

## Capitolo V - Sistema di relazioni e strumenti di comunicazione<sup>1</sup>

Queste pagine illustrano la strategia di comunicazione dell'azienda, sviluppata attraverso:

- comunicazione esterna verso i cittadini
- comunicazione esterna verso i media
- comunicazione interna.

Le strategie comunicative e lo sviluppo dell'informazione si sono rivelate fondamentali per incentivare l'uso più razionale dei servizi, per garantirne l'accesso e la fruizione ed, infine, per rilanciare la conoscenza e la fiducia dei cittadini nei servizi e nelle opportunità offerte dall'Azienda USL.

La comunicazione esterna verso i cittadini o la comunicazione per le scelte di interesse per la comunità, rappresenta un impegno costante che ha come obiettivo principale la divulgazione chiara e comprensibile, non solo delle politiche aziendali, ma anche delle informazioni per l'accesso ai servizi.

Nel 2007 l'Azienda ha continuato a diffondere il periodico InformaSalute attraverso le pagine dei quotidiani locali e dei mensili distribuiti gratuitamente alle famiglie ferraresi giungendo a coprire l'intero territorio provinciale grazie alla stipula di una nuova convenzione con due periodici pubblicati nel Distretto Ovest, fino al 2006 non raggiunta dal periodico aziendale.

L'elemento che ha però caratterizzato la comunicazione esterna del 2007 è stato l'approccio *outreach*, cioè il tentativo da parte dell'Azienda di raggiungere i cittadini al di fuori di quelli che sono gli ambienti consueti e deputati della sanità.

La stessa diffusione del periodico aziendale attraverso quello che potrebbe apparire un canale non consueto, ma ben collaudato nella realtà territoriale, rientra, in un certo qual modo, nella strategia comunicativa dell'*outreach*.

Anche sul versante della comunicazione esterna verso i media sono state privilegiate la chiarezza e, soprattutto, la trasparenza delle informazioni, producendo, nel 2007, 136 comunicati stampa, il doppio del 2006. Raddoppiare l'attività di Ufficio Stampa ha coinciso, da un lato, con un aumento degli eventi e degli eventi notiziabili, e dall'altro, con una maggiore attenzione da parte dell'Azienda verso il mondo dell'informazione. Il recepimento e la pubblicazione da parte della stampa locale, ma non solo, dei comunicati emessi dall'Azienda sottolinea altresì il rapporto di reciproco riconoscimento.

In questo contesto è indubbio il contributo dei servizi territoriali che, grazie ad una comunicazione interna sempre più efficace, contattano l'Ufficio Comunicazione per renderlo partecipe delle iniziative ed attività del territorio. Ciò è stato possibile nel 2007, in particolare, attraverso lo sviluppo della rete intranet aziendale e l'ormai consolidata newsletter Informa USL.

L'innovazione delle strategie comunicative del 2007 è stata, comunque, l'adesione dell'Azienda USL di Ferrara a S.I.C.T. Ferrara - Sistema Integrato Comunicazione Territoriale - di cui già facevano parte Università degli Studi di Ferrara, Consorzio Ferrara Ricerche ed Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara.

Tutti gli enti pubblici e dunque anche le Aziende Sanitarie, hanno come compito istituzionale quello di sviluppare atti ed azioni di comunicazione rivolti al cittadino, questo non tanto per informare quanto piuttosto per creare un valore per la collettività; in quest'ottica la comunicazione diviene elemento centrale nell'erogazione del servizio. Il S.I.C.T. Ferrara si propone dunque come una struttura che, unendo le forze, facilita una comunicazione integrata delle attività ed eccellenze di quattro enti di uno stesso territorio, proponendo una integrazione tanto degli strumenti quanto dei tipi di comunicazione, secondo un piano di comunicazione prestabilito e, naturalmente, condiviso.

Attraverso S.I.C.T. è stato possibile, già dal primo anno, comunicare le attività di ricerca, didattica ed assistenziali del territorio, attraverso iniziative congiunte che, elemento certamente non secondario, hanno permesso di ottimizzare i costi.

A tal fine sono state realizzate pagine redazionali su Corriere della Sera, La Repubblica, Il Sole 24 Ore, che hanno sottolineato l'impegno congiunto degli enti afferenti al S.I.C.T. Ferrara nello sviluppo di progetti innovativi. Inoltre, l'Azienda USL ha partecipato, assieme agli altri partner, al Forum della Pubblica Amministrazione di Roma con un unico stand.

---

<sup>1</sup> Hanno collaborato alla stesura di questo capitolo: Simonetta Beccari, Isabella Masina, Federica Camurri, Sara Castellari, Emanuela Montanari, Maria Caterina Sateriale, Erika Borin

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

Le azioni presentate in questo paragrafo confermano l'impegno dell'Azienda per una comunicazione capillare su tutto il territorio provinciale, che riguarda sì temi di tipo sanitario, ma anche sociale, come promozione e sensibilizzazione alla salute, al benessere e a sani stili di vita, fino alla più spicciola comunicazione di servizio.

Per un versante, si può rilevare che, rispetto allo scorso anno, si sono confermate e consolidate attività di comunicazione svolte a livello aziendale già da diversi anni; per contro, si evidenziano tendenze nuove che stanno portando all'utilizzo della **progettualità** come strumento chiave per la definizione di ogni attività di comunicazione svolta dall'Azienda USL per avverare il concetto di **comunicazione integrata** di cui si parla già da tempo. Proprio per questo, l'Ufficio Comunicazione e Stampa si sta impegnando affinché, a tutti i livelli aziendali, siano portate avanti attività di comunicazione non solo chiare, semplici ed efficaci ma, soprattutto, interdipendenti, trasversali e non controverse.

### La comunicazione tra Azienda e Cittadini

- **Guide per l'accesso alle strutture.** Tra gli strumenti di comunicazione esterna, gli opuscoli informativi sono uno strumento indispensabile per facilitare l'accesso, di cittadini ed utenti, alle strutture e ai servizi aziendali.

Nel corso del 2007 molti servizi aziendali hanno avuto la necessità di rivedere ed aggiornare le proprie guide di accesso ai servizi e di produrne di nuove.

La redazione degli opuscoli avviene attraverso linee guida definite dall'Ufficio Comunicazione e Stampa, in collaborazione con l'Ufficio Qualità, che vengono fornite agli operatori dei servizi. L'Ufficio Comunicazione, con le proprie competenze e professionalità, offre un importante supporto nell'elaborazione dei testi, nell'impaginazione e progettazione grafica degli opuscoli.

Nel 2007 alcuni studenti della facoltà di Scienza della Comunicazione, in stage presso l'Ufficio Comunicazione e Stampa, hanno potuto realizzare alcune guide ai servizi con la supervisione del personale dell'Ufficio.

#### Nuove pubblicazioni

Unità Operativa di sala operatoria - Ospedale di Argenta

#### Aggiornamenti

Centro Provinciale per la Prevenzione e la Terapia Odontoiatrica

Residenza psichiatrica trattamento riabilitativo intensivo "La luna"

Modulo Organizzativo di Lungodegenza post acuzie - Ospedale di Argenta

Unità Operativa di Medicina di Argenta - Ospedale di Argenta

- **Pubblicazioni di educazione alla salute.** In un'ottica di educazione alla salute rivolta al cittadino, l'Ufficio Comunicazione e Stampa ha realizzato pubblicazioni speciali diffuse in occasione della partecipazione di servizi aziendali a fiere di settore ed eventi sul territorio.

Inoltre, sono stati editi prodotti su temi di salute pubblica attraverso partnership con associazioni e rappresentanti del terzo settore.

#### Nuove pubblicazioni

Celiachia - per saperne di più per non essere soli

#### Aggiornamenti

Piano Monitoraggio Molluschi

Acqua...che passione!

- **SetteLidi – Opuscolo informativo turistico.** Dedicato a visitatori ed operatori turistici del litorale ferrarese, giunto alla 5° edizione. La pubblicazione, stampata in oltre 60.000 copie, è distribuita capillarmente in tutti i Lidi Comacchiesi ad operatori immobiliari, agenzie turistiche, stabilimenti balneari, strutture ricettive ed uffici turistici.

L'opuscolo, edito in italiano e inglese, offre informazioni sui servizi sanitari disponibili sul territorio ed una mini-guida, realizzata in collaborazione con il Servizio di Igiene Pubblica di Comacchio, per il consumo in sicurezza dei molluschi bivalvi.



### **Guida pratica del cittadino – Speciale Dipartimento di Sanità Pubblica dell' Azienda USL di Ferrara**

L'adozione di uno strumento informativo quale una Guida Pratica al Cittadino ha rappresentato per l'Azienda Sanitaria un'importante tappa nel processo di avvicinamento tra i servizi sanitari pubblici e i cittadini. La Guida, infatti, ha instaurato un rapporto nuovo con i cittadini ponendosi a tutela del diritto alla salute. Questo diritto, nello specifico, si è sostanziato in un'ampia informazione sulle attività di prevenzione primaria e secondaria, sotto forma di diagnosi precoce, erogate dall'Unità Operativa di Organizzazione Oncologica ed Epidemiologia del Dipartimento di Sanità Pubblica dell'Azienda USL di Ferrara. Il Dipartimento di Sanità Pubblica rappresenta un valido supporto tecnico nella definizione delle strategie di

promozione della salute, di prevenzione delle malattie e delle disabilità, nonché del miglioramento della qualità della vita. Inoltre garantisce le attività di studio e ricerca, promozione, orientamento, assistenza e vigilanza sui problemi di salute e sui fattori determinanti la salute di una collettività, privilegiando i temi caratterizzati da maggior diffusione, gravità e percezione.

In questi ambiti ha rivestito grande importanza l'individuazione di obiettivi specifici di intervento ed il conseguente miglioramento continuo della qualità delle azioni, interagendo con gli altri servizi sanitari distrettuali e i presidi ospedalieri.

La costruzione di reti di alleanze, la partecipazione e l'integrazione con tutti i soggetti presenti all'interno dell'organizzazione aziendale e con tutte le realtà istituzionali presenti nella provincia ferrarese, consentono di perseguire gli obiettivi di salute della popolazione.

I programmi di intervento del Dipartimento, oltre al perseguimento degli obiettivi più tradizionali di sanità pubblica negli ambienti di vita e di lavoro, sono particolarmente orientati a potenziare le aree della prevenzione e diagnosi precoce dei tumori attraverso gli screening, favorendo nuove ricerche sui fattori di rischio per la salute e sull'andamento delle malattie, della promozione di stili di vita mirati a ridurre e ad eliminare i rischi.

Gli argomenti trattati nella Guida, già ben noti all'opinione pubblica, offrono uno strumento informativo che sollecita sempre maggior attenzione alla salute, incrementando la capacità e l'abilità di contrastare i fattori di rischio.

Questo progetto di descrizione delle attività svolte è stato realizzato dal Coordinamento URP aziendale (Sara Castellari, Emanuela Montanari) e dalla Direzione del Dipartimento di Sanità Pubblica (Orazio Buriani) con la preziosa collaborazione e l'impegno dei suoi più stretti collaboratori: Adriana Pocaterra, Aldo de Togni, Maria Cristina Carpanelli, Federica Rossi, Paolo Pasetti.

La distribuzione capillare della Guida Pratica del Cittadino – Speciale Dipartimento di Sanità Pubblica è stata garantita da SEAT Pagine Gialle allegata al volume delle PagineBianche®, distribuita a 132.000 famiglie del Comune e della Provincia di Ferrara nell'estate del 2007. Inoltre, è consultabile nei principali punti di accesso del territorio e sul sito web dell'Azienda USL di Ferrara.

L'elaborazione della Guida Pratica del Cittadino – Speciale Dipartimento di Sanità Pubblica dell'Azienda USL di Ferrara e la definizione dei suoi contenuti sono stati il risultato di un processo di riflessione attraverso il quale l'organizzazione ha voluto sintetizzare il massiccio lavoro di sensibilizzazione e azione sulla popolazione svolto dal 1997. Sono stati chiariti ed esplicitati alcuni concetti, nell'ottica di fornire un servizio utile ai cittadini.

La Guida Pratica del Cittadino – Speciale Dipartimento di Sanità Pubblica è costituita da sette parti:

1. *presentazione generale* della Guida;
2. *lo screening nella provincia di Ferrara*: prevenire, una spallata al cancro, selezionare per assicurare, sollecitare a partecipare, i programmi di screening, il nuovo modello organizzativo;
3. *screening per la prevenzione dei tumori del colon-retto*: prevenzione a Ferrara, perché si può prevenire, i primi risultati, fattori di rischio;
4. *screening per la prevenzione dei tumori della mammella*: prima e dopo lo screening, ridurre la mortalità, intervenire tempestivamente, la mammografia nella provincia di Ferrara, confronto tra aziende, studi randomizzati, dati di attività;
5. *screening per la prevenzione dei tumori del collo dell'utero*: i confronti a Ferrara, un po' di numeri, un esame contro il tempo, il nuovo pap-test, faccia a faccia tra metodi, oltre il pap-test, in aiuto al pap-test, i controlli di qualità, vaccino e pap-test;

6. *scelte salutari*: muoversi più e mangiare di meno, fumo-che rischio!, non più di un bicchiere, alcol e guida, il rischio c'è ma non si vede, l'auto non è il posto più sicuro del mondo-allaccia la vita, un po' di impegno;
7. *ambiente e salute*: da dove vengono le malattie, la qualità dell'aria, pericolo in cucina, che cosa provoca l'aria inquinata, il tumore del polmone.

## La comunicazione istituzionale e la carta stampata:

- **InformaSalute**. Il periodico aziendale diffuso attraverso le pagine dei giornali, è divenuto negli anni un appuntamento fisso con cittadini, lettori e media. Si è andato così consolidando nel tempo, il legame tra comunicazione istituzionale e mezzi di comunicazione di massa, riconosciuto come strategico a livello aziendale. La convinzione alla base di questa azione comunicativa è che non sia sufficiente, soprattutto quando si parla di salute, aprire le porte a chi sta fuori e divenire amministrazione trasparente; piuttosto il valore aggiunto per le Aziende Sanitarie sta nella loro capacità di incontrare cittadini ed utenti al di fuori di contesti circoscritti e di tipo sanitario, per questo bisogna parlare di salute dappertutto. E nel momento della giornata in cui si legge il giornale si è, naturalmente, più predisposti all'ascolto.

La filosofia adottata è, in sintesi, quella dell'*out – reach* che vede l'istituzione pubblica andare verso ciò che sta fuori.

Le testate attraverso cui è diffuso il periodico aziendale sono, oltre ai tradizionali quotidiani Il Resto del Carlino, La Nuova Ferrara ed al periodico Il Cicero, i mensili a diffusione gratuita La Città per il medio e basso ferrarese, Il Centone e Sport Comuni per l'alto ferrarese.

Con queste due ultime testate, in particolare, è stato realizzato un vero percorso di comunicazione che ha coinvolto numerosi servizi aziendali. Lo scopo era, anzitutto, diffondere informazioni dirette, in principal modo, ai cittadini del Distretto Ovest destinatari della pubblicazione. Sono stati affrontati prevalentemente temi che avessero attinenza con il target e lo stile comunicativo dei due periodici. Su Sport Comuni, nello specifico, è stata approfondita la tematica attività sportiva ed handicap.

La Città, invece, è stato veicolo privilegiato per informazioni su servizi ed attività aziendali disponibili sul territorio e sulle attività di prevenzione e sensibilizzazione.

La comunicazione relativa alle attività creative, ricreative e di sostegno a bambini, giovani, donne e disabili nonché dedicata ad eventi di interesse per target specifici, è stata veicolata dalle pagine del mensile Il Cicero, disponibile in edicola e in distribuzione negli URP, nelle biblioteche comunali ed in altre strutture pubbliche.

Pubblicazione di pagine redazionali, dedicate ai servizi per i turisti e per la prevenzione all'uso ed abuso di alcol nei giovani, sullo speciale "Eventi Estate", a cura della redazione de Il Cicero in collaborazione con il Comune di Comacchio.

- **InformaSalute – L'approfondimento**. È la newsletter dedicata ad argomenti specifici, individuati dalla direzione sulla base delle linee strategiche aziendale, con una tiratura di circa 1.000 copie e pubblicata nel 2007 in due numeri.

La pubblicazione, destinata a stakeholder istituzionali della provincia di Ferrara – sindaci, assessori comunali e provinciali, associazioni di volontariato e di tutela ed altri soggetti privilegiati individuati di volta in volta secondo la tematica trattata – si è rivelata uno strumento utile anche in occasione di eventi speciali, a livello locale (convegni, workshop, seminari), ma anche regionale e nazionale (fiere di settore), perché in grado di presentare le direttrici di intervento ed i principi di riferimento per l'Azienda USL di Ferrara.

- **Pubblicazioni nei periodici dei Comuni**. Prosegue la collaborazione con i periodici realizzati dalle amministrazioni comunali ferraresi. In questo caso la scelta degli argomenti proposti si è basata, soprattutto, sul target specifico, e dunque sugli utenti locali destinatari della pubblicazione, fornendo informazioni mirate e specifiche sui servizi dell'Azienda USL presenti nel territorio di diffusione del periodico.

L'invio delle pagine redazionali avviene con periodicità diversa per ogni comune, i periodici comunali, infatti, hanno modalità e periodicità di uscita alquanto variabili.

## L'Azienda e media televisivi

Trasmissioni radio-televisive vengono periodicamente realizzate, secondo una strategia comunicativa consolidata, trasmissioni televisive sull'emittente locale Telestense/Antenna Verde, dedicate a tematiche diversificate e non esclusivamente di tipo sanitario. Vengono utilizzati format televisivi differenti – video clip, TG Magazine, reportage e talk-show. A seconda del tema da trattare, l'Ufficio Comunicazione e Stampa, in collaborazione con la redazione dell'emittente, individua la tipologia di format più idonea a veicolare il messaggio.

La promozione dei servizi sanitari del territorio e le eccellenze dall'Azienda USL è risultata efficace ed efficiente grazie all'integrazione in team di lavoro che coinvolgono specialisti aziendali, tecnici della comunicazione e del marketing sanitario e giornalisti professionisti.

Nel 2007, in via sperimentale, l'Azienda ha avviato una collaborazione con la nuova redazione locale dell'emittente televisiva, visibile anche con satellite, È - TV. L'emittente, che trasmette su tutta l'Emilia-Romagna, diversifica l'offerta televisiva affiancando a trasmissioni in onda su tutto il territorio regionale, una programmazione ad hoc per provincia, dedicata a tematiche di interesse locale. Scopo della sperimentazione, l'ulteriore ampliamento del pubblico raggiungibile: tramite la programmazione su Telestense, infatti, si raggiunge la popolazione con età medio-alta, con È - TV si conta di raggiungere anche utenti giovani ed adulti; viceversa con la carta stampata possiamo già raggiungere tutta la popolazione ferrarese.

## Comunicare on line: il sito web aziendale

Nel corso del 2007, l'Ufficio Comunicazione ha pubblicato nella sezione In primo piano della home page del sito intranet e web 214 news.

Di queste, 159 sono state redatte dall'Ufficio stesso; le restanti sono state inserite da dipendenti appositamente formati per ruolo di "scrittore", con il compito di inserire news in home page relative al servizio d'appartenenza, autorizzate da un "validatore" rappresentato dal responsabile del servizio o suo delegato.

Nella sezione Eventi sono stati pubblicati, invece, 12 appuntamenti di particolare rilevanza, cui è stato dedicato uno spazio ad hoc con approfondimenti, allegati e galleria fotografica. È compito dell'Ufficio Comunicazione supportare gli scrittori nell'inserimento dei contenuti non solo sulla home page, ma anche nelle sezioni del sito dedicate al loro servizio.

In collaborazione con l'URP Aziendale e il servizio ICT è stata rivisitata l'impostazione del sito web e iniziata una riprogettazione per la messa on line di una nuova home page che consenta di inserire informazioni di diversa natura rivolta a target diversificati.

Pagine Gialle Visual è un servizio on line per cercare un indirizzo, una persona, un'azienda o un negozio tra i 23 milioni di cittadini del database Pagine Bianche e i 3,5 milioni di imprese di Pagine Gialle. I risultati vengono visualizzati in pochi istanti su una mappa o una foto aerea per rendere l'esperienza di consultazione ancora più reale, con diversi livelli di zoom che offrono un ottimo livello di definizione.

Attraverso il progetto Pagine Gialle Visual vengono resi visibili tutti i servizi relativi alla sanità della provincia di Ferrara, fruibili contemporaneamente in un'unica piattaforma (v. dettaglio del *baloon*) che si basa su una georeferenziazione univoca ad integrazione di una ricerca degli stessi servizi: ricercabile per struttura, per prestazione, per parole chiave. Il risultato della ricerca indica: le strutture offerenti (georeferenziate), la localizzazione del risultato della ricerca e i servizi disponibili (numeri utili - visibili anche attraverso il sito aziendale [www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it)).

Viene altresì presentato il video dell'Ospedale del Delta e 11 immagini interattive collegate ai reparti e servizi ospedalieri individuati.

Es. dettaglio baloon:

**Informazioni:** specifiche della struttura.  
Per maggiori informazioni (ricercabili per struttura, per prestazione, per parole chiave) ricerca attraverso **I** o dal sito aziendale **"cerca"**





### **Calcola il percorso:**

dopo aver cercato la struttura più vicina,  
si calcola il percorso per arrivarci.

### **Aggiungi punti di interesse:**

si intendono i punti di interesse relativi alla sanità, per cui ospedali, URP, farmacie, veterinari, ecc.

### **Guarda video:**

materiale multimediale.

## **Partecipazione ad eventi, fiere, forum e conferenze nazionali**

L'Azienda ha partecipato a diversi appuntamenti a livello nazionale, sempre in collaborazione con altre istituzioni del territorio, a riprova della volontà di promuovere una comunicazione integrata non solo interna. La partecipazione al Forum della Pubblica Amministrazione FORUM PA di Roma è stata l'occasione per presentare, oltre i confini regionali, S.I.C.T. Ferrara - Sistema Integrato di Comunicazione Territoriale. Durante la fiera sono stati presentati alcuni dei prodotti editoriali e delle attività realizzati dall'Ufficio Comunicazione.



La partecipazione a FORUM PA ha valorizzato le competenze professionali, la creatività del personale e, soprattutto, ha consentito il confronto e l'interazione con un pubblico competente.

Il Salone Europeo della Comunicazione COMPA a Bologna ha visto la partecipazione congiunta delle due Aziende Sanitarie ferraresi. Per l'occasione è stata elaborata una pubblicazione progettata ad hoc

dall'Ufficio, dedicata a sei esperienze di comunicazione integrata. Tra i prodotti in consultazione anche un cd che raccoglie le esperienze di alcuni servizi aziendali che hanno caratterizzato l'attività del 2007, quale la partecipazione alle sagre provinciali del Dipartimento di Sanità Pubblica e dell'URP aziendale ed una brochure in cui sono presentati

particolari progetti e campagne di comunicazione curate dall'Ufficio Comunicazione e Stampa aziendale.

Distribuiti, inoltre, gadget e materiali informativi realizzati dai Piani per la Promozione della Salute,

ad esempio il nuovo Profilo di salute-benessere edizione di maggio 2007 e da Promeco, agenzia di servizi nata in convenzione tra Comune, Azienda Sanitaria Locale, Provveditorato agli Studi e Provincia di Ferrara.

Nello stand erano altresì disponibili le pubblicazioni più recenti dell'Azienda USL, come la Guida Pratica del cittadino-Speciale Dipartimento di Sanità Pubblica e gli ultimi due numeri della newsletter "L'Approfondimento" rivolti agli stakeholder ferraresi e non solo, dedicati rispettivamente all'indagine sul corretto uso del farmaco ed al Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (F.R.N.A.).

Sempre nel 2007 l'Azienda USL ha organizzato il convegno "Anziani non autosufficienti. Prendersi cura di chi si prende cura". Durante il convegno sono state presentate alcune delle attività di assistenza e sostegno alle famiglie che assistono persone non autosufficienti. Da tempo l'Azienda promuove, infatti, iniziative tese al mantenimento della domiciliarità delle persone non autosufficienti. In questa direzione si sono mossi anche i piani di intervento scaturiti e finanziati, per il biennio 2007-2009, dal Fondo Regionale per la Non Autosufficienza.

L'Azienda USL di Ferrara è stata una delle prime Aziende Sanitarie in Regione a definire progetti ed accordi locali per aiutare le famiglie di anziani non autosufficienti, minori e adulti disabili. Questo è stato anche motivo di visita del Ministro della Salute, Livia Turco, che ha incontrato la Direzione Generale e i principali attori coinvolti nel F.R.N.A. proprio per conoscere il modello organizzativo e gestionale dell'azienda.



### **URP in piazza. Gli Uffici Relazioni con il Pubblico dell'Azienda USL di Ferrara hanno partecipato alle fiere della provincia di Ferrara**

Nel mese di settembre 2007 l'Azienda USL di Ferrara ha partecipato alle fiere di Argenta (6-10 sett.), Codigoro (7-11 sett.) e Copparo (21-25 sett.) con i propri Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) allo scopo di offrire un'opportunità ai cittadini di dialogo e confronto con l'Azienda sanitaria territoriale sui temi legati

alle politiche sanitarie di prevenzione e riguardo gli aspetti di informazione, partecipazione, ascolto e tutela. La partecipazione dell'Azienda USL alle sagre provinciali è un'esperienza che si è consolidata in questi ultimi anni, allo scopo di incontrare cittadini e utenti anche fuori dei tradizionali ambienti di cura.

L'esperienza è stata positiva perché ha visto la collaborazione degli URP con il Dipartimento di Sanità Pubblica, il Presidio Ospedaliero di Argenta, il Centro Life e l'URP del Comune di Copparo.

Il tema ricorrente è stata la presentazione della Guida Pratica del Cittadino-Speciale Dipartimento di Sanità Pubblica i cui contenuti sono centrati sull'importanza di aderire ai programmi dei tre screening regionali (colon-retto, mammella, utero) e sulla promozione del consumo dei prodotti del territorio ferrarese come corretta dieta per mantenersi in salute: a questo scopo negli stand erano a disposizione dei cittadini depliant e brochure informative sugli stili di vita sani (alimentazione, attività fisica, rispetto dell'ambiente). Accanto a questi argomenti comuni, ogni fiera è stata caratterizzata da un tema particolare, in linea con la specificità del territorio:



Ad Argenta l'URP è stato presente in collaborazione con la Direzione Sanitaria e Infermieristica del presidio ospedaliero, presentando la nuova sede argentana del Centro Life: servizio dedicato alla formazione della prevenzione e tutela della salute negli ambienti di lavoro. È stato proposto un excursus storico dell'ospedale Mazzolani - Vandini, illustrando l'evoluzione del presidio nel tempo con il titolo "Come eravamo - come saremo...". Contestualmente è stato presentato il primo ambulatorio aziendale collegato con il reparto di chirurgia, gestito esclusivamente da personale infermieristico, per la presa in carico di pazienti dimessi con urostomie e colostomie. Nell'ottica della prevenzione del cancro del colon-retto, a supporto della campagna regionale di screening, sono stati offerti gratuitamente piccoli sacchetti di frutta di stagione (mele, pere, susine, pesche).



A Codigoro il Dipartimento di Sanità Pubblica ha offerto ai cittadini visitatori informazioni e curiosità sul tema dell'Acqua: "ACQUA..... che passione" (acqua potabile, balneazione, piscine, monitoraggio molluschi). Gli operatori del Servizio di Igiene Pubblica e del Servizio Veterinario hanno mostrato ai cittadini visitatori il funzionamento delle apparecchiature in loro dotazione per le analisi dell'acqua di mare e dell'acqua degli allevamenti dei molluschi.



A Copparo è stato presentato il "Progetto per una strategia integrata di lotta alla zanzara tigre", avviato dalla Regione Emilia-Romagna. L'obiettivo perseguito è di creare un approccio integrato al problema, ricercando anche soluzioni innovative per la prevenzione e la gestione dei focolai. Gli operatori del Servizio Igiene e Sanità Pubblica si sono resi disponibili a illustrare quali semplici comportamenti e piccole abitudini possono essere messi in atto per ostacolare il proliferare dei focolai nelle aree private. A tutti i visitatori degli stand è stato proposto un breve questionario sulla conoscenza dell'URP e sono stati offerti gadgets realizzati dagli ospiti del Centro di Educazione e Riabilitazione di S. Martino e dal Centro di Salute Mentale di Codigoro dell'Azienda USL di Ferrara. La frutta offerta ad Argenta è stata regalata dalla Confederazione Italiana Agricoltori (CIA).

## Concessione patrocinio e logo aziendale

Già dal 2006 l'Ufficio ha redatto un regolamento aziendale per la concessione del patrocinio e l'utilizzo del logo dell'Azienda USL di Ferrara al fine di salvaguardare l'immagine dell'azienda stessa attraverso l'uso appropriato e regolamentato di patrocinio e logo.

In questo modo è possibile, inoltre, mappare tutti gli eventi e le manifestazioni in cui l'Azienda è coinvolta a vario titolo.

Regolamento e modulistica per la concessione del patrocinio e l'utilizzo del logo sono pubblicati sul sito web aziendale consentendo, così, a tutti i soggetti esterni interessati ad attivare la procedura, una riduzione dell'iter burocratico.

- Concessioni logo e patrocinio 2007: 16
- Concessioni logo 2007: 3
- Concessioni patrocinio 2007: 5
- Adesioni ad iniziative e campagne 2007: 1

## Azioni comunicative e strumenti utilizzati

### La comunicazione istituzionale e la carta stampata

# SportComuni

**LO SPORT FA BENE ALLA MENTE**  
Le disabilità psichiche e lo sport a Ferrara.  
Il caso del centro diurno Maccacaro

**IL CONSUMO DI FARMACI NELLA POPOLAZIONE FERRARESE**

Gennaio	Il diabete giovanile
Febbraio	Lo sport fa bene alla mente: disabilità psichiche e sport al Centro Diurno Maccacaro
Marzo	Lo sport fa bene alla mente, seconda parte
Maggio	Il valore terapeutico della rieducazione equestre
Giugno	Sport: il piacere dell'allenamento naturale
Luglio	Progetto Velaterapia
Agosto	E...state in sicurezza: vacanze coi fiocchi - Passa la chiave a BOB
Settembre	L'Azienda USL di Ferrara a Poggio Renatico: servizi e strutture
Ottobre	Il consumo di farmaci nella popolazione ferrarese
Novembre	Cento all'avanguardia nello studio della sincope
Dicembre	Indagine in linea con la salute



## il Centone

**LE DIPENDENZE PATOLOGICHE NELLA PROVINCIA DI FERRARA**  
 Il caso di Cento secondo il rapporto dell'Osservatorio epidemiologico dipendenze patologiche

**La presa in carico del paziente**

Provincia di Ferrara	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Provincia di Ferrara	264	181	86	54	32	20	12	8	5	3
DISTRETTO OVEST	88	123	26	14	8	5	3	2	1	1
EST	176	158	60	40	24	15	9	6	4	2
di Agropoli	0	141	1	1	1	1	1	1	1	1
di Feltrino	2	170	4	3	2	1	1	1	1	1
di Goro	1	170	3	2	1	1	1	1	1	1
di Salsomaggiore	4	170	2	1	1	1	1	1	1	1
di Vignola	2	170	2	1	1	1	1	1	1	1

**SPORT: IL PIACERE DELL'ALLENAMENTO NATURALE**  
 Parte il progetto Prevenzione Doping Sportivo del Ser.T Distretto Ovest - Cento

**Il piacere dello sport**

Marzo	Diabete Giovanile
Aprile	Le dipendenze patologiche nel Distretto ovest, 1° parte
Maggio	Le dipendenze patologiche nel Distretto ovest, 2° parte
Giugno	Sport: il piacere dell'allenamento naturale – progetto anti doping al SERT di Cento
Luglio	Fondo Regionale Non Autosufficienza
Dicembre	Indagine in linea con la salute

## La Città

**Nuove alleanze per curare il diabete**

**Le dipendenze patologiche nella provincia di Ferrara**

Gennaio	Nuove alleanze per curare il diabete
Marzo	Positivi i controlli NAS negli ospedali dell'Azienda
Aprile	Le dipendenze patologiche nella provincia di Ferrara

Luglio	Il Fondo Regionale Non Autosufficienza; Passa la chiave a BOB e l'opuscolo Sette-Lidi
Ottobre	Il consumo di farmaci nella popolazione anziana ferrarese
Novembre	Indagine in linea con la salute; La salute dei bambini e l'ambiente

***il Cicero***



Febbraio	La chiusura della basilica di S. Carlo Borromeo a Ferrara
Marzo	Intervista a Elena Buccoliero sul fenomeno del bullismo
Maggio	Diversamente abili splendidamente creativi: esperienza teatrale per il CSM di S.Martino
Luglio	Passa la chiave a BOB e SetteLidi
Settembre	I Buskers al Maccacaro
Ottobre	Mamma, fermati qui ad allattarmi
Novembre	Zeroalcol menosedici: per dire no all'alcol in adolescenza
Dicembre	L'aids nel terzo millennio: un fenomeno di rimozione collettiva

***La Nuova Ferrara - Il Resto del Carlino***



22 Giugno	Fondo Regionale Non Autosufficienza
26 Ottobre	Campagna contro il tabagismo "Le Sfumature del fumo"
24 Novembre	Le sfumature del fumo
30 novembre	Campagna antinfluenzale

**Periodici comunali**



Febbraio Jolanda in Co- mune	Bullismo un fenomeno in crescita: parliamone con un'esperta
Luglio Jolanda in Co- mune	Nuove risorse per gli anziani, i disabili e le loro famiglie
Ottobre Jolanda in Co- mune	Iniziata l'attività del nuovo Hospice di Codigoro
Aprile Il Comune In- forma Voghiera	Nuovo URP dell'Azienda USL di Ferrara a Portomaggiore

**Informa Salute - L'Approfondimento**



Maggio	L'Azienda USL promuove la salute dei cittadini: un progetto per utilizzare meglio i farmaci e seguire un corretto stile di vita
--------	---

Settembre	Regione, Comuni e Azienda USL di Ferrara per aiutare le persone non autosufficienti
-----------	---

## L'Azienda e i mezzi televisivi

<b><u>Telestense</u></b>	
5 maggio Salute primavera	La campagna nazionale PASSI - Donazione del sangue cordonale - Inaugurazione locali ristrutturati Ospedale di Comacchio
17 giugno Salute estate	Defibrillatore motovedetta Guardia Costiera H24 - Accredimento Programma delle Dipendenze Patologiche - Indagine qualità percepita dei pazienti diabetici assistiti dai MMG
8 luglio Salute estate	Indagine la salute dei ferraresi e l'ambiente - Accredimento Ser.t - Presentazione dell'opuscolo 7 Lidi
12 agosto Salute estate	Speciale Piano Monitoraggio Molluschi
7 ottobre Salute autunno	Riavvio del cantiere di Villa Verde a Cento - Convegno Dipartimento salute mentale - Presentazione iniziativa mamma, fermati qui ad allattarmi
21 ottobre Salute autunno	Apertura dell'Hospice di Codigoro - Nuova segnaletica nella sede di via Cassoli - Convegno "Anziani non autosufficienti: prendersi cura di chi si prende cura" intervista a un <i>care giver</i>
4 novembre Salute autunno	Avviata la campagna anti influenzale 2007 - Presentato in Centro Studi per la sincope all'Ospedale di Cento - Inaugurazione Dipartimento di Sanità Pubblica
18 novembre Salute autunno	Risultati studio epidemiologico la salute dei bambini e l'ambiente - I corretti stili di vita, intervista al Ds Contato - Disponibile in vaccino antinfluenzale
2 dicembre Salute inverno	Convegno l'AIDS nel terzo millennio - Presentazione della nuova indagine In linea con la salute - Riorganizzazione del Laboratorio Analisi di via Cassoli
23 dicembre Salute inverno	Gestione provinciale unificata TAO - Esperienze di mediazione culturale - Presentazione dell'iniziativa Musica per la salute
Febbraio 2007 videoclip	La salute dei ferraresi e l'ambiente
12 luglio Guglielmo Tell	Fondo regionale per la Non Autosufficienza: le iniziative dell'Azienda USL di Ferrara

## Attività di ufficio stampa tradizionale

	<b>Comunicati stampa</b>	<b>Lettere ai giornali</b>
Gennaio	11	3
Febbraio	4	2
Marzo	8	2
Aprile	11	2
Maggio	12	1
Giugno	11	1
Luglio	15	1



Agosto	2	2
Settembre	21	1
Ottobre	13	2
Novembre	14	
Dicembre	14	1
TOTALE	136	18
Tot. 2006	77	17
Tot. 2005	69	8

### Conferenze stampa eventi ed inaugurazioni

Gennaio	23_ Inaugurazione dialisi di Copparo
Febbraio	1_ Presentazione Indagine <i>La salute dei ferraresi e l'ambiente</i> (realizzata in collaborazione con Comune di Ferrara) 28_ Presentazione Comitato etico provinciale - Evento SICT
Marzo	13_ Presentazione Rapporto sulle dipendenze patologiche 2006 22_ Inaugurazione URP di Portomaggiore 27_ Presentazione dell'indagine <i>Rilevazione qualità percepita dai pazienti diabetici assistiti dai Medici di Medicina Generale.</i>
Aprile	27_ Presentazione dei locali ristrutturati del 3° e 4° piano Ospedale di Comacchio
Giugno	11_ Presentazione sistema di emergenze sanitaria in mare per la stagione turistica 2007. Goro 25_ Presentazione attività SICT - Evento SICT 29_ Presentazione opuscolo turisti 2007
Luglio	11_ Presentazione Guida pratica del cittadino - Speciale Dipartimento di Sanità Pubblica
Settembre	5_ Presentazione risultati indagine sul corretto utilizzo del farmaco 14_ Visita del Carlino al Delta 18_ Presentazione appalto per la realizzazione della nuova geriatria all'ex Villa Verde Centro 21_ Presentazione Mostra fotografica Pomposia Imperialis Abbazia - Ospedale del Delta 27_ Presentazione del progetto <i>Mamma, fermati qui ad allattarmi</i>
Ottobre	5_ Convegno Anziani non autosufficienti- Prendersi cura di chi si prende cura 19_ Inaugurazione scultura Dipartimento di Sanità Pubblica 18_ Presentazione del Progetto <i>Le sfumature del fumo</i> 23_ Presentazione <i>Centro Studi sulla Sincope</i> 29_ Verso un nuovo Welfare: sostegno alla qualità domiciliare. Presentazione del progetto ASPASIA 31_ Presentazione Campagna Antinfluenzale 2007
Novembre	21_ Presentazione seconda indagine <i>In linea con la salute</i> 23_ Presentazione progetti <i>Sorrìdi da casa e Passaporto odontoiatrico</i> 27_ Presentazione alla stampa del convegno AIDS. Un fenomeno di rimozione collettiva
Dicembre	7_ Presentazione progetto Musica per la Salute 13_ Mediazione interculturale per migliorare l'accesso dei cittadini stranieri alla sanità 17_ Presentazione progetto per l'unificazione di sistemi telematici per la gestione della terapia per i pazienti coagulati

TOT 2007	28
Tot. 2006	31
Tot. 2005	28

## La comunicazione on line

### Sito intranet - web

**Legenda:** nero – news redatte dall’Ufficio Comunicazione e Stampa / verde – news redatte da altri servizi

Gennaio	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. variazione numero di fax dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)</li> <li>2. Attivazione del corso “Il Colloquio Motivazionale: modulo base”</li> <li>3. Corso di formazione “Strumenti di valutazione del cambiamento”</li> <li>4. Report obiettivi di risultato anno 2006</li> <li>5. Dall’Ufficio Formazione</li> <li>6. Trasferimento ambulatori al primo piano di via Cassoli</li> <li>7. Ospedale del Delta: cura delle allergie polmonari</li> <li>8. Da gennaio non si potranno più disdire le prenotazioni di visite specialistiche in farmacia</li> <li>9. AUGURI DI BUONE FESTE!</li> <li>10. Pagamento Stipendio dicembre e 13<sup>a</sup> mensilità 2006</li> <li>11. 26 gennaio 2007 Convegno “Il viaggiatore sopra il mare di nebbia”</li> <li>12. Trasferito il Dipartimento Interaziendale Strutturale di Prevenzione e Protezione</li> <li>13. Blocchi alla circolazione 2006/2007</li> <li>14. Macchina riscuotitrice dei ticket anche al Centro Provinciale per la prevenzione e la Terapia Odontoiatrica</li> <li>15. Ulteriori precisazioni sul pagamento della quota fissa di 10 euro per ricetta</li> <li>16. Verifiche NAS negli Ospedali di Bondeno, Comacchio e Argenta</li> <li>17. Convegno “Percorso Nascita”</li> <li>18. Convegno “Il viaggiatore sopra il mare di nebbia”</li> <li>19. Controllo NAS anche per l’Ospedale di Cento: tranquillità per l’ispezione</li> <li>20. Inaugurazione dei locali ristrutturati del servizio Dialisi dell’Ospedale di Copparo</li> <li>21. Servizio Dialisi Ospedale di Copparo</li> <li>22. Controllo NAS - Valutazione positiva per l’Ospedale di Copparo</li> <li>23. Reportage “Salute Inverno”</li> <li>24. <b>Avviso per tirocinio post-laurea per psicologi</b> La riforma del ticket: visite specialistiche e diagnostica</li> </ol>
Febbraio	<ol style="list-style-type: none"> <li>25. <i>Meet the Professor</i>-Obiettivi generali nel trattamento delle neoplasie dell’anziano</li> <li>26. Conferenza SICT - presentazione Comitato Etico Provinciale</li> <li>27. La Commissione Nazionale sul bullismo chiama Promeco</li> <li>28. <b>Presentazione del Rapporto sulle Dipendenze Patologiche</b></li> <li>29. <b>Seminario regionale "Il Servizio Civile all'Estero e la Difesa non armata e Nonviolenta - Pace, Cooperazione e Diritti umani</b></li> <li>30. La salute dei ferraresi e l’ambiente</li> <li>31. <b>On line il nuovo Regolamento in materia di dichiarazioni sostitutive di certificazione e di atto di notorietà</b></li> <li>32. M’illumino di meno</li> <li>33. Diagnosi prenatale tramite villocentesi: precisazioni</li> <li>34. Nuova puntata di "Salute Inverno"</li> <li>35. Nuova rassegna stampa aziendale</li> <li>36. Premio Dedalo 2007</li> <li>37. Avviata la ricerca sulla salute dei ferraresi e l’ambiente</li> <li>38. <b>Assegno per il nucleo familiare - Art 1, comma 11, della Legge 27/12/2006, n° 296</b> Il nursing del soggetto emiplegico affetto dagli esiti di ictus cerebrale</li> </ol>

Marzo	<p>39. Gli Uffici Relazioni con il Pubblico del Distretto Sud Est  40. <b>Presentato il Rapporto sullo stato delle Dipendenze Patologiche della provincia di Ferrara</b>  41. Inaugurazione URP di Portomaggiore  42. Donazione e trapianto di organi e tessuti  43. URP Inpdap - Borse di studio Università 2007  44. Variazione orario del CUP di Mesola  45. Chiusura temporanea da lunedì della storica chiesa di S Carlo Borromeo a Ferrara per motivi di sicurezza  46. Piano sociale e sanitario 2007-2009 della Regione Emilia-Romagna  47. Il servizio trasporto sangue dell'Ospedale di Cento  48. La salute dei ferraresi e l'ambiente  49. Esito positivo per la visita del NAS al Delta  50. Variazione sede Commissione U V A R Unità di Valutazione Abilità Residue  51. Provincia di Ferrara: lavori all'impianto di telefonia  52. Giovedì 8 marzo 2007  53. <b>Dall'ufficio formazione</b>  54. Settimana nazionale di prevenzione del cancro colon-retto  55. Varici ed I V C: le novità  56. Parte campagna informativa regionale per la Donazione del sangue del cordone ombelicale  57. <b>Le strategie per affrontare nuovi consumi</b>  58. Dall'accoglimento in riabilitazione alla domiciliazione  59. Piano sociale e sanitario 2007-2009 della Regione Emilia-Romagna  60. Il servizio trasporto sangue dell'ospedale di Cento</p>
Aprile	<p>61. Ospedale di Argenta: lavori alla camera calda del Pronto Soccorso  62. Politiche per la salute: parere favorevole al fondo regionale per la non autosufficienza  63. Giornata di Prevenzione Alcolologica a Lido degli Estensi  64. Prematura scomparsa del dr. Antonio Del Noce  65. Ospedale di Copparo: lavori di riorganizzazione dell'area adibita a parcheggio  66. La Direzione saluta il dottor Baggioni che lascia l'Azienda USL per limiti di età  67. <b>Interruzione collegamenti trasmissione dati in varie sedi aziendali</b>  68. <b>Interruzione collegamento trasmissione dati Copparo via Carducci: variazione data</b>  69. <b>Interruzioni collegamenti trasmissione dati</b>  70. <b>Interruzione collegamento trasmissione dati Ferrara via Beretta e via Boschetto; Copparo via Carducci</b>  71. <b>Interruzione collegamento trasmissione dati Ospedale di Comacchio giovedì 12 aprile dalle 13.30 alle 18.00</b>  72. Interruzioni collegamenti trasmissione dati  73. <b>Avviso agli utenti e ai dipendenti usl</b>  74. <b>Interruzione energia elettrica</b>  75. Ospedale di Comacchio  76. Trasferimento Ufficio Provinciale Inpdap di Ferrara  77. Orari degli ambulatori di continuità assistenziale nell'ambito del servizio di guardia medica degli ospedali di Bondeno e Cento  78. La salute in mostra diventa itinerante  79. Alimenti per celiaci a carico del Servizio Sanitario Regionale: come acquistarli a Ferrara nei punti di grande distribuzione  80. Il corpo in psichiatria e in psicoterapia</p>
Maggio	<p>81. Colazione sul ghiaccio  82. <b>Obiettivo ferie: Programmazione Anno 2007</b>  83. Inpdap Ferrara informa  84. Corso avanzato di Tomografia Computerizzata in ambito cardiaco  85. Giornate nazionali "Donazioni e trapianto di organi" - Un monumento a Nicholas Green  86. Festa di Primavera  87. XXVI Convegno della Sezione Interregionale Emilia-Romagna e Marche della Società Ita-</p>

	<p>liana di Medicina Interna (SIMI)</p> <p>88. In onda su Telestense "Salute primavera"</p> <p>89. Un castello di sorprese per i nostri nonni</p> <p>90. Ospedale di Copparo</p> <p>91. 31 Maggio 2007 Giornata Mondiale Senza Tabacco</p> <p>92. "Bando di Selezione Interna per titoli e colloquio per l'affidamento di incarichi di Posizione organizzativa" - Scadenza 31/5/07</p> <p>93. <b>Corso di Formazione: "La corretta gestione dei rifiuti"</b></p> <p>94. Piccoli passi per te, grandi passi per la salute</p> <p>95. Presentazione nuovo fondo regionale non autosufficienti</p> <p>96. Dieci anni dalla fondazione del centro di servizio e ricerca sulla sclerosi multipla</p> <p>97. Vaccinazione gratuita a tutte le donne in età fertile contro la rosolia</p> <p>98. Inaugurazione gruppo appartamento "PEGASO" di Ferrara</p> <p>99. La prognosi del paziente parodontale</p> <p>100. <b>Corso di Formazione: Applicazione della Medicina Omeopatica in Ginecologia</b></p>
Giugno	<p>101. Presentazione alla stampa del Sistema Integrato di Comunicazione Territoriale SICT</p> <p>102. Corso avanzato di epatologia e cancro del colon - retto</p> <p>103. Ospedale di Comacchio: temporanea interruzione del centralino</p> <p>104. <b>Variazione orario di apertura portineria-centralino di Bondeno</b></p> <p>105. <b>Avviso importante centralino aziendale</b></p> <p>106. Incontro dedicato al Progetto Athena sulle malattie reumatiche</p> <p>107. Accreditemento Programma Dipendenze Patologiche-conferenza stampa di presentazione</p> <p>108. Sistema Emergenza in mare - conferenza stampa di presentazione</p> <p>109. Ai lidi col camper-Passa la chiave a Bob</p> <p>110. Seminario "Dignità e protagonismo della persona che invecchia"</p> <p>111. Campagna regionale "Lotta alla zanzara tigre"</p> <p>112. <b>Avviso importante</b></p> <p>113. Spettacolo teatrale La vita è sonno</p>
Luglio	<p>114. <b>Modello di domanda assegno per il nucleo familiare - Art 1, comma 11, della Legge 27/12/2006, n 296</b></p> <p>115. <b>Corsi di formazione a distanza</b></p> <p>116. Su Telestense "Guglielmo Tell" dedicato al Fondo per la Non Autosufficienza</p> <p>117. Variazioni d'orario per il CUP di Poggio Renatico</p> <p>118. In onda la nuova puntata di "Salute Estate"</p> <p>119. Inaugurata "La rinascita"</p> <p>120. <b>Interruzione energia elettrica</b></p>
Agosto	<p>121. <b>Avviso agli utenti: sito in fase avanzata di aggiornamento</b></p> <p>122. Sostituzione codici per le chiamate interne</p> <p>123. <b>"Bando di Selezione Interna per titoli e prova teorico-pratica per il conferimento temporaneo di incarichi di coordinamento"</b></p>
Settembre	<p>124. <b>Comunicato importante sul rifornimento di carburante per i mezzi aziendali</b></p> <p>125. <b>Servizio di Vigilanza</b></p> <p>126. <b>Nuova Cartolina delle presenze mensili in servizio</b></p> <p>127. Ospedale del Delta all'avanguardia nei corsi di Tomografia Computerizzata Cardiaca</p> <p>128. Convegno nazionale "Infezioni ospedaliere e gestione del rischio clinico"</p> <p>129. Ad ottobre riapre a Cento il cantiere dell'ospedale "Villa Verde"</p> <p>130. Strada provinciale 32 "Luigia": viabilità alternativa per l'Ospedale del Delta</p> <p>131. "Soldi buttati via - SNAMI: no all'accordo su medicina generale"</p> <p>132. Lido degli Estensi, nuovo medico per gli ex assistiti del dott. Ali Natale</p> <p>133. Spazio Giovani a Settembre Centese</p> <p>134. Bollettino di Balneazione del 14 settembre: acque del litorale comacchiese idonee alla</p>



	<p>balneazione</p> <p>135. Rispetto per gli ospiti e i lavoratori della Residenza Sanitaria Assistenziale RSA di Tresigallo</p> <p>136. A Cento, Codigoro, Copparo e Ferrara un corso per diventare assistenti familiari</p> <p>137. Servizio Civile Nazionale: Pubblicato il 2° Bando ordinario 2007 per la selezione di volontari</p> <p>138. <b>Zero Alcool meno 16</b></p> <p>139. Su Villa Verde di Cento l'Azienda USL non mente: ecco la verità dei fatti</p> <p>140. Nuova segnaletica direzionale nella sede di via Cassoli</p> <p>141. Servizio Civile Regionale per cittadini stranieri. Per l'Azienda USL di Ferrara 1 posto disponibile</p>
Ottobre	<p>142. Inaugurazione della sede del Dipartimento di Sanità Pubblica e presentazione dell'opera "La tavola degli elementi"</p> <p>143. Laboratorio Formativo "Sessualità e adolescenza"</p> <p>144. <b>Seminario itinerante regionale: "Le buone pratiche infermieristiche per il controllo delle infezioni nelle Unità di Terapia Intensiva"</b></p> <p>145. Corso "Adolescente ed autodeterminazione: percorsi terapeutici ed istituzionali"</p> <p>146. <b>Limitazioni alla circolazione</b></p> <p>147. <b>Avviso a tutti i dipendenti</b></p> <p>148. <b>Approvvigionamento materiale economale</b></p> <p>149. <b>Diritto allo studio (150 ore): Avviso interno per la presentazione domande dipendenti Area Comparto - Anno 2007/2008</b></p> <p>150. Venerdì 26 ottobre sciopero generale</p> <p>151. La psiconcologia nei genitori e nei figli: le cure palliative in età evolutiva</p> <p>152. Prendersi cura di chi si prende cura degli anziani</p> <p>153. Lunedì 8 ottobre inizia l'attività dell'Hospice di Codigoro</p> <p>154. Ospedale del Delta: corso clinico avanzato di Angiografia con Risonanza Magnetica</p> <p>155. Convegno "Gusto, cibo e corpo: dalla tradizione alle patologie del benessere"</p> <p>156. Convegno "Il disagio psichico Aspetti religiosi, culturali, psicologici, sociali e sanitari"</p> <p>157. La consulenza: "Benessere e salute"</p> <p>158. In onda su Telestense "Salute autunno"</p> <p>159. Mamma, fermati qui ad allattarmi 2007</p> <p>160. <b>Interruzione servizi informatici</b></p> <p>161. Attivo all'Ospedale di Cento il Centro per lo Studio della Sincope</p> <p>162. Convegno "Non spezzare il filo"</p>
Novembre	<p>163. Chiusura temporanea del CUP e dei Servizi di Igiene Pubblica e Assistenza Domiciliare di Bondeno per trasferimento</p> <p>164. Un cordiale benvenuto ai volontari ed alle volontarie in Servizio Civile Nazionale</p> <p>165. Comitati paritetici Pari Opportunità</p> <p>166. Nuovo appuntamento con "Salute Autunno"</p> <p>167. Copparo Ospedale, troppi infortuni sul lavoro</p> <p>168. Risultati dello studio sulla salute dei bambini</p> <p>169. <b>Convegno "L'AIDS nel terzo millennio: un fenomeno di rimozione collettiva"</b></p> <p>170. Conferenza stampa "L'AIDS nel terzo millennio: un fenomeno di rimozione collettiva"</p> <p>171. Presentato in Conferenza Stampa "Sorrìdi da casa"</p> <p>172. In onda su Telestense "Salute Inverno"</p> <p>173. Programmazione delle Attività Territoriali PAT</p> <p>174. Al via la campagna antinfluenzale 2007</p> <p>175. <b>Interruzione totale collegamenti trasmissione dati 7/11/2007 ore 14:30</b></p> <p>176. Corso di formazione "Comunicare con i nuovi cittadini"</p> <p>177. HIV-AIDS: la situazione regionale al 31 dicembre 2006</p> <p>178. "Le sfumature del fumo" La campagna antifumo</p>

	<p>179. Bando per medici fiscali  180. <b>Richiesta interventi tecnici nei giorni del 24 e 31 dicembre</b>  181. <b>30 novembre 2007: scadenza per richiesta crediti ecm</b>  182. Da lunedì 26 cambia l'accesso al laboratorio prelievi di via Cassoli  183. <b>pagamento stipendio dicembre e 13<sup>a</sup> mensilità 2007</b>  184. <b>Campagna macellazione suini a domicilio per uso familiare 2007/2008</b>  185. Canale5 trasmette un reportage sul Servizio di Salute Mentale di Ferrara  186. Le iniziative dell'Azienda USL di Ferrara per la giornata del diabete  187. Convegno "La salute dei bambini e l'ambiente"  188. L'Azienda USL di Ferrara al COM.PA Salone Europeo della Comunicazione Pubblica  189. Il servizio Salute Donna di Codigoro in piazza per la festa patronale  190. Presentati alla Regione Emilia-Romagna i progetti di Servizio Civile Nazionale per l'anno 2008  191. <b>Iniziative per la Gestione del Rischio e del Contenzioso</b>  192. <b>Servizio di Pronta Disponibilità in caso di neve o ghiaccio</b></p>
Dicembre	<p>193. Possibili disagi a causa del protrarsi dello sciopero nazionale degli autotrasportatori  194. Il Centro Socio Riabilitativo S. Martino espone i lavori dei laboratori del Centro  195. Mediazione interculturale per migliorare l'accesso dei cittadini stranieri alla sanità  196. Lunedì 24 e lunedì 31 dicembre all'Azienda USL di via Cassoli chiusa la medicina legale ed alcuni servizi  197. L'iniziativa "Scuola Ospedale" arricchisce anche il Natale  198. I manufatti del Centro S. Martino in esposizione nella sede Azienda USL di Via Cassoli  199. Ad Ostellato un nuovo pediatra di libera scelta  200. Invito alla conferenza stampa per il progetto di unificazione di sistemi telematici per la gestione della terapia per i pazienti scoagulati  201. <b>Variazione consegne magazzino economale</b>  202. Ospedale del Delta: primo corso in Italia con tecniche all'avanguardia per la cura delle lesioni tumorali del fegato  203. Musica per la Salute: presentazione in conferenza stampa del progetto  204. Laboratorio analisi di via Cassoli  205. Decesso per sospetta sepsi  206. All'ambulatorio di allergologia pediatrica del Delta un nuovo strumento scientifico  207. Il Ministero della Salute cambia sede  208. "Per non sentirsi estranei nella recedei servizi sanitari e sociosanitari"  209. "Le sfumature del fumo". La campagna antifumo  210. Bando di concorso per il conferimento di Borse di studio in favore dei figli e degli orfani di iscritti e pensionati Inpdap per la frequenza delle scuole medie inferiori e superiori  211. <b>L'Ufficio Formazione ha ottenuto il rinnovo della Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità</b>  212. Variazione orari CUP per le festività di fine anno</p>
<b><u>Saluter</u></b>	
Gennaio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inaugurazione locali ristrutturati Servizio dialisi a Copparo</li> <li>- Controllo NAS anche per l'Ospedale di Cento: tranquillità per l'ispezione</li> <li>- Convegno "Il viaggiatore sopra il mare di nebbia"</li> <li>- Verifiche NAS negli ospedali di Bondeno, Comacchio e Argenta. Risultati tranquillizzanti per cittadini, operatori e dirigenti USL</li> </ul>
Febbraio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La salute dei ferraresi e l'ambiente. indagine con intervista ad un campione significativo di cittadini residenti</li> <li>- Avviata la ricerca sulla salute dei ferraresi e l'ambiente</li> </ul>
Marzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ferrara. Corso di formazione "Strumenti di valutazione del cambiamento e della motivazione"</li> </ul>

Aprile	- Alimenti per celiaci a carico del Servizio Sanitario Regionale : come acquistarli a Ferrara nei punti di grande distribuzione
Maggio	- Piccoli passi per te, grandi passi per la salute - Ospedale di Copparo: terminati i lavori nell'area adibita a parcheggio - Un castello di sorpresa per i nostri nonni
Luglio	- Speciale Dipartimento di Sanità Pubblica 2007 - Guida Pratica del Cittadino - Riccardo Catozzi vince il premio arti visive per giovani artisti
Settembre	- Zero Alcool Meno 16 - Campagna di prevenzione dell'uso di alcol in adolescenza - Convegno nazionale "Infezioni ospedaliere e gestione del rischi clinico" - Shanghai - Azione teatrale - Conferenza Stampa "Mamma, fermati qui ad allattarmi"
Ottobre	- Convegno "Anziani non autosufficienti: prendersi cura di chi si prende cura" - Ospedale del Delta all'avanguardia nei corsi di Tomografia Computerizzata Cardiaca - Anziani non autosufficienti: prendersi cura di chi si prende cura - Prendersi cura di chi si prende cura degli anziani non autosufficienti - Lunedì 8 ottobre inizia l'attività dell'Hospice di Codigoro - URP in piazza - Inaugurata la sede del Dipartimento di Sanità Pubblica e l'opera La tavola degli elementi - Positivamente avviato nei Comuni di Cento, Codigoro, Copparo, Ferrara il Progetto ASPASIA
Novembre	- L'Azienda USL di Ferrara al COM.PA - Salone europeo della Comunicazione Pubblica - L'AIDS nel terzo millennio: un fenomeno di rimozione collettiva. I nuovi comportamenti tre pubblico e privato. La malattia, i numeri e le proposte - La giornata del diabete all'Azienda USL di Ferrara - Studio sulla salute dei bambini di Ferrara e Rovigo: ecco i risultati - Presentato il progetto "Sorrìdi da casa"
Dicembre	- All'Ospedale del Delta un corso su tecniche all'avanguardia per la cura di lesioni tumorali del fegato - Per non sentirsi estranei nella rete dei servizi sanitari e sociosanitari - Gestione provinciale unificata della terapia anticoagulante orale (TAO)

## La comunicazione per le scelte di interesse per la comunità

Tra le attività di comunicazione svolte dall'Ufficio Comunicazione e Stampa, le campagne informative locali, regionali e nazionali giocano sicuramente un ruolo di rilievo.

A livello locale, l'Ufficio ha collaborato alle campagne: *Le sfumature del Fumo*, a cura dei Piani per la Promozione della Salute e *Mamma, fermati qui ad allattarmi*, campagna di promozione dell'allattamento al seno del Gruppo provinciale per la promozione ed il sostegno dell'allattamento materno.

L'Ufficio ha inoltre, ideato una campagna dedicata al corretto utilizzo del farmaco. La base per l'ideazione della campagna informativa sul *Corretto uso del farmaco* è stata l'indagine 2006 realizzata per conoscere opinioni, atteggiamenti e comportamenti della popolazione anziana ferrarese nei confronti dei farmaci. In particolare l'Ufficio, in collaborazione con altri soggetti, ha realizzato il progetto definendo fasi, obiettivi e strumenti da adottare.

Per la campagna *Le sfumature del fumo* è stato offerto supporto per il lancio, attraverso una conferenza stampa, inoltre, sono stati emessi comunicati stampa per sottolineare le diverse fasi della campagna.

Ancora, l'Ufficio ha messo a disposizione i propri strumenti informativi e comunicativi, realizzando pagine redazionali sui quotidiani Il Resto del Carlino e La Nuova Ferrara. Infine, per mantenere vivo l'interesse della popolazione sulla campagna contro il tabagismo, per il 2008 è stato ipotizzato l'uso della televisione attraverso la messa in onda di promospot su Telestense.

Il progetto *Mamma, fermati qui ad allattarmi* è stato presentato ai media e alla popolazione attraverso una conferenza stampa. a questa ha partecipato anche una rappresentanza dei negozianti di Ferrara e Comacchio, che hanno creato spazi all'interno dei loro negozi dedicati a mamme che allattano. Anche in questo caso sono stati realizzati comunicati stampa, trasmissioni televisive e articoli dedicati sul mensile Il Cicero.

Inoltre, sono stati redatti, e pubblicati sul sito web, articoli corredati da una galleria fotografica, dedicati all'argomento e rimasti ben visibili in home page dalla data di svolgimento della conferenza stampa e per tutta la settimana mondiale di promozione dell'allattamento.

In questa occasione, l'Ufficio ha contribuito all'ideazione e stesura di un protocollo che formalizzasse l'adesione al progetto da parte degli esercenti.

L'Ufficio Comunicazione e Stampa supporta, regolarmente, le campagne informative regionali e nazionali. Per ottimizzare la distribuzione degli opuscoli informativi l'Ufficio redige, di volta in volta, in collaborazione con il Coordinamento URP aziendale, piani di distribuzione del materiale, coinvolgendo i servizi di riferimento delle singole iniziative.

Elenco delle campagne regionali e nazionali del 2007:

- Campagna di vaccinazione contro la rosolia per le donne in età fertile;
- Zanzara tigre. Impariamo a difenderci;
- Donare sangue: semplicemente importante;
- La campagna informativa sulla donazione del sangue cordonale;
- La contraccezione. Conoscere per scegliere;
- Campagna di promozione della vaccinazione antinfluenzale 2007/2008;
- AIDS-rafforziamo le difese Prevenzione della morte improvvisa del lattante;

Vacanze coi fiocchi

## **Il dialogo con i cittadini mediante l'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

---

La *mission* dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico viene individuata nel:

- favorire il processo di comunicazione e di informazione tra l'Azienda e i cittadini al fine di garantire agli stessi la facilità di accesso ai servizi erogati;
- contribuire all'evolversi del rapporto Azienda/collettività;
- contribuire a orientare le scelte aziendali collaborando alla formulazione di proposte di miglioramento sugli aspetti organizzativi e sui percorsi di cura degli utenti;
- assicurare all'utenza il diritto di accesso agli atti, in conformità della normativa vigente;
- dare voce ai cittadini per segnalazioni di vario genere, dai disservizi e reclami, ai consigli per migliorare le prestazioni offerte, attraverso il sistema di gestione delle segnalazioni che si avvale di una banca dati regionale delle segnalazioni (reclami, suggerimenti, elogi, rilievi) presentate agli URP dai cittadini e dalle Associazioni di Tutela dei Diritti.

L'attività svolta dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico ricomprende tutte le soluzioni attraverso le quali le pubbliche amministrazioni si impegnano ad interpretare ed anticipare i bisogni che le diverse categorie di utenza evidenziano al momento dell'accesso alle strutture ed ai servizi socio-sanitari e la progettazione di risposte tempestive, efficaci e personalizzate. La logica deve quindi essere necessariamente ricondotta ad un percorso di comunicazione integrata.

L'assunto di fondo è che la comunicazione, da iniziale strumento accessorio, è diventata una componente indispensabile per il funzionamento dei servizi di accoglienza e per il loro sviluppo organizzativo. Sviluppo, diffusione e condivisione degli strumenti propri della comunicazione interna e una forte tendenza verso la coerenza tra comunicazione interna ed esterna, rappresentano i cambiamenti in atto che indicano l'affermarsi di un modello di comunicazione integrata.

## **Indagine sulla qualità percepita dai pazienti diabetici assistiti dal proprio Medico di Medicina Generale per un problema di diabete**



Nel 2007 l'Azienda USL di Ferrara ha promosso un'indagine sulla qualità percepita dall'assistenza dei pazienti diabetici seguiti dal proprio Medico di Medicina Generale. L'obiettivo è stato quello di acquisire informazioni sulla percezione della qualità del servizio offerto dal Medico di Medicina Generale ai pazienti diabetici in carico, così da mappare le eventuali aree di criticità e intervenire con azioni migliorative



per ridurre le situazioni percepite come potenzialmente critiche. L'individuazione di un "profilo di qualità" ha permesso di disegnare modalità di valutazione e monitoraggio della qualità dell'assistenza percepita dai pazienti diabetici assistiti dal proprio Medico di Medicina Generale per un problema di diabete, e di rilevare ed attivare iniziative di riorganizzazione e miglioramento dell'assistenza ai pazienti diabetici

L'indagine è stata eseguita nel corso dell'anno 2007 da: dr. Mauro Manfredini (Coordinamento Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta), dott.ssa Maria Cristina Falzoni (U.O. Qualità e Accreditamento) e dott.ssa Emanuela Montanari (Coordinamento URP aziendale).

Tale indagine è stata condotta utilizzando un questionario strutturato a risposta chiusa, messo a disposizione dei pazienti diabetici nelle sale d'attesa di tutti gli ambulatori dei Medici che hanno aderito all'indagine.

Il progetto è stato presentato, sottolineando il carattere facoltativo dell'adesione allo stesso, nei primi mesi del 2007 in occasione degli incontri periodici di programmazione delle attività dei componenti dei vari Nuclei di Cure Primarie territoriali, allo scopo di condividere il disegno di ricerca con i Medici di Medicina Generale dell'Azienda USL di Ferrara. La consegna del materiale necessario per eseguire l'indagine (questionari relativi al numero di pazienti diabetici in carico, urna/scatola nella quale raccogliarli, locandina identificativa del progetto) è avvenuta nel marzo 2007 in occasione di un evento formativo a cui erano presenti tutti i Medici di Medicina Generale dell'Azienda.

Sul versante esterno, l'iniziativa è stata presentata ai tre Comitati Consultivi Misti aziendali che ne hanno condiviso gli obiettivi; è stata presentata in una conferenza stampa alla quale hanno partecipato rappresentanze dei principali quotidiani locali ed è stata mandata in onda una trasmissione televisiva sulla TV locale al fine di favorire la massima informazione e partecipazione degli utenti.

Il periodo di somministrazione del questionario è durato 4 mesi, da aprile a luglio 2007. Tra agosto e ottobre si è eseguita la fase di raccolta delle urne/scatole: che sono state consegnate presso le segreterie dei Nuclei di Cure Primarie o presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico.

In seguito si è provveduto all'elaborazione dei dati raccolti e alla stesura del report finale i cui contenuti sono stati diffusi a:

- tavolo tecnico aziendale diabete;
- comitato aziendale per la medicina generale;
- Agenzia Sanitaria Regione Emilia – Romagna Settore qualità e accreditamento;
- referenti distrettuali per la medicina generale;
- Comitati Consultivi Misti;
- media locali.

#### Partecipazione dei Medici di Medicina Generale

Nel Distretto Centro Nord sono state restituite 74 urne su 126 consegnate (percentuale di ritorno del 59%); nel Distretto Ovest 42 su 49 consegnate (percentuale di ritorno dell'84%) e nel Distretto Sud Est 62 su 75 consegnate (percentuale di ritorno dell'83%). Il dato complessivo aziendale di restituzione delle urne è stato del 71%.

#### Partecipazione dei cittadini

Nel Distretto Centro Nord sono stati compilati 974 questionari su 1.358 attesi (percentuale di ritorno del 72%); nel Distretto Ovest 554 questionari su 651 attesi (percentuale di ritorno dell'85%); nel Distretto Sud Est 682 questionari su 1.029 attesi (percentuale di ritorno del 66%). Il dato complessivo aziendale di restituzione dei questionari compilati rispetto agli accessi stimati è del 73%.

#### Dati socio anagrafici del campione

- Il 67,2% dei pazienti diabetici del Distretto Ovest ha compilato autonomamente il questionario, così come il 66,9% del Centro Nord e il 57,6% del Sud Est.
- A livello aziendale la componente maschile del campione è del 48%, quella femminile del 45,7%
- Il 6,3% non ha risposto.

La distribuzione dell'identità di genere del campione rispecchia quella dell'universo, dove i maschi costituiscono il 53% e le femmine il 47%.

La percentuale maggiore di pazienti diabetici (61,5%) ha un'età media compresa tra 61 e 80 anni, nel distretto Ovest, rispetto agli altri distretti, c'è la maggior percentuale di pazienti con un'età compresa fra 51 e 60 anni e fra 61 e 70. I pazienti di tutti i comuni della provincia di Ferrara sono stati rappresentati nell'indagine.

### I risultati

#### *Area 1: Fidelizzazione del servizio*

- i pazienti hanno dichiarato in maggioranza (dato aziendale 57,6%) di essere seguiti dal proprio Medico di Medicina Generale per il problema del diabete da più di 2 anni e mezzo. Non si rilevano evidenti differenze nelle 3 aree;
- il 78,4% del totale dichiara di essere seguito da 2 anni a più di 2 anni e mezzo. Tale percentuale nel Distretto Ovest è dell' 80,3%, nel Centro Nord del 78,7% e nel Sud Est del 76,7% ;
- è leggermente superiore alla media nel Centro Nord la risposta "da 2 anni" (15,3% del Centro Nord VS 13,3% generale);
- leggermente inferiore alla media nell'Ovest la risposta "da meno di 6 mesi" (3,6% dell'Ovest VS 5% generale);
- il 78,2% del campione provinciale dichiara di rivolgersi al proprio Medico di Medicina Generale ogni 2-4 mesi. Ciò accade nel Distretto Centro Nord: nell' 80,1% dei casi;
- il 4,8% dei pazienti del Distretto Sud Est, il 6,2% del Centro Nord e il 7,6% dell'Ovest afferma di recarsi ogni mese dal medico;
- il 13,2% dei pazienti afferma di andare dal medico per un problema di diabete ogni 5-7 mesi e l'1,4% 1 volta all'anno.

#### *Area 2: Accessibilità*

- i pazienti del Distretto Centro Nord dichiarano che le visite dal Medico di Medicina Generale per problemi di diabete sono fissate su appuntamento nel 90,3% dei casi con una frequenza maggiore che altrove: Sud Est 78,6% e Ovest 77,5%;
- gli orari dedicati ai controlli dei pazienti diabetici sono ritenuti complessivamente "abbastanza/molto" adeguati nel 96,7% dei casi; tale valutazione corrisponde al 97,7% nel Distretto Ovest, al 97,4% nel Centro Nord e al 95,3% nel Sud Est;
- nell'88% dei casi, a livello aziendale, i pazienti dichiarano di attendere da un massimo di "mezz'ora" a un minimo di "meno di 15 minuti". Tale valutazione corrisponde rispettivamente all'87,5%, nel Distretto Ovest, al 92,7% nel Centro Nord e all'81,7% nel Sud Est;
- negli ambulatori del Distretto Centro Nord il 64,1% del campione afferma di attendere "meno di 15 minuti";
- i pazienti diabetici del Distretto Sud Est dichiarano che nel 47,2% dei casi attendono "mezz'ora" e il 15,2% "un'ora".

#### *Area 3: Rispetto della riservatezza*

Il 78,4% del campione ritiene che la riservatezza sia "molto" rispettata

#### *Area 4: Prestazioni erogate ed approfondimenti diagnostico-terapeutici*

In riferimento alle prestazioni ricevute dal medico curante, i pazienti hanno dichiarato che:

- viene controllata la glicemia dal 93,5% al 95,8% e viene misurata la pressione arteriosa dallo 0,2% al 94,1% dei casi;
- sono prescritti farmaci nel 76,1% dei casi nel Sud Est, nell' 81,2% dell'Ovest e nell'80,6% del Centro Nord;
- sono controllati gli arti inferiori al Sud Est nel 21,3% dei casi, nel 45,5% del Centro Nord e nel 45,7% dell'Ovest.

Coloro che dichiarano di essere inviati ad un consulto medico specialistico almeno una volta all'anno sono:

- l' 80% nel Distretto Centro Nord;
- l' 86,6% nel Distretto Ovest;
- l' 82,3% nel Distretto Sud Est

Si è evidenziato che:

- l'invio al Diabetologo è più frequente nel Distretto Ovest 61,4% e meno nel Sud Est 35,6% così come accade relativamente all'invio al Neurologo;
- i pazienti dell'Ovest dichiarano di venir inviati dall'Oculista nel 72,4% dei casi, nel 61,4% nel Centro Nord e nel 66,1% nel Sud Est;

- nel Distretto Centro Nord Ecodoppler e doppler (F=41) sono gli approfondimenti maggiormente segnalati dal campione seguiti da Esami del sangue completi (F=28);
- nel Distretto Sud Est gli esami del sangue (F=21) vengono richiesti in numero maggiore rispetto agli altri approfondimenti; ecodoppler/doppler (F=4);
- nel Distretto Ovest oltre alle richieste di esami del sangue (F=12) viene segnalato l'invio all'ambulatorio podologico (F=2).

#### *Area 5: Valutazione generale dell'assistenza ricevuta*

Il giudizio dei pazienti diabetici dell'Azienda USL relativo al servizio offerto dal Medico di Medicina Generale è "buono/ottimo" nel 92,6% dei casi (91,5% nel Distretto Sud Est, 92,4% nel Centro Nord e 94,1% nell'Ovest). La valutazione "sufficiente" è indicata dal 6,9% dei pazienti diabetici del Distretto Sud Est, dal 5% del Centro Nord e dal 3,4% dell'Ovest ("sufficiente" al livello generale è espressa nel 5,2% dei casi).

I pazienti hanno espresso la loro valutazione complessiva sul servizio offerto dal loro medico tenendo conto principalmente della sua "disponibilità" e "competenza". Per individuare rispetto a quali fattori i pazienti abbiano espresso le proprie valutazioni, si è verificato quali siano gli aspetti dell'assistenza medica che hanno determinato il giudizio positivo o negativo.

- nell'83% dei casi sia al Centro Nord che al Sud Est la valutazione negativa è stata espressa sulla "disponibilità", mentre nel 50% al Centro Nord sull' "organizzazione";
- nel 67% dei casi al Centro Nord e nel 64% al Sud Est la valutazione di "sufficienza" è stata espressa sulla "disponibilità" e nel 58% dei casi all'Ovest;
- la "disponibilità" (mediamente 80,6% dei casi) e la "competenza" (75,6% dei casi) spiegano le valutazioni positive.

#### *Area 6: Ricaduta sulla gestione della malattia*

Rispetto alla ricaduta sulla gestione della malattia, i pazienti ritengono che essere assistiti dal proprio Medico di Medicina Generale consenta di aver controlli più costanti (media Azienda USL 62,6%) e più informazioni sulla malattia (media Azienda USL 60,6%). Il 14,9% dei pazienti in generale pensa che tutto sia rimasto come prima.

#### *Osservazioni e suggerimenti*

La percentuale di pazienti che ha espresso una osservazione/suggerimento è stata bassa: nel distretto Centro Nord il 4,5%, nel Sud Est il 4,4% e nell'Ovest il 5,6%; qualcuno ha espresso più valutazioni in una stessa risposta. Le risposte fornite a questa domanda aperta sono state raggruppate per similitudine di contenuto.

Al Centro Nord e all'Ovest è stato richiesto di realizzare un opuscolo informativo da mandare a casa a tutti i pazienti diabetici o un poster da affiggere nelle sale d'attesa degli ambulatori con l'elenco degli alimenti consentiti. Inoltre è stato proposto di tenere un diario su cui annotare gli appuntamenti dallo specialista.

#### *Osservazioni finali e prospettive di miglioramento*

Benché la percezione del gradimento del servizio offerto dai Medici di Medicina Generale sia stata complessivamente molto positiva, sono emerse alcune aree di criticità, sulle quali si imposteranno le opportune azioni di miglioramento.

#### Criticità:

- pazienti diabetici che accedono all'ambulatorio del Medico di Medicina Generale per un problema di diabete o solo 1 volta all'anno (1,4%) oppure ogni 5-7 mesi (13,2%). Si propone di sviluppare un "Percorso dell'educazione", così da poter raggiungere quelle fasce della popolazione diabetica (come si è verificato di età inferiore a 60 anni) che tendono a non rispettare la periodicità stabilita dei controlli dal Medico;
- Medici di Medicina Generale che lavorano in modo non programmato (15,7%). Si conferma la validità dell'assistenza al paziente diabetico attraverso la programmazione degli ambulatori dedicati;
- appuntamenti per visite di controllo. Studio di fattibilità per l'attivazione di percorsi specialistici facilitati (oculista, cardiologo, nefrologo) dedicati ai soli pazienti diabetici in carico ai Medici di fa-

miglia così da consentire che al momento della prescrizione di un approfondimento specialistico il Medico possa già fissare l'appuntamento;

- scarsa attenzione agli arti inferiori. Sviluppo del percorso/ambulatorio per la sorveglianza del piede diabetico.

### **Report dell'andamento delle segnalazioni dei cittadini dell'anno 2007**

L'URP è lo strumento attraverso cui l'Azienda ascolta e comunica con i suoi diversi pubblici: i cittadini utenti, il personale interno all'Azienda, i testimoni istituzionali, i media, gli altri soggetti presenti nel contesto sociale allargato. L'URP dell'Azienda USL di Ferrara cura gli strumenti e i percorsi specifici di comunicazione in merito ai servizi, in particolare:

- chi e dove (l'Azienda USL e le sue articolazioni);
- che cosa (prestazioni fornite);
- come e quando (condizioni di accesso, di fruizione, ma anche aspetti qualitativi).

Inoltre, l'URP svolge la sua funzione di tutela dei cittadini-utenti attraverso la raccolta di suggerimenti e segnalazioni di disservizio.

L'organizzazione dispone dei seguenti strumenti operativi:

- una procedura formale e validata che descrive tutte le fasi che riguardano la gestione delle segnalazioni, le responsabilità dei soggetti coinvolti, i tempi di elaborazione e le caratteristiche di report descrittivi e analitici sull'attività svolta;
- procedure omogenee per la gestione delle segnalazioni;
- un sistema di classificazione comune e condiviso in ambito regionale;
- report descrittivi e analitici quali indicatori dei fattori che influiscono criticamente sulla corretta erogazione delle prestazioni sanitarie e assistenziali.

L'analisi delle segnalazioni costituisce uno degli elementi di valutazione di come il cittadino percepisce la qualità del servizio erogato ed è a sua volta in relazione con la qualità effettivamente erogata. La valutazione della qualità percepita, proprio perché si basa su un confronto fra attese e prestazioni ricevute, può essere variabile e soggettiva. L'analisi della qualità percepita è di fondamentale importanza perché permette di conoscere l'effettiva ricaduta dei servizi prodotti dall'Azienda su coloro che ne usufruiscono. All'interno del sistema qualità, l'analisi delle segnalazioni fornisce un importante contributo conoscitivo che consente un monitoraggio dei punti critici del sistema e orienta le azioni di miglioramento dei servizi.

I canali attraverso cui il cittadino può inoltrare le proprie considerazioni, suggerimenti, reclami o elogi sono ormai ben strutturati nella nostra Azienda da diversi anni, attraverso un sistema di raccolta e gestione delle segnalazioni, efficiente ed efficace. Il reclamo è infatti un atto spontaneo, non programmato, che abbisogna di forti motivazioni per essere formalizzato: il cittadino che intende inoltrare un reclamo non deve trovare sulla sua strada ostacoli procedurali o burocratici che finirebbero per scoraggiarne l'espressione.

Per quanto riguarda l'aspetto della gestione delle segnalazioni, viene applicata una procedura aziendale che prevede che tutte le segnalazioni presentate sia a livello centrale che periferico vengano gestite e ricevano una risposta entro il più breve tempo possibile.

I report delle segnalazioni possono essere considerati come un importante strumento aziendale che si inquadra nell'ambito del processo di riforma dei servizi sanitari pubblici.

#### **Glossario**

**Elogio:** espressione/segnalazione di soddisfazione del cittadino.

**Reclamo:** è una qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti e degli operatori sanitari.

**Rilievo:** indicazioni di disservizio che si risolve con una eventuale risposta di cortesia e che comunque non attiva la procedura tipica del reclamo.

**Improprio:** è una segnalazione riferita a un evento che non è imputabile alla responsabilità dell'Azienda Sanitaria.

**Suggerimento:** segnalazione dei cittadini/utenti che ha lo scopo di fornire delle indicazioni esplicite affinché fornisca un servizio più vicino alle loro esigenze.

Nel corso dell'anno 2007 è stata monitorata l'attività di front-office degli URP distrettuali, per dare evidenza dell'aspetto relazionale che intercorre tra il cittadino-utente e gli operatori URP, in quanto tale ambito non è soddisfatto dalla tipologia di classificazione regionale.

### ***I numeri degli URP nell'anno 2007: oltre le segnalazioni***

Dati di attività degli Uffici Relazioni con il Pubblico nell'anno 2007:

<b>Attività URP</b>	<b>Gennaio- Dicembre 2006</b>	<b>Gennaio-Dicembre 2007</b>
Contatto telefonico semplice (inferiore 15 minuti)	15.448	11.450
Contatto telefonico complesso (superiore 15 min.)		1.040
Contatto allo sportello semplice (inferiore 15 min.)	5.657	6.686
Contatto allo sportello complesso (superiore 15 min.)		1.544
Telefonate numero verde (informazioni secondo livello)	656	627
E-mail	309	165
<b>Totale</b>	<b>22.070</b>	<b>21.514</b>

- i contatti telefonici sono diminuiti rispetto al 2006, passando da 15.448 a 12.490, mentre sono aumentati quelli diretti con gli operatori URP: 5.657 nel 2006 e 8.230 nel 2007;
- le telefonate di secondo livello informativo del Numero Verde regionale hanno subito un lieve decremento;
- il numero di contatti via informatica (e-mail) ha visto un notevole decremento.

### ***Note, criticità affrontate dagli operatori oltre l'attività di gestione delle segnalazioni***

- chiarimenti rispetto l'introduzione dal 1° gennaio 2007 della quota fissa sulla ricetta di 10 euro;
- problemi/difficoltà con le prenotazioni (agende chiuse, errori di prenotazione, urgenze, tempi di attesa);
- informazioni sull'accesso a specifici percorsi: protesica, Assistenza Domiciliare Integrata, invalidità civile, malattie rare, applicazione L. 104, astensione anticipata per gravidanza;
- attività di screening mammografia e colon-retto: organizzazione, appuntamenti, approfondimenti;
- dipartimento diagnostica per immagini: lastre (poiché non si rilasciano più su carta), lunghi tempi per la densitometria ossea e per l'ecografia;
- richiesta di depliant informativi su servizi (Unità Operative, attività ambulatoriali,...);
- richiesta informazioni sui Medici di Medicina Generale: scelta, revoca, orari, organizzazione...;
- modalità di accesso all'attività libero professionale (nomi professionisti, orari, tariffe,...);
- organizzazione del servizio vaccinazioni, sia pediatriche che per adulti (internazionali).

### ***Percorsi di miglioramento***

- Codigoro: progetto per allestire un ambulatorio per l'esame di uroflussometria destinato ai pazienti che si rivolgono presso il servizio del Distretto Sud-Est in regime di Servizio Sanitario Nazionale;
- Codigoro: apertura punto di ascolto a Comacchio;
- Delta: aggiornamento del personale del Laboratorio Analisi sulla procedura di accesso al laboratorio per le donne in gravidanza;
- Argenta: sensibilizzazione degli operatori sulle modalità di rapporto con i parenti dei pazienti;
- Argenta: apertura URP presso la struttura di Portomaggiore;
- Argenta e Cento: per migliorare il percorso degli screening: modifica lettera di convocazione e modalità di accesso alle visite mediche;
- Cento: predisposizione di un percorso da attivare qualora si presenti un guasto/mancato pagamento tramite cassa automatica.



Questi riportati sono solo alcuni casi, quelli più significativi. Nel corso del 2007 sono stati registrati circa 100 casi in cui l'Operatore URP ha gestito un problema con un utente facendosi da tramite con i colleghi per risolverlo senza raccogliere la segnalazione: casi in cui è stato necessario investire tempo, competenza e professionalità per comprendere l'origine dell'evento e trovarne nell'immediato una soluzione, dopo aver capito e valutato la caratteristica estemporanea del problema posto. Spesso, infatti, è sul versante della tempistica che si misura il valore aggiunto del ruolo dell'URP in un'Azienda Sanitaria: risolvere il problema hic et nunc può fare la differenza.

### ***Le segnalazioni ricevute dagli URP distrettuali nel periodo gennaio-dicembre 2007***

L'analisi delle segnalazioni si basa sulla classificazione che è stata messa a punto dal Comitato Consultivo Misto Regionale per la Qualità dal lato del cittadino (CCRQ), insieme ai responsabili aziendali degli Uffici Relazioni con il Pubblico nel 2001. Le macrocategorie tematiche proposte raggruppano tutti gli aspetti del percorso di cura che possono essere oggetto di una segnalazione negativa (caso di reclami o rilievi) o positiva (elogi):

- aspetti strutturali;
- informazione;
- aspetti organizzativi burocratico amministrativi;
- aspetti tecnici professionali;
- umanizzazione e aspetti relazionali;
- aspetti alberghieri e comfort;
- tempi;
- aspetti economici;
- adeguamento alla normativa;
- altro.

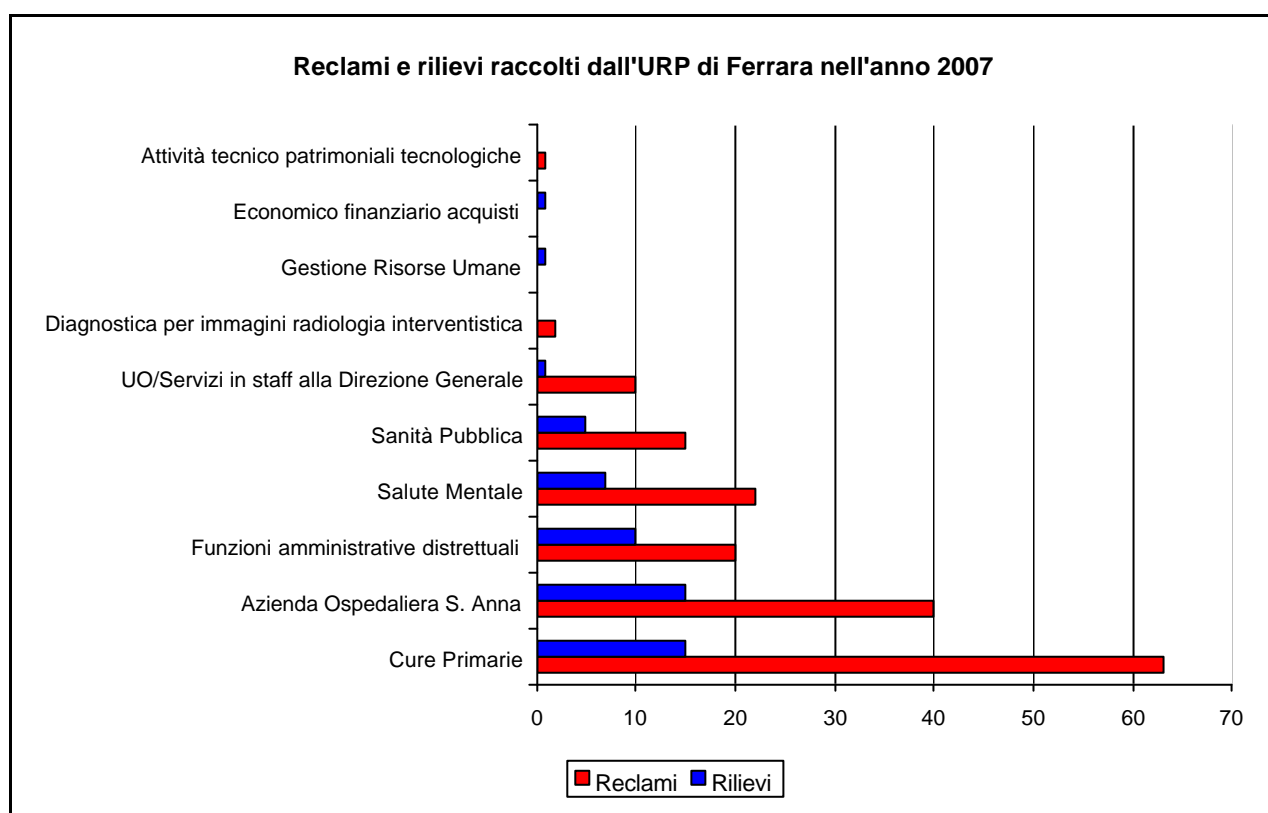
Di seguito si presentano i dati frutto della lettura delle segnalazioni per categoria CCRQ, in forma sintetica, per ogni URP distrettuale.

#### **Distretto Centro Nord. URP FERRARA: reclami e rilievi**

- Il 34,2% delle segnalazioni di disservizio si riferisce al Dipartimento di Cure Primarie. Questo Dipartimento è interessato nel 24,35% dei casi da segnalazioni di disservizio che evidenziano difficoltà nel percorso di cura dal punto di vista prettamente organizzativo: difficoltà, complessità ed eccessiva burocrazia nell'ottenimento della prestazione. Nel 23% dei casi il problema rilevato è di tipo tecnico-professionale: viene espressa una valutazione negativa sull'adeguatezza della prestazione sanitaria ricevuta. Il 16,6% delle segnalazioni di disservizio giunte al Dipartimento di Cure Primarie presenta valutazioni negative sugli aspetti relazionali: rapporti difficili e talvolta conflittuali tra operatori e utenti.
- Il 24% è relativo alle prestazioni erogate dall'Azienda Ospedaliero - Universitaria S. Anna negli ambienti dell'Azienda USL di Ferrara. Nel 50,9% dei casi i problemi posti all'attenzione sono relativi alle difficoltà legate al ritiro dei referti del laboratorio analisi.
- Il 13% fa riferimento alle Funzioni Amministrative Distrettuali, e in particolare allo Sportello Unico. Il 70% di queste segnalazioni evidenzia difficoltà nei percorsi di accesso alle prestazioni.

**Sintesi analitica dell'andamento dei reclami e dei rilievi raccolti dall'URP di Ferrara: anno 2007**

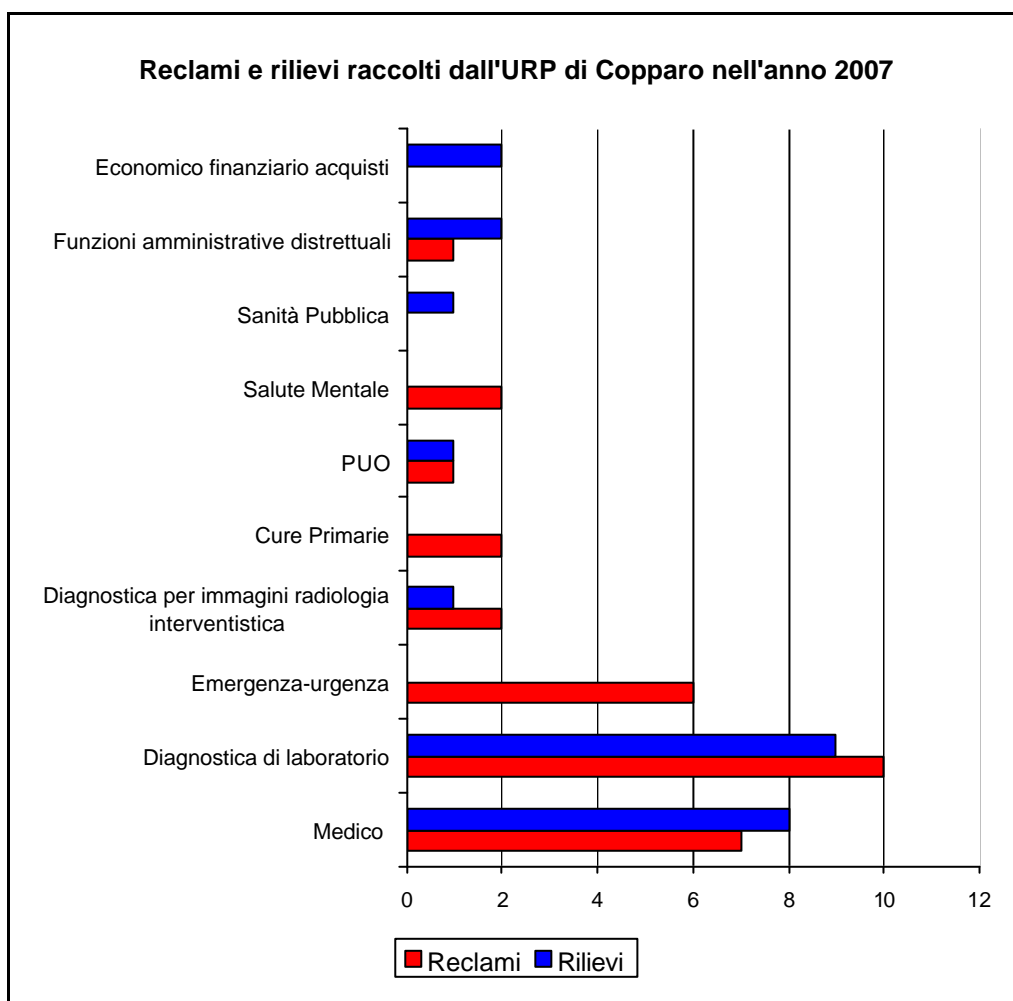
Dipartimento	Reclami	Rilievi	Totale
Cure Primarie	63	15	78
Azienda Ospedaliera S. Anna	40	15	55
Funzioni amministrative distrettuali	20	10	30
Salute Mentale	22	7	29
Sanità Pubblica	15	5	20
UO/Servizi in staff alla Direzione Generale (Centralino Copparo, Farmaceutico interaziendale, Coordinamento Servizi Sociali, Sistema informativo e committenza)	10	1	11
Diagnostica per immagini radiologia interventistica	2	0	2
Gestione Risorse Umane	0	1	1
Economico finanziario acquisti	0	1	1
Attività tecnico patrimoniali tecnologiche	1	0	1
<b>Totale</b>	<b>173</b>	<b>55</b>	<b>228</b>

**Reclami e rilievi raccolti dall'URP di Ferrara nell'anno 2007****Distretto Centro Nord. URP COPPARO: reclami e rilievi**

- Il 35,18% delle segnalazioni di disservizio raccolte a Copparo afferiscono al Dipartimento di Diagnostica di Laboratorio, e in particolare al Punto Prelievi dell'Ospedale. L'89,47% di queste evidenzia difficoltà nella parte organizzativa delle prestazioni: dall'accettazione del cittadino al ritiro dei referti il percorso non è sempre lineare.
- Il 27,7% dei reclami/rilievi è relativo al Dipartimento Medico. Il servizio che viene chiamato in causa più frequentemente (80% dei casi) è il Poliambulatorio, dove il 40% delle valutazioni negative non è riferito tanto alla qualità delle prestazioni sanitarie ricevute, quanto alla complessità amministrativa del percorso di cura e alla difficoltà per ottenerlo.

**Sintesi analitica dell'andamento dei reclami e dei rilievi raccolti dall'URP di Copparo: anno 2007**

Dipartimento	Reclami	Rilievi	Totale
Medico	7	8	15
Diagnostica di laboratorio	10	9	19
Emergenza-urgenza	6	0	6
Diagnostica per immagini radiologia interventistica	2	1	3
Cure Primarie	2	0	2
PUO	1	1	2
Salute Mentale	2	0	2
Sanità Pubblica	0	1	1
Funzioni amministrative distrettuali	1	2	3
Economico finanziario acquisti	0	2	2
<b>Totale</b>	<b>31</b>	<b>24</b>	<b>54</b>

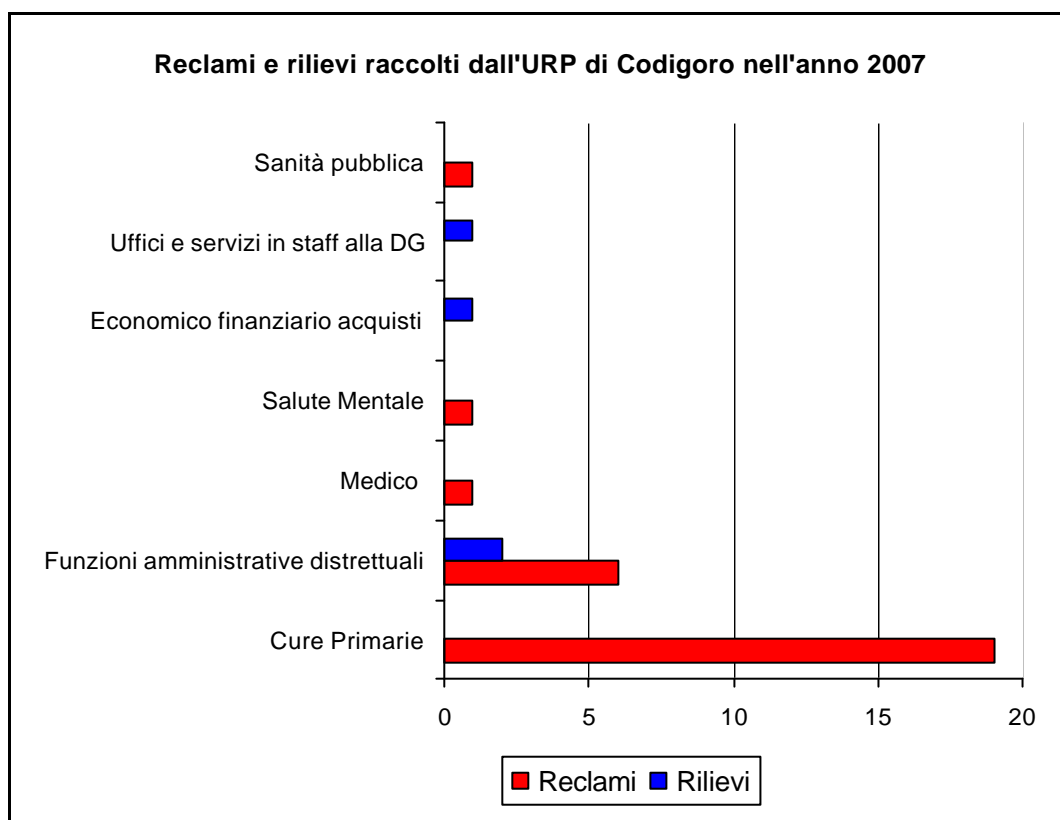


**Distretto Sud Est. URP CODIGORO: reclami e rilievi**

- Il 59,37% delle segnalazioni di disservizio raccolte dall'URP di Codigoro è relativo al Dipartimento di Cure Primarie. Non si rilevano evidenti criticità, la distribuzione dei segnali negativi si distribuisce in modo uniforme tra gli aspetti organizzativi, quelli tecnici professionali e quelli relazionali.
- Nel 25% dei casi i reclami e i rilievi si riferiscono al Dipartimento delle Funzioni Amministrative Distrettuali, in particolare emergono problemi legati agli aspetti organizzativi del percorso di erogazione delle prestazioni.

**Sintesi analitica dell'andamento dei reclami e dei rilievi raccolti dall'URP di Codigoro: anno 2007**

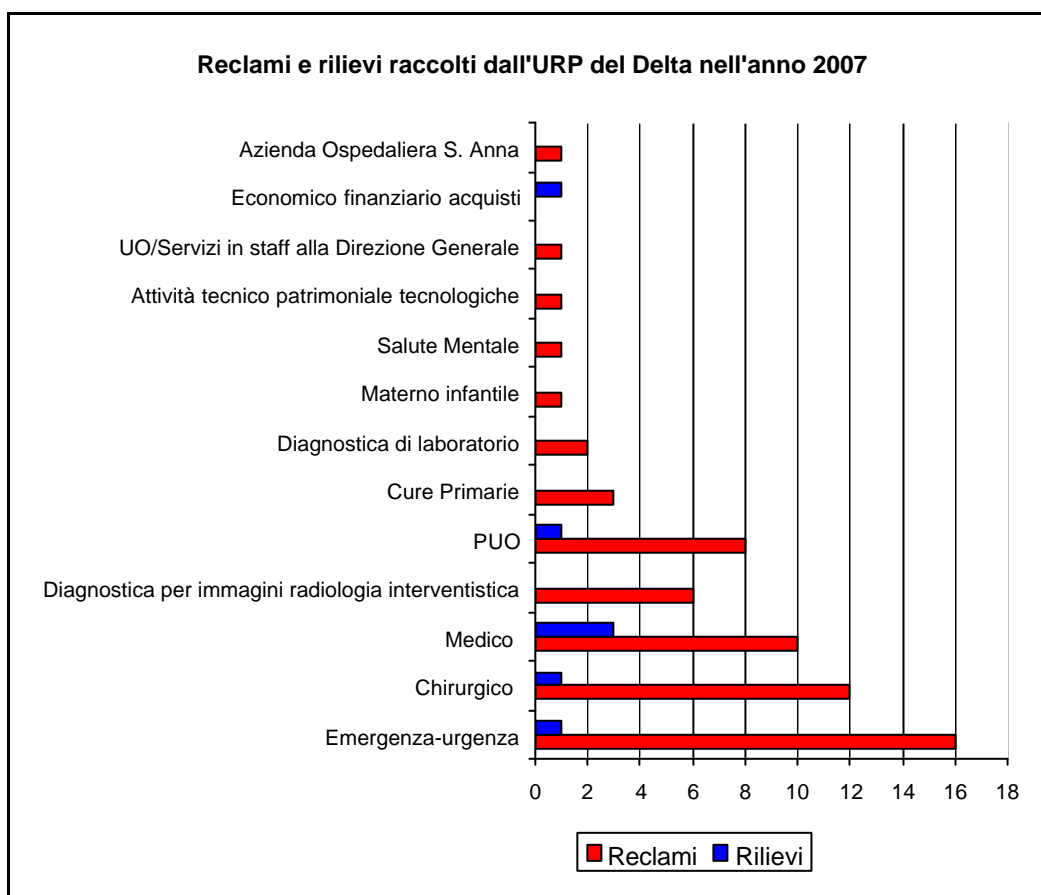
Dipartimento	Reclami	Rilievi	Totale
Cure Primarie	19	0	19
Funzioni amministrative distrettuali	6	2	8
Medico	1	0	1
Salute Mentale	1	0	1
Economico finanziario acquisti	0	1	1
Uffici e servizi in staff alla DG (URP)	0	1	1
Sanità pubblica	1	0	1
<b>Totale</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>32</b>

**Distretto Sud Est. URP DELTA: reclami e rilievi**

- Il 24,63% delle segnalazioni di disservizio raccolte dall'URP del Delta si riferiscono al Dipartimento di Emergenza-Urgenza. Il Pronto Soccorso dell'Ospedale di Lagosanto è chiamato in causa rispetto agli aspetti tecnici professionali nel 29% dei casi, e nell'11,76% dei casi rispetto agli aspetti relazionali caratterizzanti il rapporto operatore-cittadino utente.
- Nel 18,84% dei casi al Dipartimento Chirurgico. Anche in questo caso gli aspetti legati alla qualità delle prestazioni erogate sono più frequentemente riportate dai cittadini ((61,53%).
- La stessa percentuale (18,84%) descrive problemi legati al Dipartimento Medico. Le segnalazioni non si polarizzano su un particolare aspetto: le esperienze negative si riferiscono sia agli aspetti tecnici-professionali, che relazionali nonché organizzativi.

**Sintesi analitica dell'andamento dei reclami e dei rilievi raccolti dall'URP di Lagosanto: anno 2007**

Dipartimento	Reclami	Rilievi	Totale
Emergenza-urgenza	16	1	17
Chirurgico	12	1	13
Medico	10	3	13
Diagnostica per immagini radiologia interventistica	6	0	6
PUO	8	1	9
Cure Primarie	3	0	3
Diagnostica di laboratorio	2	0	2
Materno infantile	1	0	1
Salute Mentale	1	0	1
Attività tecnico patrimoniale tecnologiche	1	0	1
UO/Servizi in staff alla Direzione Generale (Servizio farmaceutico interaziendale)	1	0	1
Economico finanziario acquisti	0	1	1
Azienda Ospedaliera S. Anna	1	0	1
<b>Totale</b>	<b>62</b>	<b>7</b>	<b>69</b>



**Distretto Sud Est. URP ARGENTA-PORTOMAGGIORE: reclami e rilievi**

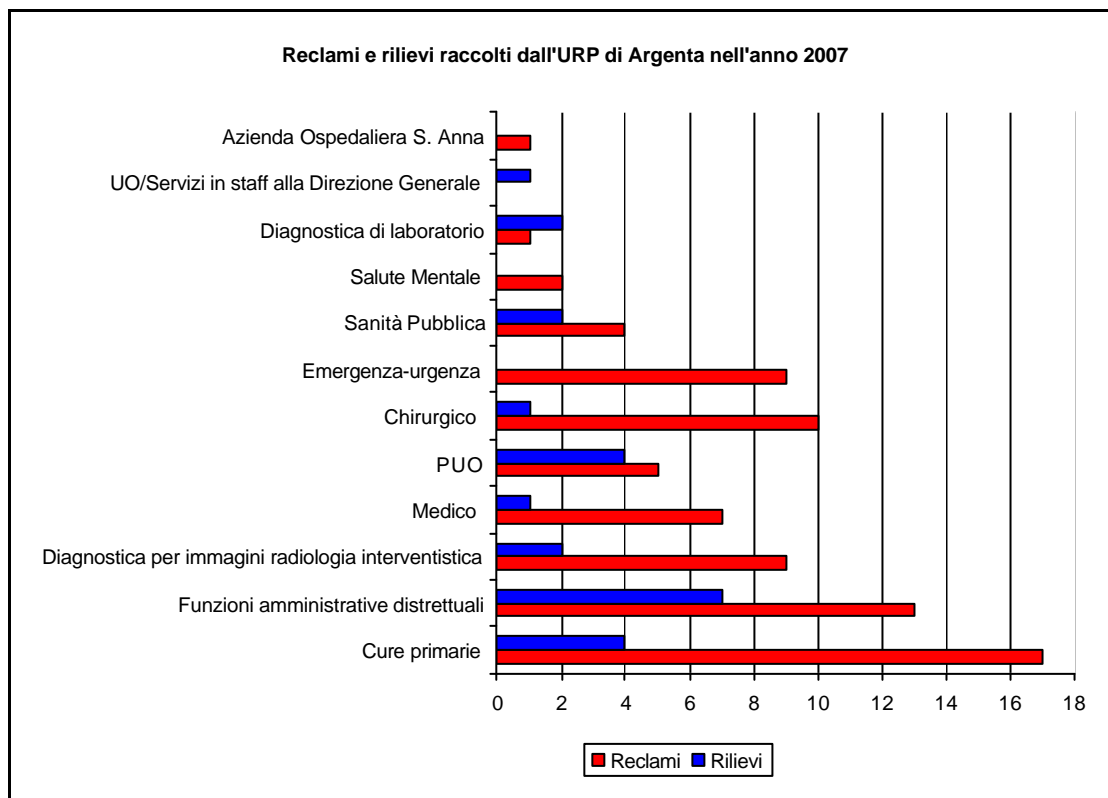
- Il 20,58% delle segnalazioni di disservizio raccolte dall'URP di Argenta è relativo al Dipartimento di Cure Primarie. L'attività erogata presso gli ambulatori viene chiamata in causa nel 42,85% dei casi, evidenziando criticità sia sul versante organizzativo del percorso di cura che tecnico professionale.



- Il Dipartimento delle Funzioni Amministrative Distrettuali è chiamato in causa dal 19,6% dei reclami e rilievi. Principalmente vengono riportati problemi presso gli Sportelli Unici nella fruizione delle prestazioni dal punto di vista organizzativo (50%).
- Nel 10,78% dei casi i cittadini utenti hanno presentato segnalazioni a carico del Dipartimento di Diagnostica per Immagini Radiologia Interventistica. Nel 72,72% dei casi è la Radiologia di Argenta ad essere chiamata in causa: i cittadini utenti hanno spesso evidenziato aspetti negativi legati alla qualità delle prestazioni fruite.
- Al Dipartimento Chirurgico è giunto il 10,78% dei reclami/rilievi. Di questi, il 36,36% interessa la Degenza Ortopedica di Argenta per gli aspetti tecnici professionali.

### Sintesi analitica dell'andamento dei reclami e dei rilievi raccolti dall'URP di Argenta- Portomaggiore: 2007

Dipartimento	Reclami	Rilievi	Totale
Cure primarie	17	4	21
Funzioni amministrative distrettuali	13	7	20
Diagnostica per immagini radiologia interventistica	9	2	11
Medico	7	1	8
PUO	5	4	9
Chirurgico	10	1	11
Emergenza-urgenza	9	0	9
Sanità Pubblica	4	2	6
Salute Mentale	2	0	2
Diagnostica di laboratorio	1	2	3
UO/Servizi in staff alla Direzione Generale (Centralino)	0	1	1
Azienda Ospedaliera S. Anna	1	0	1
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>24</b>	<b>102</b>

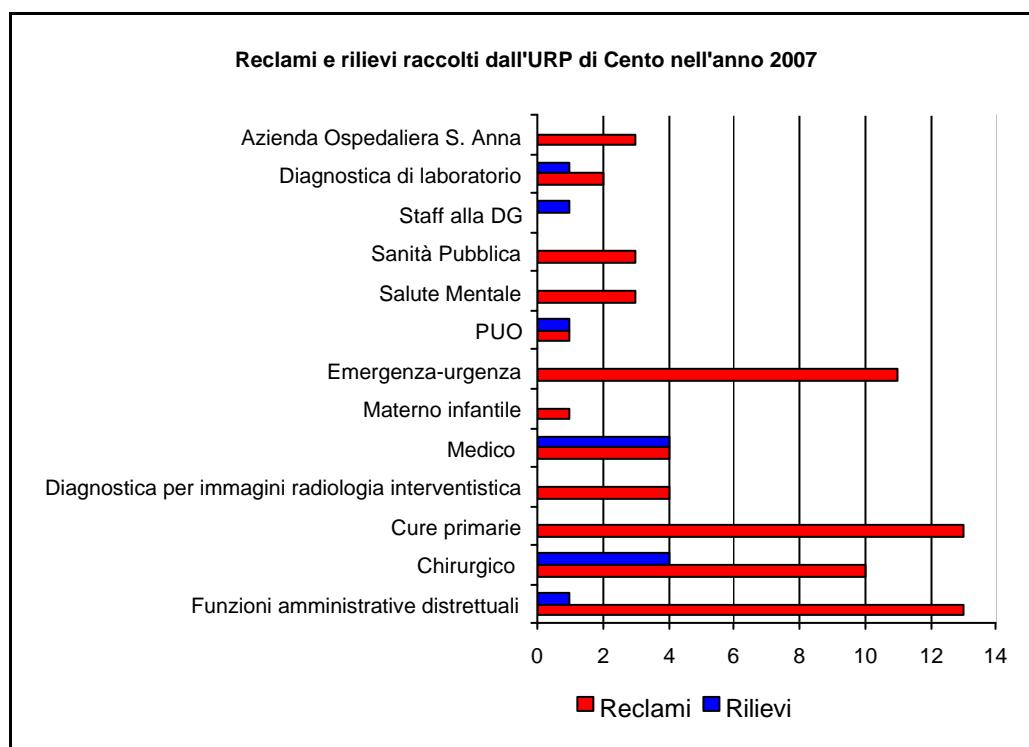


**Distretto Ovest. URP Cento: reclami e rilievi**

- L'URP di Cento ha raccolto il 17,5% delle segnalazioni di disservizio a carico del Dipartimento delle Funzioni Amministrative Distrettuali. I reclami/rilievi principalmente evidenziano delle difficoltà organizzative a fruire delle prestazioni dello Sportello Unico di Cento (35,7%)
- Parimenti, il Dipartimento Chirurgico è stato interessato nel 17,5% dei casi. Nello specifico, a carico della Degenza Ortopedica di Cento sono giunti 6 reclami sui complessivi 10 dell'intero Dipartimento, tutti sugli aspetti tecnico professionali.
- Al Dipartimento di Cure Primarie è giunto il 16,25% delle segnalazioni di disservizio. L'attività ambulatoriale erogata presso gli stabilimenti di Cento e Bondeno assorbe il 76,92% delle segnalazioni di disservizio giunte al Dipartimento in oggetto. Il 30,7% di questi reclami evidenzia valutazioni negative sulla qualità delle prestazioni fruite e il 15,38% sulle modalità organizzative per ottenerle.
- Il Dipartimento di Emergenza-Urgenza è stato coinvolto nel 13,75% dei casi. Al Pronto Soccorso di Cento sono giunti 10 reclami sugli 11 totali, il 36,36% relativo ad aspetti tecnici professionali, il 18,18% ad aspetti organizzativi e la stessa percentuale ad aspetti relazionali.

**Sintesi analitica dell'andamento dei reclami e dei rilievi raccolti dall'URP di Cento: anno 2007**

Dipartimento	Reclami	Rilievi	Totale
Funzioni amministrative distrettuali	13	1	14
Chirurgico	10	4	14
Cure primarie	13	0	13
Diagnostica per immagini radiologia interventistica	4	0	4
Medico	4	4	8
Materno infantile	1	0	1
Emergenza - urgenza	11	0	11
PUO	1	1	2
Salute Mentale	3	0	3
Sanità Pubblica	3	0	3
Staff alla DG	0	1	1
Diagnostica di laboratorio	2	1	3
Azienda Ospedaliera S. Anna	3	0	3
<b>Totale</b>	<b>68</b>	<b>12</b>	<b>80</b>

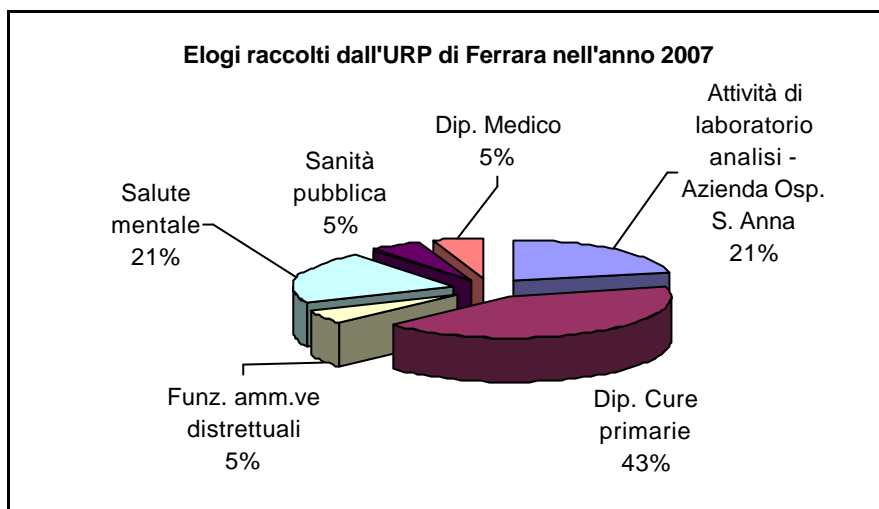


**Distretto Centro Nord. URP Ferrara: elogi**

- Il 43% degli elogi raccolti dall'URP di Ferrara sono relativi al Dipartimento di Cure Primarie: ciò che viene riportato dai cittadini utenti è la cortesia e gentilezza e la capacità professionale degli operatori.

**Sintesi analitica dell'andamento degli elogi raccolti dall'URP di Ferrara: anno 2007**

Gli elogi raccolti dall'URP di Ferrara nel corso del 2007 sono stati 19, corrispondenti al 6,35% degli elogi totali (N=299), al 7,63% delle segnalazioni complessivamente raccolte (quindi comprensive di reclami, rilievi, suggerimenti e impropri) dall'URP di Ferrara (N=249) e al 2,15% del totale di tutte le segnalazioni del 2007 (N=880).

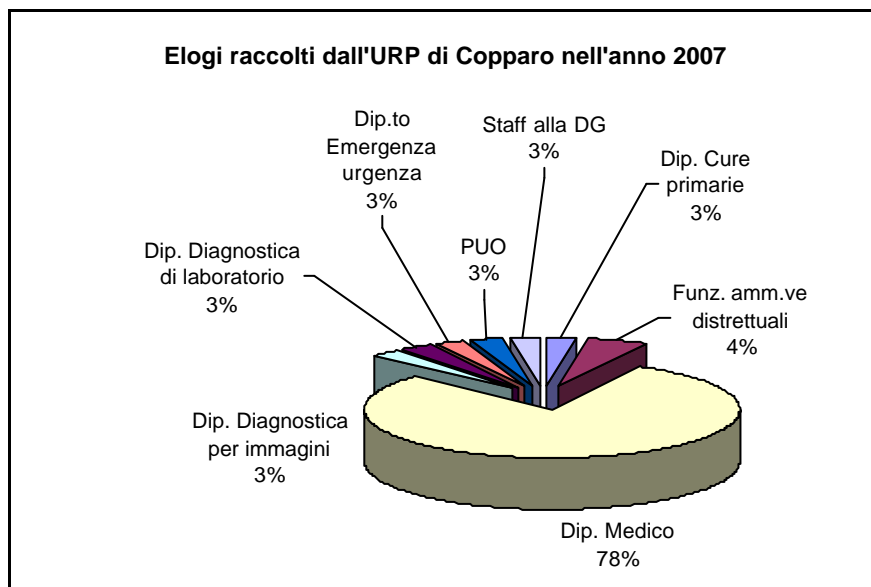


**Distretto Centro Nord. URP Copparo: elogi**

- Il 78% degli elogi raccolti dall'URP di Copparo è stato assegnato al Dipartimento Medico, dove viene evidenziata nel 60% dei casi la cortesia e la gentilezza e nel 36% la capacità e la competenza professionale

**Sintesi analitica dell'andamento degli elogi raccolti dall'URP di Copparo: anno 2007**

Gli elogi raccolti dall'URP di Copparo nel corso del 2007 sono stati 38, corrispondenti al 12,7% degli elogi totali (N=299), al 38,77% delle segnalazioni complessivamente raccolte (quindi comprensive di reclami, rilievi, suggerimenti e impropri) dall'URP di Copparo (N=94) e al 4,31% del totale di tutte le segnalazioni del 2007 (N=880).

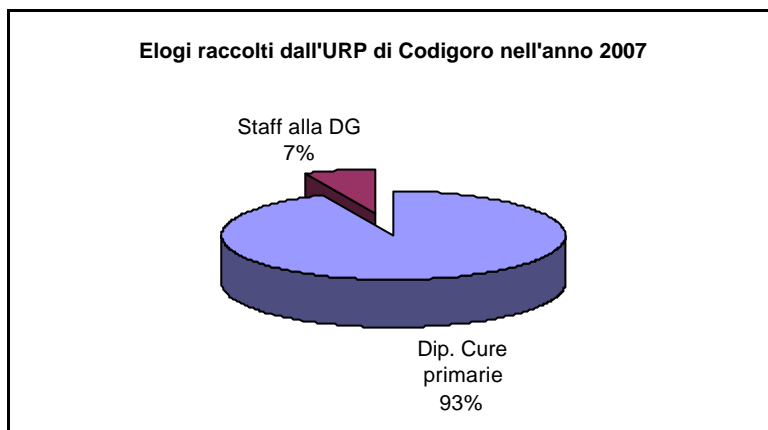


**Distretto Sud Est. URP Codigoro: elogi**

- Il 93% degli elogi è riferito al Dipartimento di Cure Primarie: nel 92% dei casi i cittadini utenti hanno espresso valutazioni positive sulla qualità relazionale delle prestazioni fruite.

**Sintesi analitica dell'andamento degli elogi raccolti dall'URP di Codigoro: anno 2007**

Gli elogi raccolti dall'URP di Codigoro nel corso del 2007 sono stati 15, corrispondenti al 5,01% degli elogi totali (N=299), al 30% delle segnalazioni complessivamente raccolte (quindi comprensive di reclami, rilievi, suggerimenti e impropri) dall'URP di Codigoro (N=50) e all' 1,7% del totale di tutte le segnalazioni del 2007 (N=880).

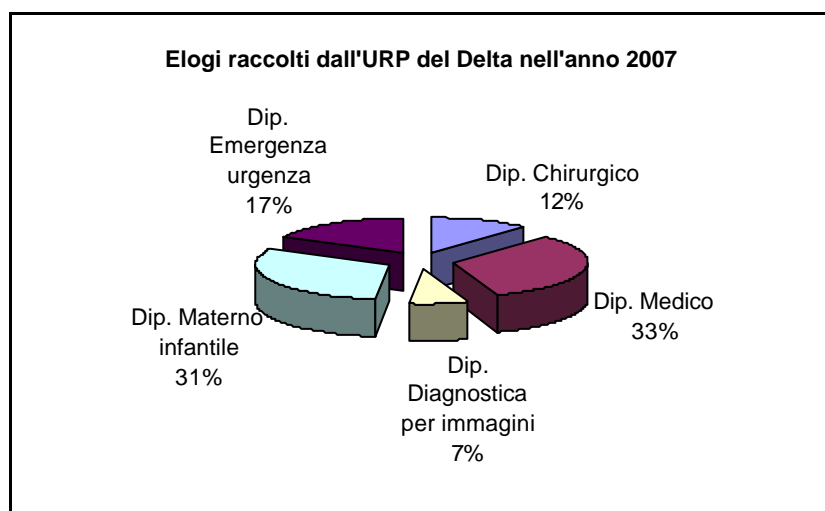


**Distretto Sud Est. URP Delta: elogi**

- La distribuzione degli elogi raccolti a Lagosanto si suddivide in vari dipartimenti: Medico (33%, di cui il 94,7% relativo agli aspetti tecnici professionali), Materno Infantile (31%, tutti sulla qualità relazionale), Chirurgico (12%, di cui l'85% afferente alla sfera tecnica professionale della prestazione).

**Sintesi analitica dell'andamento degli elogi raccolti dall'URP di Lagosanto: anno 2007**

Gli elogi raccolti dall'URP di Lagosanto nel corso del 2007 sono stati 58, corrispondenti al 19,39% degli elogi totali (N=299), al 44,27% delle segnalazioni complessivamente raccolte (quindi comprensive di reclami, rilievi, suggerimenti e impropri) dall'URP di Lagosanto (N=131) e al 6,59% del totale di tutte le segnalazioni del 2007 (N=880).

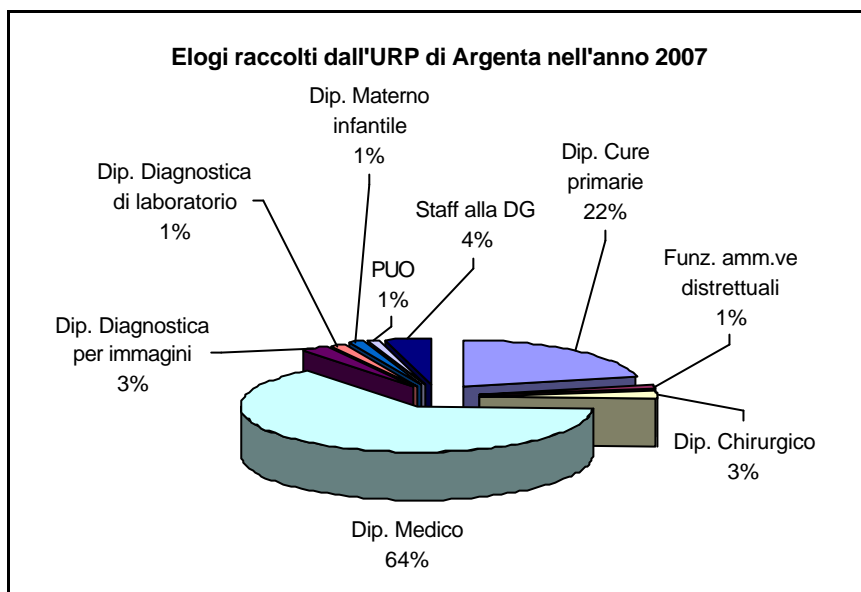


**Distretto Sud-Est. URP Argenta - Portomaggiore: elogi**

- Il Dipartimento Medico ha raccolto il 64% degli elogi complessivi: 63,8% aspetti relazionali, 36% aspetti tecnici professionali.

**Sintesi analitica dell'andamento degli elogi raccolti dall'URP di Argenta - Portomaggiore: 2007**

Gli elogi raccolti dall'URP di Argenta - Portomaggiore nel 2007 sono stati 74, pari al 24,74% degli elogi totali (N=299), al 40,88% delle segnalazioni complessive (reclami, rilievi, suggerimenti e impropri) dall'URP di Argenta - Portomaggiore (N=181) e all'8,40% del totale delle segnalazioni del 2007 (N=880).

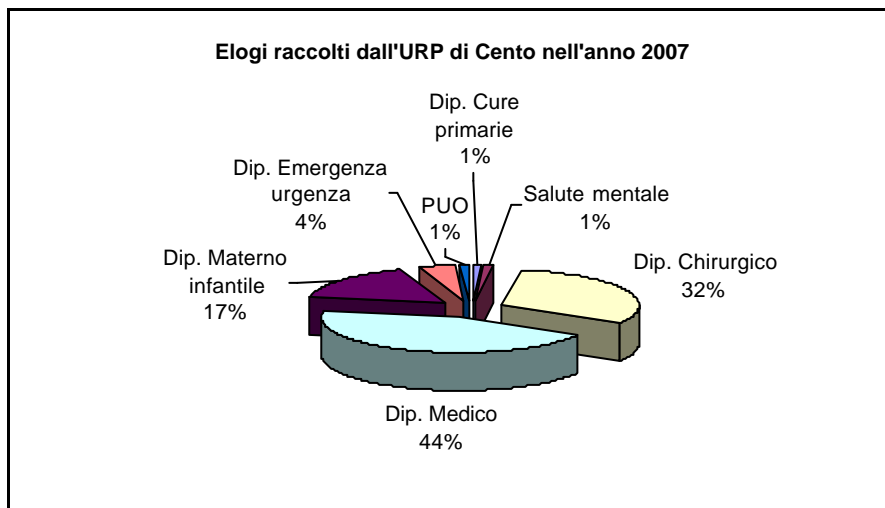


**Distretto Ovest. URP Cento: elogi**

- L'URP di Cento ha raccolto nel 44% dei casi elogi relativi al Dipartimento Medico, nel 54,76% di questi è stata espressa una valutazione positiva sulla qualità relazionale, e nel 19% sugli aspetti tecnici professionali.
- Il 32% è relativo al Dipartimento Chirurgico e il 17% al Materno Infantile.

**Sintesi analitica dell'andamento degli elogi raccolti dall'URP di Cento: anno 2007**

Gli elogi raccolti dall'URP di Cento nel 2007 sono stati 95, corrispondenti al 31,77% degli elogi totali (N=299), al 54,28% delle segnalazioni complessivamente raccolte (reclami, rilievi, suggerimenti e impropri) dall'URP di Cento (N=175) e al 10,79% del totale delle segnalazioni del 2007 (N=880).





### **Conclusioni**

L'utilizzo di un sistema di gestione delle segnalazioni per l'Azienda USL di Ferrara è un'occasione di confronto e di valutazione dei propri servizi a partire dall'opinione dei cittadini.

Chi presenta un reclamo, infatti, compie un gesto attivo di partecipazione diretta ed interessata e perciò costruttiva, dimostrando la sua fiducia nell'istituzione e nelle politiche di innovazione e cambiamento.

Il significato del reclamo, da indicatore che segnala una insoddisfazione - anche quella inespressa che non si manifesta in una lamentela formale, in quanto si calcola che per un cittadino che reclama almeno dieci, pur ugualmente insoddisfatti, non lo fanno per i più diversi motivi - diventa un'occasione per l'Azienda di recuperare la persona insoddisfatta, con meccanismi di comunicazione e compensazione, ma anche un'occasione per individuare dei correttivi organizzativi che permettano di evitare il perpetrarsi delle stesse situazioni di disservizio. L'analisi dei reclami consente inoltre di comprendere cosa abbia più valore per gli utenti e quindi di investire risorse soprattutto su tali aspetti e attività.

L'utilizzo di un valido sistema di gestione delle istanze provenienti dai cittadini, ci consente di raccogliere e classificare tutti gli elementi di insoddisfazione, di supportare i servizi nel fornire risposte tempestive ed esaurienti in merito ai problemi emersi, nonché di sostenere azioni di miglioramento.

## **La comunicazione per la gestione individuale dell'assistenza**

---

### **I piani di promozione della salute**

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

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

### **Valutazione e monitoraggio**

Nell'anno 2007 si è realizzata la valutazione delle azioni del quadriennio 2003-2006. Il metodo di lavoro si articola in due modelli operativi:

- la valutazione in itinere;
- la valutazione di risultato.

La valutazione in itinere è la valutazione che si realizza mentre il processo è ancora in corso, al fine di consentire l'adattamento o la correzione di eventuali deviazioni dal progetto originario a causa di errori di progettazione o di modificazione del contesto.

Si è provveduto all'individuazione di un "set di indicatori" costruiti ad hoc, con l'intento di identificare le positività e le criticità, ipotizzare tendenze e possibili suggerimenti utili alla programmazione e gestione.

La valutazione di outcome ha come obiettivo quello di pesare il risultato di salute prodotto da ciascuno dei progetti in cui si articola il Piano per la Promozione della Salute. La valutazione di impatto sulla salute consiste nella valutazione dei risultati finali, ottenuti dalle azioni programmate, in termini di salute. Per valutare gli esiti di salute sono state realizzate ricerche ad hoc nell'anno 2006 per il triennio 2003-2005. I risultati delle indagini sono stati portati in discussione alla Conferenza Territoriale Socio Sanitaria, ai Comitati di distretto, all'Osservatorio Provinciale per l'educazione e la prevenzione degli incidenti stradali.

Nell'anno 2007 si sono realizzati due incontri pubblici sul progetto "Prendersi cura di chi si prende cura."

I dati relativi alla valutazione in itinere sono raccolti in un report quadriennale, distinto per distretto, che è stato diffuso tramite la pubblicazione sul sito web dei Piani per la Salute (link: <http://ausl.fe.it/piani-per-la-salute/progetti/2006-2007>) e presentato in Conferenza Territoriale Socio Sanitaria il giorno 27 luglio 2007. Il report del primo semestre 2007, elaborato e completato nel mese di ottobre, rappresenta uno strumento orientato all'autovalutazione di tutti gli attori coinvolti.

Per quanto riguarda i risultati di outcome, sono stati presentati pubblicamente nelle seguenti date:

- 27 gennaio 2007: Convegno “Il viaggiatore sopra un mare di nebbia. Sostegno ai caregiver di malati psichici. Studio di esito nel percorso dei Piani per la Salute” (Progetto Prendersi cura di chi si prende cura – Area Salute Mentale);
- 5 ottobre 2007: Convegno “Anziani non autosufficienti – Prendersi cura di chi si prende cura” (Progetto Prendersi cura di chi si prende cura – Area Anziani).

### **Indagine sugli stili di vita 2007-2008**

Nell'ambito del progetto “Tabagismo” è emersa la necessità di realizzare una seconda indagine sugli stili di vita della popolazione ferrarese. La pianificazione, grazie alla collaborazione del Modulo organizzativo di Epidemiologia del Dipartimento Salute Pubblica, è stata orientata a focalizzare i seguenti comportamenti:

- donna fumatrice e comportamenti in gravidanza;
- ex fumatore e modalità di disassuefazione;
- conoscenza dei Centri di Disassuefazione aziendali;
- farmaci: modalità di utilizzo e di adesione alle indicazioni del medico curante;
- consumo e abuso di alcol;
- scelte alimentari, attività fisica e sedentarietà;
- colesterolo e ipertensione arteriosa.

L'indagine telefonica, iniziata nel novembre 2007, riguarda un campione di 1.800 persone, con stratificazione per età, sesso e distretto di appartenenza.

Alla fine del 2007 erano state realizzate 1.100 interviste e l'indagine, completa di analisi dei dati e confronti, verrà conclusa nel corso del 2008.

### **Il profilo di salute-benessere del Comune di Ferrara – esperienza pilota**



Alla luce degli indirizzi regionali espressi nel nuovo PSSR e della normativa che lo ha preceduto, si sente la necessità di uno strumento che promuova e migliori la capacità di progetti ed azioni sempre più sinergici. Nell'anno 2006, con mandato della Giunta del Comune di Ferrara, e la collaborazione del Modulo organizzativo di Epidemiologia del Dipartimento Sanità Pubblica, si è avviato nel territorio circoscritto del comune capoluogo, la sperimentazione di uno strumento nuovo identificabile come base comune di conoscenze dei bisogni di salute-benessere, finalizzato a migliorare l'integrazione delle pianificazioni.

Il profilo realizzato rappresenta una sperimentazione di metodi e alleanze, concretizza un'occasione di indagine integrata sulle condizioni di vita delle persone e delle famiglie nel capoluogo ferrarese, e offre l'opportunità ai decisori di osservare i fenomeni attraverso la lente della salute, ritenendo questo bene un risultato ineludibile, la cui valutazione deve entrare negli strumenti di lettura per le scelte delle politiche del territorio.

Il profilo è stato pubblicato nel maggio 2007 ed è stato presentato ai diversi stakeholders nelle seguenti date:

- 20 febbraio: Giunta del Comune di Ferrara (2° incontro: follow-up);
- 20 marzo: 4° Commissione del Comune di Ferrara;
- 27 luglio: Conferenza Territoriale Socio Sanitaria;
- 15 novembre: Collegio di Direzione dell'Azienda USL.

### **Profilo di salute-benessere della Provincia di Ferrara – Profilo di comunità**

L'esito positivo della sperimentazione nel capoluogo ferrarese ha consentito di avviare la creazione di un altro strumento, il Profilo di salute – benessere della provincia di Ferrara, nuovo per le caratteristiche di prodotto e di percorso riconosciuto come strumento comune e versatile per le seguenti caratteristiche:

- a. La prima caratteristica del nuovo Profilo è l'articolazione in “Domini” o aree tematiche, individuati come spazi di confine tra salute e condizioni di vita, che meglio rappresentano problemi e criticità. I domini, sono prevalentemente trasversali ai target tradizionali (anziani, giovani, donne, ecc), ma consentono aggregazioni (concetto di *user windows*), tramite tecnologia di tipo informatico (Profilo Fai da Te).
- b. La scelta dei domini e del metodo di lavoro è stata condivisa con: Assessore provinciale alla sanità e servizi sociali, Direttori di Distretto, Responsabili degli Uffici di Piano, Direzioni delle due aziende sanita-

rie, Ufficio di Presidenza della Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria (CTSS). Il 27 luglio è stato approvato dalla CTSS.

- c. È stato individuato un gruppo di lavoro “Laboratorio Profilo”, formato da operatori con competenze diverse, appartenenti a diversi sistemi di pianificazione, con la collaborazione e competenza del Modulo organizzativo di Epidemiologia del Dipartimento Sanità Pubblica.
- d. Accanto al Laboratorio si è costituito un “Gruppo Consulente Profilo” che prevede la partecipazione di appartenenti al sistema dei Piani di Zona, dei servizi sanitari territoriali, degli assessorati provinciali competenti dei singoli temi, di gruppi di lavoro multidisciplinari orientati a target specifici, del volontariato sociale. Un linguaggio semplice, orientato all’operatività, è un’altra caratteristica distintiva di questo Profilo. L’11 dicembre si è svolto il primo incontro con il Gruppo Consulente, caratterizzato da un’intervista di gruppo.
- e. I Domini approvati alla fine del percorso sono:
  - Il quadro socio-demografico della provincia
  - Gli stili di vita e i comportamenti a rischio
  - Lavoro e salute
  - La situazione abitativa e l’impatto sulla salute
  - Qualità della vita dei disabili
  - Salute e condizioni di vita degli immigrati
  - Istruzione e dispersione scolastica
  - Minori e famiglie problematiche.

### ***Lotta al tabagismo***

L’Unità Operativa Piani per la Salute, con un finanziamento della Regione, ha progettato diverse azioni da realizzare per la lotta al tabagismo, per il biennio 2007-2008:

- *Offerta di interventi di disassuefazione nei luoghi di lavoro:* con la collaborazione dei Responsabili dei Centri di Disassuefazione al Fumo, del Responsabile del Servizio di Prevenzione Sicurezza Ambienti e Lavoro, si è predisposto un protocollo unificato da presentare alle aziende per la promozione di corsi di disassuefazione al fumo per i dipendenti delle aziende stesse. Nel corso del 2007 sono state contattate 8 aziende del territorio ferrarese (Hera, Comune di Ferrara, Berco, Ferri, RSA di Codigoro, TRW, Falco, VM Motori) e si sono attivati 4 corsi.
- *Campagna educativa-informativa.* Lo stile comunicativo è stato ispirato ad una campagna inglese, finalizzata all’abbandono dell’abitudine al fumo e alla promozione del Centro Disassuefazione Fumo attraverso 3 manifesti per target adulto e una locandina. I manifesti sono stati affissi in tutto il territorio provinciale, nei luoghi di maggiore percorrenza, e la locandina è stata distribuita ai Medici di Medicina Generale, ai Pediatri di Libera Scelta e poliambulatori. La campagna è stata resa nota attraverso la stampa locale e la pubblicazione su Piazza Municipale del Comune di Ferrara..
- *Iniziative educative di prevenzione nelle scuole:* con la collaborazione della Pediatria di Comunità e di Promeco, si sono realizzati interventi educativi preventivi nelle scuole materne, elementari, medie inferiori e superiori del territorio, con il coinvolgimento di 3.594 studenti nell’anno scolastico 2006-07.
- *Attività di ricerca.* Il Modulo organizzativo di Epidemiologia, con il quale l’Unità Operativa. Piani per la Salute collabora costantemente, ha realizzato lo studio caso-controllo sui fattori di rischio per cancro al polmone (e linfoma non Hodgkin) nel Comune di Ferrara. Nel corso del 2007 si è avviata la seconda indagine sugli stili di vita nella Provincia di Ferrara, come descritto sopra.
- *Prevenzione del fumo passivo nell’infanzia.* È stato realizzato un corso di formazione per Pediatri di Libera Scelta, Pediatria di Comunità del territorio e Salute Donna, orientato all’informazione corretta dei genitori sui danni da fumo. Il risultato si è concretizzato in un Protocollo di azioni affidato alla Pediatria di Comunità.

### ***Disuguaglianze sociali e cardiopatia ischemica***

L’Unità Operativa Piani per la Salute nel secondo semestre del 2006 ha avviato una ricerca sulla relazione tra “disuguaglianze sociali e cardiopatia ischemica” in collaborazione con due Medicine di Gruppo del territorio ferrarese e il Servizio di Cardiologia territoriale, al fine di predisporre misure di sorveglianza ed azioni correttive nei confronti delle persone che vivono in condizioni socialmente sfavorevoli. Nell’anno 2007 si è conclusa la prima fase di analisi dei dati.

### ***Prevenzione della depressione femminile***

Nell'anno 2007 si è costituito un gruppo di lavoro interistituzionale sulla prevenzione della depressione femminile che ha elaborato un piano biennale di interventi con l'obiettivo di:

- creare una rete di supporto alle donne in momenti di fragilità;
- migliorare la conoscenza del problema nelle famiglie e nei luoghi di lavoro;
- ridurre il sovraccarico di cure materne che genera stress, attraverso il riconoscimento del sovraccarico stesso e favorendo la nascita di equilibri familiari basati sullo sviluppo delle autonomie.

Tra le azioni programmate è stato realizzato un concorso a premi per studenti della Facoltà di Scienze della Comunicazione e Scienze dell'Educazione dell'Università degli Studi di Ferrara, del secondo e terzo anno, al fine di individuare un linguaggio utilizzabile in una futura campagna di comunicazione.

### **La comunicazione ai cittadini per la promozione della salute**

- ***La mostra itinerante***

Campagna di informazione per la diffusione dei dati emersi dalle ricerche sugli stili di vita dei ferraresi. Dopo l'esposizione in piazza Municipale a Ferrara nell'autunno 2006, le quattro mostre sulla salute sono state ospitate da diversi comuni della provincia, con il seguente calendario:

23 febbraio – 4 marzo: Ostellato "Sicurezza stradale"

5 – 17 marzo: Codigoro "Sicurezza stradale"

4 - 25 aprile: Lagosanto "Sicurezza stradale"

2 – 25 aprile: Portomaggiore "Alimentazione e attività fisica"

27 aprile – 13 maggio: Poggiorenetico "Alimentazione e attività fisica"

21 maggio – 3 giugno: Berra "Abitudine al fumo di tabacco" e "Salute percepita e benessere psicofisico"

4 – 17 giugno: Codigoro "Alimentazione e attività fisica"

5 - 13 settembre: Argenta "Alimentazione e attività fisica"

1 – 14 ottobre: Portomaggiore "Salute percepita e benessere psicofisico"

10 – 16 ottobre: Bondeno "Sicurezza stradale"

1 – 30 novembre: Ostellato "Alimentazione e attività fisica".

Ogni esposizione è avvenuta in un luogo scelto dalle amministrazioni cittadine per le caratteristiche di visibilità offerte, ed è sempre stato preceduto da una cerimonia di inaugurazione a cui è stato presente un operatore dell'Unità Operativa con la finalità di illustrare il rapporto tra stili di vita ed effetti sulla salute.



- ***Le sfumature del fumo***

Uno dei 3 manifesti per la campagna educativa-informativa, già descritta nel paragrafo "Lotta al tabagismo".

- ***La scelta di allattamento nelle madri di Ferrara.***

La ricerca è stata fatta con lo strumento di indagine sociale NGT (ricerca di gruppo basata sul confronto tra esperti dei fatti e territoriali privilegiati), basato sul confronto fra esperti dei fatti e testimoni privilegiati. L'obiettivo della ricerca era di raccogliere informazioni volte a ricostruire una o più rappresentazioni presen-

ti nella provincia di Ferrara sulle problematiche connesse alla scelta dell'allattamento. Sono state intervistate 10 donne in gravidanza e che hanno deciso di partecipare al corso di accompagnamento alla nascita organizzato dall'Azienda USL presso il Servizio Donna a Ferrara e dopo 6 mesi dal parto. Analizzando i dati, si evince che le madri si sentono senza un sufficiente supporto, sia strumentale che affettivo, dopo il parto. Non vengono evidenziate facilitazioni dall'allattamento al seno, ma solo ostacoli.

### **La comunicazione interna aziendale**

---

L'Azienda USL di Ferrara è caratterizzata da una distribuzione dei servizi su un'area territoriale di 2.632 kmq, con una densità di circa 132 abitanti/kmq e con problematiche tipiche della distribuzione della popolazione tra insediamenti urbani e rurali. Ciò comporta complessità nei percorsi di accesso ai servizi, ma anche difficoltà da parte degli operatori, che spesso lavorano in sedi isolate, a condividere un senso di appartenenza non solo alla loro struttura operativa ma anche all'Azienda stessa.

Partendo da queste premesse, l'Azienda USL ha ripensato il sito aziendale esistente, alla fine del 2006 e pertanto a regime dal 2007, non solo per risolvere i problemi legati alla difficoltà nella comunicazione puntuale e tempestiva delle informazioni, ma anche come efficace circuito di comunicazione interna.

Sulla home page della rete intranet aziendale nel 2007 sono state inserite circa 200 notizie, di queste, come già evidenziato al 5.2, molte sono state inserite dagli operatori autorizzati dei vari servizi territoriali e ospedalieri. L'ampio utilizzo della rete permette una comunicazione efficace e tempestiva, non solo tra i diversi servizi, ma consente anche a tutti gli operatori di conoscere ed essere informati sulle attività, iniziative, progetti, aziendali.

Laddove la rete non può arrivare, purtroppo infatti non tutte le sedi periferiche sono ancora dotate di collegamento alla rete internet/intranet, arriva la newsletter Informa USL mensilmente allegata al cedolino stipendiario. Anche in questo caso, negli anni si è creato un rapporto di fiducia, collaborazione, quasi fidelizzazione, per cui, sempre più spesso sono i dipendenti che contattano l'Ufficio Comunicazione e Stampa per proporre argomenti e notizie da inserire nello strumento di comunicazione interna per eccellenza. Per questo motivo, in questo ambito l'Ufficio si comporta come un vero *gate - keeper*, un selezionatore di notizie, come avviene in tutte le redazioni.