



5. Sistema di relazioni e strumenti di comunicazione

L'Azienda USL di Ferrara ha assunto fra i propri valori fondanti il riconoscimento della centralità del ruolo del cittadino quale titolare del diritto alla salute sia a livello individuale che collettivo.

Il cittadino, infatti, rappresenta un interlocutore privilegiato in quanto destinatario dei principi ispiratori che guidano l'organizzazione e il funzionamento del Servizio Sanitario Regionale.

In questa ottica l'Azienda USL di Ferrara ha attribuito agli Uffici relazioni con il pubblico il fondamentale compito **dell'ascolto, tutela, informazione e comunicazione** al cittadino, anche al fine di orientare l'offerta sanitaria ai reali bisogni di salute e di favorire una scelta consapevole e orientata nell'ambito dei servizi e delle prestazioni erogate.

Le attività degli Uffici Relazioni con il Pubblico distrettuali

Attività di ascolto-accoglienza

Presso gli URP il cittadino può richiedere informazioni e chiarimenti, segnalare disservizi e reclami, ma soprattutto trovare spazi idonei nei quali essere ricevuto per esporre richieste o problemi più complessi della semplice ricerca di informazioni.

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 l'utilizzo del *sistema informativo di gestione delle segnalazioni*.

Book informativo per accedere all'Attività Libero Professionale



La L. n. 120/07 prevede che ogni azienda sanitaria divulghi periodicamente ai cittadini informazioni sull'attività erogata in regime libero-professionale, distinta da quella istituzionale. Lo strumento di informazione utilizzato è un *Book sulla Libera Professione* di tipo cartaceo, contenete 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 le sedi degli URP, Centralini/Portinerie e in tutte le sedi dello Sportello Unico dell'Azienda USL.

Nello specifico, l'URP centrale si occupa dell'aggiornamento, redazione e diffusione semestrale dell'attività aziendale libero professionale intramoenia tramite il book sulla Libera Professione che è disponibile anche on line sul sito aziendale.



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.

L'operatrice URP dedicata a livello locale, implementa ed aggiorna la banca dati, mantenendo una costante collaborazione con il coordinamento regionale per garantire l'allineamento dei dati a livello generale. Per gestire il flusso dei dati informativi, è stata deliberata una rete di referenti locali che forniscono all'URP le informazioni relative a: sedi, orari di erogazione, modalità di pagamento e 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 ore 8.30 alle ore 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, si mette in contatto con l'URP competente territorialmente, dove concorda un appuntamento per completare il percorso di abilitazione.

Le azioni di promozione poste in essere dall'Azienda USL di Ferrara hanno previsto l'individuazione di soggetti target individuati tra i principali fruitori dei servizi sanitari al fine di promuovere tra i loro associati la conoscenza e il successivo utilizzo del FSE.

La stessa operazione di sensibilizzazione e comunicazione è stata rivolta anche al personale dei Comuni e di alcune importanti realtà della provincia al fine di coinvolgere attivamente soggetti abituati all'utilizzo dei sistemi informatici.

Per perseguire questo obiettivo gli operatori URP hanno intrapreso un'attività di informazione sull'utilizzo del FSE in diverse sedi di interesse locale, associazionistico, scolastico e civico.

Target

Associazioni

Sindacato

Scuole

Comuni

Strutture sanitarie

Eventi pubblici

Sedi

ANLA Ferrara

SC CONSULTING

CENTRO SPORTIVO ITALIANO

COOPERAZIONE SOCIALE ESERCIZIO VITA

ESTENSE NUOTO CSI - AQUAKLEB

AIC

AVIS sede Comune di Cento

SINDACATO AUTONOMO POLIZIA

I.P.S.I.A. di Argenta

Istituto Tecnico Commerciale di Portomaggiore

Argenta

Copparo

Cento

Ferrara: PROMECO

Coordinatori dei reparti ospedalieri Ospedale di Cento

Operatori sanitari Ospedale di Argenta

Operatori Casa della Salute Portomaggiore-Ostellato

Operatori Casa della Salute Terre e Fiumi di Copparo

Settembre Copparese: presentazione e attivazione dell'FSE ai cittadini residenti nei 6 Comuni dell'Unione dei Comuni Terre e Fiumi

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

Un altro capitolo su cui l'URP è fortemente 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. A tal fine gli URP territoriali si sono dotati di adeguata strumentazione per realizzare in autonomia la cartellonistica interna di vari formati e tipologie, provvedendo anche alla definizione del bisogno informativo attraverso sopralluoghi e verifiche in loco.

I servizi segnalano agli URP le criticità informative ed il fabbisogno, in seguito si provvede a produrre e collocare gli strumenti realizzati per orientare al meglio i cittadini nelle strutture aziendali.

Nell'anno 2013 sono stati creati i seguenti strumenti di comunicazione esterna:

1.456 cartelli, 389 fuoriporta, 37 poster, 13 nuove brochure per UO (riproduzione e stampa 3.650), 139 sopralluoghi per redazione cartellonistica.

Sede⇒ Tipologia↓	Ferrara	Argenta e Portomaggiore	Cento e Bondeno	Copparo	Totale
Cartelli prodotti	448	181	463	364	1456
Fuori porta	156	98	38	97	389
Poster	25	2	0	10	37
Sopralluoghi per redazione	5	24	10	30	139
Brochure per Servizi e UO	0	7	0	6	13
Brochure stampate	0	2.650	0	1000	3.650
TOTALE					5.684

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, realizzazione di indagini sulla qualità percepita. Nel 2013 sono state svolte le seguenti attività:

1. Chiusura ciclo di conferenze iniziate nel 2012 sulla MOC e sul corretto uso dei farmaci
2. Opuscolo Diritti e Doveri MMG-PLS: licenziato dal Comitato Consultivo Misto del Distretto Centro Nord il depliant in oggetto, è stato posto al vaglio del responsabile del dipartimento di cure primarie e ai referenti delle principali sigle sindacali dell’ordine dei medici. Acquisito il loro nulla osta è pronto per la stampa e per la divulgazione
3. Tavolo di lavoro interaziendale sulle criticità del nuovo ospedale S. Anna di Cona: Consulenza che il CRIBA Regionale ha realizzato presso L’Ospedale di Cona, in materia di accessibilità e fruibilità. A maggio 2013 è stata presentata la relazione conclusiva contenente la mappa degli interventi da svolgersi, pertanto si sono costituiti dei gruppi di lavoro a composizione mista AUSL e AOSPUN (sia di parte aziendale che civica) per le singole tematiche di intervento, con un aggiornamento all’interno dei rispettivi comitati trimestrale.
4. Gruppo interaziendale sul contenimento dei tempi di attesa per le prestazioni di specialistica ambulatoriale. Gruppo interaziendale sul contenimento dei tempi di attesa per le prestazioni di specialistica ambulatoriale: Si prende l’impegno di riunire il gruppo interaziendale, non facile, per i problemi aperti rispetto le liste di attesa, le visite specialistiche che vengono prorogate da parte dei reparti dell’ospedale. Il Gruppo interaziendale per le liste di attesa ha continuato il lavoro di approfondimento con diverse difficoltà per l’argomento molto complesso e per le diverse modalità delle due Aziende a proposito del CUP unico che in effetti non è così.

5. Rinnovo dei CC.CC.MM. delle aziende sanitarie ferraresi. Nel 2013, contrariamente a quanto è avvenuto nei precedenti mandati, è stato chiesto da parte dei Comitati dell'Ausl e del S.Anna di venire rinnovati contemporaneamente, così da poter continuare a lavorare con tempistiche allineate che tengano conto degli importanti tavoli interaziendali su cui molti componenti dei Comitati sono impegnati. In un'ottica di integrazione non solo fra professionisti sanitari delle due aziende sanitarie ma anche dei rispettivi Comitati tale richiesta è stata accolta con soddisfazione, pertanto in data 13/09/2013 con provvedimento n.210 sono stati deliberati i nuovi Comitati per il triennio 2013-2016 e l'AOSPUN ha deliberato i propri componenti, sempre per il triennio 2013-2016, il 26/09/2013 con atto n.174.

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.

La Commissione Mista Conciliativa delle aziende sanitarie ferraresi è stata ricostituita con delibera n. 151 del 4/07/2013: dal riesame dei 13 casi in 5 occasioni i componenti della Commissione hanno modificato le posizioni precedentemente assunte dalle Aziende sanitarie ferraresi.

Giornate di adesione a campagne regionali

Giornata Mondiale del Diabete – 09/11/2013. In occasione della celebrazione della Giornata Mondiale del Diabete il Servizio di Diabetologia dell'AUSL ha organizzato postazioni in luoghi strategici per avvicinare la popolazione e sensibilizzarla al problema. Come in altre occasioni la Coop ESTENSE ha fornito gentilmente a costo zero la saletta soci all'interno del supermercato.

Anche negli anni passati l'URP è stata presente in questa campagna di promozione alla salute e prevenzione delle malattie.

Il team di lavoro è stato costituito da un'infermiera del Servizio di Diabetologia di Argenta, una del Poliambulatorio, una volontaria, un medico, dall'operatrice dell'URP di Argenta e da un'operatrice in stage formativo presso l'URP di Argenta.

Gli operatori sanitari si sono occupati degli aspetti tecnici-informativi specifici (determinazione della glicemia, rilevazione della PA, controllo del peso-altezza-girovita...) mentre l'operatrice dell'URP si è occupata della parte promozionale dell'evento, predisponendo l'apposita cartellonistica, procurando opuscoli informativi locali e regionali. Lo slogan della Giornata è stato *"non gliela do vinta"* a cui è stato aggiunto un ulteriore slogan: *"chi vuol esser sano e bello tiene d'occhio il suo carrello"* per incentivare il consumo di frutta, verdura, alimenti integrali ecc...

La campagna di sensibilizzazione all'adesione di sani stili di vita alimentari è proseguita nelle scuole, i centri sociali anziani ed altre associazioni di volontariato locali.

Carta dei Servizi Azienda USL di Ferrara

Nel 2013 è stata creata la quarta edizione della Carta dei Servizi dell'AUSL di Ferrara anno 2014.

La Carta dei Servizi è il documento in cui sono presentate le attività, i percorsi e i luoghi relativi all'offerta sanitaria e socio-sanitaria della nostra Azienda.

Per quanto riguarda i rapporti con i cittadini, fornisce informazioni:

- sulle modalità di accesso e sugli standard previsti per le prestazioni erogate;
- sui meccanismi di tutela degli assistiti, garantendo risposte adeguate in caso di disservizi o mancato rispetto degli standard dichiarati.



In tal senso, la Carta dei Servizi impegna l'Azienda in un patto di trasparenza e solidarietà teso al costante miglioramento qualitativo.

Mentre le pubblicazioni precedenti sono state diffuse solo in forma cartacea, questa edizione è disponibile anche in formato elettronico dinamico sul sito web aziendale, per essere costantemente aggiornata con variazioni ed integrazioni, seguendo l'evoluzione organizzativa e funzionale della nostra struttura e dei servizi offerti.

Health literacy

Health literacy, o alfabetizzazione per la salute, è un insieme di tecniche e pratiche per migliorare la comunicazione in vari ambiti della sanità:

- la relazione degli operatori sanitari con i pazienti e i cittadini-utenti,
- gli strumenti informativi (depliant, manifesti, ecc),
- la segnaletica all'interno di ambulatori e ospedali.

Il complesso percorso formativo, tenutosi tra novembre 2011 e gennaio 2012 da parte della prof.ssa Rima E. Rudd, dell'Harvard School of Public Health di Boston, ha coinvolto 4 professionisti per ognuna delle 17 Aziende Sanitarie della Regione:

- operatori sanitari di area oncologica
- operatori degli Uffici relazioni con il pubblico, informazione/comunicazione.

Al termine della formazione plenaria si sono avviate le prime iniziative locali per la ridefinizione dei linguaggi proposti nei materiali informativi.

La Carta dei Servizi redatta nel 2013 è stata realizzata seguendo i principi dell'health literacy ed è stata revisionata con modalità partecipata tra soggetti diversi per individuare le parti che potevano presentare elementi di complessità al fine di rendere ancora più chiare le informazioni.

Sempre utilizzando gli strumenti offerti dalla Health Literacy, al fine di migliorare la comunicazione riguardo i percorsi dell'accesso, nell'ambito dell'attività di approfondimento sulla comunicazione nei DH oncologici, il gruppo di lavoro ha sollecitato la creazione di due strumenti informativi di tipo cartaceo destinati ai cittadini afferenti al Servizio Aziendale di Day Hospital Oncologico:



- ❖ Pieghevole informativo riferito all'accesso al day hospital oncologico da parte dei pazienti oncologici
- ❖ Pieghevole informativo sulle terapie antitumorali (effetti collaterali e problemi correlati).



Nel corso del 2013 gli opuscoli sono stati distribuiti ai pazienti in via sperimentale e sono previste forme di verifica sulla ricaduta di tale strumento tramite la realizzazione di focus group mirati.

Di seguito si propone una tabella riassuntiva che racchiude il conteggio numerico delle suddette attività:

Attività↓	Anni ⇔	2011	2012	2013
	Attività di <i>front office</i> con i cittadini		10344	14062
Abilitazioni Fascicolo Sanitario Elettronico – CUP WEB		--	1051	1224
Attività di <i>back office</i> finalizzata alla gestione delle segnalazioni		1264	967	1101
Attività di ascolto ai cittadini		136	130	146
Produzione di strumenti di comunicazione esterna		630	1182	5684
Aggiornamento book sull'Attività Libero Professionale		--	2	2
Gestione e aggiornamento banca dati Numero Verde Regionale		92	80	75
Coordinamento CCM		33	60	60
Segreteria CMC		--	8	8
Totale		12499	17542	18113

Attività di front office 2013: la banca dati per la gestione dei contatti informativi

Gli URP registrano quotidianamente la propria attività di *front office*. Di seguito si propongono i dati aggregati:

Contatti informativi URP Distrettuali	Contatto telefonico		Contatto allo sportello		N°verde	e-mail	Tot
	<i>semplice</i>	<i>complesso</i>	<i>semplice</i>	<i>complesso</i>			
Informazione	2812	530	1866	509	168	190	6075
Aspetti organizzativi	248	372	426	477	5	150	1678
Altro	103	93	42	103	1	60	402
Aspetti economici	82	63	94	142	0	12	393
Aspetti relazionali	4	122	23	199	0	1	349
Tempi	96	80	48	64	1	6	295
Aspetti tecnici professionali	14	85	22	126	0	18	265
Aspetti normativi	27	49	24	122	0	11	233
Aspetti strutturali	22	11	60	9	0	7	109
Aspetti alberghieri/ comfort	4	4	1	3	0	2	14
TOTALE	3412	1409	2606	1754	175	457	9813

Fascicoli Sanitari Elettronici attivati dagli URP distrettuali: totale **1224**

Banca dati per la gestione dei contatti informativi: osservazioni sulle attività

Gli operatori nell'attività di *front office* hanno risposto alle richieste dei cittadini giunte attraverso:

- telefono
- posta elettronica
- contatto diretto allo sportello
- Numero Verde regionale per informazioni di secondo livello

in merito a problematiche di varia natura: da informazioni di carattere generale (61 %) su sedi e modalità di accesso a vari servizi/prestazioni a richieste più specifiche inerenti gli aspetti organizzativi e i vari passaggi burocratici/amministrativi necessari per portare a termine il proprio percorso di cura (17%).

Nei rimanenti casi, le informazioni richieste dai cittadini agli operatori degli Uffici Relazioni con il Pubblico distrettuali sono così distribuite:

- 19,5% altro
- 19% aspetti economici
- 16,9% aspetti relazionali
- 14,32% tempi
- 12,8% aspetti tecnici professionali
- 11,3% aspetti normativi
- 5,3% aspetti strutturali
- 0,6% aspetti alberghieri/comfort

Attività di back office: la banca dati per la gestione delle segnalazioni. Osservazioni sulle segnalazioni raccolte e gestite

Segnalazioni di disservizio (reclami¹ e rilievi²)

Le valutazioni negative nel 2013 sono state 597, corrispondenti al 59,6% delle segnalazioni totali (rappresentate da elogi, impropri, reclami, rilievi e suggerimenti).

Nel 2012 sono state 519, corrispondenti al 53,6% delle segnalazioni complessive.

I Dipartimenti maggiormente coinvolti da tali segnalazioni sono stati, nel 2013 come nel 2012, il Dipartimento di Cure Primarie, l'Unità Operativa Servizi Amministrativi Distrettuali e il Dipartimento di Emergenza-Urgenza, con le seguenti specifiche:

- anno 2013: ai tre dipartimenti sopramenzionati sono giunte 350 segnalazioni di disservizio, corrispondenti al 58% dei reclami e rilievi totali
- anno 2012: 276 segnalazioni, pari al 28,5% delle segnalazioni complessive.

Per quanto riguarda le strutture semplici e la tipologia di problemi (CCRQ):

Dipartimento Cure Primarie:

gli aspetti organizzativi sono relativi al 24% delle segnalazioni complessivamente inviate a questo dipartimento, gli aspetti tecnici professionali al 36%. Complessivamente nel 60% dei casi i problemi segnalati sono relativi al percorso di cura dal punto di vista organizzativo e alla qualità della prestazione fruita. Le strutture semplici di questo dipartimento maggiormente interessate dalle segnalazioni sono state: attività di specialistica ambulatoriale, medici di continuità assistenziale e medici di medicina generale.

¹ Un **reclamo** è una qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti e degli operatori sanitari. Costituisce una opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno strumento necessario a monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini/utenti. (DGR 320/2000).

² Un **rilievo** è un'indicazione di disservizio che si risolve con una eventuale risposta di cortesia e che comunque non attivano la procedura tipica del reclamo. Note applicative: rientrano nei rilievi le segnalazioni anonime di disservizio.

Unità Operativa Servizi amministrativi distrettuali:

gli aspetti organizzativi assorbono il 42% delle segnalazioni complessivamente inviate a questa unità operativa e gli aspetti economici il 17%. Complessivamente quindi nel 59% dei casi le criticità rilevate dai cittadini sono relative agli aspetti organizzativi dell'accesso alle prestazioni e agli aspetti di tipo economico (tariffazioni errate di ticket, richiesta di rimborsi,...). Le strutture semplici interessate sono le sedi territoriali dello Sportello Unico

Dipartimento di Emergenza-urgenza:

delle 82 segnalazioni di disservizio raccolte a carico di questo Dipartimento, 80 (corrispondenti al 97,5%) sono relative alle Unità Operative di Pronto Soccorso aziendali, per il 25% sono state chiamate in causa sugli aspetti economici (ticket), per il 22,5% sugli aspetti tecnici professionali (adeguatezza della prestazione erogata) e per il 17,5% sui tempi (di attesa per completare il percorso di valutazione e diagnosi).

Elogi³

Le valutazioni positive nel 2013 sono state 367, corrispondenti al 36,6% delle segnalazioni totali (rappresentate da elogi, impropri, reclami, rilievi e suggerimenti).

Nel 2012 sono state 412, corrispondenti al 42,6% delle segnalazioni complessive.

I Dipartimenti maggiormente interessati dagli elogi sono stati, nel 2013 come nel 2012, il Dipartimento Medico, di Cure Primarie e il Dipartimento Chirurgico, con le seguenti specifiche:

anno 2013: ai tre dipartimenti sopramenzionati sono giunti 271 elogi, corrispondenti al 73,8% degli elogi totali

anno 2012: 341 elogi, pari all' 82,7% degli elogi complessivi

Contenuti degli elogi: gli apprezzamenti più ricorrenti sono sulla gentilezza, disponibilità e cortesia degli operatori, oltre alla competenza e professionalità.

Dipartimento Medico:

le strutture a cui sono state indirizzate più frequentemente le valutazioni positive sono le Unità Operative di Lungodegenza, di Medicina, di Riabilitazione e Recupero Funzionale e di Oncologia.

Dipartimento Cure Primarie:

le strutture semplici di questo dipartimento maggiormente interessate dagli elogi sono l'Hospice di Codigoro e l'Assistenza Domiciliare Integrata.

Dipartimento Chirurgico:

le strutture semplici a cui sono stati inviati più spesso gli elogi sono le Unità Operative di Chirurgia, Ortopedia e Urologia, sia in degenza ordinaria che giornaliera (DH e DS).

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 2013

³ **Apprezzamento/ringraziamento/elogia:** è un'espressione/segnalazione di soddisfazione del cittadino/utente, presentata sotto qualsiasi forma o modalità, al soggetto erogatore del servizio.

Distretto ⇨	Centro Nord				Ovest		Sud Est				TOT
URP ⇨	Ferrara		Copparo		Cento		Argenta - Portomaggiore		Codigoro - Lagosanto		
Dipartimento ↓	Rec	Ril	Rec	Ril	Rec	Ril	Rec	Ril	Rec	Ril	
Cure Primarie	54	1	4	2	22	7	53	7	31	2	183
Servizi amministrativi distrettuali	30	7	4	4	11	3	10	2	13	1	85
Emergenza urgenza	1	--	--	1	11	13	13	1	40	2	82
Chirurgico	--	--	3	--	5	--	13	3	14	3	41
Medico	--	--	2	4	11	3	10	3	7	--	40
DAI SM DP	15	3	--	--	2	--	4	--	6	--	30
Materno infantile	--	--	--	--	5	2	6	--	9	2	24
Staff DG,DS,DA	11	2	1	--	3	--	2	--	3	--	22
PUO	2	--	1	--	4	3	2	4	5	--	21
AOSPUN	16	2	--	--	2	--	--	--	--	--	20
Strutture private accreditate	12	4	1	--	--	--	--	--	--	--	17
Radiologia clinica diagnostica ed interventistica	--	1	--	--	2	--	2	--	7	1	13
Medicina di Laboratorio - LUP	--	--	1	2	3	1	2	--	1	--	10
Sanità Pubblica	2	--	--	1	--	--	1	--	1	--	5
Attività tecniche e patrimoniali	--	--	--	--	--	--	1	--	--	--	1
I.C.T.	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1
Amm.vo Unico	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1
Privato non convenzionato	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1
Totale	144	22	17	14	81	32	119	20	137	11	597

Quadro sinottico andamento elogi per Dipartimento e URP distrettuale anno 2013

URP ⇔ Dip.to↓	Centro Nord		Ovest	Sud – Est		TOT
	Ferrara	Copparo	Cento	Argenta – Portomaggiore	Codigoro – Lagosanto	
Medico	1	17	31	37	49	135
Cure Primarie	7	--	4	40	32	83
Chirurgico	--	--	3	42	8	53
Emergenza urgenza	--	--	7	10	6	23
Materno infantile	--	--	15	--	7	22
DAI – SM -DP	12	--	--	--	1	13
Staff DG,DS,DA	3	1	2	6	--	12
Radiologia clinica diagnostica ed interventistica	--	1	1	2	4	8
Servizi amministrativi distrettuali	--	--	2	2	2	6
Sanità Pubblica	3	--	--	1	--	4
PUO	--	1	2	--	--	3
Strutture private accreditate	2	--	--	--	--	2
Interaziendale economale	1	--	--	--	--	1
Medicina di Laboratorio - LUP -	--	--	--	1	--	1
AOSPUN	1	--	--	--	--	1
Totale	30	20	67	141	109	367

Di seguito si propongono due tabelle, una per le segnalazioni di disservizio e l'altra per gli elogi, da cui si può valutare l'andamento dal 2013 al 2013 delle sopracitate categorie di segnalazioni:

Tabelle di sintesi

Tipologia di segnalazioni anno 2013

URP Distrettuali	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Ferrara	30	11	144	22	5	212
Copparo	20	--	17	14	1	52
Cento	67	6	81	32	4	190
Argenta – Portomaggiore	141	3	119	20	3	286
Codigoro – Lagosanto	109	3	137	11	1	261
TOTALE	367	23	498	99	14	1001

Distribuzione delle segnalazioni per tipologia:

- il 49,7% delle segnalazioni è costituito da reclami (dato 2012: 48,2%)
- il 36,6% da elogi (dato 2012: 42,6%)
- il 9,9% da rilievi (dato 2012: 5,4%)
- il 2,3% da impropri (dato 2012: 1,9%)
- l'1,4% da suggerimenti (dato 2012: 1,9%)

Impropri⁴ :

- Valutazioni su risposte a segnalazioni
- Modalità di smaltimento eternit
- Delucidazioni su un progetto di recupero farmaci del Comune
- Richiesta di attrezzare tutti i PS provincia a dotarsi di ambiente conforme ai requisiti previsti per paziente affetta da sensibilità chimica multipla
- Disagio generalizzato ma senza un preciso oggetto o servizio
- Tempo d attesa per ricevere un verbale da parte dell'INPS
- Richiesta di valutazione segnalazione da parte della CMC
- Utilizzo locali c/o SS.ma Annunziata
- Contestazioni sull'operato di un'assistente sociale dipendente dell'ASP del Delta
- Contestazioni sullo stato di un pulmino per il trasporto di disabili, concesso dall'AUSL di Ferrara in comodato d'uso gratuito all'ASP del Delta mancante di impianto di condizionamento
- Lamenta che persone terze esprimono le proprie considerazioni sui propri genitori all'interno dei locali dell'AUSL

Suggerimenti⁵ :

Copparo: 1

1. Si chiede i mantenere la struttura ospedaliera aperta

Lagosanto: 1

1. Si suggerisce di aggiungere personale per ridurre i tempi di attesa in PS

Argenta: 3

1. Percorso di ritiro dei referti istologici più comodo per gli utenti (2 casi)
2. Segnalazione di gravi irregolarità igieniche di un esercizio pubblico

Cento: 4

1. Migliorare il comfort e gli aspetti strutturali del DH oncologico
2. Installare zanzariere in Ostetricia-ginecologia
3. Trattamento migliore per chi è in attesa in PS
4. Carrozine più numerose, pulite e gonfie in Ortopedia

Ferrara: 5

1. Per evitare disagi c/o il Poliambulatorio di V. Beretta servirebbe mettere una chiocciola elimina code o qualcuno addetto alle informazioni
2. Prevedere una sala d'attesa attrezzata per bambini con libri c/o Poliambulatorio di V. Beretta
3. Corso di buone maniere per il personale addetto allo sportello
4. Maggiore flessibilità oraria per la distribuzione della terapia c/o Ser.T
5. Migliorare il comfort e i servizi per gli utenti nella sala d'attesa del Poliambulatorio di V. Cassoli

⁴ **Segnalazione impropria:** E' una segnalazione riferita a un evento che non è imputabile alla responsabilità della Azienda Sanitaria. Non di competenza: può trattarsi di un reclamo, un rilievo, un elogio/apprezzamento, un suggerimento/proposta.

⁵ **Suggerimenti/Proposte:** sono segnalazioni dei cittadini/utenti che hanno lo scopo di fornire delle indicazioni esplicite al soggetto erogatore affinché fornisca un servizio più vicino alle loro esigenze

Tipologia di presentatore segnalazioni anno 2013

URP Distrettuali	Associazione	Cittadino	Ente	Operatore sanitario	Studio legale	Totale
Ferrara	20	185	5	--	2	212
Copparo	--	52	--	--	--	52
Cento	7	182	1	--	--	190
Argenta –Portomaggiore	17	261	--	--	8	286
Codigoro – Lagosanto	20	241	--	--	1	261
TOTALE	64	921	6	0	10	1001

Distribuzione delle segnalazioni per presentatore:

- nel 92% dei casi le segnalazioni sono giunte da cittadini (dato 2012: 91,5%)
- il 6,39% delle segnalazioni è giunto dalle principali Associazioni di Volontariato e Tutela dei cittadini presenti sul territorio provinciale: CTDM sedi di Ferrara e Finale Emilia e TDM sede di Comacchio (dato 2012: 7,13%)

Tipologia di modalità di presentazione segnalazioni anno 2013

URP Distrettuali	altro	cassetta	e-mail web	fax	lettera	stampa	URP	telefonica	Totale
Ferrara	--	29	68	9	54	3	49	--	212
Copparo	--	10	15	--	7	2	18	--	52
Cento	--	74	32	2	18	6	57	1	190
Argenta/ Portomaggiore	--	80	30	1	83	7	80	5	286
Codigoro – Lagosanto	2	39	20	6	29	9	156	--	261
TOTALE	2	232	165	18	191	27	360	6	1001

Distribuzione delle segnalazioni per modalità di presentazione:

- nel 36% dei casi le segnalazioni sono state presentate da cittadini agli uffici URP (dato 2012: 40,5%)
- nel 23,2% dei casi sono state depositate nelle Cassette dei Comitati Consultivi Misti distribuite nei principali punti di accesso delle sedi AUSL (dato 2012: 20,6%)
- nel 19% attraverso lettera (dato 2012: 22,8%)
- il 16,48% delle segnalazioni è giunto agli URP attraverso il sito web aziendale o la posta elettronica (dato 2012: 13 %)

Tempi di chiusura

	Numero reclami						Totale reclami Anno 2013
	Aperti			Chiusi			
	Entro 30 gg	Più di 30 gg	Tot	Entro 30 gg	Più di 30 gg	Tot	
AUSL Ferrara	0	46	46	208	244	452	498

Totali di particolare interesse

	Ricorso alla Commissione Mista Conciliativa	Il istanza	Richiesta risarcimento danni	Persone risarcite
AUSL Ferrara	1	3	12	0

Risposte/esiti delle segnalazioni anno 2013

	Pratica aperta	Risoluzione	Chiarimento	Conferma operato	Accoglimento rimborso	Trasmissione Medicina Legale	Scuse	Assunzione e impegno	Ringraziamento per elogio scritto	Altro	Tot
Ferrara	1	33	62	13	2	1	27	1	30	42	212
Copparo	1	5	6	2	--	1	5	3	20	9	52
Cento	--	14	37	7	1	1	13	--	67	50	190
Argenta Portomagg.	28	23	32	6	--	11	14	5	141	26	286
Codigoro Lagosanto	16	58	23	20	3	4	9	1	109	18	261
Totale	46	133	160	48	6	18	68	10	367	145	1.001

Distribuzione delle risposte alle segnalazioni:

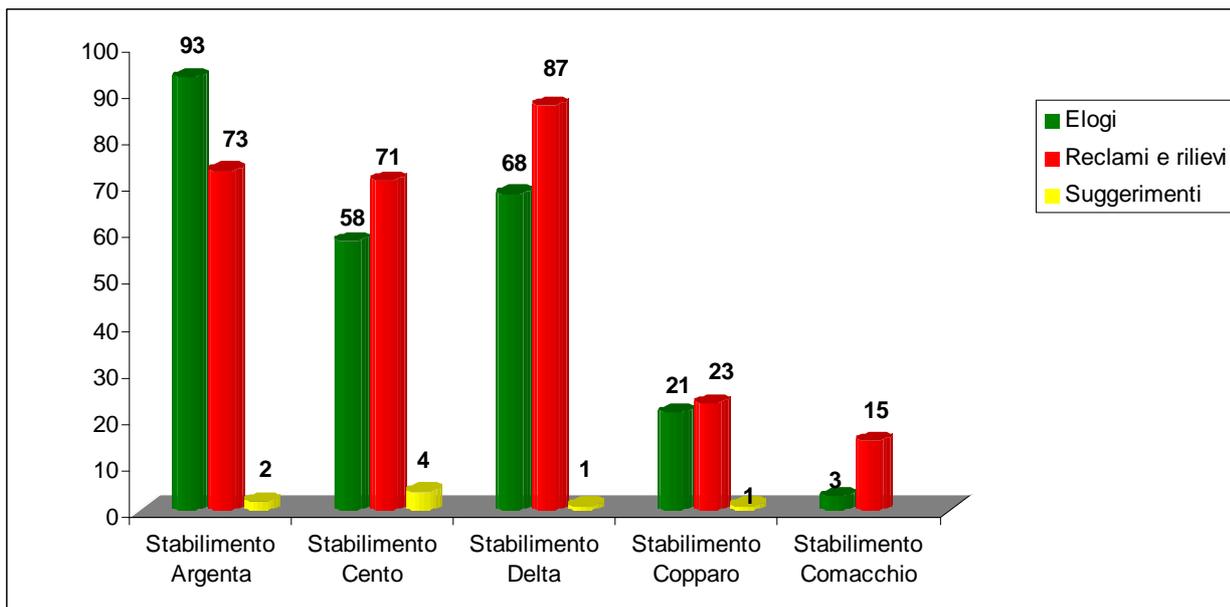
Nel 2013 le segnalazioni sono state chiuse con una risposta di:

- 14,5% *altro* (10% nel 2012)
- 16% chiarimento (14,8% nel 2012)
- 13,2% risoluzione (11,5% del 2012)
- 6,8% scuse (7,2% nel 2012)
- 4,8% conferma operato dell'azienda o degli operatori perché conforme a protocolli/regolamenti/linee guida/normativa (4,3% nel 2012)
- il 4,6% delle segnalazioni è risultato aperto al 31/12/2013 (4,2% nel 2012)
- 1,8% trasmissione medicina legale (2% nel 2012)
- 1% assunzione di impegno (2,9% nel 2012)
- 0,6% accoglimento richiesta di rimborso (0,3% nel 2012)

Distribuzione delle segnalazioni raccolte dagli URP distrettuali nell'anno 2013 relative agli Stabilimenti ospedalieri

	Elogi	Reclami e rilievi	Suggerimenti	Totale
Stabilimento Argenta	93	73	2	168
Stabilimento Cento	58	71	4	133
Stabilimento Delta	68	87	1	156
Stabilimento Copparo	21	23	1	45
Stabilimento Comacchio	3	15	0	18
Totale	243	269	8	520

Distribuzione delle segnalazioni anno 2013 per Stabilimenti



Osservazioni:

Stabilimento di Argenta: è l'unica realtà nella quale il numero degli elogi è maggiore a quello dei reclami e rilievi. Nello specifico gli elogi sono maggiormente riferiti alle Unità Operative di: Chirurgia, Ortopedia e Medicina e riguardano gli aspetti relazionali e quelli tecnici-professionali. I reclami e i rilievi si riferiscono al Pronto Soccorso per gli aspetti economici e tecnici-professionali e all'Unità Operativa di Medicina per gli aspetti tecnici-professionali.

Stabilimento di Cento: gli elogi sono riferiti alle Unità Operative di Medicina e Ostetricia- ginecologia per gli aspetti relazionali. I reclami e i rilievi si riferiscono al Pronto Soccorso per gli aspetti economici e tecnici-professionali e all'Unità Operativa di Medicina per gli aspetti tecnici-professionali.

Stabilimento Ospedale del Delta: gli elogi sono riferiti alle Unità Operative di Medicina e Lungodegenza Post Acuzie, per gli aspetti tecnico-professionali e relazionali. I reclami e i rilievi si riferiscono al Pronto Soccorso per gli aspetti economici.

Stabilimento di Comacchio: gli elogi sono riferiti alla Lungodegenza Post Acuzie per gli aspetti tecnico-professionali. I reclami e i rilievi si riferiscono per la maggior parte al Pronto Soccorso per gli aspetti economici.

Stabilimento di Copparo: i reclami e rilievi e gli elogi sono quasi in numero uguale, distribuiti prevalentemente in Medicina ed Lungodegenza Post Acuzie per gli aspetti tecnico-professionali e relazionali.

Indagini qualità percepita

Nel corso del triennio 2014-2016 è prevista la realizzazione di un'indagine sulla qualità percepita in tutte le Unità Operative di degenza, così come previsto dalla recente comunicazione dell'Agenzia Sanitaria Regionale PG N.46440 del 28/07/2014.

Anche nel corso del 2013, come di consueto, l'Ufficio Stampa aziendale ha messo in campo iniziative pensate per target specifici di pubblico attraverso differenti strumenti di comunicazione con lo scopo di far conoscere e promuovere i progetti di riorganizzazione dell'Azienda Sanitaria territoriale, ma al contempo anche per incentivare l'uso appropriato dei servizi da parte dei cittadini. Pertanto sono proseguite le attività di comunicazione per l'accesso ai servizi, così come è rimasto costante l'impegno nello svolgere attività di prevenzione su tematiche connesse al benessere ed alla qualità della vita delle persone.

L'organizzazione del capitolo è strutturata seguendo la logica della relazione comunicativa: strategie, metodi e tecnologie.

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

Diversi gli strumenti predisposti per agevolare l'accesso e l'orientamento ai servizi aziendali. Per il 2013 l'Ufficio Stampa, con il supporto dei professionisti dei servizi coinvolti è stato soprattutto impegnato nell'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.

Le attività svolte si sono focalizzate su:

Guide per l'accesso alle strutture ed ai servizi


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

**Informazioni
per Utenti in Trattamento
Anticoagulante Orale (TAO)**



**Laboratorio Unico Provinciale
U.O. di Medicina Interna
Ospedale Mazzolani Vandini
Argenta (FE)**

Gestione dei pazienti in Terapia Anticoagulante Orale (TAO)

La riorganizzazione del percorso per la gestione dei pazienti in Terapia Anticoagulante Orale (TAO) è stata supportata da un progetto di comunicazione che ha previsto, oltre ad i tradizionali strumenti informativi (comunicati stampa, lettera ai professionisti coinvolti, ...) anche la revisione delle brochure informative per i punti TAO di Argenta e Lagosanto, al fine di semplificare le modalità di accesso ai pazienti e presentare loro le principali variazioni connesse alla nuova organizzazione.

Centro di alta specializzazione Disturbi Specifici dell'Apprendimento e valutazioni cognitive complesse

Contestualmente all'attivazione del Centro DSA di Alta Specializzazione per Disturbi Specifici dell'Apprendimento - punto di riferimento disponibile per tutti i cittadini della provincia di Ferrara per la valutazione, certificazione e approfondimento di tali disturbi - è stato prodotto un depliant informativo dedicato ai Disturbi Specifici dell'Apprendimento, all'attività del nuovo Centro ed alle modalità di accesso.





Promozione vaccinazione antitetanica

Il 2013 è stato l'anno durante il quale l'Ufficio Stampa e Comunicazione- in collaborazione con il Dipartimento Sanità Pubblica- M.O. Epid. Profilassi Malattie Infettive, hanno avviato una campagna di sensibilizzazione rispetto all'importanza della vaccinazione antitetanica: caratteristiche del tetano, vaccinazione e sedi di riferimento.

Emergenza Virus Influenza Aviaria

Nell'estate del 2013 per l'Azienda USL di Ferrara si è presentata l'emergenza legata al virus dell'Influenza Aviaria. Infatti dal 13 agosto si è venuti a conoscenza del primo focolaio di aviaria in un allevamento ferrarese. Da questa data e fino a chiusura emergenza, in coordinamento con il servizio Veterinario della nostra Azienda, l'Ufficio Informazione e Comunicazione Regionale e l'Ufficio Stampa dell'Azienda USL di Imola (coinvolta successivamente nella trasmissione del virus) si è provveduto a stilare e redare tutte le informazioni necessarie per contenere lo stato di allarme che si è scatenato sul territorio locale. Sono stati predisposti oltre ai comunicati stampa che fungevano anche da bollettini che tenevano aggiornati tutti gli interessati e le Amministrazioni locali per le misure attivate volte alla prevenzione e diffusione del virus dalle aree colpite, così come le attività di controllo svolte dai veterinari dell'Azienda USL e gli sviluppi della trasmissione del virus. Si è provveduto, inoltre, anche a stilare una lista di FAQ per le domande più frequenti che gli allevatori, ma anche i molti proprietari di animali presentavano. Le FAQ sono state pubblicate sul sito aziendale e sui media locali e man mano aggiornate, insieme ai bollettini sul sito aziendale. Il sito aziendale è stato continuamente aggiornato per l'evolversi dell'emergenza.

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

L'Azienda USL in TV

- **Linea Salute News – rubrica in onda su Telestense**

L'Ufficio Stampa nel corso del 2013 ha continuato la sua attività di informazione televisiva.

Nella strategia comunicativa complessiva adottata dall'Ufficio Stampa riveste infatti particolare importanza il mezzo televisivo, per valorizzare le eccellenze, ma anche per promuovere i servizi territoriali che può offrire l'azienda sanitaria nel territorio provinciale con i suoi distretti e ospedali all'Azienda nel territorio provinciale.

L'Azienda USL utilizza l'emittente televisiva della provincia di Ferrara -Telestense - per l'attività d'informazione istituzionale, unendo azioni di pubblicità sociale e promozione di adeguati stili di vita, anche collegate a campagne di comunicazione regionali e locali. La collaborazione, proficua per entrambi i partner, prosegue da diversi anni ed ha contribuito ad istituzionalizzare la funzione della comunicazione ed informazione da parte dell'Azienda Sanitaria ferrarese. Con la rubrica televisiva "Linea Salute News" si vuole veicolare un formato diverso di messaggio, rispetto a quello affidato alla carta stampata, in quanto consente di sfruttare la capacità

evocativa delle immagini e di diffondere un messaggio chiaro e diretto, tipico della comunicazione orale. La cadenza programmata della messa in onda e le tematiche affrontate, hanno 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 hanno una durata di 7 -10 minuti con la messa in onda nella fascia oraria serale in prossimità del TG, il mercoledì alle 20 e con replica il sabato alle 20,30. Le trasmissioni solitamente sono realizzate 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"

- *Sert - Gioco d'azzardo: Fuori dal gioco*
- *Sert - Gioco d'azzardo: se il gioco diventa un problema*
- *Sert - Gioco d'azzardo: il banco vince sempre*
- *Centro di medicina dello Sport - Movimento per stare bene*
- *Alimentazione e fumo – cos'è la prevenzione primaria*
- *Sert – alcol: come evitare la dipendenza*
- *118 in Piazza – per salvare una vita metti le mani sul cuore (settimana della Rianimazione cardiopolmonare)*
- *118 come funziona il servizio di emergenza Urgenza*
- *118 maxi-simulazione a Voghiera- esempio di intervento*
- *Prevenzione della depressione: il progetto "Parla con noi"*

Spot per la campagna di prevenzione dell'influenza

- **I programmi dell'accesso RAI**

È continuata anche nel 2013 l'attività di informazione televisiva con la messa in onda di servizi mandati in onda negli spazi riservati all'accesso istituzionale e sociale dal contratto di servizio pubblico di RAI Radio Televisione italiana per la regione Emilia-Romagna, spazi informativi trasmessi sul canale digitale terrestre della Rai 3-Emilia Romagna. Il format televisivo definito nel contratto di servizio prevede servizi giornalistici di 3 minuti e 30 secondi. Questo, ha consentito di focalizzare l'efficacia informativa favorendo l'essenzialità della notizia che l'ufficio stampa ha governato con totale autonomia professionale e giornalistica da stile, 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 della sanità ferrarese.

Nel 2013 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:

- SPES Support Patients through E-services-Solutions Telemedicina per l'Europa Centrale 4 studi pilota a Supporto dei Pazienti Attraverso Servizi Telematici: Il Bilancio. ENEA-CUP 2000-AUSL.
- Write Aids: il bilancio dell'Edizione 2012.
- Radiologia interventistica dell'Ospedale del Delta: la colonscopia virtuale.

L'Azienda USL e la carta stampata

E' stata portata avanti l'attività di Ufficio Stampa con l'organizzazione di Conferenze e incontri stampa così come la redazione di Comunicati stampa.

Nel 2013 le **Conferenze stampa** organizzate sono state **30**, mentre **il numero dei comunicati stampa e delle note stampa e lettere inviate ai media sono 150**.

Anche per il 2013 si è continuata la collaborazione con le diverse redazioni di periodici locali presentando iniziative, eventi, campagne locali e regionali che necessitano di essere diffuse in maniera capillare sul territorio della nostra provincia per raggiungere diversi target di popolazione. E' continuata quindi la collaborazione con

il settimanale, periodico di informazione, a cadenza quindicinale **“La Voce di Ferrara – Comacchio”** per raggiungere in particolar modo il Distretto Centro Nord, così come è continuata la collaborazione con i periodici mensili a distribuzione gratuita **“Sport Comuni” “Il Centone”** che raggiungono la popolazione del distretto Ovest. Mentre per il distretto Est si è provveduto a mantenere la rubrica sul giornale, sempre a distribuzione gratuita e con periodicità mensile de **“La Zanzara”**

Nel 2013 si è provveduto, inoltre, ad acquistare n.3 mezza pagine sui quotidiani locali de **“Il Resto del Carlino”** e **“La Nuova Ferrara”** per affrontare temi mirati alla prevenzione e all’ educazione per la salute. Questi i temi pubblicati:

- campagna di prevenzione dell’AIDS;
- Il massaggio che salva la vita;
- il servizio veterinario per la sicurezza alimentare.

Comunicazione On line

Il 2013 è stato caratterizzato dal punto di vista della comunicazione attraverso i siti istituzionali dell’Azienda, dalle novità introdotte del D.Lgs. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle PP.AA.", che ha previsto la creazione della sezione web **“Amministrazione Trasparente.”**

L’Ufficio Stampa ha supportato fin dall’entrata in vigore del decreto il responsabile AUSL della trasparenza, garantendo adeguata visibilità agli adempimenti normativi previsti, progettando – in collaborazione con i tecnici ICT – soluzioni in grado di rispondere alle nuove indicazioni in materia di trasparenza all’interno delle Pubbliche Amministrazioni ed intensificando gli interventi di supporto degli operatori individuati ad implementare le pagine web dei siti istituzionali AUSL delle nuove sottosezioni attivate.

A fianco di questa impegnativa e complessa attività, continua l’impegno per garantire la concreta fruibilità delle informazioni pubblicate sui siti da parte di diversi interlocutori e destinatari: cittadini utenti e pazienti, associazioni, imprese, istituzioni e media, tentando di monitorare i contenuti disponibili sul web, il loro stato di aggiornamento, nonché assicurare la tempestività delle comunicazioni e variazioni più significative e collaborando con i redattori

Gli operatori dell’Ufficio Stampa e tecnici ICT proseguono, inoltre, nell’attività di supporto ai servizi aziendali organizzando 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, altresì, il supporto e consulenza comunicativa e informatica costante e quasi in tempo reale attraverso:

- mail (webmaster@ausl.fe.it)
- consulenze telefoniche
- incontri

Ufficio Stampa e Comunicazione e tecnici ICT, infine, supportano i servizi aziendali nella creazione di sezioni dedicate e contenuti speciali, elaborando soluzioni personalizzate sulla base delle esigenze comunicative ed informative manifestate.

Alcuni dati sul sito aziendale 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 2011-2013).

	2011	2012	2013
Visite * <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>	416.422	463.112	453.147
Visitatori unici ** <i>Numero di visitatori non duplicati (calcolati una sola volta) di un sito web durante uno specifico periodo di tempo</i>	236.078	260.720	257.180
Visualizzazioni di pagina <i>Istanza di pagina caricata da un browser</i>	1.511.776	1.448.137	1.445.875
Pagine/Visita <i>Numero medio di pagine visualizzate per visita</i>	3,63	3,13	3,19
Durata media visita	00:02:18	00:02:03	00:02:17
Frequenza di rimbalzo <i>Percentuale di visite di una sola pagina, ossia le visite in cui l'utente ha abbandonato il sito dalla pagina di destinazione</i>	48,90%	52,06%	44,57%
% nuove visite <i>Utenti che non avevano mai visitato prima il sito</i>	55,00%	53,72%	53,84%

* Nel corso del 2013 questo indicatore è stato sostituito con "SESSIONI", intendendo con questo termine "il periodo di tempo in cui un utente interagisce con il sito web, l'app e così via. Tutti i dati sull'utilizzo (visualizzazioni di schermate, eventi, e-commerce ecc.) vengono associati a una sessione".

** Nel corso del 2013 questo indicatore è stato sostituito con "UTENTI", intendendo con questo termine i soggetti che "hanno recentemente interagito con la tua applicazione. Include sia gli utenti nuovi sia gli utenti di ritorno".

Comunicazione Interna

L'utilizzo della **mailing list "utentiposta"**, che contiene gli indirizzi mail del personale aziendale (con estensione: @ausl.fe.it) è uno strumento di comunicazione ed informazione ormai consolidato all'interno dell'Azienda. Negli anni il ricorso a questo canale, dedicato ad informazioni di servizio indispensabili per chi lavora all'interno delle strutture AUSL, è costantemente aumentato sia per comunicazioni di servizio sia per la promozione di eventi ed iniziative di livello istituzionale.

Informa USL – la newsletter aziendale

Già dal 2012 la newsletter dell'Ufficio Stampa e Comunicazione viene prodotto in formato digitale e scaricabile on line dall'Area Dipendenti, all'interno dell'Applicativo MyAliseo, allegata al cedolino stipendiale.

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. 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.

Eventi Pubblici

Gli eventi pubblici connessi alla promozione delle Case della Salute

La realizzazione e l'attivazione della "Casa della Salute" in tutte le Aziende USL della Regione Emilia-Romagna rappresenta, anche per il 2013, un obiettivo strategico, in quanto rappresenta l'elemento centrale di innovazione nel sistema dell'assistenza distrettuale.

La Casa della Salute è - per l'Azienda USL di Ferrara - una sfida che nasce dall'esigenza di ricercare nuovi modelli organizzativi capaci di assicurare la presa in carico del paziente ed essere un riferimento certo per i cittadini che hanno problemi di salute. Nella nostra provincia, attualmente sono attive le due Case della Salute di Portomaggiore-Ostellato e "Terre e Fiumi" di Copparo.

La Casa della Salute rappresenta un passo avanti significativo nello sviluppo delle Cure Primarie, cioè quelle più vicine ai bisogni della gente, quando la situazione non è talmente grave da doversi rivolgere all'emergenza, ma si ha comunque bisogno dell'aiuto o della consulenza di personale sanitario. In questa struttura trovano risposta la maggior parte dei problemi di salute che possono essere risolti a livello ambulatoriale. Si sta, inoltre, lavorando, per assicurare una migliore presa in carico dei pazienti in tutte le strutture sanitarie attraverso l'attivazione di Punti di Accoglienza (PdA) - per favorire percorsi omogenei, rapidi ed una presa in carico integrata degli utenti nel corso dell'iter diagnostico. L'accoglienza e il prendersi cura della persona, infatti, caratterizzano la Casa della Salute, organizzata secondo un modello sanitario nel quale i professionisti lavorano insieme per facilitare l'accesso ai servizi, accorciare i tempi delle diagnosi e dell'inizio delle cure e rendere più efficaci gli interventi di prevenzione e di promozione della salute.

Tali nuovi modelli organizzativi si ispirano ai concetti di medicina preventiva e di iniziativa: i professionisti dell'azienda sanitaria non si occupano solo di assistere e curare il malato, ma promuovono la salute per prevenire l'insorgenza della malattia e rendere autonomi e consapevoli i cittadini, protagonisti principali, insieme agli operatori sanitari, del proprio benessere.

- **Seminario "Lo sviluppo della casa della salute: il lavoro in team"**

Ha preso avvio nel corso del 2013 il percorso formativo rivolto agli operatori che lavorano all'interno delle Case della Salute. Il seminario intitolato "Lo sviluppo della Casa della Salute: il lavoro in team" che si è tenuto a Cona il 10 aprile ha rappresentato il primo appuntamento di un percorso formativo che coinvolgeva gli operatori coinvolti a vario titolo nella gestione, organizzazione e coordinamento dell'attività all'interno delle Case della Salute: dai profili dirigenziali al personale infermieristico e medico, agli operatori del sociale che collaborano per garantire un'offerta sociosanitaria territoriale di qualità. L'iniziativa è motivata dalla convinzione che l'elemento di forza per questi nuovi modelli risieda proprio nell'integrazione professionale e il lavoro in team.

- **Giornata di approfondimento per la casa della salute "Terre e Fiumi di Copparo"**

L'incontro del 9 maggio ha rappresentato la prima tappa nel ferrarese per la delegazione regionale dell'Assessorato alle Politiche per la Salute, che sta monitorando l'andamento dei lavori nelle case della salute in tutta la Regione Emilia-Romagna. Gli approfondimenti hanno riguardato quattro dimensioni dell'attività: organizzazione della struttura, sistema informativo ICT, esperienza del paziente e misura della qualità.

- **Antica Fiera di Portomaggiore e Settembre Coppedese**

Per tutta la durata degli eventi, i professionisti sanitari delle Case della Salute sono stati 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.

Numerosi gli incontri e le iniziative organizzate all'interno dello stand per tutta la durata delle sagre. Da sottolineare, inoltre, la possibilità da parte dei cittadini di attivare direttamente al banco espositivo dell'AUSL il proprio Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE).

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.

Le altre iniziative

Porte aperte al Punto Nascita dell'Ospedale del Delta

Anticipando la festa della donna, giovedì 7 marzo 2013 l'AUSL Ferrara ha organizzato - al Punto Nascita dell'Ospedale del Delta di Lagosanto - un incontro rivolto a donne e coppie in attesa che vogliono prepararsi al meglio per essere protagonisti della salute del figlio che verrà. Nella sala riunioni del piano terra dell'ospedale di Lagosanto si terrà. Medici, ostetriche, infermieri, assistenti sanitarie e psicologi territoriali e ospedalieri hanno presentato i diversi servizi disponibili per meglio accompagnare la donna dalla gravidanza al puerperio, seguendo il bambino anche nella crescita.

I partecipanti all'incontro hanno potuto conoscere i servizi disponibili all'interno della struttura e avere le indicazioni di come prepararsi al meglio al parto con i corsi di preparazione e visitare il Punto Nascita.



**PORTE APERTE
AL PUNTO NASCITA
DELL'OSPEDALE
DEL DELTA**

Giovedì 7 marzo 2013 dalle 16 alle 18.30
Sala riunioni piano terra
Ospedale del Delta, Lagosanto (Fe)

Anticipando la festa della donna, medici, ostetriche, infermieri, assistenti sanitarie, psicologi ospedalieri e territoriali incontrano le donne e le coppie in attesa che vogliono prepararsi al meglio per essere protagonisti della salute del figlio che verrà.

Local Fest

L'Azienda USL di Ferrara ha rinnovato anche nel 2013 l'adesione al LOCAL FEST di Bondeno, allestendo un proprio stand nell'area espositiva dell'iniziativa. Tema principale dello stand: la prevenzione ed il benessere. Lo stand ha rappresentato 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.

PROGRAMMA

- Apertura della giornata a cura di Giuliano Guerzoni, Direttore U.O. Ostetrica Ginecologia Ospedale del Delta.
- Prepararsi al parto: perché frequentare i corsi?
- Partorire con il sorriso
- La relazione "one to one" tra la futura mamma ed i professionisti del parto.
- Essere genitore: i servizi pensati per te
- Visita al Punto Nascita

Per celebrare la festa della donna, al termine della giornata a tutti i partecipanti sarà offerto un aperitivo.

ISTITUTO SANITARIO REGIONALE
EMILIA ROMAGNA
Azienda USL Ospedale del Delta di Ferrara

Mercatini Primavera e mercatini di Natale del Centro diurno Maccacaro

Il successo raggiunto nel corso del 2012 dai mercatini di Natale degli ospiti ed operatori del centro diurno il Maccacaro di Ferrara hanno motivato i servizi coinvolti a replicare l'esperienza anche nel 2013 con la realizzazione **dei Mercatini primavera e dei Mercatini di Natale del centro diurno Maccacaro**. Nella bancarella allestita in diverse sedi dell'azienda USL di Ferrara nei mesi di maggio e dicembre, sono stati messi in mostra ed in vendita gli elaborati, originalissimi, realizzati dagli stessi ospiti del centro in occasione delle loro attività laboratoriali.

L'iniziativa 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 - ed 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.

Il 118 scende in piazza: “ per salvare una vita metti le mani sul cuore”



Il Servizio 118 di Azienda Unità Sanitaria Locale e Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara – in collaborazione con il Comune di Ferrara – hanno organizzato il 19 ottobre 2013 “Il 118 scende in piazza. Per salvare una vita metti le mani sul cuore”, durante la quale rappresentanti ed autorità degli Enti Locali, sportivi, studenti degli istituti cittadini e figuranti dell’Ente Palio hanno partecipato ad un’esercitazione sulle tecniche del massaggio cardiaco su manichini, con la supervisione degli istruttori del 118. L’evento rientrava all’interno del progetto denominato VIVA2013 (www.viva2013.it)

.it) che prevedeva una campagna di sensibilizzazione nazionale attraverso i media e il web, incontri e manifestazioni pubbliche con la partecipazione di operatori sanitari e del soccorso, iniziative nelle scuole e nei luoghi di lavoro e di divertimento.

L’evento - che ha animato la città per tutta la giornata – è stato patrocinato da tutti i comuni della Provincia di Ferrara, IFM Ferrara, Ordine dei Medici e Chirurghi della Provincia di Ferrara, Collegio Provinciale IPASVI ed Ente Palio Città di Ferrara.

Sponsor dell’iniziativa: Eredità Avv. Rosanna Masotti, curatore Avv. Alessandro Bigli, S. Agostino Soccorso Onlus, Associazione di Volontariato “Voghiera Soccorso”, Croce Rossa Ferrara, Pubblica assistenza “Comacchio Soccorso”, CIDAS.

Le Aziende Sanitarie ferraresi e tutte le istituzioni coinvolte hanno promosso con convinzione l’iniziativa, al fine di sensibilizzare la popolazione rispetto all’importanza di attuare le manovre di rianimazione cardiopolmonare in caso di arresto cardiaco.



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

il 118 scende in piazza
per salvare una vita metti le mani sul cuore

SABATO 19 OTTOBRE 2013
FERRARA, PIAZZA MUNICIPALE



14-20 ottobre 2013
viva!
la settimana per la rianimazione cardiopolmonare
facebook.com/settimanaviva
www.viva2013.it

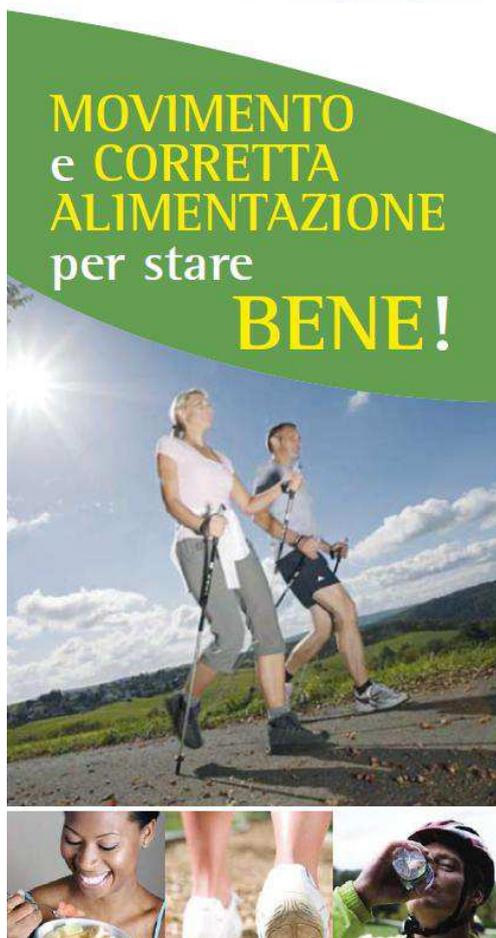
Palestre a cielo aperto, l'attività motoria che fa bene a tutti

Con il lancio augurale di atleti della Nazionale paracadutisti e la camminata non competitiva organizzata da "Leggermente Atletici", il **15 maggio 2013** davanti alla Casa degli Angeli di Ferrara è partito il progetto "Palestre a cielo aperto" messo in campo dall'Assessorato allo Sport del Comune di Ferrara con la collaborazione della nostra Azienda insieme ad altri enti e istituzioni cittadine, per promuovere fra la popolazione di ogni età l'attività motoria e la corretta alimentazione come stile di vita sano e sostenibile da seguire ogni giorno. Le iniziative e gli appuntamenti organizzati nell'ambito del progetto, che di fatto ha



COMUNE DI FERRARA
Città Patrimonio dell'Umanità

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



visto le Mura Estensi come sede naturale di una enorme palestra a cielo aperto per valorizzare l'attività motoria e l'attività sportiva non competitiva, ha visto coinvolti oltre all'Ufficio Stampa aziendale anche il Centro di medicina dello Sport con un team di professionisti che sono stati a disposizione dei cittadini nel punto di ascolto della Casa degli Angeli per 5 giorni per dare consigli e indicazioni per il benessere fisico motorio e per stare in salute.

Per l'occasione sono stati predisposti materiali informativi come pieghevoli informativi sull'importanza dell'attività motoria e consigli per svolgerla correttamente. Inoltre i professionisti del Centro di Medicina dello Sport per tutti i partecipanti veniva redatta una scheda in cui si riportavano i dati anamnestici per una più opportuna valutazione dello stato di salute del soggetto. A supporto delle iniziative di informazione erano stati coinvolti anche il personale tecnico specializzato in scienze motorie di Palestre Sicure che hanno sede alla Città del Ragazzo, Cona di Ferrara e gli studenti dell'indirizzo sportivo del Liceo Roiti che hanno seguito tutti coloro che volevano abbinare alla pratica motoria anche qualche esercizio mirato per braccia, busto e addominali, grazie all'allestimento di 3 stazioni mobili di percorso vita, con materiale messo a disposizione dalla Polisportiva Etica Putinati.

Premio Write AIDS: la mostra itinerante su 4 anni del premio

La Commissione inter-aziendale Azienda USL e Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara, su indicazione della Regione Emilia Romagna, promuove e coordina azioni e attività d'informazione e prevenzione sul tema dell'HIV-Aids. Nel 2013, la Commissione, con la collaborazione e il coinvolgimento dell'Ufficio Stampa ha realizzato e presentato alla cittadinanza una Mostra che presenta le opere vincitrici delle quattro precedenti edizioni e

le migliori azioni non premiate. Un'esposizione che ha trovato nel Castello Estense la sua sede proprio nelle giornate antecedenti e seguenti Domenica 1° Dicembre 2013. In quattro anni di concorso sono oltre 200 i

lavori raccolti: dai testi letterari e autobiografici, agli spot televisivi, ai video-corti, ai manifesti pubblicitari prodotti da cittadini di tutta l'Italia.

La mostra, in seguito, è stata ospitata per la durata di una settimana in tutte le scuole della provincia di Ferrara, interessate agli interventi formativi sui temi della prevenzione delle malattie, sessualmente trasmesse, realizzate dai centri specializzati dell'azienda Usl di Ferrara.

Dipendenze: diversi occhi, diverse percezioni

È il titolo del concorso di fotografia che il Servizio per le Tossicodipendenze – Sert, il Punto d'ascolto "Grattacielo 183", Agire Sociale Centro Servizi del Volontariato e Ufficio Stampa hanno promosso per sensibilizzare la popolazione su un tema importante e complesso come quello delle *polidipendenze*.

L'idea della prima edizione del concorso, nato per festeggiare il primo anno di vita del Punto d'ascolto grattacielo 183, realizzato con il sostegno e la collaborazione del Comune di Ferrara in un immobile particolare della città (il "Grattacielo") e in una zona urbana particolarmente delicata sul piano della sicurezza sociale, parte dal concetto delle mille sfaccettature della dipendenza, vista, quindi, non solo in senso patologico.

L'iniziativa si è affiancata alle numerose attività che le Associazioni del Punto "Grattacielo 183" hanno messo in campo nel 2013: momenti formativi per i volontari sulla comunicazione e i linguaggi giovanili, incontri aperti alla cittadinanza per fare cultura sui problemi delle dipendenze, ma anche temporary store di raccolta fondi.

52 le opere fotografiche in corso di cittadini e studenti di tutt'Italia - Lazio, Sicilia, Friuli, Puglia, Lombardia, Marche Umbria e naturalmente Emilia-Romagna le provenienze- che hanno documentato comportamenti e momenti della vita quotidiana in grado di rappresentare la sensibilità civile sul tema.

Le foto raccolte sono state in seguito esposte in una mostra itinerante in diversi luoghi della città e nelle scuole di Ferrara e provincia nel corso d'iniziative di sensibilizzazione ai temi delle "dipendenze".

Mestolone, prodotti d'insieme

La realizzazione di una rientra rete produttiva tra comunità terapeutiche di recupero denominata "Il Mestolone: Prodotti d'Insieme". L'iniziativa rientra nel Progetto RELI "Insieme si può fare", finanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento Politiche Antidroge per il biennio 2012-2014, e seguito dal Programma Dipendenze aziendale in collaborazione con l'Ufficio Stampa.

Il progetto ha l'obiettivo di promuovere e realizzare un nuovo modello di reinserimento socio-lavorativo integrato rivolto a persone che presentano una dipendenza patologica, mediante l'attivazione di un network di organizzazioni produttive e di gruppi di coordinamento territoriali il cui scopo è offrire opportunità di cura, riabilitazione e reinserimento sociale anche attraverso il lavoro.

L'Ufficio Stampa ha contribuito allo sviluppo del "Mestolone: Prodotti d'Insieme" garantendo competenze professionali connesse alle dinamiche del marketing sia nell'ambito dell'informazione e comunicazione d'impresa sia della formazione a questo nuovo scenario degli educatori di comunità, analizzando i mercati e individuando opportunità economiche ed organizzative per mettere in rete e commercializzare prodotti di origine agricola e artigianale, sul mercato b2b e b2c locale, realizzate dalle comunità socio-riabilitative pubbliche-private facenti parte del Progetto.

Un ruolo fondamentale che ha favorito processi interni come: team leadership, team developer; problem solving delle relazioni tra strutture e funzioni; individuazione del consulente agronomico; prima bozza delle azioni agronomico-produttive coordinate con agronomo; fattibilità di un e-market place e quantificazione dei costi servizi bancari per commercio elettronico; individuazione di prossimi mercati target con logica produttore-consumatore; esplorazione per new partner tecnico-professionali di progetto; esplorazione fornitori diversi. Inoltre, ha attivato direttamente processi d'informazione e comunicazione, comunicazione istituzionale, relazioni media, cronogramma delle attività d'informazione a media e cittadinanza, consulenza grafica e suggerimenti materiali informativi per i "prodotti d'insieme", l'attivazione del Marchio Istituzionale "Ferrara Terra e Acqua", il deposito-registrazione alla CCIAA del marchio "Il Mestolone", il servizio di documentazione video-fotografica ex-ante ed ex-post degli interventi.

Campagne di Comunicazione

L'Ufficio Stampa aziendale, come di consueto, anche per il 2013 ha continuato con l'attività di promozione delle campagne di comunicazione e informazione organizzate dalla regione Emilia Romagna che hanno la necessità di essere mirate al territorio locale. Si è pertanto dato supporto ai diversi Dipartimenti, Distretti e Strutture Ospedaliere nella organizzazione dei materiali informativi predisposti – coordinamento per il ritiro del materiale informativo, definizione delle sedi e target da raggiungere, organizzazione della distribuzione.

Le campagne di comunicazione che hanno maggiormente coinvolto l'Ufficio Stampa sono state: trasmissione malattie sessualmente trasmesse; Nati per leggere; campagna per rendere il farmaco più sicuro, il tuo cuore ti sta a cuore: dopo un infarto ricomincia un'avita normale; concorso donazione sangue; vaccinazione antinfluenzale; FSE; allattiamolo insieme.

Campagna di comunicazione "Guadagnare Salute"

Nel corso del 2013 ha proseguito la campagna di comunicazione "Guadagnare Salute" rivolta ai dipendenti dell'AUSL Ferrara, realizzata dall' U.O. Igiene degli Alimenti e Nutrizione, in collaborazione con l' Ufficio Stampa e Comunicazione, per promuovere sane abitudini alimentari.

Ogni mese - in anteprima su InformaUSL, ed a seguire sulla intranet aziendale – è stata presentata una "pillola" dedicata ai comportamenti corretti a tavola. Per ogni tema, gli operatori del U.O. Igiene alimenti e nutrizione (IAN) hanno realizzato una scheda informativa di approfondimento con consigli e suggerimenti per migliorare il proprio comportamento a tavola. L'avvio della campagna è stata presentata nel numero 3/2012 - Marzo 2012 di InformaUSL.

Campagna di comunicazione "Le Scale Musica per la tua Salute"

L'Ufficio Stampa ha collaborato con il gruppo aziendale per la campagna "Le scale. Musica per la tua salute", che fa parte del progetto "promozione dell'attività fisica", contenuto nel Piano regionale della prevenzione e che ha come obiettivo generale il potenziamento di interventi rivolti a persone di tutte le fasce di età (bambini, adulti, anziani) in diversi contesti (scuola, tempo libero, luoghi di aggregazione, servizi sanitari). Si è infatti provveduto alla diffusione dei contenuti così come della organizzazione della distribuzione dei totem, locandine e depliant. I materiali informativi sono stati consegnati a tutti i 26 Comuni del territorio di Ferrara e all'Ente Provincia e alle diverse sedi aziendali distribuite su tutti i 3 distretti.

L'Azienda USL di Ferrara e "Amministrazione Trasparente"

A seguito dell'entrata in vigore del Decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" ha reso necessaria la completa revisione a livello aziendale dell'apparato amministrativo: processi, procedure, procedimenti ed attività. Il 2013 ha – pertanto - registrato un impegno costante dell'Azienda per dar vita ad una nuova PA, sempre più trasparente ed accessibile dai cittadini.

Il percorso di reingegnerizzazione del sito web aziendale ed il suo allineamento alle disposizioni normative hanno rappresentato l'intervento più concreto e strutturato messo in campo per una "Amministrazione Trasparente". A tale scopo è stato istituito un gruppo di lavoro che supportasse il Responsabile aziendale della Trasparenza, nell'individuazione e realizzazione delle modalità più semplici ed efficaci in grado di rispondere alle indicazioni del legislatore.

Il progetto ha previsto:

- analisi degli obblighi previsti dalla normativa sia per la home page del sito aziendale che per la sezione "Amministrazione Trasparente";
- ideazione della sezione "Amministrazione Trasparente" e delle sottosezioni di primo e secondo livello;

- supporto alla realizzazione informatica delle soluzioni web per l'implementazione delle informazioni a carico dei servizi aziendali responsabili dell'aggiornamento di "Amministrazione Trasparente";
- graduale attivazione delle sottosezioni previste dalla normativa vigente in materia di pubblicità e trasparenza per le PA;
- redazione di guide operative per le applicazioni in uso nella sezione "Amministrazione Trasparente";
- addestramento – formazione – supporto agli operatori individuati con funzione di editor per tutte le sottosezioni attivate;
- partecipazione agli incontri conoscitivi e di aggiornamento organizzati dal Responsabile della Trasparenza con tutti i servizi maggiormente coinvolti nell'implementazione di dati ed informazioni in "Amministrazione Trasparente";
- partecipazione agli incontri con il gruppo di lavoro interaziendale per l'adozione di soluzioni analoghe di caricamento e presentazione dei dati sui siti istituzionali delle due aziende Sanitarie.

In una cornice più ampia di lavoro sulla comunicazione web, il lavoro su "Amministrazione trasparente" è stato un utile strumento in grado di far emergere le criticità in essere sui siti intranet e web aziendali, nonché di reimpostare le premesse per adeguare i siti aziendali alla normativa in vigore in materia di accessibilità dei siti web della Pubblica Amministrazione.

A tutto ciò si affianca il lavoro svolto in collaborazione con l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara e la Regione Emilia-Romagna, attraverso momenti di confronto fra istituzioni sui temi della trasparenza, dell'accessibilità degli atti dell'amministrazione e della lotta alla corruzione.

L'AUSL Ferrara, inoltre, quale ente virtuoso in materia di Trasparenza ha ricevuto, nel corso del 2013, un prestigioso invito dalla Regione Umbria per le "Giornate della Trasparenza", organizzate nel mese di dicembre. L'importante appuntamento a livello nazionale ha rappresentato l'occasione per condividere suggerimenti e proposte su temi fondamentali per una riforma della Pubblica Amministrazione, che favorisca efficacemente anche un controllo diffuso da parte dei cittadini sull'operato delle Istituzioni e sull'utilizzo delle risorse pubbliche, prevenendo fenomeni corruttivi e promuovendo l'integrità.

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