



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

## 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, 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 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](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 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 2014 sono stati creati i seguenti strumenti di comunicazione esterna:

Sede⇒ Tipologia↓	Ferrara	Argenta e Portomaggiore	Cento e Bondeno	Copparo	Totale
Cartelli prodotti	220	212	221	--	653
Fuori porta	169	152	32	--	353
Poster	21	15	--	--	36
Sopralluoghi per redazione	11	27	4	--	42
Brochure per Servizi e UO	--	7	--	--	7
<b>TOTALE</b>					<b>1091</b>

### Empowerment di comunità ed health literacy

Health literacy, o alfabetizzazione per la salute, è un insieme di tecniche e pratiche per migliorare la comunicazione in sanità, utilizzando questo approccio nell'anno 2014 sono stati curati diversi prodotti informativi (brochure).

Obiettivi:

- Condividere fra operatori e utenti materiale informativo co-progettato, per valutarne la ricaduta in termini di miglioramento percepito;
- Valutare la percezione delle informazioni contenute negli opuscoli in termini di utilità, chiarezza, appropriatezza e impostazione grafica.

Tipologie di materiale prodotto:

- Opuscoli informativi sul DH Oncologico a livello aziendale
- Opuscolo Area Medica Ricoveri per Intensità di Cure a livello aziendale
- Opuscolo Informazioni Utili Ospedale di Argenta
- Opuscolo Informativo sulla Casa della Salute di Portomaggiore e Ostellato
- Opuscolo Informativo Servizio Salute Donna a livello aziendale
- Opuscolo Informativo Servizio ADI ambito Portomaggiore
- Opuscolo Informativo sull'ambulatorio pre-ricovero e sul pre-ricovero del Day surgery di Argenta tradotto in Urdu, Inglese e Cinese

**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 2014 sono state svolte a livello trasversale le seguenti attività:

- 1) Giornate di formazione dedicate ai nuovi membri dei Comitati: il Coordinamento dei 4 Comitati provinciali (composto dai quattro presidenti e vicepresidenti dei Comitati, quindi 6 per l'AUSL e 2 dell'AOSPUN) ha concordato i temi sui quali concentrare la formazione: Azienda ospedaliero Universitaria S. Anna e Azienda USL Ferrara; Accreditemento e Qualità nelle Aziende Sanitarie ferraresi; Gli strumenti di tutela dei cittadini previsti dalle Aziende Sanitarie ferraresi; a queste giornate di formazione hanno partecipato anche alcuni membri della Commissione Mista Conciliativa;
- 2) Diffusione della Carta dei Servizi dell'AUSL di Ferrara presso le sedi delle associazioni rappresentate all'interno dei Comitati: su richiesta delle principali associazioni di Volontariato è stata consegnata e distribuita la Carta dei Servizi edizi one 2014;
- 3) Depliant sui diritti e doveri dei pazienti/medici di medicina generale: già approvato dal Comitato uscente, è stato validato dagli attuali CC.CC.MM., stampato e diffuso;
- 4) Restituzione indicatori di umanizzazione progetto "Agenas" e progetto di rilevazione sul campo per il 2015;
- 5) Attività di sensibilizzazione alla cittadinanza sul tema dell'interazione fra farmaci. Sono state realizzate 3 conferenze condotte da esperti e medici di medicina generale nei distretti, che hanno visto la partecipazione delle principali associazioni di volontariato e tutela dei cittadini presenti nelle singole realtà territoriali. Gli URP distrettuali hanno coordinato le iniziative con la collaborazione dei CC.CC.MM.



6) Programma Breast Unit: E' stato presentato il programma di gestione del percorso mammella concordato fra le due aziende sanitarie ferraresi, con un approfondimento anche sull'attività di produzione dei farmaci antitumorali. E' stato progettato un percorso di collaborazione per creare materiale informativo sui percorsi, sul trattamento della patologia del tumore alla mammella e sugli aspetti amministrativi correlati.

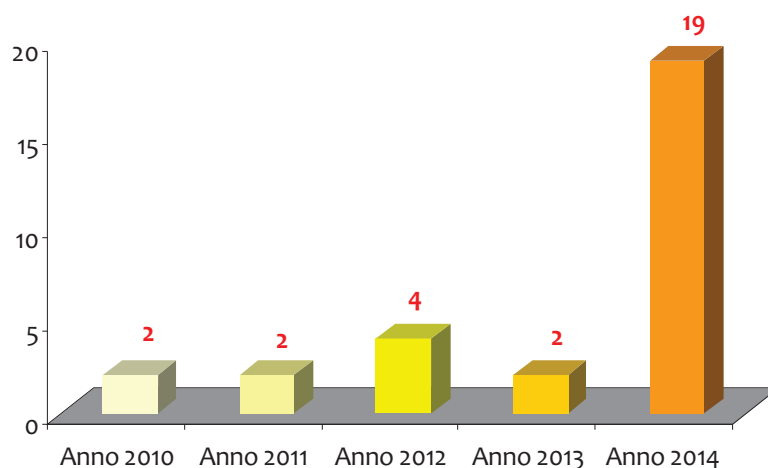
### Segreteria della Commissione Mista Conciliativa

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.

Da quando si è nuovamente insediata la CMC nel 2013: al 3/03/2015 sono giunte 35 segnalazioni, di queste:

- 29 sono state evase
- 6 sono in attesa di valutazione



Al 31 marzo restano da valutare 3 casi presentati nel 2014 e 3 nel 2015.

### Dati generali delle segnalazioni trattate dalla Commissione:

- **Distribuzione delle segnalazioni per Presentatore:** nel 45% dei casi le segnalazioni sono giunte attraverso il CTDM, nel 55% dagli URP aziendali;
- **Distribuzione delle segnalazioni per Azienda di competenza:** delle 29 trattate 23 provengono dall'AOSPUN e 6 dall'AUSL;
- **Distribuzione delle segnalazioni per CCRQ (problema segnalato):** nel 77% dei casi i problemi segnalati afferiscono alla sfera economica, in particolare obiezioni sui ticket; per l'11% riguardavano gli aspetti tecnici professionali –sui quali la CMC non può esprimersi-; per il 3% gli aspetti relazionali, i tempi di attesa, gli aspetti normativi e quelli organizzativi;
- **Esiti delle segnalazioni:** nel 59% dei casi la risposta precedentemente data dall'Azienda Sanitaria al cittadino è stata confermata, nel 34% è stata cambiata e nel 7% dei casi la Commissione ha risposto di non essere competente per gli argomenti in oggetto -*aspetti tecnici professionali*-. Le segnalazioni che si sono concluse positivamente per il cittadino erano tutte relative ad aspetti economici, quindi è stato riconosciuto un rimborso/annullato il ticket precedentemente richiesto.

### Indagini qualità percepita

Come previsto dalla comunicazione dell'Agenzia Sanitaria Regionale PG N.46440 del 28/07/2014, nel 2014 ha avuto inizio la rilevazione della qualità percepita in tutte le Unità Operative di degenza e del Percorso Nascita.

Di seguito si propongono i dati principali di attività degli URP distrettuali:

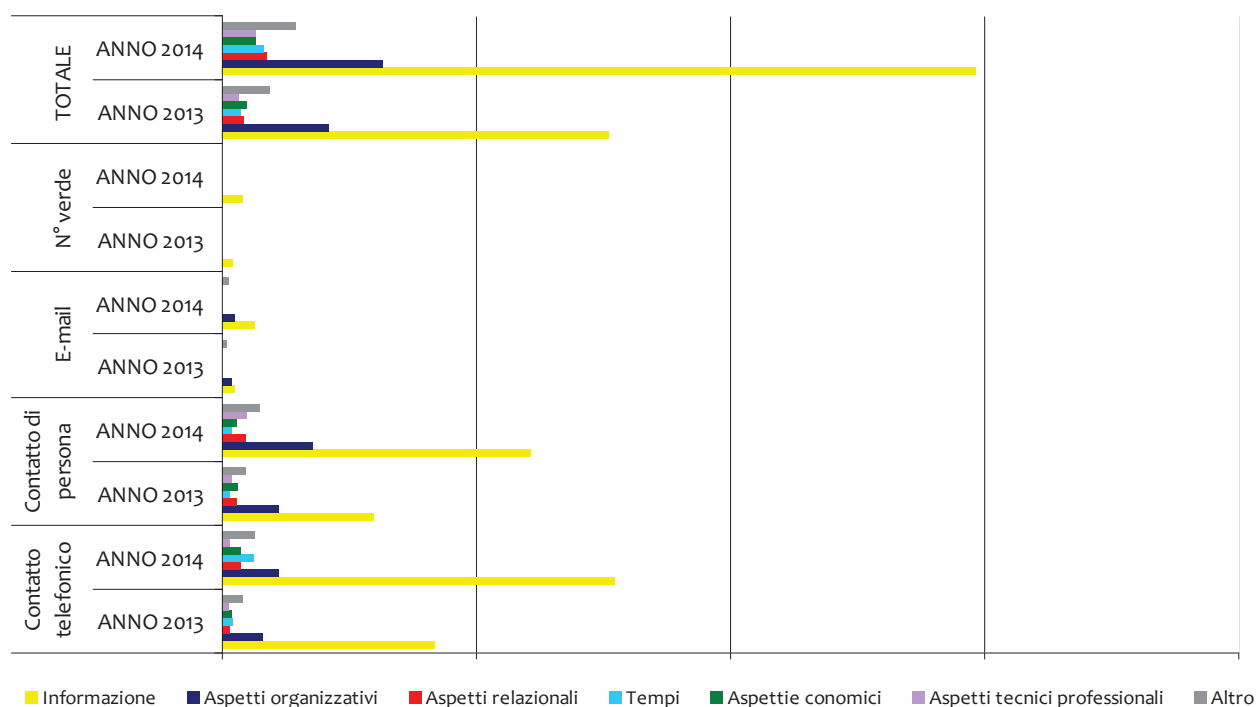
	gennaio-dicembre	2013	2014
<u>Attività</u> ↓			
Attività di <i>front office</i> con i cittadini		9813	17957
Abilitazioni Fascicolo Sanitario Elettronico – CUP WEB		1224	3923
Attività di <i>back office</i> finalizzata alla gestione delle segnalazioni		1001	879
<b>Totale</b>		12038	23554

#### 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, 2014 VS 2013:

Attività ⇒	Telefonate		Cittadini accolti		Risposte e-mail		Tel N° verde		TOT	TOT
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Oggetto segnalato ↓										
Informazione generica	3342	6193	2375	4858	190	507	168	310	6075	11858
Aspetti organizzativi	620	909	903	1419	150	183	5	3	1678	2514
Aspetti relazionali	126	294	222	370	1	27	--	--	349	691
Tempi	176	495	112	139	6	25	1	--	295	659
Aspetti economici	145	301	236	219	12	23	--	1	393	544
Aspetti tecnici professionali	99	132	148	388	18	21	--	--	265	541
Altre categorie	313	497	364	573	80	95	1	1	758	1166
<b>Totale</b>	4508	8324	3996	7393	377	786	174	314	9055	17973

## A cosa hanno risposto gli operatori URP nell'attività di *front office*: confronto 2013 vs 2014



Dai dati raccolti emerge chiaramente che i contatti tra i cittadini e gli URP sono raddoppiati da un anno all'altro. In particolare l'esigenza che è stata maggiormente espressa è il bisogno di informazioni: sull'attività, orari dei servizi, modalità di accesso, attivazione di percorsi complessi o di integrazione fra territorio e strutture ospedaliere. Nella misura in cui i servizi che svolgono attività per il pubblico diminuiscono la disponibilità di erogare informazioni, o riducono i contatti diretti tramite gli sportelli dedicati o offrono spazi telefonici non sufficientemente ampi da consentire alle persone di prendere la linea, aumentano le richieste all'URP. L'URP è chiamato sempre più spesso ad entrare nel merito di percorsi specifici e personali, sui quali non dovrebbe intervenire, sostituendosi impropriamente ai servizi/uffici competenti per prendere in carico dei cittadini che si sentono abbandonati e completamente isolati. Le cifre dimostrano chiaramente che il contatto diretto con la persona è necessario e spesso imprescindibile, specie se si tiene conto che la popolazione della nostra provincia è prevalentemente anziana e non utilizza altri canali per ottenere le informazioni.

## 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 2014

URP ⇨ Dip.to ↓	Centro Nord				Ovest		Sud- Est				TOT
	Ferrara		Copparo		Cento		Arg/Porto		Delta/Cod		
	Rec	Ril	Rec	Ril	Rec	Ril	Rec	Ril	Rec	Ril	
Cure Primarie	69	15	5	1	22	8	23	6	21	0	<b>170</b>
Servizi amministrativi distrettuali	46	13	3	0	21	13	10	4	10	1	<b>121</b>
Chirurgico	1	0	0	0	9	1	14	10	9	0	<b>44</b>
Emergenza urgenza	0	0	0	0	12	10	6	3	12	0	<b>43</b>
Medico	1	0	0	0	8	4	9	4	4	0	<b>30</b>
Dip.to inter.le Medicina Legale	16	3	0	0	1	0	2	0	0	0	<b>22</b>
PUO	0	0	4	0	4	2	7	3	2	0	<b>22</b>
AOSPUN -S. Anna-	12	2	0	0	1	0	0	0	0	0	<b>15</b>
Sanità Pubblica	2	3	0	0	1	0	2	1	4	1	<b>14</b>
LUP	0	0	0	1	5	2	1	0	2	0	<b>11</b>
DAI SM DP	4	1	0	0	1	1	1	0	1	0	<b>9</b>
Strutture private accreditate	7	1	0	0	0	0	0	0	1	0	<b>9</b>
Dip.to intr.le radiologia clinica diagnostica int.ca	0	0	1	0	2	0	0	1	5	0	<b>9</b>
Materno infantile	0	0	0	0	2	2	0	0	1	0	<b>5</b>
Staff DG,DS,DA	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	<b>4</b>
Dip.to amm.vo unico	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	<b>3</b>
Attività tecniche patrim/tecnol.	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>
<b>Totale</b>	<b>159</b>	<b>38</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>91</b>	<b>43</b>	<b>77</b>	<b>33</b>	<b>72</b>	<b>2</b>	<b>531</b>



Quadro sinottico andamento **elogi** per Dipartimento e URP distrettuale anno 2014

Dip.to ↓	URP ⇒	Centro Nord		Ovest	Sud – Est		TOT
		Ferrara	Copparo	Cento	Argenta – Portomaggiore	Codigoro – Lagosanto	
Medico		0	0	28	33	43	104
Chirurgico		1	0	14	72	11	98
Cure Primarie		11	6	1	25	6	49
Emergenza urgenza		2	0	4	11	12	29
Dip.to intr.le radiologia clinica diagnostica int.ca		0	1	3	5	2	11
Materno infantile		0	0	6	0	3	9
Staff DG,DS,DA		1	0	0	5	1	7
DAI SM DP		2	0	0	0	1	3
Servizi amministrativi distrettuali		2	0	0	0	1	3
Strutture private accreditate		2	0	0	0	0	2
PUO		0	0	0	0	2	2
Sanità pubblica		2	0	0	0	0	2
Dip.to intr.le gestione acquisti e logistica economica		0	0	0	1	0	1
LUP		1	0	0	0	0	1
<b>Totale</b>		<b>24</b>	<b>7</b>	<b>56</b>	<b>152</b>	<b>82</b>	<b>321</b>

**Analisi delle criticità rilevate a livello di URP distrettuale**

**Criticità rilevate nell'attività di *back office* attraverso il Sistema Regionale Segnalazioni Sanità**

Di seguito vengono declinati gli oggetti degli eventi segnalati nei reclami e nei rilievi distribuiti per i Dipartimenti maggiormente interessati dalle segnalazioni:

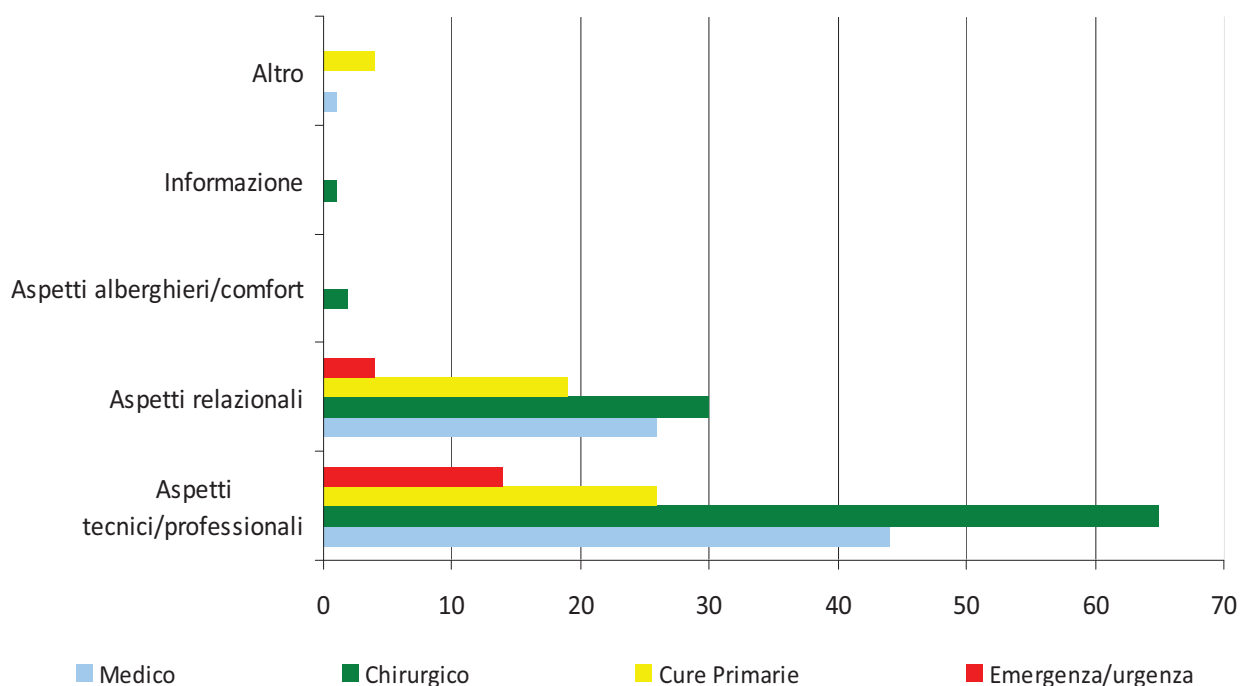
- Dipartimento Cure Primarie
- Servizi amministrativi distrettuali
- Dipartimento Chirurgico
- Dipartimento Emergenza urgenza
- Dipartimento Medico
- Dipartimento interaziendale Medicina Legale
- PUO

Dipartimento ⇨	Cure Primarie	Servizi Amministrativi distrettuali	Chirurgico	Emergenza / Urgenza	Medico	Interazioni Medicina Legale	PUO
Oggetto⇩							
Aspetti organizzativi	43%	56%	18%	7%	18%	31%	23%
Aspetti tecnici professionali	18%	--	32%	23%	46%	--	9%
Aspetti relazionali	7%	3%	7%	2%	9%	5%	--
Aspetti economici	6%	7%	2%	14%	9%	5%	--
Aspetti alberghieri/ comfort	2%	--	34%	9%	3%	--	36%
Aspetti strutturali	--	--	--	2%	--	--	18%
Tempi	13%	28%	5%	31%	3%	31%	5%
Informazione	3%	5%	--	7%	3%	23%	9%
Adeguamento alla normativa	1%	--	2%	5%	3%	5%	--
Altro	1%	1%	--	--	6%	--	--

L'**elogio** è un'espressione/segnalazione di soddisfazione del cittadino utente, al soggetto erogatore del servizio. Esso deve essere scritto, contenere una firma leggibile e una data di riferimento.

Di seguito viene rappresentata graficamente la distribuzione degli elogi per oggetto segnalato nei Dipartimenti in cui sono stati più numerosi

### Elogi: Dipartimenti per CCRQ



## Tabelle di sintesi in cui i dati elaborati nel 2014 vengono confrontati con quelli del 2013

### Tipologia di segnalazioni

	Elogi		Impropri		Reclami e Rilievi		Suggerimenti		Totale	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Ferrara	30	7	11	9	166	197	5	4	212	234
Copparo	20	7	--	--	31	17	1	--	52	24
Cento	67	52	6	--	113	134	4	6	190	196
Argenta-Portomaggiore	141	152	3	2	139	110	3	1	286	265
Codigoro-Lagosanto	109	82	3	2	148	74	1	2	261	160
<b>Totale</b>	<b>367</b>	<b>312</b>	<b>23</b>	<b>13</b>	<b>597</b>	<b>532</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>1001</b>	<b>879</b>

### Tipologia di presentatore: Chi presenta?

	Associazione		Cittadino		Ente		Studio legale		Totale	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Ferrara	20	21	185	211	5	1	2	1	212	234
Copparo	--	--	52	24	--	--	--	--	52	24
Cento	7	4	182	191	1	1	--	--	190	196
Argenta - Portomaggiore	17	5	261	256	--	--	8	4	286	265
Codigoro – Lagosanto	20	9	241	151	--	--	1		261	160
<b>Totale</b>	<b>64</b>	<b>39</b>	<b>921</b>	<b>833</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>1001</b>	<b>879</b>

### Modalità di presentazione: Come vengono presentate le segnalazioni?

	Altro		Cassetta		e-mail/ fax / web		Lettera		Stampa		URP		Totale	
	'13	'14	'13	'14	'13	'14	'13	'14	'13	'14	'13	'14	'13	'14
Ferrara	--	1	29	33	77	94	54	45	3	2	49	59	212	234
Copparo	--	--	10	1	15	6	7	6	2	--	18	11	52	24
Cento	--	--	74	85	34	21	18	19	6	--	57	71	190	196
Argenta Portom.	--	1	80	91	31	26	83	47	7	9	80	91	286	265
Codigoro Lagosanto	2	--	39	11	26	18	29	17	9	3	156	111	261	160
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>232</b>	<b>221</b>	<b>183</b>	<b>165</b>	<b>191</b>	<b>134</b>	<b>27</b>	<b>14</b>	<b>360</b>	<b>343</b>	<b>1001</b>	<b>879</b>

## Distribuzione per tipologia di segnalazione e per oggetto della segnalazione

	Elogi		Impropri		Reclami e rilievi		Suggerimenti		Totale	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Aspetti tecnici professionali	200	197	--	--	167	89	--	1	367	287
Aspetti organizzativi	8	2	--	--	140	200	6	6	154	208
Aspetti relazionali	133	107	--	--	49	38	2	2	184	147
Tempi	--	--	--	--	75	69	--	--	75	69
Aspetti alberghieri e comfort	4	3	--	--	34	39	5	1	43	43
Aspetti economici	--	--	--	--	65	41	--	--	65	41
Informazione	6	5	--	--	21	27	--	--	27	32
Aspetti strutturali	--	--	--	--	11	16	--	2	11	18
Altro	16	7	--	--	9	7	--	1	25	15
Aspetti normativi	--	--	--	--	23	6	1	--	24	6
Privo di CCRQ *	--	--	23	13	--	--	--	--	23	13
<b>Totale</b>	<b>367</b>	<b>321</b>	<b>23</b>	<b>13</b>	<b>597</b>	<b>532</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>1001</b>	<b>879</b>

\* Un evento classificato improprio non può avere da sistema un classificazione CCRQ

## Altri dati significativi

	Richiesta di ricorso alla Commissione Mista Conciliativa		Il istanze		Richieste risarcimento		Persone risarcite		Azioni miglioramento		N° Casi di interesse per la gestione del rischio	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
AUSL FE	1	1	3	1	12	4	0	0	0	1	90	44

## Tempi di chiusura dei RECLAMI

	N° RECLAMI complessivi		N° reclami CHIUSI		N° Reclami chiusi <u>entro</u> 30 giorni		N° Reclami chiusi <u>oltre</u> 30 giorni	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
<b>Ausl Ferrara</b>	<b>498</b>	<b>414</b>	<b>452</b>	<b>373</b>	<b>208</b>	<b>342</b>	<b>244</b>	<b>31</b>

Distribuzione delle segnalazioni di disservizio (reclami e rilievi) e degli elogi per oggetto della segnalazione e singolo dipartimento/area dipartimentale

Categoria CCRQ e tipologia segnalazione ⇨	informazione		aspetti organizzativi		aspetti relazionali		tempi		aspetti economici		aspetti tecnici professionali		adeguamento normativa		aspetti strutturali		comfort		altro	
	⊖	⊕	⊖	⊕	⊖	⊕	⊖	⊕	⊖	⊕	⊖	⊕	⊖	⊕	⊖	⊕	⊖	⊕	⊖	⊕
<b>Dipartimento ↴</b>																				
Cure primarie	5	--	68	--	14	19	21	--	10	--	34	25	3	--	10	--	5	--	1	4
Chirurgico	--	1	8	--	3	30	2	--	1	--	13	65	1	--	--	--	16	2	--	--
Medico	1	--	10	--	2	39	1	--	2	--	10	64	--	--	--	--	2	--	2	1
Serv amm.vi ditrettuali	7	--	68	1	7	2	21	--	17	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	--
Emergenza/urgenza	3	--	3	--	1	5	13	--	6	--	10	24	2	--	1	--	4	--	--	--
PUO	2	--	5	--	--	1	1	--	--	--	2	1	--	--	4	--	8	--	--	--
Medicina Legale	5	--	7	--	1	--	7	--	--	--	1	--	1	--	--	--	--	--	--	--
Radiol.clinica	--	--	2	--	2	1	1	--	--	--	4	10	--	--	--	--	--	--	--	--
Sanità pubblica	--	--	6	--	1	--	1	--	--	--	2	1	--	--	--	--	1	--	3	1
AOSPUN	--	--	6	--	--	--	2	--	3	--	3	--	--	--	--	--	1	--	--	--
Materno infantile	--	--	--	1	3	3	--	--	--	--	1-	3	--	--	--	--	1	1	--	1
LUP	--	--	8	--	--	--	2	--	--	--	--	1	--	--	1	--	--	--	--	--
DAI SM DP	2	--	2	--	3	2	--	--	--	--	2	1	--	--	--	--	--	--	--	--
Strutture private accredit	--	--	2	--	--	2	--	--	--	--	5	--	--	--	--	--	2	--	--	--
Staff DG,DS,DA	1	--	1	--	1	7	--	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Amministrativo unico	--	--	1	--	--	--	--	--	--	2	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Attività tecn/patrim	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	--	--	--
Gestione acquisti/logistica	--	--	--	--	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
<b>Totale</b>	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>197</b>	<b>2</b>	<b>38</b>	<b>112</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>40</b>	<b>2</b>	<b>87</b>	<b>195</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>41</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

**Distribuzione delle risposte date ai cittadini alle segnalazioni presentate**

	Altro		Chiarimento		Pratica aperta		Scuse		Conferma operato azienda		Risoluzione		Trasmisione servizio legale		Assunzione impegno		Rimborso		Ringraziamento per elogio		Totale		
	'13	'14	'13	'14	'13	'14	'13	'14	'13	'14	'13	'14	'13	'14	'13	'14	'13	'14	'13	'14	'13	'14	
Anno⇨																							
Ferrara	40	43	62	54	1	4	27	19	13	13	76	0	1	1	2	3	30	24	212	234			
Copparo	9	2	6	2	1	3	5	3	2	0	7	0	1	0	0	0	20	7	52	24			
Cento	50	52	37	49	--	1	13	14	7	7	12	1	1	1	2	1	67	56	190	196			
Argenta Portom.	26	21	32	14	28	30	14	17	6	7	14	11	3	5	7	0	141	152	286	265			
Codigoro Legos.	18	10	23	17	16	3	9	12	20	3	28	4	3	1	2	3	109	82	261	160			
<b>Totale</b>	<b>145</b>	<b>125</b>	<b>160</b>	<b>136</b>	<b>46</b>	<b>41</b>	<b>68</b>	<b>65</b>	<b>48</b>	<b>30</b>	<b>137</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>367</b>	<b>321</b>	<b>1001</b>	<b>879</b>			

Nel corso del 2014, 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.

Fra le attività che hanno caratterizzato il sistema di relazioni e gli strumenti di comunicazione nel 2014, merita una particolare menzione l'attività di organizzazione di eventi, seminari e giornate di studio che ha coinvolto l'Ufficio Stampa a supporto dei diversi servizi aziendali. Eventi come la "la salute ci sta a cuore, la clinical Competence del Soccorritore nell'emergenza urgenza; Casi di innovazione sanitaria, hanno permesso ai diversi professionisti dell'azienda Usl di promuovere le diverse attività svolte che possono essere utili al cittadino, così come i progetti in corso.

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

### Le guide per l'accesso alle strutture ed ai servizi

- *Gestione dei pazienti in Terapia Anticoagulante Orale (TAO)*

Anche per il 2014 sono proseguite le attività di collaborazione e supporto alla riorganizzazione del percorso per la gestione dei pazienti in Terapia Anticoagulante Orale (TAO) con la revisione delle brochure informative per i punti TAO, al fine di semplificare le modalità di accesso ai pazienti e presentare loro le principali variazioni connesse alla nuova organizzazione.

- *Laboratorio Unico Provinciale LUP - sedi di Argenta, Cento, Cona, Lagosanto*

L'istituzione a livello provinciale Laboratorio Unico ha comportato l'attivazione di una campagna di comunicazione che prevedesse la realizzazione di materiale informativo dedicato.

Il LUP è una rete di attività di laboratorio che opera in modo unitario su tutto il territorio. I laboratori rispondono a tutte le richieste di esami dei cittadini di Ferrara e provincia e raccolgono i campioni provenienti da tutti i Punti Prelievo del territorio. Nelle sedi di Argenta, Cento e Lagosanto sono eseguite le analisi per i degenti e per gli utenti del Pronto Soccorso.

Le analisi di tutti i prelievi ambulatoriali sono curate dalla sede di Cona.

Le attività di comunicazione hanno insistito sul fatto che la nuova organizzazione assicura equità di accesso e standard qualitativi indipendentemente dal Punto Prelievo scelto dall'utente e fornisce al cittadino il referto

completo nei tempi definiti dai protocolli. Allo stesso modo, lo spostamento dei campioni dai Punti Prelievo ai laboratori e fra le diverse sedi dei laboratori è garantito dal sistema di trasporto aziendale cui si affianca un sistema di trasporto convenzionato.

- *Ambulatorio infermieristico Casa della Salute di Pontelagoscuro*

Prendendo come esempio le attività di comunicazione messe in campo per l'ambulatorio infermieristico attivato in Corso Giovecca, l'Ufficio Stampa e Comunicazione ha collaborato il dipartimento di cure primarie ed il personale infermieristico della Casa della Salute di Pontelagoscuro per presentare alla cittadinanza i servizi offerti anche nella nuova struttura di Pontelagoscuro. In particolare quali bisogni sanitari possono essere presi in carico e soddisfatti dal personale che opera in quella sede ed in che modo potervi accedere.

- *Ambulatorio infermieristico "La prospettiva"*

La continua crescita della Cittadella S. Rocco negli spazi dell'anello di Corso Giovecca ha comportato, per tutto il 2014, la revisione ed aggiornamento continuo del materiale informativo dedicato all'ambulatorio infermieristico "La prospettiva". Le informazioni hanno riguardato modalità di accesso, prestazioni erogate e funzioni generali della struttura. Il lavoro è stato svolto in stretta sinergia con il dipartimento di cure primarie ed il personale *infermieristico della struttura*.

## La comunicazione istituzionale attraverso i media: i rapporti con la TV e la carta stampata

### L'AZIENDA USL IN TV

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



Anche nel 2014 si è continuato l'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.

Con l'emittente televisiva della provincia di Ferrara -Telestense – si è lavorato per una informazione istituzionale, promuovendo adeguati stili di vita, collegati anche a campagne di comunicazione regionali e locali. 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":**

- *L'ambulatorio infermieristico di Corso Giovecca*
- *Ospedale di Cento: la ristrutturazione e la nuova organizzazione dei servizi per intensità di cure*
- *L'Ospedale per intensità di Cure: l'esperienza di Argenta*
- *Argenta: Organizzazione per intensità di cure in medicina, lungodegenza e fisioterapia*
- *Viaggiatori internazionali: consulenze e vaccinazioni nell'ambulatorio dell'Azienda USL di Ferrara*
- *Piccola puntura grande minaccia: lotta alle zanzare e agli altri insetti*
- *Cibi d'estate e sicurezza alimentare*
- *Potenziamento dei servizi sanitari nei lidi ferraresi per la stagione turistica 2014*
- *Mare pulito e pesca sicura ai lidi ferraresi con i controlli dell'azienda USL di Ferrara*
- *Il sistema di emergenza nell'alto ferrarese: il potenziamento della rete del soccorso*
- *Ospedali di Comunità: l'esperienza di Copparo e Comacchio*
- *Progetto Borselli: l'offerta dei servizi Socio sanitari dell'Azienda USL a Bondeno*
- *Prevenzione controllo delle malattie infettive: come i servizi dell'azienda USL di Ferrara fanno rete. L'esperienza dell'Aviaria*
- *I farmaci: nostri alleati ma da assumere con attenzione!*
- *Alzheimer e malattie dementi gene*
- *Il caffè della memoria*
- *La vaccinazione antinfluenzale per prevenire l'influenza*
- *Cittadella S. Rocco: la Casa della salute Cittadella di Ferrara*
- *I programmi dell'accesso RAI*

Nel 2014 è continuata l'attività d'informazione con il servizio pubblico televisivo e la messa in onda di servizi televisivi negli spazi riservati all'accesso istituzionale e sociale dal contratto di servizio pubblico di RAI Radio Televisione italiana per la regione Emilia-Romagna, trasmessi sul canale digitale terrestre di Rai 3-Emilia Romagna. Il format televisivo definito nel contratto prevede servizi giornalistici di tre minuti e trenta secondi. Questo, ha consentito di aiutare 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.

I contenuti sono stati sviluppati in funzione delle esigenze aziendali informando su progetti, eventi, iniziative, notizie ed preminenze della sanità ferrarese.

Nel 2014 sono state prodotte quattro trasmissioni per RAI 3 Emilia Romagna, nello spazio riservato ai "Programmi per l'Accesso".

Questi gli argomenti presentati:

- *Write Aids edizione 2013: 4 anni in mostra*
- *Write Aids: presentazione Edizione 2014.*
- *Radiologia interventistica dell'Ospedale del Delta: la colonscopia virtuale.*
- *Progetto RELI: il bilancio.*

## **L'AZIENDA USL E LA CARTA STAMPATA**

Nel 2014 le Conferenze stampa organizzate sono state 14 mentre il numero dei comunicati stampa, delle note stampa e lettere inviate ai media sono 124.

Per raggiungere i diversi target della popolazione ferrarese distribuita su tutto il territorio provinciale, si è deciso di continuare a collaborare le diverse redazioni di periodici locali già esistenti, presentando iniziative, eventi e campagne locali e regionali. E' continuata quindi la collaborazione con il settimanale, periodico di informazione, a cadenza quindicinale **"La Voce di Ferrara – Comacchio"** per raggiungere la popolazione del Distretto Centro Nord e Sud Est, così come è continuata la collaborazione con i periodici mensili a distribuzione gratuita **"Sport Comuni"** **"Il Centone"** che raggiungono la popolazione del distretto Ovest. Nel 2014 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:

- *Non lasciamoci ...influenzare. Non farti influenzare proteggi la tua salute.*
- *Farmaci si... ma con attenzione. Come assumerli per usarli al meglio.*
- *Le Case della Salute per la gestione dei pazienti cronici e la tutela della fragilità: le esperienze nel ferrarese.*

## LA COMUNICAZIONE ON LINE

Il 2015 è stato caratterizzato dal consolidamento dell'attività di supporto all'aggiornamento puntuale e tempestivo della sezione web "Amministrazione Trasparente."

L'Ufficio Stampa ha, infatti, 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, ha proseguito 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 assicurano, inoltre, l'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](mailto: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.

Rimane piena responsabilità dell'Ufficio Stampa l'aggiornamento ed implementazione della sezione In Primo Piano pubblicata sulle home page dei siti aziendali, in cui vengono inserite le notizie dedicate sia al personale interno sia al pubblico esterno, connesse alle politiche sanitarie locali, regionali e nazionali.

### 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 2011-2014).

	2011	2012	2013	2014
<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>	416.422	463.112	453.147	471.363
<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>	236.078	260.720	257.180	261.767
<b>Visualizzazioni di pagina</b> <i>Istanza di pagina caricata da un browser</i>	1.511.776	1.448.137	1.445.875	1.350.557
<b>Pagine/Visita</b> <i>Numero medio di pagine visualizzate per visita</i>	3,63	3,13	3,19	2,87
<b>Durata media visita</b>	00:02:18	00:02:03	00:02:17	00:02:25
<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>	48,90%	52,06%	44,57%	49,13%
<b>% nuove visite</b> <i>Utenti che non avevano mai visitato prima il sito</i>	55,00%	53,72%	53,84%	52,42%

\* 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".

I dati evidenziano un aumento significativo delle visite, sia in termini di visite assolute che di numero di visitatori unici.

I visitatori consultano meno pagine ed abbandonano il sito dalla pagina di destinazione senza continuare a navigare altri contenuti del sito, cresce anche – seppur non in maniera incisiva – la durata media di visita sul sito [www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it).

## EVENTI PUBBLICI

L'azienda USL ha non solo partecipato ad eventi pubblici organizzati da Enti Comunali locali ma ha anche organizzato manifestazioni fieristiche e convegnistiche che hanno interessato tutto il territorio provinciale.

- **Incontri pubblici sullo stato di avanzamento della Cittadella S. Rocco**

L'anno 2014 ha visto il trasferimento di molteplici servizi sanitari nell'anello di Corso Giovecca a Ferrara, coinvolto nella realizzazione della Casa della Salute "Cittadella San Rocco". La nuova struttura ha come obiettivo quello di rispondere e soddisfare le diverse esigenze socio-sanitarie e assistenziali dei cittadini della città di Ferrara e non solo.

Durante l'anno, per presentare e verificare lo stato di avanzamento dei lavori all'interno dell'anello sono stati organizzati diversi eventi: una **conferenza stampa** che si è tenuta a marzo, a cui hanno partecipato tra gli altri, il Sindaco di Ferrara ed entrambi i direttori dell'azienda Sanitarie



e una **visita guidata** della Casa della Salute “**Cittadella San Rocco**” di Ferrara nel mese di novembre. L’incontro ha dato l’opportunità di accompagnare i giornalisti, presidente dei Comitati Consultivi Misti dell’Azienda USL ed alcuni stakeholder nei nuovi locali che ospitano i servizi sanitari e di sottoporre alla loro attenzione dei presenti gli interventi di miglioramento e innovazione.

- **Come cambia la gestione dei pazienti in terapia anticoagulante orale. Farmaci nuovi e tradizionali primi risultati della riorganizzazione provinciale**

Già dal 2013, le aziende Sanitarie di Ferrara hanno avviato un progetto di realizzazione di una rete unica per l’assistenza dei pazienti in terapia con anticoagulanti orali (TAO e NAO) con un unico protocollo, equipe cliniche di riferimento e un unico centro laboratoristico specializzato. Il percorso si è concluso nel 2014 e, proprio per questo, è stata organizzata una tavola rotonda dedicata alla gestione dei pazienti in terapia anticoagulante orale.

La disponibilità di un laboratorio universitario con le tecnologie più avanzate e personale specializzato, ha reso omogeneo e di massimo livello qualitativo la refertazione analitica e il monitoraggio dei risultati clinico-laboratoristici.

L’integrazione delle equipe medica di Argenta, di cardiologia di Cento e del Delta con il Centro di Fisiopatologia della Coagulazione di Ferrara consente di gestire in coerenza con le linee guida regionali e le norme statali la prescrizione appropriata e controllata dei nuovi anticoagulanti orali (NAO), che prevedono una profonda modifica dei precedenti protocolli di monitoraggio laboratoristico.

La presa in carico dei pazienti da parte di medici specialisti ematologi, cardiologi ed internisti negli ospedali di Cento, Delta, Argenta e al Sant’Anna consente una maggiore continuità assistenziale tenuto conto che si tratta di persone con patologie già in trattamento presso gli stessi professionisti nei medesimi centri.

- **La Clinical Competence del soccorritore nell’emergenza-urgenza**

L’iniziativa pubblica “**Clinical Competence del soccorritore nell’emergenza-urgenza**” è stata organizzata da 118 ed Ufficio Stampa a Ferrara nel mese di giugno.

L’evento pubblico aveva lo scopo di valorizzare la figura del soccorritore che lavora in stretta collaborazione con il sistema di emergenza-urgenza del 118 ed è stata l’occasione per attribuire il giusto riconoscimento alle associazioni ed agli operatori che hanno partecipato attivamente a rendere la formazione elemento di valore aggiunto rispetto all’attività che quotidianamente compiono in favore della collettività.

All’iniziativa hanno partecipato: il direttore del Sistema Emergenza Urgenza Azienda USL di Ferrara, i direttori generali delle aziende Sanitarie ferraresi, l’assessore regionale alla Scuola, formazione professionale, università e ricerca, lavoro ed i presidenti delle associazioni ANPAS Comitato Regionale Emilia Romagna (Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze) e CRI (Croce Rossa Italiana) Emilia-Romagna.

A conclusione della giornata, sono stati consegnati degli attestati di formazione ai soccorritori delle Associazioni ferraresi della rete dell’emergenza, a certificare l’acquisizione delle competenze previste e richieste ad ogni operatore.

- **Il sistema di emergenza sanitaria nell’anno 2014**

Le importanti innovazioni che hanno coinvolto il sistema di emergenza sanitaria avviate dopo l’esperienza del terremoto del 2012, ma in particolar modo la realizzazione del nuovo Pronto Soccorso e l’adeguamento della radiologia dell’ospedale SS.Ma Annunziata di Cento sono stati i temi affrontati nell’incontro pubblico dedicato all’emergenza sanitaria che si è svolto a giugno a Cento. All’incontro hanno partecipato le amministrazioni e istituzioni del territorio locale e provinciale e tutta la cittadinanza.

L’evento è stata l’occasione per presentare nuovi servizi e progetti riguardanti la gestione dell’Emergenza, la rete dei mezzi di soccorso (considerata il punto di forza



del territorio provinciale) e l'attività dell'automedica di Casumaro. È stato presentato il progetto del nuovo Pronto Soccorso dell'Ospedale SS. Annunziata finanziato dalla Fondazione della Cassa di Risparmio di Cento, che oltre al rinnovamento strutturale ha comportato un ammodernamento complessivo dell'Ospedale stesso. **Dall'incontro, è emerso un nuovo modello organizzativo che trova il suo fondamento nella sinergia tra le reti dell'emergenza ferrarese, modenese e bolognese, dove la Centrale Operativa Emilia Est gioca un ruolo strategico di coordinamento fondamentale.** Emerge la garanzia di un'assistenza più efficiente in grado di superare i confini tra le diverse province, a vantaggio di un soccorso sempre più rapido.

- **Visita guidata ad Argenta**

Il 2014 è stato l'anno della riorganizzazione profonda dei servizi sanitari e socio-sanitari al cittadino. Proprio in quest'ottica nel mese di ottobre è stata organizzata una visita guidata al "Mazzolani Vandini" di Argenta. Il Sindaco di Argenta Antonio Fiorentini ed il Direttore Generale AUSL Ferrara Paolo Saltari, insieme ai tecnici dell'Azienda, hanno visitato la struttura interessata da importanti lavori di ristrutturazione.. La delegazione ha potuto visitare i nuovi locali che del centro servizi, centro prelievi e area direzionale. Leitmotive degli interventi di riqualificazione, la necessità di riorganizzare alcune attività sanitarie ed amministrative dell'Ospedale per favorire l'accesso, migliorare i percorsi, i servizi offerti all'utenza e razionalizzare l'attività svolta dal personale.

- **Viva 2014 - il 118 scende in piazza. Per salvare una vita metti le mani sul cuore**



Per il secondo anno consecutivo l'Azienda USL di Ferrara ha organizzato l'evento VIVA. Per il 2014 l'appuntamento è stato duplice: sabato 18 a Ferrara e Domenica 19 ottobre a Cento, si è svolta la seconda edizione della manifestazione nazionale **"IL 118 SCENDE IN PIAZZA. Per salvare una vita metti le mani sul cuore"**.

I cittadini ferraresi e quelli centesi hanno aderito all'iniziativa e le mani le hanno messe tutte e due sul torace del manichino: per essere addestrati - sotto la guida esperta degli operatori del 118 - a riconoscere un arresto cardiaco, ad allertare correttamente il servizio di emergenza e ad effettuare il massaggio cardiaco. Manovre semplici da mettere in atto, ma indispensabili, quando si è testimoni di un arresto

cardio-circolatorio.

**Sono circa 300 le persone che sabato 18 ottobre, in piazza Castello, hanno risposto all'appello dell'Azienda USL di Ferrara per imparare alcune manovre rianimatorie. I centesi hanno dimostrato, dal canto loro, una spiccata sensibilità per l'iniziativa e domenica 19 quasi 200 persone che hanno provato il massaggio cardiaco ed ottenuto così l'attestato di bravo soccorritore.**

Numerosa anche – in entrambe le giornate - la presenza dei bambini che con entusiasmo ed impegno si sono inginocchiati ed hanno effettuato l'esercitazione con serietà. Nel capoluogo era, inoltre, stata allestita una postazione apposta per loro - **"118 child corner"** - dove in totale libertà anche i più piccolini potevano fare disegni inerenti al 118 ed appenderli sulle bacheche.

A Ferrara, l'altissima adesione registrata è stata possibile grazie anche ad alcuni partner d'eccellenza: gli atleti del Fighter Team capitanati da Paolo Gherardi che hanno messo in campo alcune performance di kick boxing ed auto difesa, alcuni figuranti dell'Ente Palio ed i musicisti dell'orchestra giovanile del Conservatorio "G. Frescobaldi" di Ferrara coordinati dal M° Achille Galassi; a Cento, la preziosa collaborazione che ha consentito la buona riuscita dell'evento è stata assicurata dal Circolo della Stampa e dal suo presidente Giuliano Monari, dalla cantante e showgirl Stefania Cento, dall'Associazione 100%CUORE e dal suo presidente Biagio Sassone.

Anche le istituzioni locali – i Comuni di Cento, Ferrara e l'Amministrazione Provinciale – ed i loro rappresentanti hanno dimostrato grande attenzione alla manifestazione e numerosi sono stati gli amministratori in entrambe le città, che sono scesi in piazza per imparare il massaggio cardiaco. L'evento, proprio come lo scorso anno, è stato reso possibile grazie al contributo dell'Avv. Alessandro Bighi, curatore del lascito Avv. Rosanna Masotti.

- **Workshop aziendale il cambiamento tra vincoli e sostenibilità**



L'Azienda USL di Ferrara, per favorire un costante bilanciamento tra potenziamento, innovazione, cambiamento da una parte e vincoli di natura progettuale, tecnica, economica e sostenibilità dall'altra ha promosso un momento di riflessione e promozione del cambiamento consapevole, che coinvolge tutti i dipendenti di ruolo delle aree sanitaria, tecnica e amministrativa.

Il workshop aziendale "Il cambiamento tra vincoli e sostenibilità" tenutosi nel novembre 2014, ha rappresentato l'occasione per riflettere sulle principali aree di intervento a livello aziendale: le reti cliniche, gli ospedali per intensità di cura, le Case della Salute ed Ospedali di Comunità (OSCO) e le piattaforme di servizi tecnico-amministrativi. L'Ufficio Stampa ha fornito il proprio contributo all'organizzazione della giornata ed alla promozione e divulgazione dell'evento, realizzando altresì il materiale informativo del workshop.

- **Maxiemergenza Berco**

L'evento si è svolto a Copparo nella sede dell'Azienda Berco S.p.A. ed ha visto la collaborazione del Sistema Emergenza Territoriale 118, delle associazioni convenzionate 118, dei Vigili del Fuoco (VVF) e del personale della Berco S.p.A.

La simulazione, ha preso vita da una "tradizione" iniziata alcuni anni prima e rappresenta la conclusione di un corso specifico per medici ed infermieri del 118 di Ferrara, dedicato alla gestione di eventi dannosi che colpiscono la popolazione, superando le ordinarie capacità di risposta del sistema di soccorso.

La simulazione di maxiemergenza, ha consentito alla Berco di verificare le proprie procedure interne, in rapporto anche alle procedure di altri soggetti coinvolti nei casi di emergenza. Allo stesso tempo i professionisti del soccorso hanno testato la propria capacità di intervento e gestione dell'emergenza all'interno di un polo industriale.



- **La nuova organizzazione oncologica nella provincia di Ferrara. Centrale farmaci antitumorali Breast Unit**

La messa in funzione a pieno regime della nuova centrale per la produzione di farmaci antitumorali all'Ospedale di Cona, per la preparazione dei dosaggi personalizzati di farmaci per la terapia oncologica in un unico laboratorio, è stata al centro di una visita guidata riservata ai giornalisti alla nuova struttura che ha permesso di ottimizzare le risorse a disposizione operando secondo elevati criteri di appropriatezza, qualità e tempestività.

A partire dal settembre 2013, infatti, è partita la graduale centralizzazione della preparazione dei farmaci oncologici nel laboratorio di produzione situato presso l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara (attivo dal 2002) che - oltre alle terapie dell'ospedale S. Anna - ha preso in carico la preparazione di quelle dell'ospedale di Argenta da settembre, di Cento da maggio 2014 e dell'ospedale di Lagosanto dallo scorso giugno.

La provincia di Ferrara è stata la seconda realtà in Emilia Romagna, dopo l'esperienza dell'IRST di Meldola che prepara i farmaci oncologici di Cesena, a realizzare la centralizzazione della preparazione di questi farmaci. Altre province come Parma, Reggio Emilia, Modena dovranno in futuro realizzarla, secondo quanto previsto dagli obiettivi regionali.

La struttura costituisce una parte importante del più ampio laboratorio di produzione farmaci che allestisce anche altri tipi di terapie e preparazioni farmaceutiche personalizzate (ad esempio per malattie rare o farmaci in dosaggi pediatrici o per sperimentazione clinica) che l'industria farmaceutica, per diversi motivi, non è in grado di fornire. Si tratta di un laboratorio caratterizzato da un elevato livello di tecnologia che risponde a specifici requisiti strutturali, impiantistici, tecnologici (pressioni differenti in funzione del tipo di attività prevista, controllo del livello di contaminazione ambientale, cappe a flusso laminare con filtri ad alta efficienza, ecc) ed organizzativi (rispetto di rigorose procedure e istruzioni operative, formazione continua del personale) al fine di assicurare al singolo paziente una terapia oncologica personalizzata con idonee garanzie di qualità (sterilità, assenza di particelle contaminanti, tracciabilità, ecc), garantendo al tempo stesso la sicurezza degli operatori sanitari che allestiscono questi farmaci citotossici.

Nei laboratori dedicati agli allestimenti delle terapie infusionali esiste un sistema di monitoraggio che funziona continuamente, sia nelle fasi di riposo che nelle fasi di attività produttiva, della temperatura, della pressione, della contaminazione microbiologica e particolare ambientale - cioè del numero di particelle sospese nell'aria che costituiscono un contaminante e devono essere nel minor numero possibile - secondo i parametri previsti dalle norme di buona preparazione nazionali e gli standard europei. In ogni istante è possibile verificare su monitor e registrare su computer la conformità a tali requisiti, garantendo la qualità del preparato allestito. Le preparazioni di farmaci oncologici, sulla base dei dati 2013, sono circa 30.000 di cui quasi il 30% di Azienda USL.

Le attività relative alla preparazione sono svolte, in stretta relazione con i medici oncologi e sulla base delle loro prescrizioni, da personale specializzato e costantemente formato in maniera specifica. Con l'ausilio di un software dedicato, attraverso l'utilizzo di codici identificativi sia degli operatori che dei farmaci nelle diverse fasi, viene effettuata la tracciabilità di tutto il processo a partire dalla prescrizione medica fino alla identificazione della terapia per il singolo paziente.

- **Local Fest**

L'Azienda USL di Ferrara ha rinnovato anche nel 2014 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.

Inoltre con la "Camminata al Tramonto" organizzata in occasione dell'evento fieristico si

è creata l'occasione per incontrare la popolazione nel loro territorio e allo stesso tempo fuori dagli ambienti prettamente sanitari per fare educazione alla salute. Qui infatti specialisti dell'azienda USL in occasione della camminata hanno affrontato temi legati alla prevenzione delle patologie croniche e come coniugare una buona alimentazione all'attività fisica.



- **Premio Write Aids**

Anche per il 2014 sono continuate le azioni e attività di informazione e prevenzione sul tema dell'HIV-Aids. La Commissione, con l'ormai collaudato ruolo di collaborazione ai contenuti e coinvolgimento operativo, dell'Ufficio Stampa ha realizzato e presentato un nutrito programma d'attività con: Formazione Giornalisti, Mostra, Flash Mob e Incontri con studenti.

La novità 2014 è stata la diffusione in streaming sul web degli incontri con gli studenti in un programma intenso arricchito da due "anteprime" rispetto al 1° Dicembre:

- Sabato 29 Novembre, una giornata di formazione professionale nazionale per giornalisti provenienti da tutt'Italia, in collaborazione con Ordine e Fondazione dei Giornalisti di Bologna.
- Domenica 30 Novembre, dalle 17.30, in Piazza Municipale a Ferrara, l'animazione di Write Aids Flashmob 2014, in collaborazione con l'associazione Ferrara By Night.

Il 1° Dicembre, giornata mondiale contro l'Aids, ha avuto luogo alla Sala Estense con circa trecento studenti e poi, in "replica" nei giorni seguenti i consueti incontri con studenti e insegnanti delle scuole medie superiori si sono sviluppati fino al 6 Dicembre alla Sala Estense, con, in più, due interventi in provincia, (Polo Scolastico di Codigoro e "R. Brindisi" del Lido degli Estensi) per un totale di circa mille studenti.

La Sala dell'Arengo del Comune di Ferrara, infine, ha esposto la mostra "WRITE AIDS STORY: l'Aids attraverso gli occhi e i pensieri dei giovani" con le opere vincitrici delle precedenti edizioni e le migliori azioni non premiate, in quattro anni di concorso e oltre duecento lavori: 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 esposta, per una settimana, nelle 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.**

*Seconda edizione*

Il Servizio per le Tossicodipendenze-Sert, il Punto d'ascolto "Grattacielo 183", Agire Sociale Centro Servizi del Volontariato e Ufficio Stampa hanno promosso la seconda edizione della mostra fotografica "Dipendenze: diversi occhi, diverse percezioni" per continuare nel sensibilizzare la popolazione su un tema importante e complesso come quello delle polidipendenze.

L'iniziativa si è affiancata alle attività che il Punto "Grattacielo 183" ha attivato: 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.

- **Mestolone, prodotti d'insieme**

Nel 2014 è terminata la realizzazione di una 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 Antidroghie per il biennio 2012-2014, Programma Dipendenze aziendale in collaborazione con l'Ufficio Stampa.

Il progetto ha realizzato 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 alla realizzazione del "Mestolone: Prodotti d'Insieme" con competenze professionali 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 i prodotti sul mercato b2b e b2c locale, realizzate dalle comunità socio-riabilitative pubbliche-private facenti parte del Progetto. Un ruolo nodale 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. L'Ufficio Stampa ha, infine, curato l'informazione a media e cittadinanza del bilancio finale dell'attività e il servizio di documentazione video-fotografica.

- **La giornata della Trasparenza**

Le Giornate della Trasparenza, come previsto dal Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 e dalle Linee Guida CIVIT (Delibera n. 105/2010), sono a tutti gli effetti considerate l'occasione opportuna per fornire informazioni sul Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità, sul Piano e Relazione della Performance, nonché sul Piano anticorruzione a tutti i soggetti a vario titolo interessati e coinvolti.



La trasparenza concorre fortemente ad attuare il principio democratico e i principi costituzionali di eguaglianza, imparzialità, buon andamento, responsabilità, efficacia ed efficienza nell'utilizzo di risorse pubbliche, integrità e lealtà nel servizio alla Nazione.

Essa è condizione di garanzia delle libertà individuali e collettive e dei diritti civili, politici e sociali, integra il diritto ad una buona amministrazione e concorre alla realizzazione di una amministrazione aperta, al servizio del cittadino.

In data 6/11/2014 è stata organizzata la prima Giornata della Trasparenza delle Aziende ferraresi alla quale ha partecipato quale ospite illustre, S.E. il Sig. Prefetto di Ferrara.

La giornata ha costituito l'occasione per condividere esperienze e il sistema di valutazione all'interno delle Aziende Sanitarie Ferraresi.

L'incontro ha avuto lo scopo, oltre che di dare attuazione alle norme, di favorire lo sviluppo di una cultura amministrativa orientata all'accessibilità totale, all'integrità e alla legalità, al fine di testimoniare e stimolare comportamenti etici nel rispetto delle regole di legalità, trasparenza ed anticorruzione.



## LA COMUNICAZIONE INTERNA

### Utentiposta@

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. Sono 37 le comunicazioni diffuse attraverso questo canale nel corso del 2014.

### INFORMA USL – LA NEWSLETTER AZIENDALE

Già dal 2012 la newsletter dell'Ufficio Stampa e Comunicazione viene prodotta 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.

Nel corso del 2014, inoltre l'Ufficio Stampa e comunicazione ha supportato il gruppo aziendale Sistema Gestione Ambientale (SGA) nella realizzazione dell'indagine promossa a livello regionale "Piano Spostamenti Casa Lavoro".

## CLUB AZIENDALE S. ANNA



Per sostenere il percorso di integrazione di attività e servizi tra l'Azienda USL e l'Azienda Ospedaliera Universitaria di Ferrara, ma anche per promuovere attività in grado di favorire tra i dipendenti la socializzazione e la solidarietà attraverso attività culturali, ricreative assistenziali ed educative, l'ufficio Stampa ha contribuito alla realizzazione del progetto "***Il Club S. Anna incontra i colleghi dell'azienda USL di Ferrara***". Nel 2014 è stato infatti stipulato l'atto d'intesa con il "Club aziendale S. Anna" che vede la possibilità di adesione da parte dei dipendenti dell'Azienda USL alle iniziative organizzate dallo stesso circolo ricreativo. Il Club Aziendale "S. Anna" è un'associazione di dipendenti per i dipendenti, creata con l'intento di favorire momenti di aggregazione sociale, occasioni di approfondimento culturale e di arricchimento intellettuale attraverso la condivisione di interessi personali. Le iniziative sono aperte a tutti i dipendenti dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara, ai dipendenti dell'Azienda USL di Ferrara e alle loro famiglie.

Al fine di informare i dipendenti sulle diverse iniziative a cui possono aderire e partecipare, l'Ufficio Stampa ha predisposto una sezione dedicata al Club S. Anna sul sito intranet dell'azienda USL nell'area dipendenti in cui sono pubblicate e aggiornate le diverse sezioni di interesse culturale ed informativo. Inoltre sulla newsletter mensile viene riservato uno spazio al Club in cui sono pubblicati gli appuntamenti e gli aggiornamenti che possono essere utili.