



# **5. Sistema di relazioni e strumenti di comunicazione**

## **Premessa**

L'Azienda USL di Ferrara è costantemente impegnata a realizzare percorsi di comunicazione integrata che bilancino le sfere informativa e comunicativa con quella relazionale, per garantire il coinvolgimento e la partecipazione di tutti i soggetti interessati, siano essi operatori e interlocutori interni, pubblici di riferimento, utenti, cittadini e mondo del volontariato. Tale approccio ha lo scopo di rispondere ai bisogni informativi e di condivisione della Comunità, contribuendo ad instaurare con essa un rapporto costruttivo e di fiducia. L'organizzazione del capitolo è strutturata seguendo la logica della relazione comunicativa: strategie, metodi e tecnologie.

## **Ufficio Relazioni con il Pubblico, Cittadini e Comunità**

### **La Persona al centro del processo di ascolto, tutela, gestione del rischio e mediazione dei conflitti**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico rappresenta a tutti gli effetti il sensore dell'organizzazione rispetto al mondo esterno e in quest'ambito la dimensione dell'ascolto offre importanti potenzialità e risvolti creativi nei confronti dei soggetti, sia esterni che interni all'organizzazione, in quanto consente di instaurare una relazione tra l'Istituzione e le Persone.

Gli attori sono sia i cittadini che i professionisti, il cui contributo diventa rilevante nel determinare l'avvicinamento o meno alla comprensione dell'evento e la capacità del sistema di utilizzare le opinioni, le segnalazioni, le negatività emerse e di imparare da queste per il miglioramento della pratica sanitaria. Poiché gli operatori URP spesso si confrontano con le dimensioni del percepito da parte del cittadino, di fatto sono in grado di individuare e segnalare sia le situazioni che hanno implicato la percezione di un danno, sia quelle che sottendono incomprensioni, frustrazioni e disagio nella relazione con il professionista.

Nei casi più rilevanti infatti, la fase di ascolto prelude l'avvio di un percorso di mediazione del conflitto gestito dai mediatori presenti all'URP.

L'Ausl di Ferrara continua a garantire la collaborazione nell'ambito della gestione del contenzioso con la Medicina Legale. Nell'anno 2011 i mediatori dell'URP hanno realizzato 136 percorsi di ascolto per aiutare le persone in difficoltà.

### **Tutela e gestione delle segnalazioni. Il ruolo dell'URP nell'integrazione fra banche dati**

L'URP attualmente si muove all'interno del sistema organizzazione sulla base delle vigenti normative nazionali e regionali ed è coinvolto nelle attività di attivazione del Fascicolo Sanitario Elettronico, e del CUP WEB. L'ascolto, sistemico, organico e continuo dei cittadini permette di conoscere i loro bisogni, di anticipare le loro richieste e di costruire un ponte tra l'evoluzione dei "prodotti sanità" e le richieste dei cittadini. L'URP ricopre un ruolo nella comunicazione esterna ed interna per gli aspetti relativi all'informazione che proviene da e verso i cittadini, in una logica di rete nella quale ogni snodo contribuisce alla costruzione della relazione con l'utente e al contempo funge da sensore e da trasmettitore nei due versi dell'informazione. L'Azienda USL di Ferrara si propone di rendicontare le richieste e i bisogni espressi, incrociando banche dati per la gestione dei contatti informativi e per la gestione delle segnalazioni di disservizio e degli elogi.

La metodologia operativa prevede l'integrazione dei dati provenienti da diversi strumenti di ascolto (segnalazioni, richieste agli sportelli, iniziative dei Comitati Consultivi Misti) e la loro restituzione alle articolazioni coinvolte, al fine di identificare le criticità e definire un piano di azione di miglioramento condiviso tra professionisti e rappresentanze dei cittadini.

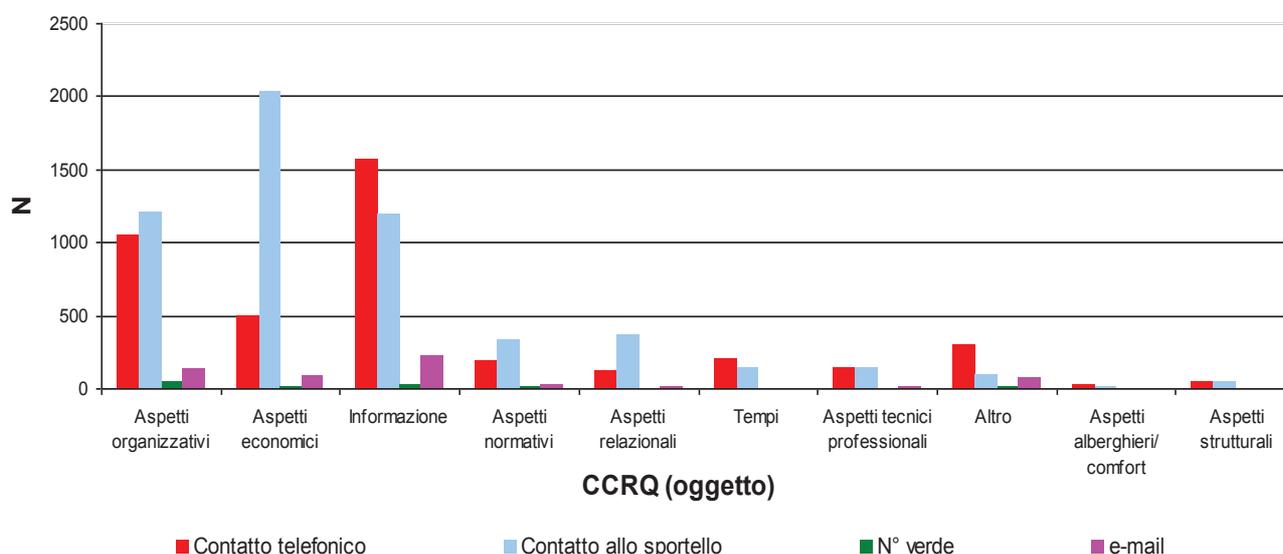
### **La banca dati per la gestione dei contatti informativi**

Di seguito si propongono i dati aggregati (giugno-dicembre 2011\*<sup>1</sup>):

---

<sup>1</sup> La banca dati informatizzata per la registrazione dei contatti informativi è operativa da giugno 2011, di conseguenza non si possiede il dato annuale.

## Banca dati contatti informativi



### Osservazioni ai dati "Gestione contatti informativi"

I cittadini si sono rivolti all'URP utilizzando varie modalità (telefonando, recandosi personalmente, mandano una e-mail o chiamando il N° Verde regionale) per avere informazioni di vario tipo (3016 contatti in soli 6 mesi), in più nello specifico per quesiti inerenti:

- aspetti economici,
- aspetti organizzativi.

#### Aspetti economici:

- aiuto nella compilazione del modulo per avere l'esenzione al pagamento del ticket (per patologia, disoccupazione, età/reddito) oppure indicazioni sugli aventi diritto,
- autocertificazione per l'individuazione della fascia di reddito ai fini del pagamento del ticket,
- riverse ricevute,
- errata attribuzione di ticket su prestazioni sanitarie assegnate da CUP, pronto soccorso, farmacie
- contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie,
- richieste di rimborso per giornate di lavoro perse.

#### Aspetti organizzativi:

- limitata disponibilità nella scelta dei Pediatri di Libera Scelta,
- procedure difficoltose da individuare e seguire per l'ottenimento di protesi e ausili,
- cattivo funzionamento delle macchine riscuotitrici o dell'elimina code,
- disfunzioni a seguito a sciopero/assemblea del personale,
- impossibilità a comunicare con un n° di telefono (per modificare appuntamento),
- orario di un servizio (ad es. ritiro referti) non adeguato alle esigenze dei lavoratori,
- lunghe attese poiché che gli orari fissati ai pazienti per certe tipologie di controlli sono uguali per tutti,
- mancata refertazione nel tempo indicato con conseguente disagio per una ulteriore visita,
- lungo tempo d'attesa agli sportelli per carenza personale,
- chiusure temporanee delle agende per le prestazioni erogate dall'Azienda Ospedaliero Universitaria S. Anna, a cui ha seguito uno spostamento sul territorio delle visite prefissate con conseguenti disagi,
- mancanza di servizi/prestazioni,

- impossibilità ad ottenere l'invio a domicilio del referto dell'esame tac.

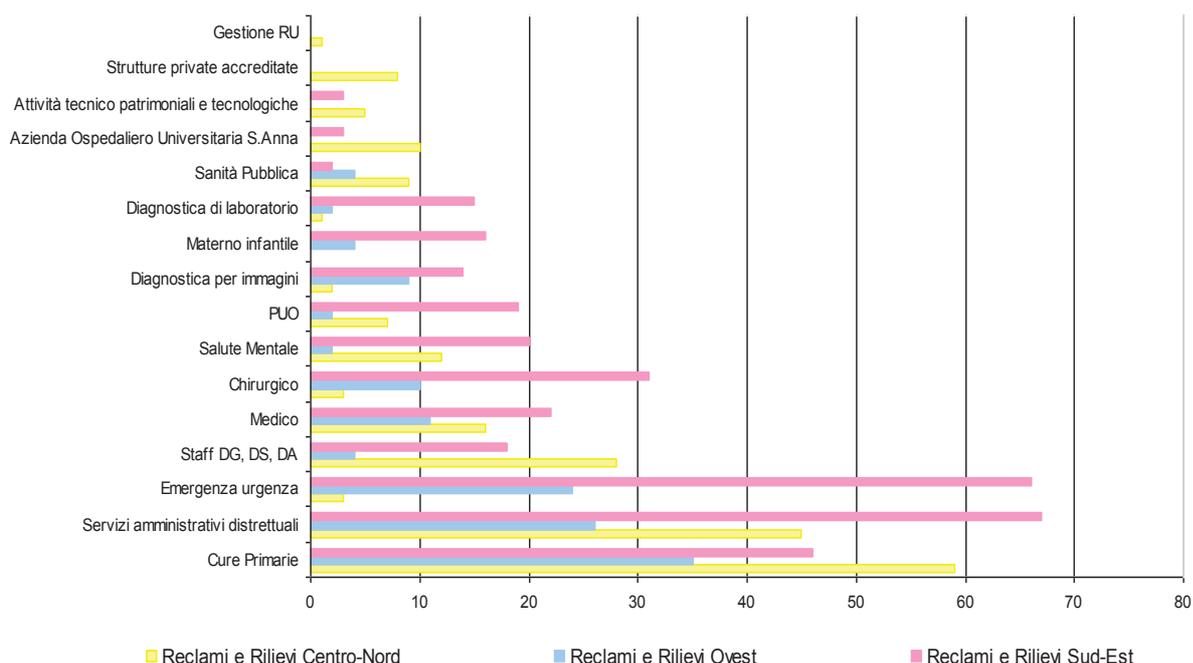
Benché questi contatti non abbiano portato alla formulazione di una segnalazione scritta, tuttavia coerentemente con il contenuto delle segnalazioni, confermano le difficoltà organizzative ad accedere alle prestazioni dell'Azienda:

- diversi spostamenti del cittadino nelle varie sedi di erogazione dei servizi (prenotazione, tariffazione, prestazione, ritiro referti, mmg);
- orari di apertura dei servizi/uffici che non rispondono alle esigenze dei cittadini,
- modulistica che cambia spesso e che non si trova sul portale aziendale, per cui è necessario recarsi in sede per averla (es. non è possibile scaricare dal sito un fac simile di delega),
- percorsi di accesso per alcune tipologie di forme di assistenza (es. protesica) difficili da spiegare ai reali utilizzatori,
- difficoltà degli stranieri ad accedere al SSN e ai percorsi sanitari.

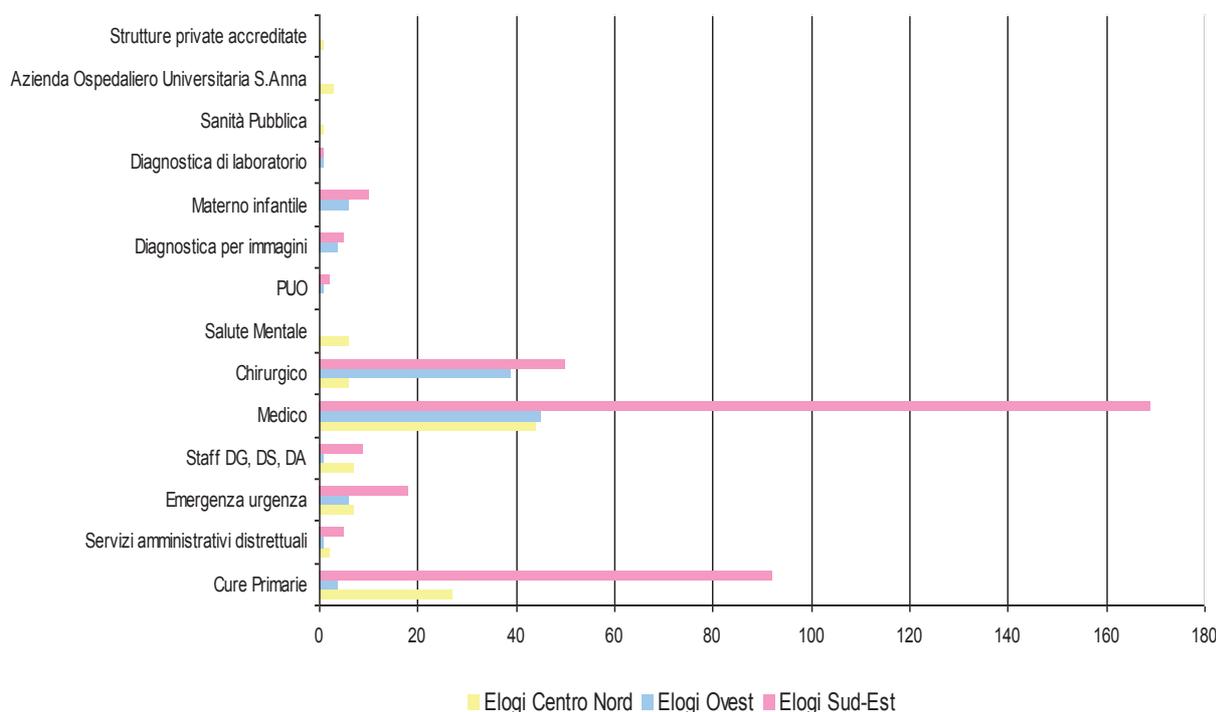
Da novembre 2011 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è stato incaricato di provvedere all'abilitazione dei cittadini al Fascicolo Sanitario Elettronico attraverso il riconoscimento *de visu* e relativa abilitazione. Nei mesi di novembre e dicembre sono state completate 60 procedure.

## La banca dati per la gestione delle segnalazioni

Distribuzione reclami e rilievi per Dipartimento e URP anno 2011



## Distribuzione elogi per Dipartimento e URP anno 2011



### Tempi di chiusura dei RECLAMI 2011

	N° complessivi RECLAMI	N° reclami CHIUSI	N° Reclami chiusi entro 30 giorni	N° Reclami chiusi oltre 30 giorni
<b>Ausl Ferrara</b>	<b>541</b>	490	<b>221</b>	<b>269</b>

Il 45% dei reclami è stato chiuso entro i 30 giorni (come previsto dal Regolamento di Pubblica Tutela), mentre la restante percentuale risente della complessità delle istruttorie o dei percorsi gestionali.

### La Persona al centro dei percorsi di partecipazione

Nell'AUSL di Ferrara la partecipazione attraverso i Comitati Consultivi Misti è garantita a livello distrettuale. Infatti i CC.CC.MM. sono tre, uno per ogni Distretto e sono costituiti da rappresentanti di associazioni di volontariato e di tutela dei diritti in ambito socio-sanitario, rappresentanti dell'AUSL, dei sindacati dei pensionati, dei Medici di famiglia e dei Comuni. Si occupano di controlli di qualità dal lato della domanda, di raccolta e analisi dei segnali di disservizio e dei reclami degli utenti, della verifica del grado di coinvolgimento dell'AUSL nel miglioramento della qualità della comunicazione col cittadino e della rilevazione della soddisfazione dell'utenza. I componenti dei Comitati partecipano ad attività formative dell'AUSL e promuovono attività di verifica della qualità percepita anche attraverso il monitoraggio di criticità rilevate e segnalate dai cittadini (liste di attesa, umanizzazione e personalizzazione dei servizi, accoglienza e comfort, ecc.). A tali attività seguono accurate analisi rispetto ai problemi emersi, proposte di miglioramento e partecipazione alle azioni per la loro realizzazione. I CCM dell'Azienda USL di Ferrara, nell'anno 2011, si sono impegnati in attività di supporto, verifica e controllo, consulenza e partecipazione, rispetto alle seguenti tematiche: analisi dei report trimestrali sulle segnalazioni di disservizio dei cittadini, controllo tempi d'attesa, verifica azioni di miglioramento, partecipazione a gruppi di lavoro e commissioni interaziendali (Comitato etico per il buon uso del farmaco, Comitato Ospedale Senza Dolore, Commissione Mista Conciliativa delle aziende sanitarie ferraresi, CCRQ - Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi sanitari dal lato del cittadino).

## **Verifica della qualità percepita dai cittadini che accedono all'Ambulatorio H12 del Nucleo di Cure Primarie di Copparo**

Da settembre 2010 è operativo l'Ambulatorio del Nucleo di Cure Primarie di Copparo rivolto a tutti i cittadini residenti nei comuni di Berra, Copparo, Formignana, Jolanda di Savoia, Ro, Tresigallo. Il servizio di medici e infermieri dedicati è attivo dal lunedì al venerdì, esclusi festivi e prefestivi, dalle ore 8 alle ore 20. L'ambulatorio del Nucleo di Cure Primarie è gestito da 24 medici di medicina generale dell'area coppedese che, mantengono l'attività nei loro studi, ma garantiscono un punto unitario di accesso per i cittadini che necessitano di prestazioni ambulatoriali, certificati o prescrizioni urgenti, in assenza del proprio medico di famiglia, cioè negli orari in cui il proprio medico non è presente in ambulatorio. Nell'Ambulatorio è presente un infermiere che interviene in tutti quei casi in cui le sue competenze sono d'aiuto: accoglie il cittadino, ascolta i problemi, dà consigli, esegue terapie e medicazioni prescritte dal medico, si raccorda, in caso di necessità, con l'assistente sociale, tiene i collegamenti con gli altri servizi sanitari. A un anno dall'apertura, l'URP del Distretto Centro Nord ha realizzato un'indagine di soddisfazione dell'utenza attraverso la somministrazione di un questionario auto compilato, messo a punto con la collaborazione dei Medici di Medicina generale, della Direzione Infermieristica e Tecnica territoriale e dei Comitati Consultivi Misti. L'indagine è stata eseguita nell'autunno del 2011 e di seguito di riportano i risultati.

### **SEZIONE: ACCESSO ALL'AMBULATORIO H12**

- Il 41% ha dichiarato che era la prima volta che accedeva all'Ambulatorio H12, il 34% vi era già stato/a più volte e il 25% da 2 a 3 volte.
- La maggioranza delle persone (67 su 199) si è recata all'Ambulatorio H12 poiché "l'ambulatorio del proprio MMG era chiuso e non poteva aspettare", 49 "su indicazione del proprio MMG".
- L'Ambulatorio H12 è stato raggiunto nel 79% dei casi con mezzo proprio.
- La raggiungibilità dell'Ambulatorio H12 con mezzi pubblici da casa propria è stata valutata pari alle aspettative nel 52% dei casi; con mezzi privati il 59% l'ha valutata pari alle aspettative. Il 56% ha giudicato pari alle aspettative la vicinanza dell'Ambulatorio H12 ai parcheggi e il 55% ha valutato pari alle aspettative la segnaletica per raggiungere l'Ambulatorio.
- Rispetto al tempo d'attesa per la presa in carico dal personale dell'H12 il 43% dei cittadini non ha atteso, e il 37,5% è stato preso in carico dopo meno di 15 minuti: tale tempo d'attesa è stato considerato adeguato dal 66,7% ritiene adeguato.
- Gli ambienti (condizione dei locali, pulizia degli ambulatori, pulizia dei bagni, comfort della sala d'attesa) sono stati valutati in media dal 69% adeguati alle aspettative.

#### Sezione: Accoglienza presso l'Ambulatorio H12

- Il 52% dei cittadini è stato accolto dall'Infermiere/a e il 48% dal Medico, e il 44% ha valutato tale accoglienza superiore alle aspettative.

### **SEZIONE: PRESTAZIONI OTTENUTE PRESSO L'AMBULATORIO H12**

- Il 44% dei cittadini ha ricevuto le prestazioni dal Medico, mentre il 33% dal Medico insieme all'Infermiere/a.

#### Prestazioni ricevute dall'Infermiere/a

- Al 34% dei cittadini l'Infermiere/a ha erogato prestazioni programmate, e al 22% senza appuntamento: la qualità complessiva delle prestazioni infermieristiche ricevute risulta essere nel 39% dei casi superiore alle aspettative.

#### Prestazioni ricevute dal Medico

- Al 34% dei cittadini il Medico ha prescritto farmaci e il 32% è stato visitato.
- Il 50% cittadini a cui sono stati prescritti degli esami ha eseguito tali approfondimenti in giornata, e il 30% è stato inviato al CUP per prenotarli.
- Il 38% dei cittadini valuta la qualità della prestazione medica ricevute superiore alle aspettative.

## SEZIONE: VALUTAZIONE COMPLESSIVA SULLE PRESTAZIONI RICEVUTE PRESSO L'AMBULATORIO H12 DEL NUCLEO DI CURE PRIMARIE

- L'85% dei cittadini dichiara di aver risolto il problema per cui si era recato all'Ambulatorio H12.
- Il 42% dei cittadini valuta la qualità complessiva (accesso, comfort, accoglienza, prestazioni infermieristiche e/o mediche ricevute) superiore alle aspettative e il 19% molto superiore alle aspettative.
- Il 97% consiglierebbe anche alle altre persone di recarsi presso l'Ambulatorio H12 per un problema di salute.

### Sezione: Dati statistici

Sesso: il 52% dei cittadini è di sesso femminile.

Età: il 26% ha un'età compresa tra i 51 e i 60 anni e il 24% tra i 61 e i 70 anni.

Titolo di studio: il 36% è in possesso di un diploma di scuola superiore e il 28% di licenza inferiore.

Attuale condizione professionale: il 43% è pensionato/a e il 38% occupato/a.

Comune di residenza: il 62% risiede nel Comune di Copparo e il 15% di Ro.

### **La Persona al centro dei percorsi di informazione**

Numero Verde del Servizio Sanitario Regionale. E' un servizio di informazione telefonica gratuita sui servizi sanitari e di assistenza, dedicato ai cittadini: comprende un primo livello di risposta da *call center* ed un secondo livello di risposta riferito agli URP aziendali, per informazioni specifiche o complesse, nonché l'inserimento in Banca Dati di tutte le specifiche prestazioni collegate ad ogni area. L'AUSL di Ferrara ha contribuito al miglioramento del servizio reso al cittadino, mantenendo aggiornata l'implementazione della Banca Dati, disponibile anche sul portale Saluter come consultazione on-line. L'impegno dell'anno 2011 è stato di mantenere il grado di integrazione tra la banca dati del Numero Verde e la nuova versione di Saluter, che offre sia la consultazione on line per prestazioni, che quella per luogo. Tale innovazione ha richiesto la ri-classificazione dei servizi esistenti in banca dati, attraverso un lavoro di allineamento aziendale, verifica sull'aggiornamento dei dati inseriti nel rispetto delle nuove regole validate e condivise.

### **Segnaletica informativa**

Un altro capitolo su cui l'URP è fortemente impegnato è quello di fornire informazioni precise e puntuali ai cittadini sull'accesso ai servizi, attraverso l'attività di revisione e implementazione della cartellonistica aziendale in tutte le sedi di erogazione dei servizi. Alcuni numeri relativi al 2011:

- 234 cartelli,
- 193 fuoriporta,
- 3 poster formato 610x691,
- 200 brochure per UO.

Infatti già da alcuni anni è attivo un progetto per migliorare l'orientamento del cittadino all'interno delle strutture sanitarie, favorendo l'accesso ai servizi. Il progetto vuole garantire adeguata accoglienza presso le sedi aziendali attraverso indicazioni logistiche mirate alle reali esigenze dei cittadini ed ai suoi bisogni informativi. Per garantire al cittadino un efficace sistema di informazione sulle strutture sanitarie presenti nel territorio, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico aziendale in collaborazione con dipartimento di Tecnologia della Comunicazione e dell'Informazione ha provveduto a dotarsi di:

1. adeguato programma informatico,
2. adeguati format per la stampa di cartellonistica nei diversi formati,
3. strumentazione tecnologica idonea (plotter e plastificatrice).

I vantaggi ottenuti sono stati considerevoli, in quanto la strumentazione tecnologica e l'impegno degli operatori dedicati ha consentito di provvedere in autonomia alla creazione e manutenzione della cartellonistica informativa per le sedi e le strutture aziendali che ne hanno fatto richiesta.

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

Diversi gli strumenti predisposti per agevolare l'accesso e l'orientamento a tutti i servizi aziendali. Per il 2011 ci si è focalizzati su:

- Scompenso cardiaco. Nella Casa della Salute di Portomaggiore è attivo dal febbraio 2011 l'ambulatorio dello scompenso cardiaco. Per l'occasione è stato realizzato un opuscolo che spiega il nuovo servizio a tutti i pazienti, favorendo l'orientamento, l'accesso ed il suo corretto utilizzo. L'ambulatorio - trasferito dopo tre anni di sperimentazione a Ostellato - mette in sinergia i medici di famiglia e gli infermieri del Nucleo di Cure Primarie di Portomaggiore e Ostellato insieme al Servizio di Cardiologia Territoriale Provinciale. Il servizio rappresenta uno dei primi servizi aperti nella Casa della Salute, organizzato secondo la logica del percorso integrato per la presa in carico e cura delle patologie croniche.

- Informazione e consenso alle prestazioni sanitarie. Non solo informare... Con questo opuscolo i professionisti sanitari avevano l'obiettivo di assicurare ai cittadini utenti il diritto all'informazione rispetto ai percorsi diagnostici, terapeutici e riabilitativi. Nato dalla collaborazione tra Medicina Legale, Ufficio Relazioni con il Pubblico e Ufficio Stampa e Comunicazione Azienda USL di Ferrara, la pubblicazione contiene le principali informazioni su cosa si intende per consenso informato e le modalità attraverso il quale tale diritto può essere esercitato.

- Settelidi 2011 – Servizi Sanitari Estate 2011. Anche per l'estate 2011, l'Ausl di Ferrara ha realizzato la card dedicata ai servizi sanitari sul litorale comacchiesi, in distribuzione a partire dal mese di giugno ai lidi ferraresi e nei principali punti di riferimento per i turisti a Ferrara città. La pubblicazione ha un formato snello e compatto che consente a chi la possiede di avere sempre con sé recapiti e servizi indispensabili in caso di necessità. Novità 2011 la realizzazione di un dispenser pensato per rendere la SetteLidi Card 2011 ancor più riconoscibile nei luoghi di distribuzione ed in grado di consentire l'esposizione più ordinata del materiale informativo. Settelidi contiene informazioni aggiornate su sedi e recapiti del servizio di guardia medica, i numeri da chiamare in caso di emergenza ed i servizi sanitari principali presenti sulla nostra costa. Tutti i contenuti sono sia in italiano che in inglese, per favorire la consultazione da parte di italiani e stranieri. È stata stampata in 20 mila copie, delle quali circa 7.000 allegate alla pubblicazione Comacchio e i suoi lidi "Eventi Estate 2011" e distribuite negli IAT (Centri di informazione turistica) e nei campeggi del litorale; mentre la restante parte sarà distribuita in maniera capillare nei principali punti di interesse della nostra costa, quali farmacie e stabilimenti balneari ed a Ferrara città.



L'Ufficio Stampa e Comunicazione ha, inoltre, supportato i servizi nella realizzazione e revisione di materiale informativo e comunicativo aziendale, ad esempio: *Farmacovigilanza. Le segnalazioni delle sospette reazioni avverse da farmaci (ADR) nella provincia di Ferrara – Anno 2011, Ambulatorio di Cure Primarie di Copparo – Settembre 2011.*

### Le campagne informative

#### □ Campagne informative aziendali

- AIDS - L'AZIENDA E IL PREMIO WRITE AIDS 2011. L'attività d'informazione e prevenzione sul tema dell'HIV-Aids si è sostanziata con la terza edizione del Premio Giornalistico Nazionale Write-Aids, dal 2010, patrocinato da Rai Segretariato Sociale. Dal 1° Dicembre 2009 Giornata Mondiale Contro l'AIDS, infatti, la Direzione del Ser.T di Ferrara (servizio pubblico per la prevenzione cura, riabilitazione delle dipendenze patologiche) e la Commissione inter-aziendale Azienda USL e Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara, che coordina le azioni contro la diffusione dell'HIV, organizzano un articolato evento culturale, d'informazione, comunicazione sociale e scientifica per gli studenti ed i cittadini della città di Ferrara; per l'occasione, Regione Emilia Romagna, Comune e Provincia di

Ferrara assicurano patrocinio e collaborazione, mentre aderiscono al progetto CSV-Centro Servizio Volontariato, AVIS, Ufficio Scolastico Provinciale, Università degli Studi di Ferrara, Promeco. Tra i punti qualificanti -e che dà il nome a tutta la manifestazione- c'è il Premio Giornalistico «WRITE-AIDS»: un concorso artistico, creativo e culturale -aperto ai cittadini d'ogni età ma che privilegia il rapporto con giovani e studenti delle scuole medie superiori- che mette in palio complessivamente 2.000 Euro ed ha come primo obiettivo quello di produrre "materiale e spunti" utili per promuovere una cultura della conoscenza e della prevenzione con l'obiettivo di contrastare il fenomeno dell'indifferenza informativa sul tema AIDS. Mediamente sono stati oltre 600 gli studenti che ad ogni edizione hanno partecipato ai lavori della giornata in rappresentanza di 6-8 istituti scolastici superiori. In tre anni di concorso sono stati oltre 100 i lavori raccolti: dai testi letterari e autobiografici, agli spot televisivi, ai mini video, ai manifesti pubblicitari prodotti da cittadini di tutta l'Italia. In particolare, sia per l'edizione 2010 sia per quella del 2011, docenti che hanno supervisionato i lavori degli studenti vincitori della sezione video sono stati ospiti in diretta -il 1° Dicembre di ogni anno- della trasmissione "Altre Voci" di Rai News 24 alla quale sono intervenuti personalità di spicco del mondo della ricerca come la prof.ssa Barbara Ensoli dell'Istituto Superiore di Sanità che -in uno "storico fuori onda"- ha rivolto parole di particolare apprezzamento per il lavoro di sensibilizzazione e prevenzione svolto in Emilia Romagna ed a Ferrara in particolare con il Premio Write Aids . Un motivo di vera soddisfazione per le aziende sanitarie organizzatrici che, con il premio "Write-Aids", sensibilizzano i giovani e la stampa ferrarese.

■ PAGOONLINE. Pagamento on line delle prestazioni sanitarie. L'avvio del nuovo sistema di prenotazioni CUP UNICO PROVINCIALE a fine 2010, ha consentito alle Aziende Sanitarie ferraresi di introdurre importanti innovazioni nelle procedure di pagamento delle prestazioni effettuate. Da marzo 2011, i cittadini della provincia di Ferrara possono, infatti, pagare il ticket per visite ed esami specialistici attraverso il sito internet [www.pagonlinesanita.it](http://www.pagonlinesanita.it).

Per promuovere la nuova opportunità Azienda Usl e Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara, attraverso i rispettivi servizi di comunicazione, hanno ideato e realizzato una campagna rivolta ai cittadini della nostra provincia, utilizzando tutti i canali a disposizione: siti aziendali istituzionali, portale del servizio Sanitario regionale, comunicati stampa e materiali informativi.

■ GUARDIA MEDICA: campagna informativa sui nuovi numeri di telefono per il servizio di guardia medica nei comuni della provincia di Ferrara. È proseguita nel corso del 2011 la capillare campagna informativa - in progress e step successivi con l'allargamento del servizio - a tutti i cittadini residenti nei comuni della provincia di Ferrara, per la nuova numerazione telefonica per chiamare il Servizio di Guardia Medica-Continuità Assistenziale attivo i giorni feriali dalle ore 20.00 alle 8.00 del giorno dopo e nei prefestivi e festivi per tutte le 24 ore del giorno. Sono stati predisposti strumenti informativi tradizionali, in numero di 2.000 esemplari piccole locandine ed un imprecisato numero di volantini informativi a disposizione dei singoli comuni, che sono state affisse in tutti -e si sottolinea tutti- i punti di aggregazione sociale dei 26 comuni ferraresi e di tutte le relative frazioni: dall'ufficio pubblico, alla biblioteca, al semplice bar-ristorante, al circolo ricreativo, agli ambulatori dei medici e pediatri di famiglia, alle farmacia, alle parrocchia. Tutto questo, oltre al presidio informativo in tutti i punti sanitari pubblici e privati convenzionati della provincia. A questa diffusione si univa una contestuale diffusione "digitale" dei medesimi contenuti, personalizzati però sugli ambiti territoriali dei comuni interessati alla specifica numerazione, via posta elettronica, siti Internet, alle associazioni di self-help, volontariato, gruppi attivi, ecc... Infine, la consueta nota per la stampa quotidiana e periodica - sempre in una logica "territoriale" - unita ad una serie d'informative di servizio tramite i canali televisivi e radiofonici del gruppo Telestense- REI di Ferrara.

□ Campagne informative regionali

Tra le attività di routine svolte in tema di comunicazione da parte dell'AUSL Ferrara rientra anche il supporto e la divulgazione di iniziative e campagne realizzate dalla Regione Emilia-Romagna, relativamente a tematiche di carattere sanitario. I messaggi sono veicolati attraverso i canali di comunicazione tradizionalmente in uso in Azienda, secondo il target di riferimento. Per il 2011 le campagne sono state le seguenti:

- Nuovi ticket sanitari. La campagna informativa regionale per spiegare le modalità dei nuovi ticket su farmaci e specialistica entrati in vigore in Emilia-Romagna lunedì 29 agosto 2011 per effetto della manovra finanziaria del Governo.
- Al cuore si comanda. Dona sangue, mostra la tua vena migliore. Campagna 2011-2012 di Regione Emilia-Romagna, Avis e Fidas per promuovere la donazione di sangue.
- "Io mi vaccino. Proteggi te, proteggi gli altri". Campagna informativa regionale 2011-2012 sulla vaccinazione antinfluenzale.
- "Red Submarine. Il talento ce l'hai nel sangue. Fallo emergere!". Terza edizione del concorso, nato per raccogliere idee e progetti dei giovani studenti delle scuole secondarie superiori sul tema della donazione di sangue.

#### **La comunicazione istituzionale attraverso i media: il rapporto con TV e carta stampata.**

Permane costante l'impegno nelle attività di ufficio stampa: nel 2011 è confermata la media di 1 comunicato stampa ogni 2 giorni; complessivamente nell'anno sono stati redatti e diffusi 126 comunicati stampa, diffusi su media locali e nazionali, nonché rilanciati sul sito Azienda USL di Ferrara ([www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it)) e Servizio sanitario regionale ([www.saluter.it](http://www.saluter.it)).

#### **□ Tavolo tecnico della comunicazione**

L'apertura del nuovo ospedale a Cona comporta cambiamenti fondamentali non soltanto per l'Azienda Ospedaliero – Universitaria di Ferrara, ma anche per le diverse istituzioni della provincia, così come per l'azienda USL di Ferrara: è infatti l'intera organizzazione sanitaria ferrarese ad andare incontro a grandi mutamenti. Gestire correttamente il cambiamento in arrivo e accompagnare la cittadinanza di Ferrara e provincia verso il nuovo assetto sanitario, è stata la leva che ha dato il via all'istituzione, nel settembre 2010 del gruppo di lavoro "Tavolo tecnico della Comunicazione", a cui hanno aderito gli uffici stampa delle due Aziende Sanitarie, Provincia, Comune di Ferrara e Università degli Studi di Ferrara, coordinati dalla portavoce del Sindaco di Ferrara. Lo scopo principale del Tavolo è gestire la comunicazione inerente il cambiamento relativo al trasferimento del Sant'Anna a Cona e la relativa riorganizzazione dei servizi sanitari ferraresi. E' possibile articolare tale scopo in quattro sotto obiettivi:

- gestire correttamente e tempestivamente le informazioni rivolte alla cittadinanza in rapporto ai mass media locali;
- garantire una gestione della comunicazione integrata tra gli enti istituzionali;
- favorire il riconoscimento delle fonti ufficiali di informazione sulle questione relative al cambiamento (chi risponde per che cosa);
- tenere informati i dipendenti dei rispettivi enti e coinvolgerli all'interno del processo di cambiamento.

**La Sanità ferrarese che cambia**  
**incontri con i cittadini**  
 Castello Estense - Sala dei Comuni dell'Amministrazione Provinciale

<b>22 giugno 2011</b> ore 17:30/19:30	<b>PRONTO SOCCORSO - istruzioni per l'uso</b> Interventano: • Gabriele Rivaldi, Direttore Generale Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara • Paolo Saltori, Direttore Generale Azienda USL di Ferrara • Gabriele Molteni, Direttore Emergenza-Urgenza - Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara • Carlo Zorzi, Responsabile Pronto Soccorso Azienda USL di Ferrara
<b>28 giugno 2011</b> ore 17:30/19:30	<b>IL 118 - al servizio del cittadino</b> Interventano: • Paolo Saltori, Direttore Generale Azienda USL di Ferrara • Gabriele Rivaldi, Direttore Generale Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara • Adriana Pizzocardi, Responsabile Servizio 118 di Ferrara
<b>7 settembre 2011</b> ore 17:30/19:30	<b>CITTÀ DELLA SALUTE - il futuro di Corso Giovecca</b> Interventano: • Chiara Spagnoli, Assessore Sanità, Servizi alla Persona e Immigrazione Comune di Ferrara • Paolo Saltori, Direttore Generale Azienda USL di Ferrara • Gabriele Rivaldi, Direttore Generale Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara • Davide Fabbri, Direttore Struttura Intersettoriale Pronto Soccorso Territoriale Sant'Anna
<b>14 settembre 2011</b> ore 17:30/19:30	<b>UNIVERSITÀ - il futuro Nuovo Sant'Anna</b> Interventano: • Pasquale Nappi, Rettore Università degli Studi di Ferrara • Alberto Liboni, Preside Facoltà di Medicina e Chirurgia - Università degli Studi di Ferrara • Gabriele Rivaldi, Direttore Generale Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara • Paolo Saltori, Direttore Generale Azienda USL di Ferrara
<b>21 settembre 2011</b> ore 17:30/19:30	<b>MOBILITÀ - strade e servizi per raggiungere Cona</b> Interventano: • Marcello Zappalà, Presidente Provincia di Ferrara • Davide Nardini, Assessore Viabilità Provincia di Ferrara • Aldo Modonesi, Assessore Viabilità Comune di Ferrara • Gabriele Rivaldi, Direttore Generale Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara • Paolo Saltori, Direttore Generale Azienda USL di Ferrara
<b>28 settembre 2011</b> ore 17:30/19:30	<b>DA EX S. ANNA A QUARTIERE S. ROCCO</b> Interventano: • Tiziano Tagliari, Sindaco Comune di Ferrara • Barbara Farni, Assessore Urbanistica Comune di Ferrara • Giovanni Girocchi, Architetto consulente Laboratorio Urbano Comune di Ferrara • Davide Pini, Professore docente Facoltà di Architettura Università degli Studi di Ferrara

Per informazioni Ufficio Stampa - Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara, tel. 0532 237223 e-mail: ufficiostampa@ospfe.it

Mettendo in comune informazioni ed esperienze, il Tavolo Tecnico nel 2011 ha preso in esame i diversi ambiti che sarebbero stati toccati dall'apertura del nuovo ospedale come l'organizzazione del servizio 118 e la Città della Salute.

Oltre alle conferenze stampa organizzate per i media locali, a cui hanno partecipato i diversi responsabili di area e i direttori generali delle due aziende sanitarie per fare chiarezza e informare correttamente l'opinione pubblica dei cambiamenti che si stavano organizzando, una rassegna di incontri (n. 6 serate) ha dato il via anche al confronto diretto con i cittadini invitati a fare domande. La rassegna di Incontri pubblici "La sanità che cambia – incontri con i cittadini" aveva lo scopo di chiarire dubbi e perplessità proprio sulle questioni che potevano suscitare maggiori paure o che poteva essere più facilmente strumentalizzate come: il Pronto soccorso – 118, Città della Salute e il futuro di Corso Giovecca, l'Università e il futuro nuovo S. Anna, la mobilità – strade e servizi per raggiungere Cona, da ex ospedale a quartiere S. Rocco.

☐ L'Azienda USL in TV

■ L'Azienda e i media televisivi nel 2011: il rapporto con Telestense.

L'Ufficio Comunicazione e Stampa anche nel corso del 2011 ha continuato la sua attività di informazione televisiva. L'utilizzo del mezzo televisivo ha consentito nel corso di questi anni a supportare la promozione delle attività aziendali, i servizi sanitari del territorio e le eccellenze, grazie alla collaborazione che si è instaurata tra operatori e specialisti aziendali, tecnici della comunicazione sanitaria e giornalisti professionisti. La strategia comunicativa dell'Azienda ha previsto la realizzazione di trasmissioni televisive che sono andate in onda sull'emittente televisiva locale Telestense con la rubrica "Linea Salute News" ma anche la realizzazione di servizi di informazione che sono andati in onda su RAI 3 Emilia Romagna nella fascia dedicata ai programmi per l'accesso istituzionale e sociale. Il ricorso al mezzo televisivo permette infatti di veicolare un formato diverso di messaggio, rispetto a quello affidato alla carta stampata, consente di sfruttare la capacità evocativa delle immagini e di diffondere un messaggio chiaro e diretto, tipico della comunicazione orale. Inoltre la cadenza programmata della messa in onda e le tematiche affrontate, non solamente di carattere sanitario, avevano lo scopo di creare un appuntamento atteso da parte del cittadino, ma anche riuscire a mantenere un certo interesse per le loro caratteristiche di utilità ed attualità. I servizi, che hanno una durata di 5-7 minuti, solitamente sono incentrati su "Istruzioni per l'uso", cioè per dare informazioni utili per un utilizzo appropriato dei servizi o per un corretto approccio ad un problema sanitario.

Infine, nell'arco del 2011, l'Ufficio Stampa aziendale ha prodotto autonomamente 4 trasmissioni della durata di circa 3 minuti ciascuna, per RAI 3 Emilia Romagna, per lo spazio riservato ai "Programmi per l'Accesso".

Servizi realizzati per la rubrica "Linea Salute News":

- *Nuovi numeri di Guardia Medica (come funziona, quando contattarli..);*
- *Nuclei di cure primarie (Copparo);*
- *Casa della Salute di Portomaggiore;*

- *Pediatri di libera scelta;*
- *Fascicolo sanitario elettronico;*
- *la guardia medica.*
- *I nuclei di cure primarie.*
- *Problemi tempi di attesa specialistica;*
- *Medicina del lavoro - sicurezza ambienti di lavoro*
- *vaccinazioni e HPV (campagna di sensibilizzazione per i giovani 18 – 25*
- *interventi di eccellenza e le nuove tecnologie*
- *Progetto Sole – sanità on line*
- *Sconfiggiamo la zanzara tigre;*
- *Con te per una vacanza serena! Settelidi Card 2011 e Assistenza sanitaria per i turisti italiani e stranieri;*
- *La Sanità Ferrarese che cambia;*
- *Benessere in acqua – “ Legionella” la malattia dei legionari;*
- *Ambiente – energia e salute: il ruolo della sanità.*

#### ■ L'Azienda e i programmi dell'accesso RAI nel 2011

Nel 2011 l'attività d'informazione televisiva di carattere regionale si è caratterizzata con la "istituzionalizzazione" del rapporto con il CORECOM dell'Emilia Romagna per i programmi riservati all'accesso istituzionale e sociale dal contratto di servizio pubblico di Rai Radio Televisione Italiana per la regione Emilia-Romagna. Il nuovo format televisivo definito nel contratto di servizio con la Rai ha ridotto dai 4 minuti e 49 secondi degli anni precedenti a 3 minuti e 30 la durata dei servizi informativi che possono essere trasmessi sul canale digitale terrestre della Rai per l'Emilia Romagna. Questo, ha consentito di esaltare il miglioramento dell'efficacia informativa fortemente orientata alla "essenzialità della notizia" che l'ufficio stampa ha governato con totale autonomia professionale giornalistica a partire da stile e scelte di montaggio e regia. Per quanto riguarda i contenuti, questi sono stati sviluppati in modo sincrono con l'agenda delle attività d'informazione e comunicazione aziendali: progetti, eventi, iniziative, notizie ed eccellenze d'attualità offerte sullo scenario sanitario ferrarese. Nell'arco del 2011 sono stati prodotti 4 trasmissioni della durata di 3 minuti e 30 secondi ciascuna, per RAI 3 Emilia Romagna, per lo spazio riservato ai "Programmi per l'Accesso".

Questi gli argomenti presentati:

- *La radiologia interventistica dell'Ospedale del Delta centro di eccellenza internazionale.*
- *Cathedral: studio sperimentale con tc per escludere una malattia alle coronarie nel dolore toracico al petto di pronto soccorso.*
- *OB. Surve: progetto dall'Unione Europea per un sistema di sorveglianza dell'incontinenza urinaria nelle donne come conseguenza di cure ostetriche inefficienti o inappropriate [www.obsurve.eu](http://www.obsurve.eu).*
- *SPES Support Patients through E-services-Solutions Telemedicina per l'Europa Centrale 4 studi pilota a Supporto dei Pazienti Attraverso Servizi Telematici*
- *Premio Giornalistico nazionale Write-Aids.*

La "rivoluzione" - ormai quasi a regime - introdotta dallo standard del "digitale terrestre", nel sistema di trasmissione televisiva aumentando il potenziale informativo offerto dal sistema dei media tv e radio locali, consentirà, per il 2012-2013, una riflessione sia sulla possibilità di aumentare il flusso delle informazioni -in produzione autonoma e in committenza- sia sulla valutazione delle risorse necessarie.

#### **Comunicare on line: il sito web aziendale**

Le tecnologie digitali hanno prodotto dal punto di vista comunicativo almeno quattro effetti di grande portata:

- Ampliamento dei canali di comunicazione e conseguente arricchimento dell'offerta e delle condizioni del pluralismo.

- Sviluppo dell'interattività.
- "Personalizzazione" della comunicazione.
- Produzione continua di informazione da parte di tutto il popolo della rete (dal civic journalism alle wiki).

La redazione web aziendale, soprattutto nel corso del 2011, ha dovuto confrontarsi con ognuno di questi aspetti. Mentre, infatti, la sfida che ha caratterizzato il passato (seppur recente) della comunicazione on line è stata quella di trasmettere all'interno dell'Azienda l'indispensabilità di comunicare anche attraverso internet, oggi - grazie anche all'avvento del Web 2.0 – la necessità è quella di pensare in modo diverso di progettare, realizzare e gestire la comunicazione attraverso il digitale. Non più solo, in buona sostanza, *cosa comunicare*, ma anche in che *modo* veicolare le informazioni patrimonio dell'Azienda on line. Per mantenere la redazione decentrata, operatori dell'Ufficio Stampa e tecnici ICT organizzano momenti formativi personalizzati sull'esigenza degli operatori abilitati nel ruolo di "scrittori", per l'addestramento di nuovi scrittori e l'aggiornamento degli "scrittori sporadici". Garantiscono, inoltre, supporto e consulenza comunicativa e informatica costante e quasi in tempo reale attraverso:

- mail ([webmaster@ausl.fe.it](mailto:webmaster@ausl.fe.it)),
- consulenze telefoniche,
- incontri.

La supervisione ed il controllo da parte dei professionisti dell'Ufficio Stampa e Comunicazione è un elemento distintivo nella selezione dei contenuti pubblicati e direttamente accessibili dalle home page intranet e web aziendali. L'ufficio Stampa e Comunicazione assicura quotidianamente l'aggiornamento delle sezioni In primo piano ed Eventi e Convegni, sia mediante l'inserimento di contenuti – non solo per iniziative di propria competenza, ma anche di altri servizi – sia attraverso la collaborazione, la verifica ed il monitoraggio di tutte le informazioni inserite in autonomia dai redattori addestrati ed abilitati.

#### ALCUNI DATI SUL SITO AZIENDALE WWW.AUSL.FE.IT

I dati sono stati ottenuti grazie a Google Analytics e mettono a confronto il periodo 01/01/2010 - 31/12/2010 con quello dal 01/01/2011 - 31/012/2011.

	2010	2011	%
<b>Visite</b> <i>Numero di singole sessioni avviate da tutti i visitatori del sito. Se un utente non è attivo su un sito per 30 minuti o più, qualsiasi attività futura verrà attribuita a una nuova sessione</i>	151.141	416.422	<b>+64</b>
<b>Visitatori unici</b> <i>Numero di visitatori non duplicati (calcolati una sola volta) di un sito web durante uno specifico periodo di tempo</i>	95.193	236.078	<b>+60</b>
<b>Visualizzazioni di pagina</b> <i>Istanza di pagina caricata da un browser</i>	580.751	1.511.776	<b>+62</b>
<b>Pagine/Visita</b> <i>Numero medio di pagine visualizzate per visita</i>	3,84	3,63	
<b>Durata media visita</b>	00:02:31	00:02:18	
<b>Frequenza di rimbalzo</b> <i>Percentuale di visite di una sola pagina, ossia le visite in cui l'utente ha abbandonato il sito dalla pagina di destinazione</i>	46,37%	48,90%	<b>+2,53</b>
<b>% nuove visite</b> <i>Utenti che non avevano mai visitato prima il sito</i>	59,67%	55,00%	<b>+4,67%</b>

#### Gli eventi

##### Partecipazione ad eventi, seminari, convegni, forum e conferenze Iniziative locali.

Vengono di seguito riportati i principali eventi ed iniziative che hanno coinvolto l'Ufficio Stampa e Comunicazione con funzione di organizzazione, coordinamento e supporto.

- Allattamento materno: le iniziative amiche dei bambini. Naturale evoluzione delle iniziative realizzate negli scorsi anni, l'attività del 2011 per la promozione e sostegno dell'allattamento al seno e sostegno alla genitorialità nella provincia di Ferrara ha previsto

una conferenza ed una una mostra fotografica itinerante a tema con gli scatti che hanno partecipato al concorso “Allattamento Materno: sempre e ovunque” nel 2009 e con una analoga iniziativa “ Immagini di una vita che cresce” realizzata nel 2010. L’Ufficio Stampa e Comunicazione, come ormai consuetudine, ha supportato il Gruppo Provinciale per la promozione e il sostegno dell’allattamento al seno nell’organizzazione e realizzazione di tutte le iniziative studiate in occasione della Settimana Mondiale per l’Allattamento Materno.

■ Occhi nel parco. Tra S. Bartolo e Ferrara un mostra da scoprire. L’esposizione fotografica “Gli occhi nel parco” è stato il momento conclusivo di un progetto più ampio, realizzato con Residenza e Centro Diurno “il Convento”, Dipartimento Assistenziale Integrato Salute Mentale Dipendenze Patologiche. Un percorso riabilitativo ed educativo di avvicinamento alla fotografia per gli ospiti de “il Convento”, che ha visto la realizzazione di una mostra fotografica inaugurata il 20 settembre presso la Biblioteca Ariostea di Ferrara e che si è concluso poi con un finissage al parco di S. Bartolo il 23 ottobre 2011 aperto a tutta la cittadinanza. L’ufficio stampa e comunicazione in questo caso ha supportato gli operatori de Il Convento nella realizzazione sia della mostra, così come del catalogo fotografie che è stato possibile mettere in vendita e della organizzazione del finissage di fine mostra realizzato nel parco dell’ex convento S. Bartolo aperto a tutta la cittadinanza. Il risultato estremamente positivo della mostra ha permesso poi ai professionisti de Il Convento di ripartire per l’anno 2012 con un nuovo obiettivo riabilitativo per i pazienti psichiatrici. Infatti per il nuovo anno saranno impegnati nella organizzazione di almeno due mostre itineranti che saranno ospitate nelle sedi aziendali.



□ Oltre i confini regionali

- Plone Day Bologna  
*Bologna, 27 aprile 2011*

L’Ufficio Stampa e Comunicazione dell’Azienda USL di Ferrara ha partecipato all’evento World Plone Day 2011, organizzato dalla regione Emilia Romagna e PloneGov Italia, programmato il 27 aprile 2011 alle 9.30 a Bologna. Come l’anno precedente, in occasione della Ferrara Plone Day, l’AUSL ha portato la propria esperienza attraverso un intervento intitolato “Come ripensare la comunicazione. Il percorso dell’Azienda USL di Ferrara nel web”. La giornata è stata l’occasione per presentare alcune best practice di enti pubblici e privati che utilizzano il CMS (Content Management System) Plone e per ufficializzare l’avvento dell’AUSL di Ferrara in PloneGov Italia, la community collaborativa degli Enti Pubblici italiani utilizzatori del CMS Plone.

- “Ambiente, Energia, Salute. Il ruolo della sanità”  
*Comacchio (Fe), 16 settembre 2011*

Attraverso questa iniziativa, l’Azienda USL di Ferrara ha promosso la riflessione sul ruolo delle Aziende sanitarie e dei suoi operatori in materia di tutela dell’ambiente e risorse energetiche. Dopo il successo ottenuto lo scorso anno dalla giornata di formazione riservata a dipendenti AUSL, Azienda Ospedaliero-Universitaria ed altre amministrazioni pubbliche della provincia dal titolo “La sostenibilità ambientale” nel 2011 è stato realizzato un convegno in grado di coniugare conoscenze e competenze complesse in tema di ambiente ed energia e tecniche del teatro d’impresa. I relatori,



provenienti da diverse parti d'Italia ed Europa, hanno contribuito alla buona riuscita dell'evento, garantendo un'altissima qualità ai temi trattati nel corso della giornata di studi, grazie alle differenti professionalità ed abilità messe in campo.

- Premio Andrea Alesini  
*Roma, giovedì 10 novembre 2011*

L'Azienda USL da anni è sensibile ed attenta alla cura del comfort degli ambienti ospedalieri e dell'accoglienza di utenti e pazienti in tutte le strutture ospedaliere e territoriali della provincia di Ferrara. In quest'ottica, nel corso del 2010, l'AUSL Ferrara ha promosso il progetto "L'attesa da tempo passivo a tempo dell'azione" articolato in due iniziative: libri d'attesa e sale d'attesa a misura di bambino, pensati per garantire un'attesa più gradevole ad adulti e bambini che frequentano gli ospedali. Le sedi aziendali coinvolte in questo progetto sperimentale sono stati gli ospedali Mazzolani-Vandini di Argenta, il Delta di Lagosanto ed il poliambulatorio Nuova Villa Verde di Cento. Nel 2011 il progetto "L'attesa da tempo passivo a tempo dell'azione" dell'Ufficio Stampa e Comunicazione dell'Azienda USL di Ferrara ha partecipato al premio "Andrea Alesini" istituito da Cittadinanza attiva – Tribunale per i diritti del malato –, ricevendo la menzione speciale "pediatria", *per aver trasformato l'approccio all' "attesa" da "inutile perdita di tempo" a "tempo dell' azione", ma anche per la cura del comfort degli ambienti ospedalieri e per la formazione del personale vicino ai piccoli.*

### **La comunicazione aziendale**

Negli anni si è consolidato l'utilizzo sistematizzato della mailing list "utentiposta" che contiene gli indirizzi mail del personale aziendale (con estensione: @ausl.fe.it): dal 2009 ad oggi il trend di comunicazioni inviate direttamente dai servizi aziendali agli operatori AUSL è stato in continua crescita (17 nel 2009, 16 nel 2010, 33 nel 2011 e 20 nel primo trimestre 2012). Il servizio prevede la possibilità da parte di tutti gli operatori di inviare una mail agli iscritti alla mailing list. A seguito dell'invio la comunicazione rimane "congelata" fino a che l'Ufficio Stampa e Comunicazione non autorizza l'invio sulla base dei criteri di rilevanza ed utilità dell'informazione veicolata.

Provando ad analizzare le motivazioni alla base del crescente utilizzo di questo canale di comunicazione interna non si può non citare per un versate la diffusione ormai capillare della posta elettronica sia come strumento di lavoro quotidiano sia come strumento di informazione e comunicazione; in secondo luogo, le articolazioni aziendali riconoscono a questo canale la capacità di raggiungere direttamente gli operatori, trasformando le postazioni di lavoro in "bacheche virtuali".

- Informa USL – la newsletter aziendale.

Nella convinzione mai superata che la comunicazione interna rappresenti uno dei settori strategici sulla quale investire per *contribuire al miglioramento del clima aziendale e del senso di appartenenza dei dipendenti*, nel 2011 l'Ufficio Stampa e comunicazione ha ristudiato il layout della pubblicazione adottando una veste grafica rinnovata, più accattivante, gradevole e moderna. Tra le principali novità "La vetrina del mese", uno spazio costruito per dare visibilità ad eventi, servizi ed attività aziendali che si sono distinti nel mese precedente. Costante come in passato, l'impegno della redazione affinché il foglio informativo sia uno strumento utile per rimanere aggiornati su ciò che accade in azienda, sulle novità provenienti direttamente dai servizi aziendali, sugli appuntamenti e le informazioni importanti per il personale dipendente. Il 2011 ha registrato una richiesta sempre maggiore da parte dei servizi aziendali di pubblicare contenuti tanto da obbligare la redazione a definire, sulla base dell'interesse delle informazioni e della loro attualità, una scaletta dei contributi secondo priorità.

- ANCHE NOI CI SIAMO: EMPOWERMENT DI COMUNITÀ. Incontro di follow up.

L'obiettivo dell'incontro è stato quello di restituire ai partecipanti del corso svolto nel 2010 i principali contributi apportati dagli stessi partecipanti. In particolare, gli organizzatori hanno ripreso le proposte emerse nell'ultima giornata per elaborare e condividere i percorsi di attuazione con un'analisi delle ricadute del corso nella organizzazione lavorativa e presentazione delle proposte da parte dei partecipanti delle azioni di miglioramento per il 2011. La metodologia utilizzata ha visto la presentazione del report e un lavoro in gruppo per la discussione delle proposte emerse con la conduzione della docente Maria Augusta Nicoli - Agenzia Sanitaria e Sociale Regione Emilia-Romagna. Il corso "Empowerment di comunità" avviato nel 2010 poneva le basi per lo sviluppo di una

comunità competente composta da dipendenti dell'Azienda USL in grado di conoscere e trasmettere conoscenze, competenze e modelli relazionali sia con i colleghi che con la cittadinanza. Le finalità di queste iniziative stanno nella capacità di costruire contesti di dialogo quale presupposto per una efficace erogazione dei servizi, sia a livello di organizzazione (empowerment organizzativo) che di comunità locale (empowerment di comunità).

○ RASSEGNE STAMPA.

Prassi ormai consolidate negli anni, con il ricorso ai servizi – ora digitali – dello storico marchio “L'Eco della Stampa”, le rassegne stampa aziendali sono – oggi – fortemente caratterizzate dalla presenza sia di carrellate sulle principali notizie provinciali e regionali sia da rassegne generali e tematiche di carattere nazionale in ambito sanitario, sociale e scientifico dei principali organi di stampa e informazione.

### **La comunicazione e il network nei piani di promozione della salute**

Le azioni previste nel Piano di Promozione della Salute sono state realizzate da parte delle strutture coinvolte anche con il supporto di azioni di facilitazione alla realizzazione (fruibilità del finanziamento, coordinamento, organizzazione di incontri formativi, ecc.).

1. Contrasto al tabagismo

Nel 2011 sono proseguiti i seguenti progetti:

- Scuola è proseguito il progetto nelle scuole, tramite la collaborazione tra Pediatria di Comunità e Scuole del territorio, attraverso la costruzione di competenze del personale docente ed il coinvolgimento dei ragazzi ad eventi come la “Giornata mondiale senza tabacco” del 31 maggio;
- 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 è esteso a tutti i bambini in occasione delle vaccinazioni.
- Alleanze con i Medici di Medicina Generale del territorio: Progetto di disassuefazione al tabacco in collaborazione con l'Associazione ALIR e il Dipartimento di Cure Primarie, presso 2 medicine di Gruppo del territorio (Pontelagoscuro e Portomaggiore), che prevede l'invio da parte dei MMGG dei pazienti fumatori per una valutazione gratuita del loro grado di dipendenza da tabacco, attraverso una prova respiratoria, una visita, una misurazione del CO ed un colloquio motivazionale.

2. Per una sana alimentazione

Nel 2011 è stato realizzato un progetto di comunicazione innovativa sulle scelte per una alimentazione che favoriscano lo stato di salute. E' stato realizzato il manifesto “La spesa nostrana della salute ... e del risparmio”, diffuso ai Medici di Medicina Generale e alle farmacie.