

# 5. Sistema di relazioni e strumenti di comunicazione



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, sia operatori che 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

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico rappresenta a tutti gli effetti il sensore dell'organizzazione rispetto al mondo esterno ed al sistema organizzativo dei flussi informativi interni. E' possibile suddividere le attività dell'URP in tre macro- aree :

- *l'area dell'informazione e della prestazione*: comunicazione esterna, attività di informazione su disposizioni normative e sui servizi offerti dall'Azienda USL, garantire l'esercizio dei diritti di accesso, la partecipazione, promuovere informazioni su temi di interesse generale.

- *l'area dell'ascolto e della verifica*: attuazione dei processi di verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti, attraverso l'ascolto e indagini di customer satisfaction.

- *l'area dell'organizzazione*: promozione di sistemi di interconnessione telematica, coordinamento delle reti civiche, sviluppo della comunicazione intraistituzionale e interistituzionale.

L'URP infatti, garantisce l'applicazione della normativa nazionale (es. L.150/2000 art. 8 co.2 let.b) e regionale (L.R. 19/1994 artt. 15-16) in materia di tutela del cittadino, ma è costantemente sollecitato a rispondere alle sempre diverse e nuove richieste provenienti dall'esterno per rispondere correttamente alle esigenze della popolazione ferrarese.

Solo l'ascolto, sistemico, organico e continuo dei cittadini ci permette di conoscere i loro bisogni, di anticipare le loro richieste e di costruire relazioni basate sulla fiducia reciproca.

Lo schema riporta le diverse interfacce dell'URP, a carattere bidirezionale.

Ricopre un ruolo nella comunicazione aziendale esterna ed interna per gli aspetti relativi all'informazione che proviene da e verso i cittadini, in una logica di rete.

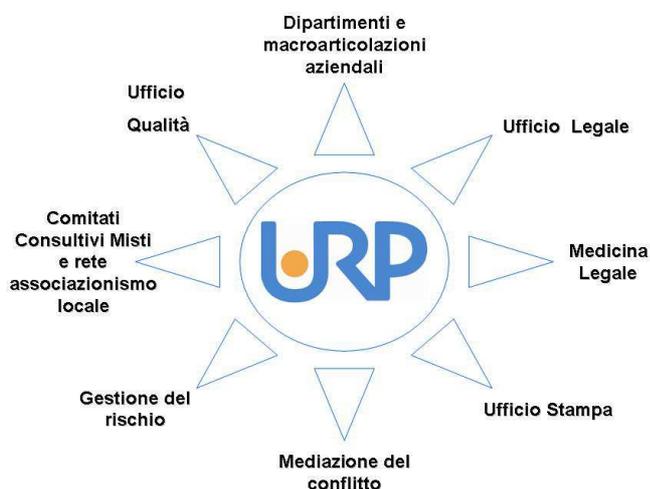
### Le attività degli Uffici Relazioni con il Pubblico distrettuali

#### Attività di ascolto-accoglienza

Presso gli URP il cittadino può non solo segnalare disservizi e reclami, ma trovare anche spazi idonei nei quali essere ricevuto per esporre richieste o problemi più complessi della semplice ricerca di informazioni. Per queste finalità il personale dell'URP è stato appositamente formato alla comunicazione e all'ascolto del cittadino utente.

Nello specifico, gli operatori degli URP distrettuali si occupano di:

- front office con i cittadini, ovvero accoglienza e ascolto delle loro richieste, attraverso l'utilizzo dei seguenti canali: contatto diretto, e-mail, telefono, fax, lettera;



- back office finalizzato alla gestione delle segnalazioni dei cittadini e loro rappresentanti, sia in ambito aziendale, che in ambito regionale attraverso il *sistema informativo di gestione delle segnalazioni*.

#### Book informativo per accedere all'Attività Libero Professionale

La L. n. 120/07 prevede che ogni azienda sanitaria garantisca periodicamente una rilevazione aziendale dell'attività svolta in regime libero-professionale distinta da quella istituzionale, così da poter acquisire informazioni utili per redigere uno strumento di informazione (*Book sulla Libera Professione*) rivolto ai cittadini contenente le principali informazioni necessarie per accedere all'attività libero-professionale: specialità, cognome e nome dello specialista che la esegue, giorni e orari di visita e modalità di prenotazione. Tale book è disponibile alla consultazione presso tutti gli URP, Centralini/Portinerie e in tutte le sedi dello Sportello Unico dell'Azienda USL. Nello specifico, l'URP centrale si occupa dell'aggiornamento, redazione, diffusione semestrale dell'attività aziendale libero professionale intramoenia tramite il book sulla Libera Professione.

#### Numero Verde Regionale

Attraverso il sistema informativo del Numero Verde regionale 800 033 033, vengono fornite ai cittadini informazioni aggiornate e complete sui servizi sanitari e socio-sanitari attivi in tutta l'Emilia Romagna, contenute in una banca dati gestita dalla RER. Tale banca dati viene implementata localmente dall'operatore URP dedicato che aggiorna e gestisce tutte le informazioni ivi contenute. Ciò comporta un costante contatto coi referenti locali al fine di acquisire le informazioni relative a: sedi, orari di erogazione, modalità di pagamento, contatti telefonici aggiornati in tempo reale. Inoltre l'URP risponde alle telefonate di secondo livello *passate* dal call center regionale dal lunedì al venerdì dalle 8,30-17,30.

#### Fascicolo Sanitario Elettronico

Gli URP sono sede di riconoscimento *de visu* per l'attivazione del Fascicolo Sanitario Elettronico. Il cittadino che intende accedere ai servizi del *Progetto Sole Sanità on line* dopo essersi preregistrato sul sito [www.progetto-sole.it](http://www.progetto-sole.it), si mette in contatto con l'URP competente territorialmente, dove concorda un appuntamento per completare il percorso di abilitazione.

#### Adeguamento della segnaletica/cartellonistica nelle sedi dell'AUSL di Ferrara

Un altro aspetto su cui l'URP è impegnato è quello di garantire informazioni precise ai cittadini sull'accesso ai servizi, attraverso la revisione e implementazione della cartellonistica aziendale in tutte le sedi di erogazione di attività. Nell'anno 2012 sono stati realizzati i seguenti strumenti di comunicazione esterna: 707 cartelli, 94 fuoriporta, 70 poster, 70 brochure per UO, 6 sopralluoghi per redazione cartellonistica.

#### Coordinamento dei Comitati Consultivi Misti

I Comitati Consultivi Misti per il controllo della qualità dal lato degli utenti, rappresentano la possibilità di partecipazione organizzata delle Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti, in attuazione delle normative vigenti con particolare riferimento alla legge regionale n. 19/94 "Norme per il riordino del Servizio Sanitario Regionale", articoli 15 e 16, riconfermate dalla L.R. 11/2000 e alla Direttiva della Giunta della regione Emilia Romagna, delibera n. 320/2000, emanata per favorire la comunicazione verso i cittadini e le loro associazioni di tutela. Tra i principali compiti di questo organismo consultivo, descritti in un preciso Regolamento, ci sono quelli di assicurare i controlli di qualità dal lato dell'utenza e di sperimentare modalità di raccolta e di analisi dei segnali di disservizio. All'interno dell'AUSL di Ferrara sono presenti e attivi 3 Comitati, uno per ogni Distretto. Coordinare l'attività dei CC.CC.MM. prevede un supporto organizzativo e segretariale nella realizzazione delle loro varie attività: incontri, promozione di conferenze a tema (ad esempio buon uso e conservazione dei farmaci, Densitometria Ossea e osteoporosi), realizzazione di indagini sulla qualità percepita (ad esempio presso l'H12 di Copparo, indagine sulla qualità del vitto). Nell'ambito dell'attività dei CC.CC.MM. aziendali finalizzate alla promozione di stili di vita sani, nel corso del 2012 sono state realizzate 9 conferenze su temi ritenuti di interesse pubblico: buon uso e conservazione dei farmaci e Osteoporosi-Densitometria Ossea. Queste iniziative sono state realizzate nei 3 distretti e hanno visto l'attiva partecipazione delle principali

associazioni di volontariato e tutela dei cittadini presenti nelle singole realtà territoriali, e degli operatori dell'AUSL competenti per gli argomenti trattati. Gli URP distrettuali hanno coordinato le iniziative. L'esito positivo di queste giornate di approfondimento è stato garantito grazie alla collaborazione di numerosi professionisti dell'AUSL: Medici di Medicina Generale, responsabile UO Igiene Pubblica e dell'UO assistenza farmaceutica ospedaliera e territoriale. Ai partecipanti alle iniziative sono stati distribuiti dei depliant informativi, realizzati insieme ai Medici di famiglia e ai CC.CC.MM.

#### Segreteria della Commissione Mista Conciliativa

L'utente non soddisfatto dell'esito della sua segnalazione, può richiederne un secondo approfondimento da parte della Commissione Mista Conciliativa (C.M.C.), organismo di tutela costituito da rappresentanti dell'Azienda USL, da rappresentanti del Volontariato e presieduta da un presidente esterno, designato dalla Conferenza Sanitaria Territoriale della Provincia di Ferrara. L'attività di segreteria prevede la disamina dei casi proposti, la redazione di una relazione per ciascuno di questi e l'invio della risposta da parte della Direzione Generale al cittadino.

#### Giornate di adesione a campagne regionali

##### *La donazione per prendersi cura di noi e degli altri – Progetto Anche noi ci siamo edizione 2012*

Nell'ambito del progetto Empowerment di Comunità della Regione Emilia Romagna: "Implementazione di percorsi locali di progettazione partecipata per il miglioramento dei servizi e per la costruzione di comunità competenti", gli operatori URP sono stati impegnati nell'organizzazione e realizzazione di una campagna di sensibilizzazione per incentivare il dono di sangue, organi e tessuti, sia da parte dei cittadini che da parte degli operatori delle Aziende Sanitarie ferraresi. Lo scopo è quello rinnovare la sensibilizzazione e il coinvolgimento di tutti coloro che ogni giorno sono per lavoro impegnati nella sanità e non solo, affinché la pratica del *dono* diventi un impegno per la vita altrui.

Nel mese di febbraio 2012 sono stati organizzati diversi banchetti espositivi all'interno di tutti gli ospedali e strutture sanitarie della nostra provincia: infatti sono stati coinvolti gli ospedali di Argenta, Cento, Ligosanto, Copparo, Comacchio, S. Anna di Ferrara e la sede di Via Cassoli di Ferrara. Qui, operatori URP e volontari AVIS insieme ai dipendenti già donatori delle due aziende sanitarie, hanno distribuito ai cittadini interessati depliant e brochure informative, il memorandum del donatore con tutte le informazioni pratiche per la donazione, il calendario delle disponibilità AVIS nei diversi Comuni della provincia per effettuare la donazione e alcuni gadget. Inoltre nelle giornate del 12 e 13 dicembre 2012, al fine di rinnovare il coinvolgimento degli operatori e dei cittadini, è stata organizzata dall'URP in collaborazione con i volontari dei Comitati Consultivi Misti, AIDO, AVIS, ADMO, una iniziativa sulla donazione, con l'obiettivo di congiungere- assimilare le tematiche del dono con il **Natale**, simbolo del dono per eccellenza. Le operatrici degli URP, insieme a dipendenti dell'AUSL donatori ed ai volontari dei CC.CC.MM., hanno visitato i reparti degli ospedali di Copparo, Ligosanto, Comacchio, Argenta e Cento, distribuendo ai dipendenti gadget e materiali informativi e divulgativi sulla donazione di organi e tessuti.

Contemporaneamente nell'atrio delle strutture erano presenti i banchetti (sempre a carico di volontari e operatori), per contattare i cittadini ed offrire il materiale divulgativo e i gadget (portachiavi a forma di cuore e/o magliette con uno slogan riferito all'evento).

### Dati complessivi e descrizione delle attività monitorate dagli URP nell'anno 2012:

Attività ↴	Anni ⇄	2010	2011	2012
Attività di <i>front office</i> con i cittadini		18781	10344	<b>14062</b>
Abilitazioni Fascicolo Sanitario Elettronico – CUP WEB		--	--	<b>1051</b>
Attività di <i>back office</i> finalizzata alla gestione delle segnalazioni		1104	1264	<b>967</b>
Attività di ascolto e mediazione ai cittadini		140	136	<b>130</b>
Produzione di strumenti di comunicazione esterna		771	630	<b>1182</b>
Aggiornamento book sull'Attività Libero Professionale		2	--	<b>2</b>
Gestione e aggiornamento banca dati Numero Verde Regionale		136	92	<b>80</b>
Coordinamento CCM		33	33	<b>60</b>
Segreteria CMC		--	--	<b>8</b>
<b>Totale</b>		<b>20967</b>	<b>12499</b>	<b>17542</b>

### Attività di front office: la banca dati per la gestione dei contatti informativi

Di seguito si propongono i dati aggregati di tutti gli URP distrettuali (anno 2012):

Contatti informativi URP Distrettuali	Contatto telefonico		Contatto allo sportello		Numero verde	e-mail	Tot
	<i>semplice</i>	<i>complesso</i>	<i>semplice</i>	<i>complesso</i>			
Informazione	3253	855	1735	586	109	515	<b>7053</b>
Aspetti organizzativi	637	538	655	623	57	147	<b>2657</b>
Aspetti normativi	173	131	224	276	21	45	<b>870</b>
Aspetti economici	202	95	257	192	20	17	<b>783</b>
Aspetti relazionali	88	205	96	300	0	20	<b>709</b>
Tempi	251	131	117	123	6	8	<b>636</b>
Altro	234	130	63	62	0	106	<b>595</b>
Aspetti tecnici professionali	87	117	102	160	21	23	<b>510</b>
Aspetti strutturali	44	32	60	30	0	6	<b>172</b>
Aspetti alberghieri/ comfort	21	15	17	14	0	10	<b>77</b>
<b>TOTALE</b>	<b>4990</b>	<b>2249</b>	<b>3326</b>	<b>2366</b>	<b>234</b>	<b>897</b>	<b>14062</b>

### Attività di back office: la banca dati per la gestione delle segnalazioni

Quadro sinottico andamento segnalazioni di disservizio (reclami e rilievi) per Dipartimento e URP distrettuale anno 2012

URP ⇨	Centro Nord				Ovest				Sud- Est				TOT
	Ferrara		Copparo		Cento		Argenta -Portomaggiore		Codigoro-Lagosanto				
Dip.to⇩	Rec	Ril	Rec	Ril	Rec	Ril	Rec	Ril	Rec	Ril			
Cure Primarie	50	2	9	4	20	--	29	2	21	--	137		
Servizi amministrativi distrettuali	15	1	2	3	17	--	10	3	9	4	64		
Emergenza urgenza	2	--	4	1	19	--	7	1	40	1	75		
Medico	--	--	14	4	9	4	2	--	13	1	47		
Staff DG,DS,DA	17	1	2	3	9	--	5	2	2	--	41		
Chirurgico	--	--	--	--	8	2	8	--	13	2	33		
PUO	2	--	4	0	1	2	4	--	9	1	23		
Strutture private accreditate	13	--	--	--	2	--	--	--	1	--	16		
Materno infantile	--	--	--	--	2	2	7	--	4	1	16		
Diagnostica di laboratorio	1	--	1	--	4	--	5	1	3	--	15		
AOSPUN -S. Anna-	10	--	--	--	--	--	2	--	1	--	13		
Salute Mentale	6	--	--	--	3	--	1	--	2	--	12		
Diagnostica per immagini	1	--	2	--	3	1	2	--	3	--	12		
Sanità Pubblica	4	1	--	--	--	--	2	--	1	--	8		
Programmazione finanziaria	--	--	1	2	2	--	--	--	--	--	5		
Attività tecnico patrimoniali e tecnologiche	1	--	1	--	--	--	--	--	--	--	2		
<b>Totale</b>	<b>122</b>	<b>5</b>	<b>40</b>	<b>17</b>	<b>99</b>	<b>11</b>	<b>84</b>	<b>9</b>	<b>122</b>	<b>10</b>	<b>519</b>		

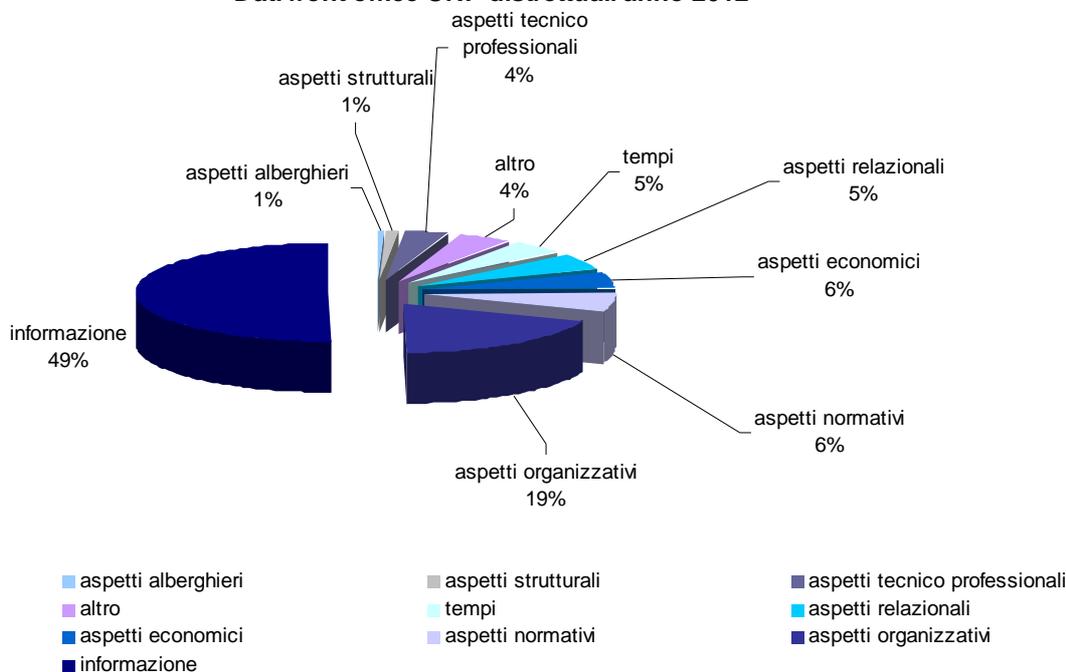
Quadro sinottico andamento elogi per Dipartimento e URP distrettuale anno 2012

URP ⇨ Dip.to⇩	Centro Nord		Ovest	Sud – Est		TOT
	Ferrara	Copparo	Cento	Argenta – Portomaggiore	Codigoro – Lagosanto	
Cure Primarie	10	7	2	56	30	105
Servizi amministrativi distrettuali	2	0	0	1	2	5
Emergenza urgenza	0	1	10	8	4	23
Staff DG,DS,DA	3	0	4	2	0	9
Medico	0	40	49	55	45	189
Chirurgico	0	1	14	22	10	47
Salute Mentale	5	0	0	0	1	6
PUO	0	0	1	0	3	4
Diagnostica per immagini	0	0	1	0	2	3
Materno infantile	0	0	12	4	2	18
Diagnostica di laboratorio	0	0	0	0	0	0
Sanità Pubblica	3	0	0	0	0	3
S.Anna	0	0	0	0	0	0
Strutture private accreditate	0	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>23</b>	<b>49</b>	<b>93</b>	<b>148</b>	<b>99</b>	<b>412</b>

Di seguito si riportano le criticità rilevate dall'attività di front office e da quella di back office nel 2012:

**Criticità rilevate nell'attività di front office:**

**Dati front office URP distrettuali anno 2012**



Gli operatori URP nell'attività di *front-office* hanno risposto nel 49% dei casi a richieste di informazioni di carattere generale sull'orientamento ai servizi e nel 19% a domande inerenti gli specifici aspetti organizzativi del proprio percorso di cura.

L'anno 2012 è stato caratterizzato da eventi che hanno impattato fortemente sulla sanità ferrarese: il graduale trasferimento dell'Ospedale S. Anna dalla città a Cona, l'evento sismico e la successiva chiusura per messa in sicurezza di molte sedi di erogazione di prestazioni sia ambulatoriali che ospedaliere.

Per tutto il 2012 l'attività di primo contatto con la cittadinanza ferrarese (estesa su tutta la provincia) è stata prevalentemente orientata a sanare situazioni di disagio/carenza informativa sulle visite specialistiche e percorsi di secondo livello forniti solo dall'AOSPUN. A questo proposito si vedano i casi già segnalati sui lunghi tempi di attesa per prestazioni specialistiche ambulatoriale:

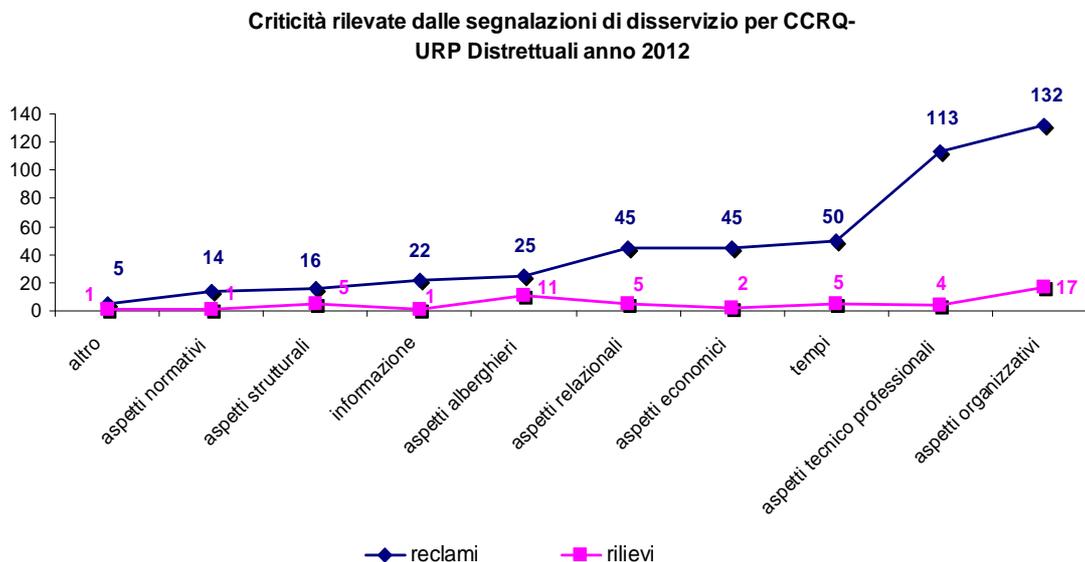
- visite neurochirurgiche,
- prestazioni di secondo livello dell'urologia,
- interventi di day hospital oculistico (calazio, lavaggio canale lacrimale, cataratta),
- visite ortopediche,
- prestazioni di endoscopia,
- prestazioni di radiologia ospedaliera.

Gli operatori degli URP distrettuali sono stati chiamati a rispondere sulle tematiche riguardanti:

- modalità di ottenimento delle prestazioni in termini di difficoltà o eccessiva complessità burocratica,
- sedi di erogazione delle prestazioni: cosa è rimasto a Ferrara e cosa a Cona,
- informazioni sull'accessibilità/orientamento a Cona,
- cartine stradali o mappe dell'Ospedale,
- orari dei servizi pubblici per raggiungere Cona.

Preme evidenziare la sensibilità a questi problemi dei Comitati Consultivi Misti delle Aziende Sanitarie ferraresi, che si sono mossi attivando un percorso di supporto ai cittadini. Infatti è stato costituito un gruppo di lavoro interaziendale che ha interessato inizialmente i due Direttori Generali delle aziende sanitarie ferraresi e sta proseguendo con il coinvolgimento dei principali referenti delle macroarticolazioni aziendali (Sportello Unico, Centro Servizi, responsabili della specialistica) coinvolti nell'individuazione di azioni correttive da mettere in atto.

**Criticità rilevate nell'attività di back office per CCRQ (Comitato Consultivo Misto Regionale per la Qualità percepita dei cittadini):**

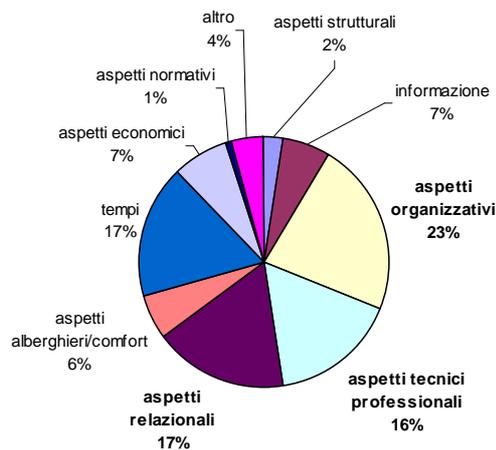


In coerenza con quanto emerso dall'attività di *front office*, la categoria di problemi maggiormente rilevata anche dalle segnalazioni di disservizio (reclami) si conferma essere quella relativa agli aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi (corrispondente al 28% dei reclami), la seconda è inerente agli aspetti tecnici professionali (24%), la terza si riferisce agli aspetti relazionali (10%). Il cittadino continua ad avere difficoltà

nell'individuare i passaggi organizzativi necessari per accedere al proprio percorso di cura, oppure sperimenta dei disagi dovuti a errori/malintesi/leggerezze da parte degli operatori.

Anche i rilievi, intesi come un'indicazione di disservizio che si risolve con una eventuale risposta di cortesia e che comunque non attivano la procedura tipica del reclamo (comprese le segnalazioni anonime), rispecchiano lo stesso andamento. Scorporando i dati complessivi dei reclami in quelli raccolti dai singoli URP distrettuali emergono le seguenti realtà:

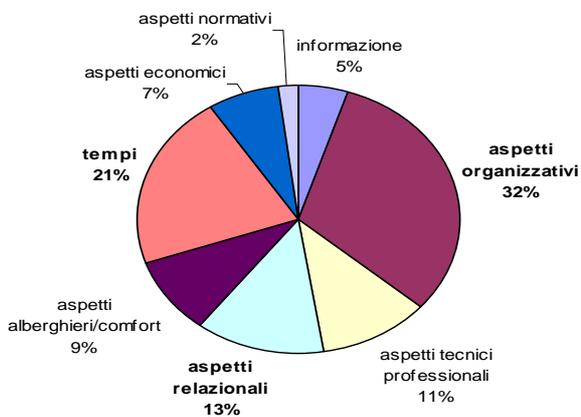
**URP Ferrara: distribuzione reclami x CCRQ anno 2012**



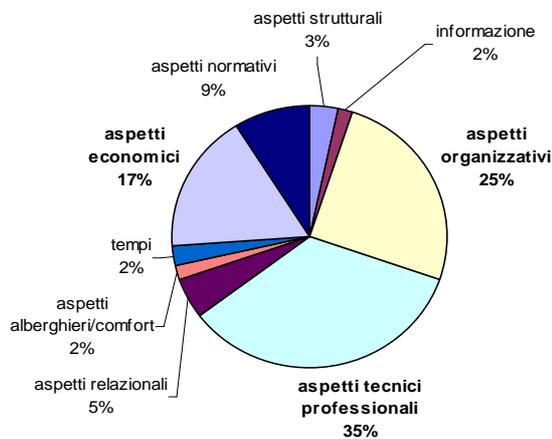
**URP Copparo: Distribuzione reclami x CCRQ anno 2012**



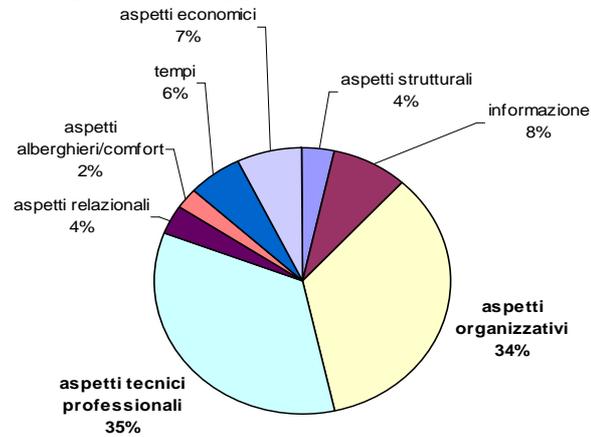
**URP Cento: distribuzione reclami x CCRQ anno 2012**



**URP Lagosanto: distribuzione reclami x CCRQ anno 2012**



URP Argenta/Portomaggiore: distribuzione reclami x CCRQ



### Progetto ministeriale “Mettiamoci la faccia”

La rilevazione attraverso le emoticons della customer satisfaction garantita da un totem posizionato nell’atrio della sede di V. Cassoli, riferita alle prestazioni erogate dallo Sportello Unico Distrettuale ha dato i sotto elencati risultati:



**mettiamoci  
la faccia**

Qualità del servizio dal 01.01.2012 a 31.12.2012				Giudizio prevalente
N° utenti che hanno espresso il giudizio:1640				
Livello di soddisfazione				
N° giudizi espressi	718	361	561	
Valore in percentuale	44%	22%	34%	

Dei 561 giudizi negativi espressi:

- n.325 (58%) sono relativi al tempo d’attesa;
- n.90 (16%) alla professionalità dell’impiegato;
- n.95 (17%) alla risposta negativa;
- n.51 (9%) alla necessità di tornare.

## Tablelle di sintesi: osservazioni

### Tipologia di segnalazioni 2011 vs 2012

Le segnalazioni complessive nel 2012 sono diminuite passando da 1284 nell'anno 2011 a 967 nel 2012, per tutte le categorie (elogi, reclami, rilievi, suggerimenti).

### Tipologia di presentatore per tipo di segnalazioni

E' il cittadino che più frequentemente (89%) presenta le proprie istanze all'Azienda; attraverso le Associazioni di tutela presenti sul territorio è giunto il 7% delle segnalazioni.

### Modalità di presentazione delle segnalazioni

- Il 23% delle segnalazioni è giunto attraverso lettera (33% nel 2011)
- Il 40% (30% nel 2011) attraverso l'URP
- Il 21% (26% nel 2011) attraverso le cassette dei CCM presenti sul territorio

### Distribuzione delle risposte date ai cittadini

- Il 14.8% delle risposte date ai cittadini è un chiarimento (13% nel 2011)
- Nel 11.6% dei casi si è giunti a una soluzione al problema posto (10% nel 2011)
- Il 7.2% una risposta di scuse (7% nel 2011)
- Al 4.2% dei reclami non è stata data una risposta (4% nel 2011).

A questo proposito si precisa che il 44% dei reclami è stato chiuso entro i 30 giorni, come previsto dal Regolamento di Pubblica Tutela, (45% nel 2011) .

## Tipologia di segnalazioni 2011 vs 2012

	Elogi		Impropri		Reclami e Rilievi		Suggerimenti		Totale	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Ferrara	41	23	4	4	142	127	1	2	188	156
Copparo	63	49	0	0	68	57	1	1	132	107
Cento	108	93	1	4	133	110	10	9	252	216
Argenta-Portomaggiore	182	148	1	9	157	93	4	3	344	253
Codigoro-Lagosanto	179	99	0	1	185	132	4	3	368	235
<b>Totale</b>	<b>573</b>	<b>412</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>685</b>	<b>519</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>1284</b>	<b>967</b>

## Tipologia di presentatore per tipo di segnalazioni 2011 vs 2012

	Associazione		Cittadino		Ente		Op. sanitario		Studio legale		Totale	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Elogi	0	2	572	410	0	0	1	0	0	0	573	412
Impropri	1	11	5	6	0	0	0	1	0	0	6	18
Reclami e rilievi	83	54	590	453	5	3	1	1	6	8	685	519
Suggerim.	0	2	20	16	0	0	0	0	0	0	20	18
<b>Totale</b>	<b>84</b>	<b>69</b>	<b>1187</b>	<b>885</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>1284</b>	<b>967</b>

### Modalità di presentazione segnalazioni 2011 vs 2012

	Altro		Cassetta		e-mail/ fax / web		Lettera		Stampa		URP		Verbale telefonica		Totale	
	11	12	11	12	11	12	11	12	11	12	11	12	11	12	11	12
Ferrara	1	1	57	21	28	45	35	38	0	1	67	50	0	0	188	156
Copparo	0	0	68	38	4	4	37	12	9	8	14	42	0	3	132	107
Cento	0	0	105	74	26	28	27	33	1	3	93	78	0	0	252	216
Argenta Portom.	0	0	33	44	22	16	153	118	24	10	103	63	9	2	344	253
Codigoro Lagos.	0	0	77	22	10	33	167	20	7	1	105	159	2	0	368	235
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>340</b>	<b>199</b>	<b>90</b>	<b>126</b>	<b>419</b>	<b>221</b>	<b>41</b>	<b>23</b>	<b>382</b>	<b>392</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>1284</b>	<b>967</b>

### Distribuzione per tipologia di segnalazione e per CCRQ (evento segnalato) 2011 vs 2012

	Elogi		Impropri		Reclami e rilievi		Suggerimenti		Totale	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Aspetti tecnici professionali	194	210	0	0	119	117	0	1	313	328
Aspetti relazionali	334	180	0	0	54	50	1	0	389	230
Aspetti organizzativi	7	3	0	0	181	149	2	4	190	156
Tempi	0	0	0	0	114	55	1	0	115	55
Aspetti economici	0	0	0	0	66	47	0	0	66	47
Aspetti alberghieri e comfort	1	0	0	0	67	36	11	8	79	44
Informazione	10	3	0	0	42	23	3	2	55	28
Aspetti strutturali	0	1	0	0	21	21	1	2	22	24
Altro	27	15	6	0	6	6	1	1	40	22
Privo di CCRQ	0	0	0	18	0	0	0	0	0	18
Aspetti normativi	0	0	0	0	15	15	0	0	15	15
<b>Totale</b>	<b>573</b>	<b>412</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>685</b>	<b>519</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>1284</b>	<b>967</b>

### Altri dati significativi 2011 vs 2012

	CMC		Il istanze		Richieste risarcimento		Persone risarcite		Azioni miglioramento		N° Casi di interesse per la gestione del rischio		N° Ascolti	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
<b>AUSL FE</b>	0	1	6	5	5	10	1	1	2	8	77	66	136	130

### Tempi di chiusura dei RECLAMI 2011 vs 2012

	N° RECLAMI complessivi		N° reclami CHIUSI		N° Reclami chiusi <u>entro</u> 30 giorni		N° Reclami chiusi <u>oltre</u> 30 giorni	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
<b>Ausl Ferrara</b>	<b>541</b>	<b>467</b>	<b>490</b>	<b>426</b>	<b>221</b>	<b>186</b>	<b>269</b>	<b>240</b>

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

Per favorire un corretto accesso ai servizi ed alle strutture aziendali, anche per il 2012 è stato garantito dall'Ufficio Stampa e Comunicazione aziendale il supporto a servizi e uffici nella realizzazione di materiali informativi e guide, contribuendo alla definizione di specifici layout e collaborando alla redazione dei testi. L'ufficio stampa è stato inoltre impegnato nella organizzazione di iniziative pubbliche rivolte a cittadini e amministratori locali, così come nella realizzazione di servizi anche televisivi che avevano sempre l'obiettivo di migliorare e facilitare l'orientamento e l'accesso alle strutture sanitarie da parte della popolazione del territorio ferrarese.

### Guide per l'accesso alle strutture ed ai servizi

#### SETTELIDI 2012 – SERVIZI SANITARI ESTATE 2012



Per tutti coloro che si trovano a passare l'estate in vacanza sui lidi adriatici di Comacchio è stata distribuita **SetteLidi Estate 2012 - I Servizi Sanitari per l'Estate 2012**, la card da tenere a portata di mano con tutte le informazioni sanitarie necessarie per trascorrere una vacanza serena.

Il formato "carta di credito" della pubblicazione, consente di avere sempre con sé, anche nel portafoglio, recapiti e servizi indispensabili in caso di necessità.

La card contiene informazioni su sedi e recapiti del servizio di guardia medica, i numeri da chiamare in caso di emergenza ed i principali servizi sanitari presenti sulla nostra costa. Tutti i contenuti sono in italiano e inglese per favorire la consultazione anche agli ospiti stranieri.

La SetteLidi Card sanitaria, disponibile al pubblico in un riconoscibile distributore, è stampata in **trentacinquemila copie** distribuite, in maniera capillare, nei centri di informazione turistica, nei campeggi, nei principali punti di interesse pubblico, nelle farmacie e negli stabilimenti balneari.

## CASA DELLA SALUTE DI PORTOMAGGIORE E OSTELLATO



# Casa della Salute

# Portomaggiore e Ostellato



Via De Amicis 22  
Portomaggiore

La Casa della Salute di Portomaggiore e Ostellato è la sede di accesso e di erogazione dei servizi sanitari, sociosanitari e socio-assistenziali rivolti ai cittadini dove effettuare le prestazioni erogate da tutti i servizi situati all'interno della struttura. È costituita da un sistema integrato di professionisti che si prendono cura delle persone fin dal momento dell'accesso attraverso:

- Il Punto di accoglienza e l'orientamento ai servizi
- L'assistenza sanitaria ambulatoriale e domiciliare
- L'attivazione e il completamento dei percorsi diagnostici che non necessitano di ricovero in Ospedale.
- La gestione della patologia cronica con interventi di educazione sanitaria, prevenzione e cura avvalendosi anche della consulenza telefonica
- I percorsi facilitati per accedere alle visite ed esami ambulatoriali per particolari patologie

La Casa della Salute rappresenta un passo avanti significativo nello sviluppo delle Cure Primarie, quelle più vicine ai bisogni di salute dei cittadini, alla quale ci si può rivolgere in ogni momento della giornata per trovare una risposta.

Per supportare i cittadini e l'utenza nell'utilizzo di questa nuova struttura, l'Azienda USL di Ferrara ha realizzato una brochure nella quale vengono descritti i principali percorsi assistenziali attivati ed i relativi recapiti telefonici.

# Casa della Salute "Terre e Fiumi"

*Un sistema integrato  
di servizi per il territorio*



Via San Giuseppe  
Copparo

## CASA DELLA SALUTE TERRE E FIUMI DI COPPARO

Dal 10 settembre 2012 è attiva all'interno della Struttura Sanitaria di Copparo la nuova Casa della Salute "Terre e Fiumi" che offre - dalle ore 8 alle ore 20 - servizi sanitari per la popolazione dell'Unione dei Comuni Terre e Fiumi di Copparo, Tresigallo, Formignana, Jolanda di Savoia, Ro e Berra. Questa struttura garantisce un servizio di continuità diurna dell'assistenza e integra professionisti come Medici e pediatri di famiglia, medici di guardia medica, specialisti, infermieri, ostetriche, fisioterapisti e assistenti sociali pronti a rispondere ai problemi di salute risolvibili a livello ambulatoriale. La "Casa" integra i servizi sanitari attivi con la nuova organizzazione del sistema dell'Emergenza 118 collocato presso la caserma dei Vigili del Fuoco e potenziato con l'auto medicalizzata - a bordo un medico e un infermiere - che completano il servizio svolto dall'ambulanza già operativa sul territorio di Copparo; questo consentirà alle persone che hanno problemi di salute e che richiedono trattamenti urgenti, di essere trasportate tempestivamente nelle sedi più idonee alla cura. Per presentare i servizi offerti dalla Casa della Salute è stato inviato a tutti i cittadini dell'Unione dei Comuni Terre e Fiumi di Copparo un pieghevole nel quale sono contenute informazioni dettagliate sul funzionamento e le modalità di accesso alla nuova struttura. Il tema della salute è da sempre argomento di grande importanza per tutti i cittadini dei Comuni dell'Unione Terre e Fiumi e l'Ospedale di Copparo, inaugurato nel 1901, ha svolto, nel tempo, un ruolo primario per il territorio, riuscendo al contempo ad adattarsi agli innumerevoli cambiamenti necessari per rispondere sempre in maniera mirata ai bisogni di salute dei suoi cittadini.

La Casa della Salute, con i suoi servizi, è un passo in avanti rilevante per il territorio locale, con obiettivo la tutela della salute di tutti. Il lavoro di Unione dei Comuni e dell'Azienda

Unità Sanitaria Locale di Ferrara, va in questa direzione: tutelare la salute e il benessere psicofisico dei cittadini e rispondere ai bisogni di salute di tutti.

### VANTAGGI PER I CITTADINI

- \* Migliore accessibilità ai servizi e consulenza telefonica;
- \* Ampia gamma di prestazioni sanitarie ambulatoriali;
- \* Diagnosi più accurate e inizio tempestivo delle terapie;
- \* Potenziamento della presenza infermieristica a livello ambulatoriale e domiciliare;
- \* Presenza del medico di medicina generale nell'ambulatorio del Nucleo di Cure Primarie aperto dalle 8 alle 20 dal lunedì al venerdì;
- \* Percorsi assistenziali dedicati per pazienti con patologie croniche.

### EMERGENZA TERREMOTO

A maggio anche l'Azienda USL ha dovuto affrontare l'emergenza terremoto che ha coinvolto un territorio importante della provincia di Ferrara.

L'Ufficio Stampa e Comunicazione è stato completamente coinvolto nelle attività intraprese dalla direzione aziendale per affrontare le situazioni nell'immediato, ma anche per veicolare e informare tutti i soggetti coinvolti nella riorganizzazione delle attività e dei servizi. Le azioni intraprese sono state definite in base ai bisogni che si sono presentati in una condizione di emergenza, ma anche in base ad una programmazione definita dall'Unità di Crisi attivata dalla direzione aziendale. Nell'immediato post sisma la direzione ha attivato l'unità di crisi in cui era inserito anche l'Ufficio Stampa aziendale, quale soggetto deputato all'invio delle diverse comunicazioni sia ai referenti interni aziendali, sia ai referenti esterni (amministratori locali, regione, media locali). Sono stati predisposti i bollettini e l'invio degli stessi all'Assessorato alle politiche per la salute della Regione Emilia-Romagna, 24 i comunicati stampa inviati alle redazioni dei media locali e contemporanea pubblicazione degli stessi anche sulla home del sito e rete intranet aziendale, al fine di riuscire a raggiungere in maniera più capillare possibile sia i cittadini che gli operatori dei territori colpiti. E' stato predisposto nell'immediato per il sito web aziendale (in home page) un box "Emergenza terremoto" che riportava tutti gli aggiornamenti e disponibilità delle note di aggiornamento sulle diverse strutture sanitarie colpite dal sisma, i servizi disponibili, gli elenchi delle disponibilità dei MMG e PLS, le informazioni necessarie ai cittadini per l'accesso facilitato per bambini e adolescenti con stress post sisma, ecc. Da gennaio 2013 il box non è più raggiungibile attraverso il link in home page, ma rimane pubblicato al link: [www.ausl.fe.it/home-page/in-evidenza/emergenza-terremoto](http://www.ausl.fe.it/home-page/in-evidenza/emergenza-terremoto). Sono state, infine, organizzate 4 conferenze stampa che hanno coinvolto operatori e amministratori locali per presentare i piani di intervento e di ristrutturazione dei servizi sanitari presenti su Cento e Bondeno. Puntuale coordinamento dell'Ufficio Stampa con la direzione generale e strategica e partecipazione a tutti gli incontri dell'Unità di Crisi chiamata al bisogno. Si è provveduto alla stampa dell'opuscolo "I provvedimenti del servizio sanitario regionale a sostegno delle persone colpite dal terremoto" pensato dalla Regione Emilia-Romagna, ma preso poi in carico da ogni singola Azienda sanitaria al fine di inserire le informazioni mirate al territorio in cui sarebbe stato distribuito. Si provveduto quindi anche alla distribuzione dello stesso opuscolo nei centri di Accoglienza e presso tutti i Comuni interessati dal sisma.

#### **VISITE ALL'OSPEDALE DI CONA PER GLI AMMINISTRATORI DELLA PROVINCIA**

In occasione dell'apertura del nuovo ospedale di Cona, viste anche le richieste di diversi Sindaci dei Comuni locali, l'Ufficio Stampa e Comunicazione ha organizzato nella primavera 2012 una visita guidata con i direttori generali delle 2 Aziende Sanitarie e le autorità locali. Il gruppo dei 26 sindaci era stato suddiviso per distretto, ed erano previste tre visite programmate per il 28 e 31 maggio e 11 giugno 2012. Purtroppo, a causa dell'emergenza terremoto - che si è verificata dal 20 maggio in poi - si è dovuto sospendere il progetto.

#### **APERTURA CASA DELLA SALUTE DI COPPARO**

Aperta il 10 settembre 2012 all'interno della Struttura Sanitaria di Copparo la nuova Casa della salute "Terre e Fiumi". Per presentare i servizi offerti dalla Casa della Salute di Copparo, è stato inviato ad ogni nucleo familiare residente nei Comuni che fanno parte dell'Unione Terre e Fiumi un pieghevole accompagnato da una lettera di presentazione, nel quale erano contenute informazioni dettagliate sul funzionamento e le modalità di accesso alla nuova struttura.

La Casa della Salute, sede di riferimento dove vengono erogati i servizi sanitari rivolti alla popolazione dell'Unione dei Comuni Terre e Fiumi di Copparo, Tresigallo, Formignana, Jolanda di Savoia, Ro e Berra, è seguita da medici e pediatri di famiglia, medici di continuità assistenziale (guardia medica), specialisti, infermieri, ostetriche, fisioterapisti e assistenti sociali che sono in grado di rispondere alla maggior parte dei problemi di salute risolvibili a livello ambulatoriale.

## La comunicazione istituzionale attraverso i media: il rapporto con tv e carta stampata

### L'Azienda USL in TV

#### ■ L'AZIENDA E I MEDIA TELEVISIVI NEL 2012: IL RAPPORTO CON TELESTENSE

L'Ufficio Stampa e Comunicazione anche nel corso del 2012 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". 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.

#### Servizi realizzati per la rubrica "Linea Salute News"

- *Bollino rosa*
- *Spostamento dell'ambulanza 118 da via Traversagno in via Donegani*
- *Prevenzione della depressione: il progetto "Parla con noi"*
- *Guardia medica turistica per il periodo estivo*
- *Progetto "Gli occhi nel parco – mostra fotografica itinerante da San Bartolo agli ospedali"*
- *Dove pagare il ticket? I nuovi accordi con farmacie e CARIFE*
- *Conosciamo l'osteoporosi*
- *Sisma. Medici dell'Emilia e dell'Aquila condividono l'esperienza*
- *Portomaggiore e Ostellato. I nuovi servizi sanitari per il paziente con la Casa della Salute*

#### ■ L'AZIENDA E I PROGRAMMI DELL'ACCESSO RAI

L'attività d'informazione televisiva di carattere regionale si è caratterizzata con la continuazione 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, spazi informativi che possono essere trasmessi sul canale digitale terrestre della Rai per l'Emilia Romagna. Il nuovo format televisivo definito nel contratto di servizio con la Rai ha ridotto lo spazio della durata dei servizi a 3 minuti e 30, rispetto ai 4 minuti e 49 secondi degli anni precedenti. Questo, ha consentito il miglioramento dell'efficacia informativa fortemente orientata alla "essenzialità della notizia" che l'ufficio stampa ha governato con totale autonomia professionale e giornalistica a partire da stile e scelte di montaggio e regia. Per quanto riguarda i contenuti, questi sono stati sviluppati in modo funzionale alle attività d'informazione e comunicazione aziendali: progetti, eventi, iniziative, notizie ed eccellenze d'attualità offerte sullo scenario sanitario ferrarese.

Nel 2012 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:

- *Radiologia interventistica dell'Ospedale del Delta: la colonscopia virtuale.*
- *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. Bilancio 2011. Presentazione Edizione 2012.*

## L'Azienda USL e la carta stampata

L'Azienda, da alcuni anni, utilizza quale veicolo d'informazione ai cittadini, periodici mensili in distribuzione gratuita in specifiche aree della provincia, grazie ad una convenzione di carattere economico definita dopo aver esperito corrette indagini e selezioni di mercato, fornendo a propria cura i contenuti informativi e pubblicitari.

Tra queste testate segnaliamo: **Sport Comuni** e **Il Centone** per la zona ed i comuni dell'alto ferrarese e **L'Esclusivo** per le zone del basso ferrarese, costa adriatica e dell'area del delta del fiume Po.

Gli interventi informativi e gli spazi redazionali - predisposti a cura dell'Ufficio - toccano a 360° sia gli aspetti di carattere preventivo sia quelli di novità e cambiamenti dell'organizzazione sanitaria, calibrando gli articoli in funzione delle specificità dei distretti interessati e della aree geografiche di residenza dei destinatari.

Prosegue, infine la collaborazione con la redazione de **La Voce di Ferrara – Comacchio**, settimanale periodico di informazione che, a cadenza quindicinale pubblica la rubrica dell'Azienda USL di Ferrara, presentando iniziative, eventi, campagne locali e regionali che hanno interesse essere diffuse in maniera capillare a tutta la popolazione della nostra provincia.

## Comunicazione on line

La comunicazione attraverso i siti intranet e web negli ultimi anni è divenuta una delle attività più significative per l'ufficio Stampa e Comunicazione che si occupa, per un versante di aggiornare pubblici interni ed esterni sulle principali novità, progetti e servizi, per l'altro di supportare operativamente tutti coloro che sono abilitati all'implementazione dei siti. 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 editor 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.

Garantita la supervisione sui contenuti pubblicati e l'accessibilità dalle home page intranet e web aziendali ed il supporto ai servizi aziendali nella creazione di sezioni dedicate e contenuti speciali, elaborando soluzioni personalizzate sulla base delle esigenze comunicative ed informative manifestate. Assicurato 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 dalla redazione.

Nel corso del 2012 sono state 257 le news pubblicate in home page, mentre nella sezione Eventi e Convegni sono stati pubblicati 35 appuntamenti.

### Alcuni dati sul sito aziendale [www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it)

I dati sono stati ottenuti grazie a Google Analytics mettono a confronto alcuni degli aspetti più significativi della comunicazione web (anni 2010-2011-2012).

	2010	2011	2012
<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	463.112
<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	260.720
<b>Visualizzazioni di pagina</b> <i>Istanza di pagina caricata da un browser</i>	580.751	1.511.776	1.448.137
<b>Pagine/Visita</b> <i>Numero medio di pagine visualizzate per visita</i>	3,84	3,63	3,13
<b>Durata media visita</b>	00:02:31	00:02:18	00:02:03
<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%	52,06%
<b>% nuove visite</b> <i>Utenti che non avevano mai visitato prima il sito</i>	59,67%	55,00%	53,72%

## Comunicazione interna

Anche per il 2012 la mailing list "utentiposta", che contiene gli indirizzi mail del personale aziendale (con estensione: @ausl.fe.it) è stato uno strumento di comunicazione ed informazione utilizzato con frequenza: 29 le note inviate nel corso dell'anno, dedicate ad informazioni di servizio indispensabili per chi lavora all'interno delle strutture AUSL. Il servizio prevede, infatti, 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. In costante aumento, quindi, le richieste da parte dei servizi aziendali usufruire della mailing list, in grado di trasformare la posta elettronica personale dei dipendenti in una sorta di "bacheca virtuale" cui recapitare avvisi di varia natura.

### ☐ INFORMA USL – LA NEWSLETTER AZIENDALE

Il 2012 ha rappresentato l'anno della digitalizzazione del foglio informativo allegato al cedolino stipendiale. Da ottobre, infatti, con l'avvento del cedolino elettronico, on line in una sezione riservata dei siti intranet e web aziendali. Superato l'invio cartaceo al domicilio di InformaUSL, pubblicando la newsletter in allegato al cedolino on line. Costante, l'impegno 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. La nuova tempistica del foglio informativo, disponibile praticamente in tempo reale, consente l'inserimento in newsletter di novità ed ultimi aggiornamenti, rappresentando sempre più uno strumento in grado di informare in tempi brevissimi tutto il personale aziendale. La crescente richiesta da parte dei servizi aziendali di pubblicare contenuti nella newsletter on line, ha favorito l'adozione di una linea di programmazione piuttosto strutturata degli interventi da diffondere, definita sulla base dell'utilità ed attualità delle informazioni proposte.

### ☐ REALIZZAZIONE DELLA RASSEGNA STAMPA ANCHE NEI PREFESTIVI E FESTIVI

Per garantire la presa in carico delle esigenze informative dei media e la corretta informazione tra i dirigenti dell'Azienda USL e i media locali si è provveduto nel 2012 a garantire la realizzazione sistematica nei fini settimana e nei giorni festivi della rassegna stampa pubblicata sui siti aziendali sia intranet che web per favorire la consultazione della direzione e dei dirigenti, ma anche da qualsiasi operatore, in servizio o che si collega al sito da sedi non aziendali.

## Eventi pubblici



**VICINANZE**  
Incontro pubblico nei teatri sul benessere psichico

**Programma della giornata**  
17.00 Saluti  
17.15 Lettura di poesie  
17.30 Relazione  
*"Medicina di genere e depressione: fattori di rischio e di protezione"*,  
Dott.ssa M. Grazia Palmorani (Medico Psichiatra DAI SM DP)  
18.00 Lettura di poesie  
18.10 Proiezione del filmato  
*"Chi ha paura della depressione"*  
18.30 Relazione  
*"Come, quando e perché chiedere aiuto"*  
Dott.ssa Letizia Aguiari (Medico Specializzando in Psichiatria)  
19.00 Lettura di poesie  
19.00 Conversazione con il pubblico  
19.30 Conclusione lavori

**Venerdì 15 giugno 2012**  
17.00 - 19.30  
Ostellato (FE)  
Teatro Barattoni  
via Garibaldi 2/c

**Venerdì 21 settembre 2012**  
17.00 - 19.30  
Comacchio (FE)  
Sala Polivalente "S. Pietro" Palazzo Bellini  
via Agatopisto 5

**Giovedì 27 settembre 2012**  
17.00 - 19.30  
Copparo (FE)  
Teatro Comunale De Micheli  
piazza del Popolo 11/A

Iniziativa organizzata dal Dipartimento Assistenziale Integrato Salute Mentale  
Dipendenze Patologiche dell'Azienda USL di Ferrara con il patrocinio di:  
Comune di Comacchio - Comune di Copparo - Comune di Ostellato -  
Associazione Titolari di Farmacia Ferrara -  
Ordine dei Medici e dei Chirurghi della provincia di Ferrara

### VICINANZE. INCONTRO PUBBLICO SUL BENESSERE PSICHICO

"Vicinanze" è il nome scelto per una serie di incontri formativi-informativi organizzati dal Dipartimento Assistenziale Integrato Salute Mentale – Dipendenze Patologiche che hanno avuto come obiettivo la promozione del benessere psichico della popolazione ferrarese. L'iniziativa è stata supportata promuovendo la partecipazione della cittadinanza agli incontri di Ostellato, Comacchio e Copparo.

### INNOVAZIONE, IL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE A EXPOSANITÀ

Dal 16 al 19 maggio ad Exposanità - la mostra internazionale al servizio della sanità e dell'assistenza - la Regione Emilia-Romagna e le Aziende sanitarie hanno presentato in un unico stand esperienze e progetti riuniti sotto il titolo "Innovare per migliorare", illustrati in pannelli alle pareti e approfonditi in una pubblicazione.

### **MOSTRA/LABORATORIO “METTIAMO INSIEME I COCCI”**

Mettiamo insieme i cocci è il nome del progetto - realizzato con i volontari del Gruppo Archeologico Ferrarese (GAF) - che coinvolge alcuni pazienti del centro diurno “Il Convento” di San Bartolo dell’Azienda USL di Ferrara. Esposte al pubblico nel mese di aprile, all’interno del chiostro di S. Paolo di Ferrara, le riproduzioni di mosaici pavimentali di epoca romana, realizzate dagli ospiti del centro diurno con l’utilizzo di tessere recuperate dal GAF durante le campagne di scavo di Ro e Copparo, condotte sotto la direzione scientifica della Soprintendenza per i Beni Archeologici dell’ Emilia Romagna.

### **PARTORISCO COL SORRISO**

In occasione della XI Giornata Nazionale del Sollievo, l’Azienda USL di Ferrara ha aderito all’iniziativa H-Open Day - porte aperte contro il dolore - proposta dall’Osservatorio Nazionale Salute Donna (ONDa) per sensibilizzare le donne sul tema del dolore. È stato pertanto organizzato all’Ospedale del Delta un incontro aperto a tutti i cittadini in cui medici anestesisti e ostetriche hanno spiegato quali pratiche assistenziali si possono attuare per controllare il dolore della donna durante il travaglio di parto.

### **LOCAL FEST**

Nel mese di agosto l’Azienda USL di Ferrara ha partecipato a Local Fest, evento fieristico organizzato a Bondeno dedicato ai temi dei sani stili di vita, alimentazione corretta, prevenzione, movimento fisico e benessere psicofisico. L’AUSL ha predisposto per l’occasione, materiale informativo sull’alimentazione, e ha portato in piazza tutte le campagne di prevenzione, screening organizzate negli ultimi anni ed ancora in corso. Lo stand è stato il punto di riferimento per tutti i cittadini che volevano saperne di più su come migliorare la qualità della propria vita, ricevendo consigli sulle abitudini ed i comportamenti da adottare per vivere in salute.

### **ANTICA FIERA DI PORTOMAGGIORE E SETTEMBRE COPPARESE**

L’Azienda USL di Ferrara ha partecipato all’Antica fiera di Portomaggiore ed a Settembre Copparese presentando, nel proprio stand allestito per l’occasione, le Case della Salute di Portomaggiore Ostellato e “Terre e Fiumi”. Per tutta la durata degli eventi, i professionisti sanitari della Casa della Salute di Portomaggiore ed Ostellato erano a disposizione dei cittadini per illustrare i servizi attivi all’interno della struttura e le attività svolte, presentando inoltre i percorsi assistenziali facilitati attivi per le patologie croniche, come lo scompenso cardiaco e il diabete. La scelta di realizzare la Casa della Salute nasce dall’idea forte che i cittadini possano avere una sede di riferimento alla quale rivolgersi in ogni momento della giornata, che rappresenti una certezza di risposta concreta, competente e adeguata ai diversi bisogni di salute e di assistenza.

### **MERCATINI DI NATALE DEL CENTRO DIURNO MACCACARO**

Nel mese di dicembre, ospiti ed operatori del centro diurno il Maccacaro di Ferrara hanno organizzato i mercatini di Natale, esponendo i loro manufatti a cittadini e dipendenti nelle strutture di Ferrara, via Cassoli, Ospedale del Delta di Lagosanto e Mazzolani Vandini di Argenta. Nella bancarella allestita sono stati messi in mostra ed in vendita gli elaborati, originalissimi, realizzati dagli stessi ospiti del centro in occasione delle loro attività laboratoriali. Piccoli doni, semplici pensieri, che possono essere regalati ai nostri cari in occasione delle prossime festività natalizie. L’iniziativa, che si inserisce tra le attività terapeutiche riabilitative del centro diurno Maccacaro del Dipartimento Salute Mentale dell’Azienda USL di Ferrara - realizzate in collaborazione con l’Ufficio Stampa e Comunicazione – intende far conoscere i manufatti realizzati dagli utenti del Centro, contribuendo all’integrazione dei pazienti psichiatrici in una realtà diversa dalla loro routine giornaliera e per dare loro l’occasione di dare “un senso” al lavoro svolto. Il ricavato raccolto permette di acquistare nuovi materiali e attrezzature per continuare le attività laboratoristiche.

### **GLI OCCHI NEL PARCO**

Nel 2012 ha proseguito il progetto avviato nel 2011 e la mostra – che consente di lasciarsi guidare dalle fotografie realizzate dagli ospiti de “il Convento” alla scoperta delle bellezze del parco situato entro le mura di cinta del complesso dell’abazia di San Bartolo – è divenuta itinerante ed è stata ospitata nelle strutture di Ferrara, via Cassoli, ospedale del Delta di Lagosanto ed ospedale Mazzolani Vandini di Argenta.

L'iniziativa rappresenta una nuova tappa di un ampio progetto, proposto da studioblu e realizzato in collaborazione con Residenza e Centro Diurno "il Convento", Dipartimento Assistenziale Integrato Salute Mentale Dipendenze Patologiche, Azienda USL di Ferrara, casa editrice Nuovcarte, Ass. St.Art.47, con il Patrocinio di Comune di Ferrara, Provincia di Ferrara, Gruppo Archeologico Ferrarese e CNA Ferrara e l'appoggio di numerose aziende e associazioni del territorio che hanno collaborato fattivamente alla sua realizzazione.

## Campagne di comunicazione

### CAMPAGNA ALIMENTAZIONE

**regole per una sana alimentazione**

- 1. CONTROLLA IL PESO E MANTENITI SEMPRE ATTIVO.** Controlla il peso almeno una volta al mese. In caso di sovrappeso consulta il medico, evitando diete squilibrate, drastiche e "fad de lei", che possono essere dannose per la tua salute. Abituati a fare più movimento: cammina, vai a scuola la scuola, svegli precoci senza dormire, ecc.
- 2. PIÙ CEREALI, LEGUMI, ORTAGGI E FRUTTA.** Mangia quotidianamente più porzioni di ortaggi (frutta fresca ed armature) consumo di legumi sia freschi che secchi. Consuma regolarmente pane, pasta, riso e altri cereali (meglio se integrali), evitando di aggiungere troppi condimenti grassi.
- 3. GRASSI: SCEGLI LA QUALITÀ E LIMITA LA QUANTITÀ.** Modera la quantità di grassi ed oli che usi per condire e cucinare, utilizzando oli vegetali extravergine, oli di colza, di girasole, di semi di lino, di semi di zucca, di semi di sesamo, ecc. Preferisci condimenti di origine vegetale: oli extravergine d'oliva e oli di semi a crudo. Limita i fritti.
- 4. ZUCCHERI, DOLCI E BEVANDE ZUCCHERATE NEI LIMITI.** Modera il consumo di alimenti e bevande dolci nella giornata. Tra i dolci preferisci i prodotti da forno, che contengono meno grassi e zucchero e più amido, come ad esempio biscotti, fette non fritte, ecc.
- 5. BEVI OGNI GIORNO ACQUA IN ABBONDANZA.** Assicura sempre il senso di sete, con un litro, bevanda e sudorazione, mediamente 1,5-2 litri di acqua al giorno. Bevi frequentemente, in piccole quantità e lentamente, soprattutto se fa caldo o fa freddo.
- 6. IL SALE? MEGLIO POCO.** Riduci l'uso di sale sia a tavola che in cucina, preferendo il sale aromatizzato con erbe aromatiche. Limita l'uso di condimenti contenenti sodio (salse da tavola, ketchup, salsa di soia, ecc.), i insaporiti con erbe aromatiche e spezie o usata il rapporto con l'acqua e il sale.
- 7. ALCOLICI: SOLO IN QUANTITÀ CONTROLLATA.** Consuma bevande alcoliche con moderazione, durante i pasti. Preferisci il vino rosso a quello bianco (vino a tavola), evita del tutto l'alcol nei bambini, adolescenti, gravidanza e allattamento, rispetto alle età avanzate.
- 8. VARIA SPESSO LE TUE SCELTE A TAVOLA.** Scegli alimenti appartenenti a tutti i diversi gruppi (cereali, frutta, verdure, latte e derivati, carni, pesce, uova, legumi, ecc.) alternandoli nei vari pasti della giornata.

**AMBULATORIO NUTRIZIONALE AZIENDA USL FERRARA**, Medicina dello Sport, via G. Bianchi 4  
**COPPARO**, Prato della Salute, via F.lli 18  
**CENTO**, Ospedale S. Maria Annunziata, via N.lli 2  
**PORTOMAGGIORE**, Casa della Salute, via De Amicis 22  
**ARGENTA**, Polivalente, via Bertoldi 1  
**CODIGNO**, Prato della Salute, via Cavallotti 547  
**COMACINE**, Ospedale S. Camillo, via Folletti 2

U.O. Igiene degli Alimenti e Nutrizione  
 Direttore: Giuseppe Cosentino  
 Responsabili Medico Organizzativo Nutrizione:  
 Lucio Anselmi  
 Per informazioni: [Landolfi@ausl.fr.it](mailto:Landolfi@ausl.fr.it) - Tel. 0532 295292

quali sono gli alimenti da assumere quotidianamente e quelli che dobbiamo consumare con moderazione.

Alla base della piramide, infatti, si trovano gli alimenti che devono essere consumati tutti i giorni e, via via che si sale verso l'apice, la frequenza di assunzione dei vari cibi si dirada. Ad ogni gruppo di alimenti, inoltre, corrispondono delle frequenze di assunzione consigliate.

### CUP ALLA COOP

Grazie all'accordo tra COOP Estense e Azienda USL di Ferrara i cittadini ferraresi hanno l'opportunità di prenotare esami e visite specialistiche anche nei reparti Coop Salute di Coop Estense . Per

Bilancio di Missione 2012

## La piramide alimentare

Tutti i nutrienti di cui abbiamo bisogno nella giusta proporzione

**SALE**  
Poco e iodato

**ACQUA**  
1,5l al giorno

**Attività Fisica**

La piramide alimentare è una rappresentazione grafica che permette di capire a colpo d'occhio quali sono gli alimenti da assumere quotidianamente e quelli che dobbiamo consumare con moderazione. Alla base della piramide, infatti, si trovano gli alimenti che devono essere consumati tutti i giorni e, via via che si sale verso l'apice, la frequenza di assunzione dei vari cibi si dirada. Ad ogni gruppo di alimenti, inoltre, corrispondono delle frequenze di assunzione consigliate.

**PRIMA PIRETTA** (1-2 al giorno)  
Carni magre (carne, pesce, pollai);  
Pesce azzurro 2 porzioni a settimana;  
Uova 1-2 volte a settimana;  
Legumi 1-2 volte a settimana.

**LATTE E YOGURT**  
2 porzioni al giorno.

**OLI E GRASSI** (oli, burro, panna, formaggi, salumi, fritti, frutta secca, ecc.)  
Evitare, limitare, moderare (qualità alta);  
Preferire olio extravergine di oliva 2-3 cucchiaini al giorno (mai fare scappellotti).

**Formaggi** a salame massimo 1-2 volte alla settimana (salumi sgrassati, prosciutto crudo, prosciutto, pancetta, bresaola, ecc.).

**DOLCI** (bevande, dolci, biscotti, zucchero, pasticcini, snack, cioccolato)  
Evitare, o limitare, occasionalmente, in piccole quantità.

**FRUTTA:** variare e ripetere le stagionalità.  
Porzioni: 2 al giorno.

**VERDURE:** variare nel colore e con le stagioni.  
Porzioni: 2 al giorno.

**CEREALI E PASTE** (pane, riso, pasta, fette biscottate, crackers, cornetti, ecc.)  
Porzioni: 2-3 al giorno.

In occasione delle fiere locali a cui l'Azienda Usi ha deciso di aderire nel corso dell'anno 2012, è stato realizzato, in collaborazione con l'U.O. Igiene degli Alimenti e Nutrizione, materiale informativo dedicato ad una corretta alimentazione.

8 regole per una sana alimentazione. Contente i principali consigli su quali alimenti prediligere nella propria dieta, le quantità consigliate e le migliori abitudini a tavola per rimanere in forma.

Il sale meglio poco! Il sale non deve essere demonizzato, ma va consumato con parsimonia e con intelligenza; nell'opuscolo si trovano alcune informazioni sui rischi correlati all'utilizzo eccessivo di sale e su come adottare un'alimentazione povera di sale.

ABC. Alfabeto dell'alimentazione L'opuscolo descrive in breve un alfabeto alimentare che spiega quali alimenti scegliere ed i comportamenti da adottare per mantenersi in salute.

La piramide alimentare La piramide alimentare è una rappresentazione grafica che permette di capire a colpo d'occhio

## INFORMAZIONE A SOCI E CONSUMATORI

### IL CUP ALLA COOP

Coop Estense, ancora una volta per prima nella grande distribuzione, ti permette di prenotare esami e visite specialistiche, facendo comodamente la spesa.

**DOVE e COME:**  
presso il reparto Coop Salute di questo punto vendita, rivolgendoti ai farmacisti.

(Le prenotazioni possono essere effettuate dagli utenti della AUSL di Ferrara)

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara



effettuare la prenotazione è sufficiente presentare l'impegnativa rilasciata dal medico ai farmacisti presenti all'interno del reparto Coop Salute, che saranno a disposizione nei giorni e negli orari di apertura del punto di vendita. L'iniziativa rientra nel percorso organizzativo avviato dall'AUSL per facilitare la fruizione e l'accesso al sistema CUP provinciale per la prenotazione delle prestazioni sanitarie ambulatoriali erogate dalle proprie strutture sanitarie potenziando la rete dei punti di prenotazione.

### **CUPWEB**

L'Azienda USL di Ferrara, dal 2012, offre ai cittadini maggiorenni la possibilità di prenotare le visite specialistiche, direttamente da casa e ufficio, collegandosi - anche tramite Prenota On Line di [www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it) - al sito [www.cupweb.it](http://www.cupweb.it) portale regionale per le prenotazioni on-line tecnologicamente gestito da Cup 2000 s.p.a. L'offerta si riferisce alle prestazioni presenti on-line e riguarda, oltre all'AUSL di Ferrara, anche le prestazioni sanitarie offerte on-line dall'Azienda Ospedaliero-Universitaria S. Anna di Ferrara, dalle AUSL di Bologna e Imola, dall'Istituto Ortopedico Rizzoli-IOR e dal Policlinico S.Orsola-Malpighi di Bologna. La prenotazione on-line è riservata ai maggiorenni in possesso delle credenziali di accesso al sistema; inoltre, per prenotare visite ed esami, è necessario avere una prescrizione del medico effettuata con il sistema SOLE -Sanità On LinE- perché è previsto uno specifico Codice Elettronico nella ricetta, indispensabile per accompagnare le successive fasi di prenotazione.

Il sistema di prenotazione sanitaria on line CUP WEB consente, inoltre, di:

- Cercare le strutture delle aziende sanitarie presso le quali prenotare;
- Cercare la prima data disponibile per prenotare una determinata prestazione;
- Prenotare le prestazioni sanitarie proposte da ciascun'azienda sanitaria;
- Annullare o cambiare uno o più appuntamenti prenotati tramite CUP WEB, Sportello CUP, Farmacie, Call Center;
- Visualizzare tutti gli appuntamenti prenotati presso una azienda sanitaria;
- Stampare il promemoria dell'appuntamento e dell'eventuale costo della prestazione.
- Pagare una prenotazione attraverso il portale regionale del Pagamento On Line.

### **AIDS - L'AZIENDA E IL PREMIO WRITE AIDS.**

Il Premio WRITE AIDS è giunto alla sua 4° edizione è promosso dalla Commissione Interaziendale AIDS di AUSL e Azienda Ospedaliero-Universitaria S. Anna con la collaborazione dell'Ufficio Scolastico Provinciale di Ferrara. Partecipano concorrenti da tutt'Italia, premiati il 1° di Dicembre, in occasione della Giornata Mondiale contro l'Aids durante una manifestazione rivolta principalmente agli studenti delle scuole medie superiori di Ferrara. Oltre 300 le opere registrate e 2.500 gli studenti sino ad oggi coinvolti negli incontri del 1° Dicembre con autorità locali, insegnanti, ricercatori scientifici, esperti, persone a vario titolo coinvolte sul tema HIV/AIDS, ecc... con i quali riflettere assieme e scambiare informazioni presentando dati, novità in campo medico e scientifico, fare il punto sulla ricerca, le terapie ed i comportamenti corretti. Il premio, patrocinato da Rai Segretariato Sociale, è organizzato dalla direzione del Ser.T-Programma Dipendenze Patologiche e dall'Ufficio Stampa-Comunicazione di Ausl Ferrara. Collaborano: Regione Emilia Romagna, Comune di Ferrara, Provincia di Ferrara, Csv Centro Servizio Volontariato, Avis, Promeco.

### **3 SEZIONI PER TEMI CHE VARIANO OGNI ANNO**

Articolato in tre sezioni, Giornalismo; Video-Spot Audiovisivi- Audio Produzioni; Arte Grafica e Fotografia; WRITE AIDS si rivolge alle persone di qualsiasi età: chiunque, manifestando la sua sensibilità, può partecipare scrivendo un articolo, realizzando un'inchiesta, un racconto, raccogliendo una testimonianza; può produrre disegni, fumetti, foto o altre forme artistiche a propria discrezione (canzoni, poesie, opere d'arte, ecc...) filmati con qualsiasi strumento, dalla telecamera al telefonino. I premi -per un importo complessivo pari a 2.500 euro per il 2012-, sono assegnati da una giuria composta di giornalisti di quotidiani, periodici, delle televisioni, radio, agenzie di stampa, new media, uffici stampa e dai rappresentanti del comitato scientifico della Commissione Interaziendale AIDS.

#### UNICA PUBBLICITA': INFORMAZIONE CORRETTA E "PASSA PAROLA" AD HOC

L'unica forma di "pubblicità" è stata l'informazione prodotta ad hoc: comunicati stampa, bando di gara, relazioni-fonti d'approfondimento, immagini e spot collegati alle precedenti edizioni, il tutto veicolato –one to one, via posta elettronica- e messo a disposizione dei colleghi giornalisti delle varie testate locali e nazionali – specialmente di quelle on line, ad esempio <http://247.libero.it/lfocus/16290913/0/premio-write-aids-alla-quarta-edizione/> -, sollecitando e proponendo di utilizzare la manifestazione del 1° Dicembre come momento di approfondimento dei loro servizi: fatto, ad esempio, avvenuto con la redazione di "Altre Voci" rubrica televisiva di Rai News 24 per la loro puntata di ogni 1° Dicembre dedicata all'argomento Aids-Hiv che sin dalla sua prima edizione fa di Write-Aids e dei suoi temi una presenza costante.

Write Aids è, infatti, una manifestazione di rilievo nazionale che da due si fregia del patrocinio del Segretariato Sociale RAI, che rientra nel novero degli appuntamenti consolidati e di riferimento sia nella Regione Emilia Romagna (<http://www.helpaids.it> <http://www.marketingsociale.net>) sia a livello europeo ([www.eurodesk.it](http://www.eurodesk.it)) sia per tutte le associazioni onlus nazionali che –via Internet- si occupano di self help dei malati e di diffusione scientifico culturale sui temi della prevenzione, informazione, eliminazione del pregiudizio anche del mondo carcerario (<http://npsitalia.net> [www.ilserpentedigaleno.it](http://www.ilserpentedigaleno.it), [www.bandieragiulla.it](http://www.bandieragiulla.it), <http://www.poloinformativohiv.it>, <http://www.ristretti.it>), non tralasciando quello universitario (<http://www.unitn.it/cjm/news/25762/premio-write-aids-2012>), e nemmeno quello del mondo politico e amministrativo ([marcellazappaterra.wordpress.com](http://marcellazappaterra.wordpress.com) - Presidente della Provincia di Ferrara).

Tutte azioni tipiche di un moderno ufficio stampa –a costo tendenzialmente zero se si escludono quelli del personale dedicato e dei costi fissi- cui si è aggiunta la diffusione dell'informazione principale –comunicato stampa+bando- nei vari blog, siti informativi, collettori di concorsi nazionali, ecc.... (<http://europaconcorsi.com>, Facebook, ecc....) fatta anche dal Servizio degli Street-Operatori di Strada del SERT-Ausl e dall'Istituto Scolastico Superiore L. Einaudi di Ferrara, importante partner sia promozionale sia di concorso della manifestazione che affianca con i giovani studenti della redazione dell'Einaudi TG le attività informative predisposte dall'Ufficio Stampa aziendale.

Capitolo realizzato con la collaborazione di: Simonetta Beccari, Sara Castellari, Riccardo Forni, Isabella Masina, Emanuela Montanari.