo col bancomat o solo con i contanti, errore nella corresponsione del resto, mancanza della stampa della ricevuta di pagamento).

Criticità occasionali:

Dip.to Cure primarie:

- Offerta limitata in termini di orari di apertura del Ser.T di Portomaggiore, ritenuta insufficiente dagli utenti.

Sintesi analitica dell'andamento dei reclami e dei rilievi raccolti dall'URP di Lagosanto nel periodo gennaio-dicembre 2009

Dipartimento	Reclami	Rilievi	Totale
Azienda Ospedaliero Universitaria S. Anna	2	--	2
Cure primarie	--	1	1
Chirurgico	12	1	13
Diagnostica di laboratorio	6	1	7
Diagnostica per immagini	9	1	10
Emergenza	16	5	21
Materno infantile	6	--	6
Medico	9	4	13
PUO	3	--	3
UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA	10	4	14
Funzioni amministrative distrettuali	1	--	1
Strutture private accreditate	1	--	1
Dip.to contratti, logistica-risorse finanziarie	1	--	1
Totale	76	17	93

**Distretto Sud-Est
URP Lagosanto:
reclami e rilievi**

- 21 segnalazioni su 93 (corrispondenti al 22,6%) sono riferite al Dipartimento di Emergenza urgenza;
- 14 segnalazioni su 93 (corrispondenti al 15%) sono riferite alle UO/Servizi in staff alla DG, DA e DS: sono interessate le Direzione Sanitarie dello stabilimento di Argenta e del Delta rispetto agli aspetti strutturali, al comfort e agli aspetti organizzativi;
- 13 segnalazioni su 93 (corrispondenti al 13,9%) sono riferite rispettivamente al Dipartimento Medico e al Chirurgico;
- 10 segnalazioni su 93 (corrispondenti al 10,7%) sono riferite al Dipartimento di diagnostica per immagini radiologia interventistica.

Criticità ricorrenti:
Dipartimento di Emergenza urgenza:

- Qualità delle prestazioni erogate dal Pronto Soccorso dell'Ospedale del Delta e da quello di Comacchio;
- lungo tempo d'attesa in Pronto Soccorso a Lagosanto per i bambini piccoli, si chiede un percorso dedicato (criticità rilevata a partire dal 2004).

Dipartimento Medico:

- qualità delle prestazioni erogate dall'UO Lungodegenza Post Acuzie dell'Ospedale del Delta e di Comacchio;
- smarrimento di protesi dentarie nell'UO di LPA di Lagosanto.

Dipartimento Chirurgico:

- qualità delle prestazioni erogate nella Degenza Chirurgica dell'Ospedale del Delta, del Servizio di Endoscopia diagnostica e dell'Ambulatorio di Ortopedia Sala Gessi.

Dipartimenti di Diagnostica per immagini:

- Contestazioni per il pagamento delle lastre.

Criticità occasionali:

Dipartimento di Emergenza urgenza:

- Contestazioni al ticket sulle prestazioni di Pronto Soccorso dell'ospedale del Delta;
- documentazione clinica con dati anagrafici errati.

Dipartimento Chirurgico:

- Danneggiati 3 denti nell'UO di Ortopedia dell'ospedale di Lagosanto durante la procedura di intubazione per intervento.

UO /Servizi in staff alla DG, DS, DA:

- Difficoltà di accesso per i portatori di handicap alla Struttura ospedaliera di Argenta;
- orario di accesso esposto presso la camera mortuaria del Delta non viene rispettato.



Sintesi analitica dell'andamento dei reclami e dei rilievi raccolti dall'URP di Argenta-Portomaggiore nel periodo gennaio-dicembre 2009

Dipartimento	Reclami	Rilievi	Totale
Azienda Ospedaliero Universitaria S. Anna	2	--	2
Chirurgico	8	2	10
Cure primarie	22	5	27
Diagnostica per immagini radiologia interventistica	5	--	5
Diagnostica di laboratorio	1	--	1
Emergenza	12	1	13
Funzioni amministrative distrettuali	10	5	15
Materno infantile	2	1	3
Medico	5	--	5
Sanità pubblica	7	3	10
Salute mentale	1	--	1
UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA	16	2	18
Totale	91	19	110

**Distretto Sud-Est
URP Argenta-Portomaggiore:
reclami e rilievi**

- 27 segnalazioni su 110 (corrispondenti al 24,54%) sono riferite al Dipartimento di Cure primarie;
- 18 segnalazioni su 110 (corrispondenti al 16,36%) sono riferite alle UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA: sono interessate le Direzioni Sanitarie dello stabilimento di Argenta e del Delta rispetto agli aspetti strutturali, al comfort e agli aspetti organizzativi;
- 15 segnalazioni su 110 (corrispondenti al 13,63%) sono riferite all'UO Funzioni amministrative distrettuali;
- 10 segnalazioni su 110 (corrispondenti al 9,09%) sono riferite rispettivamente al Dip.to Chirurgico e al Dip.to di Sanità Pubblica.

Criticità ricorrenti:

Dipartimento di Cure primarie:

- Gli ambulatori di allergologia, cardiologia (Mesola, Portomaggiore), chirurgia (Argenta), ecocolordoppler vengono coinvolti in segnalazioni sugli aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi;
- inadeguatezza della struttura di V. Bertoldi ad Argenta;
- qualità delle prestazioni erogate dal Servizio di Continuità assistenziale.

UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA:

- chiusura della DEA nel fine settimana con conseguenti carenze assistenziali
- mancanza del punto informativo a Portomaggiore;
- mancanza di sicurezza nelle ore notturne nella struttura socio sanitaria di Portomaggiore.

UO Funzioni amministrative distrettuali:

- Mancanza di una fotocopiatrice allo Sportello Unico di Portomaggiore: questo comporta lunghi tempi per l'esecuzione delle pratiche, poiché gli operatori/operatrici si devono recare in un altro ufficio per fare le fotocopie;
- rinvase di ticket non pagati.

Criticità occasionali:

UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA:

- Mancanza del medico nel servizio di Emergenza Territoriale (punto SET) presso la struttura socio sanitaria di Portomaggiore;
- stato di degrado e mancanza di privacy della camera ardente di Argenta;
- caduta accidentale in un tombino sul marciapiede della struttura socio sanitaria di Portomaggiore;
- lunghi tempi d'attesa per le perizie medico legali.

Sintesi analitica dell'andamento dei reclami e dei rilievi raccolti dall'URP di Cento nel periodo gennaio-dicembre 2009

Dipartimento	Reclami	Rilievi	Totale
Chirurgico	7	2	9
Cure primarie	22	3	25
Diagnostica di laboratorio	9	4	13
Diagnostica per immagini	7	7	14
Emergenza urgenza	25	11	36
Funzioni amministrative distrettuali	7	--	7
Materno infantile	6	3	9
UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA	10	2	12
Medico	5	4	9
Sanità pubblica	2	--	2
Salute mentale	2	--	2
Totale	102	36	138

- 36 segnalazioni su 138 (corrispondenti al 26,08%) sono riferite al Dipartimento di Emergenza urgenza;
- 25 segnalazioni su 138 (corrispondenti al 18,11%) sono riferite al Dipartimento di Cure primarie;
- 14 segnalazioni su 138 (corrispondenti al 10,14%) sono riferite al Dipartimento di Diagnostica per Immagini Radiologia Interventistica.

Criticità ricorrenti:

Dipartimento di Emergenza urgenza:

- Lunghi tempi per completare il percorso diagnostico per i pazienti del Pronto Soccorso;
- contestazioni ai ticket sulle prestazioni di Pronto Soccorso.

**Distretto Sud-Est
URP Cento:
reclami e rilievi**

Dipartimento di Cure primarie:

- Criticato il comportamento del personale di alcuni ambulatori (Chirurgia, Cardiologia, Medicina, Ostetricia-ginecologia, Odontostomatologia, Ortopedia);
- scarsa qualità del Servizio di Continuità assistenziale

UO Funzioni amministrative distrettuali:

- rivealse di ticket non pagati

Criticità occasionali:*Dipartimento Materno infantile:*

- Mancanza di una sala d'attesa per le gravide, che sono costrette ad aspettare sul pianerottolo
- modalità di erogazione dell'epidurale

Dipartimento di Cure primarie:

- La mancata attivazione del Servizio ADI ha comportato un ricovero urgente

Dipartimento di Emergenza urgenza:

- Presenza di barelle nel corridoio del Pronto Soccorso con sopra depositati indumenti sporchi.

Dipartimento Chirurgico:

- Interruzione di un intervento a causa della rottura della strumentazione.

APPROFONDIMENTO SUGLI ELOGI

Questa sezione dedicata agli elogi dei cittadini mette in evidenza la tendenza in aumento a presentare valutazioni positive sulle prestazioni ricevute in merito alla sottocategoria cortesia e gentilezza del personale: questo dato lascia supporre che quando l'organizzazione – attraverso i propri professionisti – riesce a farsi carico anche di quegli aspetti relazionali che inevitabilmente sono presenti nel momento in cui viene svolta la prestazione, il cittadino è pronto a riconoscerne il valore e ad esprimere apprezzamento.

Distretto Centro-Nord**URP Ferrara:****elogi**

- L'URP di Ferrara ha raccolto 65 elogi, di cui 27 (pari al 64,61%) riferiti al Dipartimento di Cure primarie, e più nello specifico al Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata e al Poliambulatorio di Pontelagoscuro.
- Il 20% (13 elogi) sono apprezzamenti al Dipartimento di Salute mentale

Ciò che viene riportato dai cittadini sono la cortesia e gentilezza e la capacità professionale degli operatori.

Distretto Centro-Nord**URP Copparo:****elogi**

- Il Dipartimento Medico ha ricevuto il 53,57% degli elogi (30 su 56): viene apprezzata la capacità tecnica e relazionale degli operatori.
- Il 25% degli elogi raccolti dall'URP di Copparo (14 su 56) è stato assegnato al Dipartimento di Emergenza-urgenza, dove viene apprezzata la cortesia, la gentilezza, la capacità e la competenza professionale degli operatori.

Distretto Sud-Est**URP Codigoro:****elogi**

- L' 89,47% degli elogi raccolti dall'URP di Codigoro sono riferiti al Dipartimento di Cure primarie (85 su 95): i cittadini utenti hanno espresso valutazioni positive sugli aspetti tecnici e relazionali dell'assistenza ricevuta dagli operatori dell'Hospice (77,65%) e dell'Assistenza Domiciliare Integrata (15,79%).

- Il Dipartimento Medico ha ricevuto il 53,76% degli elogi (50 su 93).
- Il 33,33% delle valutazioni positive (31 su 93) è indirizzato al Dipartimento Chirurgico.

Le spontanee valutazioni positive espresse dai cittadini sono relative agli aspetti tecnici professionali delle prestazioni ricevute.

- Il Dipartimento di Cure primarie ha raccolto il 47,96% degli elogi complessivamente raccolti dall'URP di Argenta (94 su 196), destinati in particolare all'ADI e all'RSA di Portomaggiore (vengono espresse valutazioni positive sugli aspetti tecnici professionali e sugli aspetti relazionali);
- Il 33,16% delle valutazioni positive (65 su 196) è destinato al Dipartimento Medico (nello specifico LPA e UO Medicina di Argenta) relativamente agli aspetti relazionali e a quelli tecnici professionali.
- Il Dipartimento Medico (nello specifico l' UO di Cardiologia e di Medicina) ha ricevuto il 33,33% degli elogi (31 su 93): vengono espresse valutazioni positive sugli aspetti relazionali;
- Al Dipartimento Chirurgico è indirizzato il 27,96% degli elogi (26 su 93): le UUOO di Ortopedia, Chirurgia e Urologia vengono valutate positivamente rispetto alle capacità tecniche e relazionali degli operatori.

**Distretto Sud-Est
URP Lagosanto:
elogi**

**Distretto Sud-Est
URP Argenta-Portomaggiore:
elogi**

**Distretto Sud-Est
URP Cento:
elogi**

Sintesi analitica dell'andamento degli elogi raccolti dall'URP di Ferrara nel periodo gennaio-dicembre 2009

Dipartimento	Elogi
Azienda Ospedaliero Universitaria S. Anna	1
Funzioni amministrative distrettuali	2
UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA	3
Cure primarie	42
Salute mentale	13
Sanità pubblica	1
Strutture private accreditate	3
Totale	65

Sintesi analitica dell'andamento degli elogi raccolti dall'URP di Copparo nel periodo gennaio-dicembre 2009

Dipartimento	Elogi
Cure primarie	3
Emergenza urgenza	14
Funzioni amministrative distrettuali	1
PUO	6
Medico	30
Salute mentale	1
Diagnostica per immagini	1
Totale	56

Sintesi analitica dell'andamento degli elogi raccolti dall'URP di Codigoro nel periodo gennaio-dicembre 2009

Dipartimento	Elogi
Cure primarie	85
Salute mentale	6
UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA	4
Totale	95

Sintesi analitica dell'andamento degli elogi raccolti dall'URP di Lagosanto nel periodo gennaio-dicembre 2009

Dipartimento	Elogi
Chirurgico	31
Diagnostica per immagini	2
Emergenza urgenza	8
Medico	50
PUO	1
UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA	1
Totale	93

Sintesi analitica dell'andamento degli elogi raccolti dall'URP di Argenta-Portomaggiore nel periodo gennaio-dicembre 2009

Dipartimento	Elogi
Chirurgico	12
Emergenza urgenza	6
Cure primarie	94
Materno infantile	2
Medico	65
Diagnostica di laboratorio	1
Diagnostica per immagini	2
UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA	14
Totale	196

Sintesi analitica dell'andamento degli elogi raccolti dall'URP di Cento nel periodo gennaio-dicembre 2009

Dipartimento	Elogi
Cure primarie	5
Chirurgico	26
Emergenza urgenza	10
Materno infantile	12
Medico	31
Diagnostica immagini radiologia interventistica	8
Diagnostica di laboratorio	1
Totale	93

OSSERVAZIONI

Le segnalazioni complessivamente sono aumentate nel corso del triennio 2007-2009, passando da 880 del 2007 a 913 nel 2008 a 1324 nel 2009.

Andando a scorporare le segnalazioni per le singole tipologie, si rileva che la percentuale di reclami e rilievi (valutazioni negative) è diminuita: 64,31% nel 2007, 56,40% nel 2008 e 53,9% nel 2009; in modo speculare è aumentato il numero degli elogi (valutazioni positive): 33,97% nel 2007, 41,94% nel 2008 e 45,6% nel 2009.

Il cittadino è il soggetto che si attiva più frequentemente per esporre la propria valutazione sul servizio fruito: nell'91,54% dei casi infatti le segnalazioni provengono dagli utenti, mentre il 7,1% dalle Associazioni di Tutela presenti sul territorio provinciale. Nello specifico, delle 94 segnalazioni giunte dalle Associazioni, l' 82,97% è arrivato all'attenzione dell'Azienda USL di Ferrara dal Centro Tutela Diritti del Malato (Sedi di Ferrara e Cento-Final Emilia), il 17,03% dal Tribunale per i Diritti Malato (Sede di Comacchio). Il cittadino non rinuncia ad un confronto diretto con l'Azienda, non solo evidenziando le criticità presenti, ma anche (cfr. aumento del numero degli elogi) valorizzando le buone pratiche (dai cittadini è giunto il 49,25% degli elogi).

Nel corso del 2009 le segnalazioni giunte dal contatto diretto del cittadino utente con l'operatore URP corrispondono al 30,13% dei casi (31,32% nel 2008 e 32,5% nel 2007), in calo dunque rispetto al precedente biennio.

Le valutazioni sulla qualità e modalità dei servizi erogati giunte attraverso lettera inviata all'URP dalle Associazioni di Tutela presenti sul territorio (CTDM sedi di Ferrara, Cento e Final Emilia e TDM sede di Comacchio) costituiscono il 24,32% del totale (27,6% nel 2008 e 27,36% nel 2007).

Le segnalazioni giunte dalle cassette dei Comitati Consultivi Misti distribuite presso i punti di maggior affluenza dei cittadini sul territorio provinciale corrispondono al 25,22% (16,86% % nel 2008 e 24,54% nel 2007).

Rispetto ai **reclami** e **rilievi** si evidenzia che:

- Il 20,58% è relativo agli **aspetti tecnici professionali** (26,99% nel 2008 e 22,79% nel 2007).
- Il 32,91% riguarda gli **aspetti organizzativi burocratici amministrativi** (24,85% nel 2008 e 29,32% nel 2007).
- L'11,9% riguarda i **tempi di attesa** per ottenere servizi/prestazioni (12,03% nel 2008 e 12,01% nel 2007).
- Il 7,7% si riferisce agli **aspetti relazionali** (8,73% nel 2008 e 9,17% nel 2007).

Riguardo gli elogi, si osserva quanto segue:

- Il 57,52% afferisce agli **aspetti tecnici professionali** (51,87% nel 2008 e 43,14% nel 2007).
- Il 37,3% è relativo agli **aspetti relazionali** (25,84% nel 2008 e 35,78% nel 2007).
- Nel 2009 le segnalazioni di disservizio a carico **dell'Azienda Ospedaliero Universitaria S. Anna** costituiscono il 2,8% (1,97% nel 2008 e 10,7% nel 2007).
- Al **Dipartimento di Cure Primarie** è giunto il **27,31%** delle segnalazioni di disservizio (reclami e rilievi): 22,33% nel 2008 e 34,98% nel 2007; per quanto riguarda gli elogi, questi costituiscono il **38,29%**, 23,49% nel 2008 e 13,37% nel 2007.
- Il **Dipartimento Medico** nel 2008 è stato interessato dal **5,32%** dei reclami/rilievi: 9,51% nel 2008 e 7,95% nel 2007. Le valutazioni positive espresse dagli elogi sono il **29,43%** (38,64% nel 2008 e 46,15% nel 2007).
- Il **12,60%** delle segnalazioni a carico dell'**UO Funzioni Amministrative Distrettuali** è costituito da reclami e rilievi: è 8,93% nel 2008 e 13,25% nel 2007.
- Il **Dipartimento Chirurgico** è stato interessato dal **4,9%** di valutazioni negative: 10,87% nel 2008 e 6,71% nel 2007. Gli elogi relativi al Dipartimento in oggetto sono l'**11,53%** (13,31% nel 2008 e 13,04% nel 2007).
- Il **10,5%** delle segnalazioni giunte al **Dipartimento di Emergenza-urgenza** è costituito nel 2009 da reclami e rilievi (10,87% nel 2008 e 7,59% nel 2007). Vi è giunto il **6,35%** degli elogi (7,57% nel 2008 e 5% nel 2007).
- Il **13,3%** delle segnalazioni di disservizio è relativo alle UO/servizi in staff alla Direzione Generale, Direzione Sanitaria, Direzione Amministrativa (Direzioni Sanitarie dei vari stabilimenti ospedalieri, UO Medicina Legale, Servizio farmaceutico interaziendale,...), 6,6% nel 2008 e 2,65% nel 2007.

Nel 16,46% dei casi al cittadino è stata data una risposta di **chiarimento**, ovvero una spiegazione o precisazione relativamente a percorsi, modalità di accesso e fruizione delle prestazioni (13,36% nel 2008 e 21,63% nel 2007).

Il 5,21% delle risposte è costituito da una lettera di **scuse** (5,47% nel 2008 e 14% nel 2007).

E' stato **confermato l'operato dell'azienda** perché conforme a standard e/o alla normativa vigente nel 3,7% dei casi (4,7% nel 2008 e 10,65% nel 2007).

E' stata raggiunta una risoluzione del problema posto nel 5,36% delle situazioni (6,68% nel 2008 e 9,83% nel 2007).

Il 2,11% dei reclami è stato **trasmesso all'Unità Operativa di Medicina Legale** (4,05% nel 2008 e 8,19% nel 2007).

La categoria **altro** comprende l'11,1% delle segnalazioni (52,57% nel 2008 e 67,86% nel 2007). Si precisa che fino al 2008 il sistema prevedeva tale voce per identificare le modalità di chiusura delle segnalazioni anonime e degli elogi, per i quali non si prevede alcuna forma di chiusura formalizzata, mentre dal 2009 è stata istituita la voce **ringraziamento per elogio scritto**, che descrive il 45,16% delle risposte date.

La comunicazione e il network nei piani di promozione della salute

Le azioni previste nel Piano di Promozione della Salute sono affidate alle Unità Operative, ai Dipartimenti Aziendali, ad altre Istituzioni. L'Unità Operativa dei PPS fa azioni di monitoraggio, progettazione e valutazione.

L'U.O. dei PPS si attribuisce la responsabilità di monitorare le azioni e facilitare la realizzazione da parte delle unità operative coinvolte (fruibilità del finanziamento, coordinamento, organizzazione di incontri formativi, ecc.).



1. CONTRASTO AL TABAGISMO (2° ANNO)

Il tasso di mortalità per tumore al polmone nel territorio ferrarese, ha costituito il motivo dell'attenzione regionale, ed ha dato luogo al Progetto Tabagismo, biennio 2007-2008, finanziato ad hoc per la realizzazione di azioni mirate nell'Az. USL.

La relazione tra fumo e tumore al polmone a Ferrara, è confermata in modo palese dalle ricerche su base provinciale di relazione causale tra mortalità per tumore al polmone e abitudine tabagica, confrontata con i valori delle altre province della regione E.R.

NUOVE AZIONI



NEI LUOGHI DI LAVORO: offerta e realizzazione di corsi per smettere di fumare, con sostegno farmacologico e counseling personalizzati, presso alcune aziende private e pubbliche, con promozione dei cinque Centri di Disassuefazione Fumo (CdF). Alla fine del biennio sono state le aziende contattate, 7 i corsi attivati in azienda, con la partecipazione di 92 dipendenti;

- **Alleanze con gli specialisti nell'Az. USL:** incontro informativo/organizzativo con i cardiologi per la costruzione di percorsi condivisi per contrastare il tabagismo e orientare le persone a servizi che possano supportare le fasi più difficili. E' stato fornito materiale informativo.
- **Nella scuola:** continua da molti anni il diffondersi di iniziative educative nelle scuole del territorio, attraverso la costruzione di competenze del personale docente, e il coinvolgimento dei ragazzi ad eventi come la "Giornata mondiale senza tabacco".
- **Indagine sul rischio presente a Ferrara:** conclusione dello studio geografico sui fattori di rischio per cancro al polmone nel comune di Ferrara.
- **Studio sulle abitudini all'uso di tabacco nella provincia:** elaborazione dei dati dell'indagine sugli stili di vita, pubblicazione e presentazione dei risultati in un incontro seminariale (5 dicembre 2008).
- **La campagna:** continua la produzione di strumenti di conoscenza e promozione dei cinque Centri di Disassuefazione al Fumo di tabacco con tecniche di social marketing, e adeguamento dei messaggi ai diversi sottoprogetti. 30

persone su 273 si sono rivolte spontaneamente ai CdF, per informazioni ricevute dalla campagna;

- **Fumo passivo:** progetto di prevenzione al fumo passivo nelle prime età della vita, attraverso un intervento di "minimal advise" nei confronti dei genitori di bambini di due e dieci mesi. Il progetto inizia nel 2009, ed è esteso a tutti i bambini, in occasione delle vaccinazioni.

I risultati realizzati nel biennio, sono stati presentati ad una Commissione Regionale.

2. PREVENZIONE DELLE DEPRESSIONE NELLA DONNA (2° ANNO)

Nella vita della donna esistono specificità legate al ruolo in seno alla famiglia, al lavoro, alla società. Difficoltà, fatica, responsabilità nella cura della famiglia, nell'impegno lavorativo, uniti a competizione e scarso riconoscimento sociale, possono rinforzare il sentimento di disistima e sfiducia in se stesse in contrapposizione alla rappresentazione di una serenità artificiosa. Ciò può contribuire alla manifestazione di sentimenti quali tristezza, disillusione, disperazione che incrementano il rischio di depressione.

La prevenzione è quindi orientata alla necessità di ridurre il carico che genera stress, attraverso azioni di sostegno della donna e della coppia, di diagnosi precoce, di cambiamento culturale.

Le forme di aiuto fornite dai servizi rappresentano una delle "maglie" della rete di cui la donna e la famiglia hanno bisogno per contrastare l'insorgere della depressione e vengono indicati come "fattori di protezione" rispetto alla possibilità di sviluppare la malattia.

I progetti di intervento e prevenzione della depressione femminile messi in campo dai Piani per la Salute dell'Azienda USL affrontano determinanti biologici e sociali con un approccio globale, chiamato "approccio bio-psicosociale"

a) Bando per concorso a premi: Per la realizzazione di una campagna educativo-informativa, si è attivato un concorso "Premio per studenti dei corsi di studio in Comunicazione Pubblica, della Cultura e delle Arti e in Scienze dell'Educazione della Facoltà di Lettere e Filosofia dell'Università degli Studi di Ferrara", che è stato preceduto da un incontro-lezione di orientamento al tema, a cura dei docenti della Facoltà, e dei tecnici dell'Az. USL.

Al concorso hanno partecipato 10 studenti, presentando prodotti originali, quali video, immagini, slogan, parole chiave. Una commissione, di composizione mista USL e Università, ha decretato i tre vincitori, che sono stati premiati alla presenza del Preside di Facoltà.

b) Parla con noi: L'iniziativa è la nuova proposta di incontri dei Piani per la Salute, in collaborazione con il Dipartimento di Salute Mentale e il Centro per le Famiglie del Comune di Ferrara, per un gruppo di giovani mamme alle quali si offre uno spazio e la possibilità di un breve percorso per prendersi cura di sé, per uscire dall'isolamento, dalla solitudine e dallo stress che spesso accompagnano la vita familiare quando si hanno bambini piccoli. Il ciclo di incontri prevedeva la proiezione di film, e la discussione guidata da uno psicologo (DSM)





e da due educatori (DSM e Centro per le Famiglie). All'intero ciclo hanno partecipato 16 donne, che hanno espresso gradimento per l'iniziativa e desiderio di ripeterla.

b) Benarrivato piccolo mio: Uno degli aspetti che caratterizza maggiormente il contesto culturale attuale, riguarda le aspettative sociali connesse con l'idea della maternità. Il luogo comune vuole che all'idea della maternità e della nascita, sia associata l'aspettativa di un grande senso di felicità, indenne da dubbi o preoccupazioni circa il nuovo ruolo che la donna dovrà ricoprire e il drastico cambiamento di abitudini di vita. Il diventare madre viene rappresentato come un passaggio guidato dall'istinto, improntato da sentimenti di pienezza e serenità.

Gli interventi sono stati così articolati:

- La formazione degli operatori dell'area materno-infantile;
- Nel mese di novembre è stato inaugurato un Centro, La Piccola Casa, a libero accesso, per mamme (e papà) di bambini nel primo anno di vita. Questo Centro offre consulenze cosiddette "a bassa soglia", attraverso personale con competenze di tipo educativo, psicologico, di diagnosi precoce, di orientamento ai servizi. E' sempre molto stretta la collaborazione tra Dip. Cure Primarie e Comune di Ferrara.

3. PROFILO DI SALUTE - BENESSERE DELLA PROVINCIA DI FERRARA IL PROFILO DI COMUNITÀ COME MODELLO DI EMPOWERMENT.



La programmazione non può prescindere dalla conoscenza della comunità, ed è per questo motivo che il Piano Sociale e Sanitario ha indicato il "Profilo di Comunità", come presupposto e parte integrante dell'Atto Triennale di Indirizzo e Coordinamento.

Ha rappresentato l'occasione per sperimentare un modello non formale di percorso di empowerment. Si è costituito un gruppo di lavoro "Laboratorio Profilo" composto da figure professionali con competenze diverse, appartenenti a diversi sistemi di pianificazione, dall'ambito sanitario, a quello scolastico e del welfare. Accanto al Laboratorio è stato attivato un "Gruppo Consulente" formato prevalentemente da figure tecniche, con competenze multidisciplinari, orientate a target specifici. Il "Gruppo Consulente" è stato parte attiva nella concretizzazione del "Profilo di Comunità" e, attraverso la condivisione dei contenuti e l'individuazione di nuovi flussi informativi, ha consentito di adeguare la struttura alle necessità degli interlocutori.

Il "Profilo di Comunità" è costituito da otto domini o ambiti di ricerca, che meglio rappresentano i problemi e le criticità presenti. La ricerca effettuata si sviluppa nel trattare il quadro socio-demografico, gli stili di vita, il rapporto lavoro salute, l'impatto della situazione abitativa sulla salute, le condizioni di vita dei disabili, degli immigrati, i livelli di istruzione, le problematiche dei minori e famiglie con disagio.

Particolarmente curato è stato il linguaggio utilizzato per il Report, orientato ai fruitori, e proposto in più versioni:

- Profilo di Comunità, completo (pubblicazione e versione elettronica)
- Profilo di Comunità, Sintesi (pubblicazione e versione elettronica)
- Profilo fai da te, che offre una lettura trasversale del profilo, per target di popolazione. E' stato elaborato così un "Profilo di genere" e tre versioni di "Profilo di Distretto"

4. LIBERI DI ESSERE RESPONSABILI

In Italia e soprattutto nella nostra provincia l'incidentalità stradale è una delle prime cause di morte tra i giovani (16/24 anni), perciò la finalità dell'iniziativa è stata quella di sensibilizzare e responsabilizzare il target (giovani di 16/20 anni) sul tema della sicurezza stradale e della guida sicura. Il target è stato diviso in due sottogruppi: i giovani neopatentati (privatisti inclusi) e gli studenti delle scuole medie-superiori prossimi alla maggiore età.

Allo scopo si è prodotto un opuscolo (4.000 copie), utilizzando la mostra sulla sicurezza stradale esposta nel 2006 nella Piazza Municipale di Ferrara e nel 2007 in tanti altri centri della provincia. Si è ritenuto che lo stile con cui la mostra era stata costruita (molte immagini, slogan), potesse essere uno strumento fruibile dai ragazzi.

Per distribuire il materiale, dal titolo: "Liberi di essere responsabili", sono state ricercate alleanze di rete:

- le associazioni di categoria delle autoscuole, concordi sul valore dell'opuscolo, lo hanno distribuito a tutti i neopatentati della provincia di Ferrara (alcune lo hanno utilizzato come materiale di studio);
- la Motorizzazione Civile lo ha distribuito ai privatisti;
- l'Ufficio Scolastico Provinciale ha provveduto a contattare gli studenti delle medie-superiori prossimi alla maggiore età.

Le autoscuole hanno espresso apprezzamento per questa iniziativa dell' AUSL, in quanto percepita come un aiuto concreto, un sostegno alla necessità percepita di comunicazione del rischio di promozione della guida sicura..



