



# Sistema di relazioni e strumenti di comunicazione

Hanno collaborato alla stesura di questo capitolo (in ordine di presentazione dei paragrafi):  
Simonetta Beccari, Isabella Masina, Federica Camurri, Giorgio Ricci, Michele Greco,  
Sara Castellari, Emanuela Montanari, Giovanni Sessa, Maria Cristina Falzoni,  
Loretta Alberani, Monia Baldi, Cinzia Pizzardo, Maria Caterina Sateriale, Erika Borin

# Premessa

---

Il sistema di relazioni di una Azienda Sanitaria è un sistema piuttosto complesso, sarebbe meglio, infatti, parlare di sistemi di relazioni, ciascuno declinabile non solo in base alla tipologia di target o di mezzo comunicativo, ma anche in base al tipo di struttura che crea la relazione.

Le strutture a diverso titolo coinvolte nei processi comunicativi aziendali sono l'Ufficio Comunicazione e Stampa, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e l'U.O. Piani per la Salute.

Nelle pagine che seguono verranno illustrate le strategie di comunicazione aziendale, sviluppate attraverso la comunicazione esterna e la comunicazione interna.

Le azioni intraprese nel corso del 2008 rafforzano le scelte aziendali che hanno fatto di comunicazione, informazione e trasparenza gli strumenti principali per incentivare l'uso più razionale dei servizi, per garantirne l'accesso e la fruizione e per rilanciare la conoscenza e la fiducia da parte dei cittadini nei servizi e nelle opportunità offerte dall'Azienda USL.

La divulgazione, chiara e comprensibile, delle indicazioni per l'accesso ai servizi e le politiche aziendali rappresenta un impegno costante nella comunicazione verso i cittadini/utenti.

L'elemento che caratterizza la comunicazione aziendale verso l'esterno è l'approccio outreach, cioè il tentativo, ma anche l'impegno, dell'Azienda di raggiungere i cittadini al di fuori di quelli che sono gli ambienti deputati alla sanità. L'applicazione di un modello relazionale, certamente noto ma non così consueto in ambito sanitario, è stata oggetto di riconoscimento da parte di un organismo internazionale quale la rete HPH - Health Promoting Hospitals and Health Services che ha premiato con il terzo posto nella sezione poster l'esperienza ferrarese "Outreach for gain in health. All together toward prevention. Talking and listening with citizen, beyond institution border, permit a real communication about all prevention lines".

Confortata anche da questo riconoscimento, nel 2008 l'Azienda ha continuato a diffondere il periodico InformaSalute attraverso le pagine dei quotidiani locali e dei mensili distribuiti gratuitamente alle famiglie, grazie alla stipula di nuove convenzioni InformaSalute è presente ora su tutto il territorio provinciale.

Sempre con l'intento di incontrare i cittadini ed instaurare con loro un filo comunicativo diretto gli operatori degli Uffici Relazioni con il Pubblico e quelli del Dipartimento di Sanità Pubblica hanno partecipato a manifestazioni e fiere di paese con un proprio stand espositivo. Significativa è stata anche la collaborazione con Coop Estense che ha consentito all'Azienda sanitaria di partecipare

all'iniziativa "Alimenta il tuo benessere" tenutasi proprio all'interno di alcuni supermercati ed ipermercati della catena dislocati sul territorio provinciale.

Anche nel 2008, l'AUSL ha aderito al consorzio S.I.C.T - Sistema Integrato Comunicazione Territoriale- con Università degli Studi di Ferrara, Consorzio Ferrara Ricerche ed Azienda Ospedaliero-Universitaria. Il S.I.C.T. Ferrara si presenta come una struttura che, unendo le forze, facilita una comunicazione integrata delle attività ed eccellenze di questi importanti enti del territorio, proponendo una integrazione tanto degli strumenti quanto delle tipologie di comunicazione, secondo un piano di comunicazione prestabilito e, naturalmente, condiviso. Attraverso S.I.C.T. è stato possibile, comunicare le attività di ricerca, di didattica e le capacità assistenziali degli enti, attraverso iniziative congiunte. Il convegno nazionale "Università ed Aziende Sanitarie: sinergie per il territorio", svoltosi a febbraio, è stato l'elemento che ha permesso di trarre le prime somme sull'attività del Sistema.

Fra le attività che hanno caratterizzato il sistema di relazioni e gli strumenti di comunicazione nel 2008, merita una particolare menzione l'attività di organizzazione eventi che ha coinvolto, in particolare, l'Ufficio Comunicazione e Stampa. Eventi come il seminario "Il Fondo Regionale per la Non Autosufficienza. Dopo due anni di lavoro, la valutazioni sulle prospettive future", il convegno "Neuroni specchio. La relazione empatica tra scienza, filosofia, arte e cura" o la presentazione del progetto "L'esercizio fisico come farmaco", hanno permesso all'Azienda di uscire dalla dimensione locale e di confrontarsi, e aprirsi, anche a livello nazionale.

Supportati da elementi contenutistici di indubbio spessore, in particolare l'attività di ufficio stampa è stata orientata, per gli eventi citati, ad una dimensione sovra regionale, intrecciando relazioni e rapporti con agenzie di stampa, televisioni e giornali nazionali. L'instaurarsi di queste relazioni gioca un ruolo fondamentale nelle strategie comunicative della nostra azienda sanitaria: avere un canale aperto e diretto con i rappresentanti dei media, offre l'opportunità di svolgere al meglio uno dei compiti istituzionali dell'organizzazione: sviluppare atti ed azioni comunicative rivolte al cittadino, in questo modo la comunicazione diviene elemento centrale nell'erogazione del servizio. Rivolgersi ad una platea di ascoltatori/lettori più ampia non deve essere interpretato come una volontà di autocelebrazione ma, piuttosto, come un tentativo di far conoscere le buone prassi aziendali, i buoni ed interessanti progetti in corso, così come tutte le attività che possono, in diversa misura, essere utili al cittadino-utente.

L'ultima faccia delle strategie comunicative aziendali è rappresentata dalla comunicazione interna, mantenuta ben viva anche nel corso dell'ultimo anno, grazie ad un sempre maggiore ricorso all'utilizzo della rete intranet quale vettore informativo. Sul versante della comunicazione interna, nel corso del 2008, è stato sperimentato prima, e messo poi a regime, un nuovo canale comunicativo, l'utilizzo del servizio "utenti posta", cioè la possibilità di inviare a tutti i possessori di un account aziendale, dunque con estensione nome@ausl.fe.it, informazioni e comunicazioni di particolare rilevanza. Durante l'anno sono state realizzate, infine, campagne di comunicazione esclusivamente dedicate ai dipendenti.



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

Nel corso del 2008 l'Ufficio Comunicazione e Stampa ha proseguito nell'attività di supporto alla produzione di guide per l'accesso ai servizi ed alle strutture aziendali. Accanto alle nuove guide ed agli aggiornamenti del materiale prodotto negli scorsi anni, inoltre, gli operatori hanno realizzato brochure dedicate alla promozione di eventi organizzati da associazioni del terzo settore dedicati a tematiche di carattere socio-sanitario.

Per quanto riguarda l'aspetto dedicato alla comunicazione al cittadino è stata realizzata la Carta dei Servizi-Guida Pratica del Cittadino 2008 a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

## ►► LA COMUNICAZIONE TRA AZIENDA E CITTADINI

L'area **Guide per l'accesso alle strutture ed ai servizi**. A fianco alle tradizionali guide per l'accesso alle strutture aziendali, la novità del 2008 è stata rappresentata dalle pubblicazioni di guide informative su prestazioni e servizi d'eccellenza erogate dall'Azienda USL.

- **Nuove pubblicazioni**

Hospice di Codigoro

Assistenza Domiciliare Integrata ADI - Distretto Centro Nord Sede di Ferrara

- **Aggiornamenti**

Unità Operativa di rianimazione - Ospedale di Lagosanto

- **Prestazioni e servizi d'eccellenza**

Intervento di protesi dell'anca - Dipartimento di Chirurgia Unità Operativa Ortopedia e Chirurgia

Informazioni per utenti in Trattamento Anticoagulante Orale - Laboratorio analisi Ospedale di Lagosanto

**SetteLidi - Opuscolo informativo turistico**. Nelle attività svolte ha assunto particolare rilevanza il restyling completo di **SetteLidi - Opuscolo informativo turistico**, la pubblicazione dedicata a turisti italiani e stranieri ed operatori turistici del litorale ferrarese in produzione già dal 2003. Nel 2008 l'opuscolo informativo **Sette Lidi** ha cambiato veste e si è trasformato in una card a misura di portafoglio (formato chiuso 5,5x8,5 cm *n.d.r.*).

La nuova versione - più snella e compatta - è stata studiata per accompagnare il turista in ogni momento della giornata, mantenendo la sua importantissima funzione informativa. Al suo interno tutte le principali informazioni sull'assistenza sanitaria turistica presente sui Lidi ferraresi, orari e modalità di accesso agli ambulatori di guardia medica, al servizio di visite domiciliari, sedi e recapiti degli ospedali e numeri di telefono per i servizi di emergenza collocati sul nostro litorale.

E' garantita, inoltre, anche per il 2008 la traduzione in inglese della pubblicazione destinata ai turisti.

Anche la distribuzione ha presentato un'importante novità: la diffusione capillare degli scorsi anni – attraverso operatori immobiliari, agenzie turistiche, stabilimenti balneari, strutture ricettive e uffici turistici dei Lidi Comacchiesi – è stata garantita allegando **SetteLidi Card** al periodico "Eventi Estate", catalogo ufficiale di informazione per gli appuntamenti della costa ferrarese, prodotto dalla collaborazione tra il mensile Cicero e il Comune di Comacchio - Assessorato al turismo.

La tiratura della pubblicazione è stata di oltre 6 mila copie, distribuite in tutti gli IAT (Centri di informazione turistica) e nei campeggi del litorale e nei principali punti di interesse della nostra costa.

**Pubblicazioni di educazione alla salute.** Si è confermata l'attività di educazione alla salute rivolta al cittadino. Nel corso del 2008 è stata prodotta una brochure-invito dedicata al **Seminario sulla malattia celiaca**, evento patrocinato dall'Azienda USL Ferrara curante il quale sono stati presentati non solo gli aspetti clinici, diagnostici e terapeutici della malattia, ma anche gli sgravi e le agevolazioni previste dal Servizio Sanitario Nazionale.

#### ►► REALIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI AZIENDA USL DI FERRARA 2008

I criteri che hanno caratterizzato questa nuova pubblicazione sono stati:

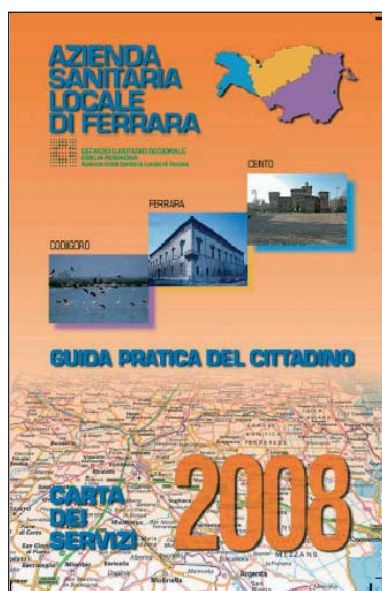
- la sistematizzazione di procedure, prassi e percorsi, al fine di renderli omogenei e certi;
- la facilitazione all'accesso, esplicando meglio al cittadino le modalità per poter assicurare la fruizione dei servizi;
- la sottolineatura di alcuni servizi /attività/ prestazioni particolarmente rilevanti nel quadro originale dell'offerta dell'Azienda USL di Ferrara;
- l'esplicitazione di ciò che, con certezza, l'Azienda riteneva di poter garantire.

Un elemento di novità rispetto all'edizione del 2006 è costituito dalla traduzione in lingua inglese e francese di alcune parti della Carta dei Servizi: "*Per i cittadini stranieri*", "*Donne e madri nell'immigrazione*", "*Emergenza sanitaria*", "*Il Pronto Soccorso*", al fine di agevolare la consultazione da parte dei cittadini stranieri rispetto ai temi che maggiormente interessano tali tipologie di utenti.

Questo progetto di revisione della Carta dei Servizi dell'Azienda USL di Ferrara è stato realizzato dal Coordinamento degli Uffici Relazioni con il Pubblico, con la collaborazione e l'impegno dei Dirigenti, dei Responsabili di Unità Operativa e di tutto il personale dedicato all'attività di verifica dei percorsi di accesso alle prestazioni erogate dall'USL.

La diffusione in 120.000 copie della Carta dei Servizi-Guida Pratica del Cittadino alle famiglie, per l'intero territorio della provincia di Ferrara, è stata garantita da SEAT Pagine Gialle. La distribuzione, della Carta dei Servizi, è avvenuta con il volume PagineGialleCasa® tra i mesi di Agosto e Settembre 2008.

Inoltre sono state distribuite attraverso i principali punti di accesso del territorio: Uffici Relazioni con il Pubblico, Punti Informativi, Centri Prelievi, Poliambulatori aziendali, Farmacie, Stabilimenti Ospedalieri, Medici di Medicina Generale,



Pediatri di Libera Scelta, ecc.); è inoltre consultabile e scaricabile dal sito dell'Azienda USL di Ferrara [www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it). a cui si può accedere anche attraverso i motori di ricerca [www.paginegialle.it](http://www.paginegialle.it), e [www.paginebianche.it](http://www.paginebianche.it), in quest'ultimo è presente anche un *banner* informativo della nostra Carta dei Servizi, che appare per ogni ricerca effettuata nella Provincia di Ferrara.

Alla realizzazione della Carta dei Servizi-Guida Pratica del Cittadino 2008 dell'AUSL di Ferrara ha contribuito anche l'A.F.M. Farmacie Comunali di Ferrara. La Carta dei Servizi dell'Azienda USL di Ferrara edizione 2008 è costituita da quattro parti:

1. presentazione generale dell'Azienda e dei suoi principi fondamentali;
2. meccanismi di tutela e partecipazione: gli Uffici Relazioni con il Pubblico, i Comitati Consultivi Misti, la tutela dei dati personali, il consenso alle prestazioni sanitarie, l'accesso agli atti amministrativi;
3. impegni di qualità e verifica della qualità percepita come previsto dalle Linee Guida regionali;
4. descrizione dell'offerta sanitaria, l'indicazione dei punti di erogazione delle prestazioni sanitarie (poliambulatori, stabilimenti ospedalieri, ecc), l'assistenza sanitaria e territoriale, come accedere ai servizi sanitari (per i cittadini stranieri, per i giovani, per le donne, per i bambini, per gli anziani), l'integrazione territoriale con i servizi sociali, la salute mentale, la prevenzione e la diagnosi precoce dei tumori, come affrontare un problema di dipendenza patologica, le attività dell' U.O. di medicina legale, la prevenzione nei luoghi di lavoro e vita, l'igiene e la sanità pubblica, le attività di veterinaria, l'emergenza sanitaria, l'assistenza ospedaliera e l'assistenza farmaceutica.

L'attività di revisione ha coinvolto due versanti: quello interno all'Azienda (unità operative), e quello esterno (rappresentato dalle associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini), in una logica di co-produzione.

### ►► CUP - Centro Unico Prenotazione

L'attività CUP aziendale include le prenotazioni effettuate tramite: sportello, farmacie, medicine di gruppo e il CUP telefonico; Questo servizio ha riscontrato un aumento del trend delle prenotazioni dal 2006 al 2008 pari al 7.44%, passando da 1.163.541 a 1.250.131

Oltre un aumento del valore assoluto è riscontrabile un ampliamento delle tipologie di prestazioni prenotabili.

Di seguito si riportano le sedi operative, le postazioni, gli orari di apertura del Centro Unico Prenotazioni aziendale suddivise per Distretto:

**DISTRETTO CENTRO-NORD**

Sede operativa	N. postazioni	Ore settimanali di apertura al pubblico	Orari
- FERRARA	10	- dal lunedì al venerdì - il sabato - lunedì, martedì, mercoledì, venerdì - giovedì (pomeriggio solo emissione codice a barre e ritiro referti radiologici)	- mattina 7.50 - 13.15 - mattina 7.50 - 12.45 - pomeriggio 13.15 - 14.30 - pomeriggio 13.15 - 18.30
COPPARO	3	- dal lunedì al venerdì - lunedì - martedì, mercoledì, giovedì, venerdì (solo emissione codice a barre) - sabato	- mattina 8,00 - 13,00 - pomeriggio 13,00 - 16,00 - pomeriggio 13,00 - 14,00 - mattino 8,00 - 12,00
TRESIGALLO	1	- dal lunedì al venerdì	- mattino 8,00 - 13,00

**Totale postazioni 14**

**DISTRETTO SUD-EST**

Sede operativa	N. postazioni	Ore settimanali di apertura al pubblico	Orari
- CODIGORO (CUP 2000)	1	- martedì, giovedì, venerdì	- mattina 8,00 - 12,30
- CODIGORO (CUP 2000)	1	- martedì, giovedì (dal 6/7/07 provv.)	- mattina 8,00 - 12,30
- MESOLA	1	- lunedì, mercoledì, venerdì	- mattina 8,00 - 12,30
- MIGLIARINO (CUP 2000)	1	- dal lunedì al venerdì	- mattina 8,00 - 12,30
- COMACCHIO	2	- dal lunedì al venerdì	- mattina 8,00 - 12,30
- LAGOSANTO	2	- dal lunedì al venerdì - lunedì, martedì, mercoledì, giovedì	- mattina 8,00 - 13,00 - pomeriggio 14,00 - 17,00
- ARGENTA	3	- dal lunedì al venerdì - lunedì, martedì, mercoledì, giovedì	- mattina 8,00 - 13,00 - pomeriggio 14,00 - 17,00
- PORTOMAGGIORE	2	- dal lunedì al venerdì - lunedì e martedì	- mattina 8,00 - 13,00 - pomeriggio 14,00 - 17,00
- OSTELLATO	1	- lunedì - mercoledì - venerdì	- mattina 8,00 - 13,00

**Totale postazioni 14**



**Distretto Ovest**

Sede operativa	N. postazioni	Ore settimanali di apertura al pubblico	Orari
- CENTO CON CUP 2000	5	- dal lunedì al venerdì - sabato	- mattina 8,00 - 13,00 - mattina 8,00 - 12,30
- CENTO OSPEDALE CENTRO SERVIZI	2	- dal lunedì al venerdì	- mattina 8,00 - 18,00
- BONDENO	3	- dal lunedì al sabato	- mattina 8,00 - 12,30
- POGGIO RENATICO	1	- dal lunedì al sabato	- mattina 7,45 - 12,45
- MIRABELLO	1	- mercoledì - venerdì	- mattino 8,30 - 13,30

**Totale postazioni 12****►► LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E LA CARTA STAMPATA**

La comunicazione istituzionale dell'Azienda USL si identifica, principalmente, nelle pagine redazionali **InformaSalute**, testata di informazione aziendale registrata al Tribunale di Ferrara nel 2000 (autorizzazione n. 5 del 14.03.2000). Le prime pubblicazioni avvennero attraverso i quotidiani locali *Nuova Ferrara* e l'edizione provinciale de *Il Resto del Carlino*, negli anni nuove collaborazioni sono state messe in campo allo scopo di raggiungere tutto il territorio provinciale. Da qui nasce anche la tendenza a fare dell'approccio *outreach* uno degli elementi fondanti della comunicazione istituzionale.

Nel 2008, InformaSalute è stato diffuso attraverso i due quotidiani locali, il mensile Cicero e i periodici a distribuzione gratuita *Il Centone*, *SportComuni*, *Esclusivo*, per un totale di 42 uscite. Nel corso dell'anno è stata formalizzata la collaborazione anche con La Voce di Ferrara e Comacchio, quindicinale della curia estense.

Attraverso ciascun giornale o rivista si è cercato di veicolare il messaggio più idoneo, considerato il target dei lettori. Nel 2008, *SportComuni*, ad esempio, ha ospitato una rubrica fissa di uno specialista nutrizionista in cui sono stati dati suggerimenti e consigli per la sana e corretta alimentazione dello sportivo, nel periodo di allenamento, nel pre-gara e post-competizione.

Nel periodo estivo, è stata stipulata la convenzione *Esclusivo*, diffuso nella zona di Comacchio e litorale ferrarese, questo ha dato la possibilità all'Azienda di far conoscere a residenti e turisti le attività ed i servizi sanitari dedicati ai villeggianti: nel primo numero si è parlato dei servizi di guardia medica turistica e della pubblicazione AUSL dedicata ai turisti: nel numero successivo è stato affrontato il tema dei controlli sulle acque, rete acque potabili, piscine, balneabilità, effettuati dai tecnici del dipartimento di Igiene pubblica; infine, sono stati ricordati i servizi di prevenzione sul consumo e abuso di alcol e di sostanze illegali che ogni anno il SerT di Ferrara realizza appositamente per i giovani che trascorrono le serate, e nottate, ai lidi.

L'utilizzo di questi periodici permette, dunque, all'Azienda di personalizzare il messaggio e di dare al lettore un tipo di informazione fortemente caratterizzata anche dal punto di vista territoriale. Alle pagine dei quotidiani locali è affidata, per contro, una comunicazione più generale, riguardante tutta la popolazione; fra gli argomenti proposti nel 2008 ricordiamo: la campagna contro il tabagismo "Le

sfumature del fumo”; l’uscita dedicata ai consigli ed ai programmi di sollievo per aiutare la popolazione anziana a sopportare la forte ondata di calore estiva; le attività e le prestazioni offerte dal percorso nascita, la campagna influenzale ed infine, le due pagine dedicate al progetto “L’esercizio fisico come farmaco”.

Ad InformaSalute è, dunque, affidato il compito di informare i cittadini circa servizi, modalità di accesso, sani stili di vita, campagne o progetti aziendali o regionali, attività, e quant’altro coinvolga l’Azienda, i cittadini o il territorio.

La scelta di affidarsi a pagine redazionali pone, tuttavia, alcuni interrogativi ed evidenzia alcune criticità. La mancata periodicità nelle uscite sui quotidiani locali e il mancato riscontro sull’indice di lettura dei periodici a diffusione gratuita, hanno posto l’esigenza di verificare direttamente, attraverso un questionario, il gradimento degli utenti/lettori; l’indagine, già approvata dalla direzione strategica aziendale, sarà realizzata nel corso del 2009 e porterà InformaSalute ad essere più rispondente alle esigenze informative dei cittadini. Proprio in quest’ottica, già nel 2008, è stata effettuata, nel corso delle iniziative previste dal progetto “URP in piazza 2008” una pre-indagine conoscitiva, allo scopo di misurare il grado di conoscibilità e diffusione dello strumento InformaSalute.

Parlando di comunicazione istituzionale e carta stampata, non può essere omesso il capitolo riguardante il rapporto tra Ufficio Comunicazione e Stampa ed organi di informazione, quali giornali o televisioni. Nel 2008 sono stati redatti 122 comunicati stampa, questo dimostra una costante attenzione verso mondo dell’informazione ed una apertura nei suoi confronti. L’attività di ufficio stampa ha subito una positiva evoluzione che ha consentito nuovi e più significativi contatti con rappresentanti di media nazionali di alto livello, Rai, Sole 24 Ore, Panorama della Sanità. Le iniziative ed i progetti realizzati nel corso dell’anno sono stati, infatti, un volano per raggiungere nuovi canali comunicativi e consentire una comunicazione non più solo legata al territorio.

## ►► L’AZIENDA E I MEDIA TELEVISIVI

L’Ufficio Comunicazione e Stampa, in collaborazione con le redazioni delle emittenti televisive che operano nella realtà locale Telestense ed É-TV, sceglie, di volta in volta, il format televisivo più adatto a seconda del tema da trattare: si possono utilizzare videoclip, notiziari, magazine, talk-show e reportage, secondo il grado di approfondimento necessario.

Le due emittenti si differenziano per bacino d’utenza: Telestense per Ferrara e provincia, É-TV – visibile anche sulla piattaforma satellitare – per la provincia di Ferrara e le province limitrofe.

L’utilizzo del mezzo televisivo consente di promuovere le attività aziendali, i servizi sanitari del territorio e le eccellenze, grazie alla collaborazione tra operatori e specialisti aziendali, tecnici della comunicazione sanitaria e giornalisti professionisti.

La strategia comunicativa dell’Azienda ha previsto la realizzazione trasmissioni televisive, a cadenza programmata, dedicate a tematiche diversificate, non solamente di carattere sanitario, in grado di suscitare l’interesse del cittadino per le loro caratteristiche di utilità ed attualità.

L’Azienda USL ha consolidato, nel corso del 2008, la collaborazione, avviata nel

2007, con l'emittente satellitare É-TV, che trasmette su tutto il territorio regionale con una programmazione specifica per ogni provincia. La collaborazione si è tradotta nella messa in onda di una trasmissione intitolata "Obiettivo Salute – Le notizie dall'Azienda USL di Ferrara", dedicata alla presentazione di progetti significativi a livello aziendale – l'esercizio fisico come farmaco –, campagne regionali, come la vaccinazione anti-influenzale, ed eventi di rilevanza nazionale – basti pensare al convegno dedicato ai neuroni specchio organizzato a Ferrara lo scorso ottobre.

È proseguita, anche per il 2008, la tradizionale collaborazione con l'emittente locale Telestense. Attraverso la realizzazione di notiziari, cosiddetti "TG magazine", che prevedevano la messa in onda di brevi servizi dedicati a fatti ed informazioni d'attualità, di reportage di approfondimento su tematiche specifiche e di talk show di promezzo dei progetti aziendali più significativi.

Infatti, secondo le indicazioni aziendali, che individuavano nel percorso nascita dell'Azienda USL di Ferrara una eccellenza da promuovere attraverso i media locali, è stato realizzato un reportage in 4 puntate in cui venivano presentati i servizi per le mamme in attesa e le neo mamme.

Infine, si è scelto di dedicare una puntata del talk show "Guglielmo Tell" al progetto, di rilevanza nazionale, "L'esercizio fisico come farmaco".

L'Ufficio Stampa aziendale e le emittenti televisive hanno concordato la messa in onda di TG magazine e reportage sempre a ridosso dell'edizione serale del telegiornale, utilizzando così l'effetto "traino" e raggiungere il maggior numero di ascoltatori.

Il ricorso al mezzo televisivo permette di veicolare un formato diverso di messaggio, rispetto a quello affidato alla carta stampata, consente di sfruttare la capacità evocativa delle immagini e di diffondere un messaggio chiaro e diretto, tipico della comunicazione orale.

Le tematiche affrontate sono condivise con la direzione aziendale, sulla base delle scelte strategiche e per l'orientamento e l'accesso ai servizi.

### ►► COMUNICARE ON LINE: IL SITO WEB AZIENDALE

Nel corso del 2008 si è reso necessario un restyling generale del sito web aziendale. Ciò al fine di rendere facilmente accessibili le informazioni relative ai servizi erogati dall'Azienda USL, all'organizzazione dell'offerta sanitaria nella provincia di Ferrara ed alle aree di intervento dell'Azienda.

La nuova home page è stata riprogettata prevedendo sezioni dedicate ai temi di maggiore interesse per la collettività, al fine di promuovere una cultura della prevenzione, sanitaria ed ambientale, orientata ad obiettivi di salute.

Nello specifico, al fianco della consueta sezione "In primo piano", contenente le notizie pubblicate periodicamente, è stato creato "In evidenza", uno spazio gestito direttamente dall'Ufficio Comunicazione e Stampa in cui vengono inseriti approfondimenti su progetti, campagne ed eventi di media e lunga durata. Nel corso del 2008 sono state inserite in questo spazio notizie relative all'assistenza sanitaria turistica ai Lidi ferraresi, alla campagna sulla sicurezza stradale



“Vacanze coi fiocchi”, al convegno “Neuroni specchio. La relazione empatica tra scienza, filosofia, arte e cura” e alla campagna regionale “Non lasciamoci influenzare”.

La sezione “L’Azienda InForma” rappresenta un ulteriore spazio di comunicazione con i visitatori del sito web aziendale. Qui è stata inserita una rubrica, curata dai tecnici dell’area Igiene e Sanità Pubblica del Distretto Sud-Est in collaborazione con l’Ufficio Comunicazione e Stampa e URP aziendale, dedicata alla prevenzione della zanzara tigre; sono stati, inoltre, pubblicati materiali utili per conoscere le attività aziendali, dalla programmazione all’erogazione.

Continuando sul versante web, il 2008 è stato anche l’anno della pubblicazione di un box dedicato ai servizi di vigilanza svolti dall’AUSL. Qui sono stati creati dei “mini-siti” – pubblicati anche sul sito intranet aziendale - gestiti autonomamente dai servizi aziendali che effettuano le vigilanze e la sperimentazione sarà estesa anche agli altri servizi aziendali che svolgono attività di vigilanza. Ciò al fine di mettere a disposizione dei soggetti esterni informazioni aggiornate sui servizi di sanità pubblica più diffusi.

Infine la home page web è stata arricchita attraverso la creazione di nuove aree riservate, accessibili in maniera esclusiva da soggetti autorizzati, in cui vengono pubblicate informazioni destinate ad un target specifico; per la realizzazione di questi spazi web ci si è ispirati all’area riservata realizzata per i medici di medicina generale già dal 2006.

Questi nuovi spazi virtuali rappresentano non solo un archivio di documenti ed approfondimenti a disposizione di addetti ai lavori, bensì uno spazio virtuale in cui, attraverso la creazione di forum tematici, gli specialisti potranno confrontarsi e tenersi aggiornati.

Relativamente alla rete intranet aziendale, si è provveduto ad aumentare il coinvolgimento dei soggetti autorizzati ad inserire news sulla home page, nonché a creare nuovi spazi a disposizione sia del pubblico interno che esterno.

In proposito, la “bacheca” della home page si è arricchita di nuovi voci corrispondenti ad aree attivate su progetti specifici, quali “io spengo lo spreco” – la campagna regionale per il risparmio energetico – e “legginrete” – il progetto che intende eliminare la distribuzione cartacea dei provvedimenti legislativi e rendere consultabili on line la normativa di riferimento per le attività aziendali.

Infine, ha preso avvio, con il supporto del servizio ICT aziendale, la realizzazione di un forum del Presidio Unico Ospedaliero, spazio virtuale di confronto tra gli specialisti che operano nelle strutture ospedaliere aziendali.

Anche per il 2008, è proseguita, infine l’attività di formazione ed addestramento all’utilizzo del sistema di gestione contenuti Plone, per favorire l’implementazione delle pagine intranet e web dell’Azienda USL di Ferrara da parte degli operatori dei servizi e dell’unità operative.

I momenti formativi sono stati realizzati, per alcuni servizi, in giornate dedicate. Ciò, non solo al fine di poter strutturare le sezioni dei diversi servizi secondo le esigenze specifiche di ognuno, integrando ogni area nel layout grafico complessivo e garantendo contenuti in linea con il materiale già pubblicato sul sito, ma anche per dimostrare in maniera pratica come operare all’interno della propria area di competenza.

Si sono svolti, inoltre, incontri composti da personale appartenente ad articola-

zioni aziendali differenti: un caso in particolare è rappresentato dalla giornata formativa del 7 aprile 2008, cui hanno partecipato tecnici di radiologia, operatori dei centri socio-riabilitativi aziendali e direttori di unità operative e strutture ospedaliere.

### ►► PARTECIPAZIONE AD EVENTI, FIERE, FORUM E CONFERENZE

L'Azienda USL ha partecipato, anche nel 2008, a diverse manifestazioni fieristiche e convegnistiche di livello nazionale ed internazionale.

**16° Conferenza Internazionale HPH.** Una delegazione dell'azienda ha partecipato alla conferenza internazionale HPH svoltasi a Berlino nel mese di maggio. Fra i progetti presentati è stato selezionato quello relativo all'approccio comunicativo *outreach*. Sulla base dell'abstract proposto è stato realizzato un poster "*Outreach for gain in health. All together toward prevention. Talking and listening with citizen, beyond institution border, permit a real communication about all prevention lines*" che si è aggiudicato il terzo posto nella sessione di competenza. Pur non essendo ancora formalmente iscritti al network, quella della partecipazione alle conferenze HPH è, per l'Azienda USL, una tradizione consolidata che ha portato già diversi riconoscimenti.

**ExpoSanità.** Dal 28 al 31 maggio l'Azienda USL ha partecipato con un proprio stand espositivo alla manifestazione bolognese. Durante la fiera operatori URP e dell'Ufficio Comunicazione e Stampa hanno presentato ed illustrato ai visitatori progetti e documenti realizzati dai diversi dipartimenti o servizi dell'Azienda. Il salone è stato anche l'occasione per presentare al pubblico italiano il poster che pochi giorni prima era stato insignito del terzo premio alla conferenza internazionale HPH.

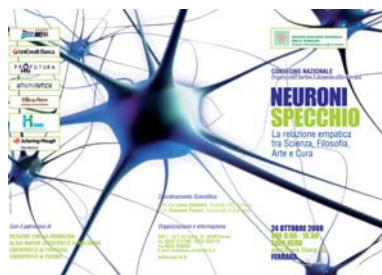
La presenza AUSL ad ExpoSanità è stata arricchita dall'organizzazione di un seminario dedicato all'esperienza ferrarese nella gestione del Fondo Regionale per la Non Autosufficienza. L'evento dal titolo "*Il Fondo Regionale per la Non Autosufficienza. Dopo due anni di lavoro, le valutazioni sulle prospettive future*", che ha visto la partecipazione del Direttore Generale e di assessori alla sanità e politiche sociali di alcuni comuni della provincia, è stato un'interessante occasione di confronto e di rendicontazione di fronte ad una platea partecipe e competente.

Un'altra significativa attività dell'Azienda USL, per l'anno 2008, è stata l'organizzazione diretta di due importanti eventi di livello nazionale.

La presentazione a Roma il 25 Novembre del progetto "**L'esercizio fisico come farmaco**" ha rappresentato un importante sforzo organizzativo, teso alla divulgazione di un progetto assai interessante ed ambizioso. L'Azienda Sanitaria Locale in partnership con Regione Emilia Romagna, Azienda Ospedaliero-Universitaria e Università di Ferrara ha definito un Progetto -primo in Italia per sistematicità e numero di soggetti coinvolti- per la prescrizione di attività motoria a soggetti diabetici ed ipertesi. Gli interventi saranno in seguito estesi alla popolazione sedentaria, alla popolazione con altre patologie sport sensibili e ai soggetti con patologie sport-sensibili conclamate. Il progetto ha, infatti, suscitato l'interesse del Ministero del Welfare, che ha manifestato l'intenzione di monitorare l'andamento dell'iniziativa, con l'obiettivo di renderlo un modello replicabile in altre realtà territoriali.







### “Neuroni specchio. La relazione empatica tra scienza, filosofia, arte e cura”.

Il convegno nazionale, fortemente voluto, ed organizzato dal SerT aziendale, è stato un’occasione importante per l’Azienda di impegnarsi in un progetto scientifico di alto livello, il preludio alla nascita di un centro studi specifico in collaborazione tra Azienda USL ed Università degli Studi di Ferrara che avrà il compito, fra l’altro, di studiare ed indagare le ripercussioni che la scoperta dei neuroni specchio potrà avere nel miglioramento della qualità dei servizi terapeutici offerti alla cittadinanza.

L’organizzazione e la partecipazione a fiere, convegni ed altri eventi nazionali, permettono il confronto con platee più vaste, operatori ed uditori competenti, ciò consente, da un lato, la crescita professionale degli stessi operatori dell’AUSL, dall’altro, la divulgazione su vasta scala delle esperienze e dei progetti su cui sta lavorando l’Azienda sul fronte dell’offerta dei servizi, dell’educazione a corretti stili di vita e su ogni altro tema legata al compito istituzionale dell’Azienda.

### ►► “URP IN PIAZZA 2008”: GLI UFFICI RELAZIONI CON IL PUBBLICO DELL’AZIENDA USL DI FERRARA ALLE FIERE DELLA PROVINCIA DI FERRARA

Anche nel 2008 l’Ufficio Relazioni con il Pubblico, attraverso le sue articolazioni territoriali, si è impegnato a realizzare un progetto di marketing territoriale attraverso le fiere locali e gli eventi comunicativi istituzionali, volto soprattutto a:

1. informare i cittadini sui percorsi di accesso ai servizi ed alle prestazioni erogate, attraverso la diffusione della Guida Pratica al Cittadino-Carta dei Servizi 2008 Azienda USL di Ferrara;
2. incentivare comportamenti corretti riguardo gli stili di vita, attraverso la diffusione di materiale informativo, i cui contenuti sono incentrati sull’importanza di aderire ai programmi degli screening regionali (colon-retto, mammella, utero) e sull’educazione ai cittadini per ridurre i fattori di rischio per la salute;
3. diffondere alla cittadinanza corrette informazioni, in forma congiunta e condivisa con il Dipartimento di Sanità Pubblica, sui comportamenti da mettere in pratica al fine di promuovere una cultura della prevenzione, sanitaria ed ambientale nei confronti della zanzara tigre, tematica di enorme risalto sia a livello locale che regionale. L’obiettivo perseguito è di creare un approccio integrato al problema, ricercando anche soluzioni innovative per la prevenzione e la gestione dei focolai;
4. diffondere, far conoscere e valorizzare la cultura del dono del sangue e del trapianto di organi e tessuti, nell’ambito di un contesto non sanitario o medicalizzato, che rende migliore e più efficace la disponibilità dei cittadini al dialogo.

Le esperienze vissute negli anni passati hanno motivato la Direzione aziendale ad accogliere favorevolmente gli inviti di collaborazione nell’ambito delle iniziative fieristiche di diversi Enti Locali, Istituzioni e organizzazioni private impegnate in campo socio-educativo.



La partecipazione dell'AUSL di Ferrara nel sistema fieristico provinciale, ha consentito di unire sinergicamente tutti gli Enti coinvolti, per il raggiungimento di comuni obiettivi e, quindi, di rendere i cittadini più consapevoli del bene salute, più responsabili e più preparati a gestire il proprio benessere. La programmazione degli eventi ha seguito il seguente calendario:

- Fiera di Argenta: 11-15 settembre 2008,
- Fiera di S. Croce a Codigoro: 12 -16 settembre 2008,
- Settembre Copparese - Fiera di Copparo: 26-30 settembre 2008,
- Campagna COOP Estense "Alimenta il tuo benessere",
- Supermercato di Argenta - Nuova Galleria: venerdì 26 e sabato 27 settembre,
- Ipercoop Il Castello - Piazza Bata: venerdì 3 e sabato 4 ottobre.

### ►► CONCESSIONE PATROCINIO E LOGO AZIENDALE

Già dal 2006 è in vigore un regolamento aziendale per la concessione del patrocinio e l'utilizzo del logo dell'Azienda USL di Ferrara, per salvaguardarne l'immagine attraverso l'uso appropriato del logotipo. La presenza del regolamento consente, inoltre, di mappare tutti gli eventi e le manifestazioni a cui l'Azienda partecipa.

Il regolamento e la modulistica necessaria per la concessione del patrocinio e l'utilizzo del logo sono disponibili sia sulla intranet che sul sito web aziendale, in modo da agevolare tutti coloro che sono interessati ad attivare la procedura.

Concessioni patrocinio	14
Concessioni logo	3
Concessioni logo e patrocinio	9
Adesioni ad iniziative e campagne	1



# La comunicazione interna aziendale

Sei stabilimenti ospedalieri ed altre 50 strutture presenti su un territorio di circa 2.632 kmq, 3.200 dipendenti, a cui devono essere sommati 300 medici di medicina generale, 38 pediatri di libera scelta e 77 specialisti, questi sono i numeri dell'Azienda USL di Ferrara, le basi su cui si sviluppa la nostra comunicazione interna. I dati dimostrano un'oggettiva difficoltà nella diffusione di una comunicazione puntuale e capillare verso tutto il personale, sia esso dipendente o con contratti di altra natura.

Il primo strumento di comunicazione interna è rappresentato dalla newsletter InformaUSL, mensilmente allegata al cedolino stipendiale dei dipendenti. Attraverso le pagine di InformaUSL la redazione informa delle iniziative, notizie o appuntamenti che, a diverso titolo, coinvolgono l'Azienda. Negli anni si è venuto a creare un rapporto di fiducia e collaborazione, per cui sempre più spesso, sono gli operatori che contattano l'Ufficio Comunicazione e Stampa per proporre argomenti e notizie da inserire nella newsletter.

Purtroppo questo prezioso strumento non è in grado, da solo, di raggiungere tutto il personale, infatti i contratti L.P. o Co.co.co. non ricevono la newsletter, per questo motivo, l'esistenza di una rete intranet efficiente, con notizie in home page puntualmente aggiornate si è rivelata una scelta pressoché obbligata per raggiungere un diverso target di utenti.

Dopo le modifiche e gli aggiornamenti apportati alla rete intranet l'anno precedente il 2008, non ha visto sostanziali modificazioni alla rete, eccetto la creazione di una nuova sezione LEGGINRETE, realizzata in via sperimentale, per consentire a tutti i dipendenti la conoscibilità della normativa nazionale e regionale di recente pubblicazione. Questa sezione, che diventerà pienamente operativa nel 2009, permetterà la completa dismissione della distribuzione su carta della normativa, inserendosi in quel più ampio processo di digitalizzazione della pubblica amministrazione.

Gli strumenti informatici stanno rivelando tutte le loro potenzialità comunicative anche in una organizzazione così complessa come l'Azienda sanitaria territoriale, nel 2008 è stato regolamentato l'utilizzo di un nuovo strumento comunicativa, denominata "utenti posta", che permette di inviare comunicazioni, informazioni e altra documentazione, a tutti coloro che dispongono di un account di posta elettronica dell'Azienda USL. La gestione del sistema è piuttosto semplice: il dipartimento o il servizio che intende trasmettere una comunicazione invia un e-mail avente come destinatario "utentiposta@ausl.fe.it", il messaggio viene visualizzato nella posta dei componenti dell'Ufficio Comunicazione e Stampa, i quali possono o *accettare*, e dunque inviare la comunicazione, oppure possono *rigettare* il messaggio al mittente, richiedendo informazioni aggiuntive o altri chiarimenti.

Per la comunicazione interna, ci si avvale inoltre di strumenti più tradizionali, quali l'affissione o diffusione di locandine, poster, manifesti ed altri documenti in

forma cartacea. Molte campagne destinate al personale delle Aziende Sanitarie della Regione Emilia Romagna, infatti, prevedono la diffusione di materiale cartaceo, ne sono un esempio la campagna “Con il vaccino l’influenza si allontana” oppure “Io Spengo lo Spreco”. La diffusione del materiale si realizza attraverso una rete ormai consolidate che prevede il coinvolgimento degli URP aziendali, dislocati in più sedi sul territorio, le Direzioni Infermieristiche e Tecniche, o i singoli coordinatori delle Unità Operative.

“Io Spengo lo Spreco”, campagna della Regione per la sensibilizzazione ad un uso più razionale dell’energia nei luoghi di lavoro, ha visto il coinvolgimento di più uffici ed apparati aziendali, lo stesso ufficio comunicazione e Stampa è stato inserito nel gruppo di progetto tramite atto deliberativo della Direzione Generale.

Sul fronte della comunicazione interna, possiamo citare, infine, il coinvolgimento dell’Azienda in una campagna dedicata alla sicurezza stradale rivolta ai dipendenti. Le statistiche dimostrano che il picco dell’incidentalità stradale avviene durante gli spostamenti casa/lavoro e viceversa; per sensibilizzare i dipendenti su questa problematica, sono state realizzate, grazie al supporto organizzativo della Provincia di Ferrara, 5 giornate dedicate alla sicurezza stradale (presso l’Ospedale di Argenta, l’Ospedale del Delta, Ospedale di Copparo, sede Direzione Generale Ferrara, Ospedale di Cento). Nel corso delle giornate dedicate alla sicurezza sono stati distribuiti i dei kit per la sicurezza, contenenti opuscoli informativi, un etilometro monouso e due braccialetti catari-frangenti., ma l’elemento caratterizzante è stato l’incontro con un pilota professionista di rally Alex De Angelis che ha dato ai partecipanti utili e semplici consigli sui comportamenti da adottare quando si è alla guida.

Le giornate dedicate alla sicurezza stradale sono state precedute, o seguite, dalla presenza all’interno delle strutture sanitarie di una mostra itinerante “Strade sicure: matite per la sicurezza”, 62 pannelli con vignette, disegni, illustrazioni, realizzate dai più famosi fumettisti italiani, che facendoci sorridere, si propongono di far riflettere sulla necessità di rispettare le regole stradali per salvaguardare la propria vita e quella degli altri. Per coinvolgere il maggior numero di persone possibili, in questa iniziativa, sono state messe in campo diverse strategie comunicative, dalla pubblicazione del calendario sulla rete intranet, alla segnalazione di ogni singola appuntamento tramite “utenti posta”, oltre che la segnalazione degli eventi sulla newsletter InformaUSL, non è mancata, infine, l’affissione di locandine appositamente realizzate dalla Provincia di Ferrara.

Il sistema comunicativo interno è stato arricchito nel 2008 da alcune applicazioni ed aree riservate supportate dalla rete intranet che consentono una nuova tipologia di comunicazione, la trasmissione di informazioni, documenti e dati da parte dei singoli professionisti, attraverso sistemi di autenticazione ben precisi.

# Azioni comunicative e strumenti utilizzati



## ► LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E LA CARTA STAMPATA

### IL RESTO DEL CARLINO - LA NUOVA FERRARA

Gennaio	Le sfumature del fumo “ Giochiamo a smettere... almeno per mezz'ora?”
Luglio	E se il caldo continua...
Ottobre	Dalla gravidanza ai primi passi – Non lasciamoci influenzare
Novembre	L'esercizio fisico come farmaco



### IL CENTONE

Gennaio	I lavori a Villa Verde – Macellazione 2007-2008 di suini a domicilio per uso familiare
Febbraio	Adolescenti e sessualità – La cardiologia di Cento fa scuola
Marzo	Prima della depressione
Aprile	Più protetta con il vaccino
Maggio	Mentre programmate le vacanze ricordate... La Salute in Viaggio
Luglio - Agosto	L'occhio del contribuente sull'organizzazione sanitaria del distretto
Settembre	Passa la chiave a Bob
Ottobre	Giornate aritmologiche centesi
Novembre	Arriva l'inverno ma non l'influenza... se fai il vaccino
Dicembre	L'esercizio fisico come farmaco





**SPORT COMUNI**

Marzo	Marzo, mese della festa della donna
Maggio	Alimentazione e sport
Giugno	Come alimentarsi al meglio prima di una gara
Luglio - Agosto	Cosa mangio... prima degli esami? - Adolescenti e sessualità
Ottobre	La gara è finita.... ora cosa mangio?
Dicembre	Uno sportivo può consumare bevande alcoliche? - L'esercizio fisico come farmaco



**LA CITTÀ**

Febbraio	Tutti vogliono viaggiare in Prima
Maggio	Il centro di Medicina dello Sport ritorna al motovelodromo di Ferrara - Protagonisti di un diverso destino



**ESCLUSIVO**

Giugno	...per l'estate 2008 Sette Lidi-Servizi Sanitari diventa tascabile Ai lidi col camper passa la chiave a Bob
Agosto	Acqua: la nostra passione la vostra sicurezza
Novembre	Arriva l'inverno ma non l'influenza... se fai il vaccino





**CICERO**

Febbraio	Adolescenti e sessualità
Marzo	Prima della depressione
Maggio	Protagonisti di un diverso destino
Giugno	Giornata mondiale contro la droga – Una card tascabile per i servizi sanitari estivi
Ottobre	Neuroni specchio
Novembre	L'attività fisica come farmaco
Dicembre	Dicembre in musica con "Musica per la salute" - Ben arrivato... piccolo mio



**LA VOCE DI FERRARA - COMACCHIO**

Gennaio	Pediatria, reparto di eccellenza
Marzo	Sinergie per la buona sanità Guida alla crescita
Aprile	Come prevenire gli incidenti stradali La legge 180 compie 30 anni
Maggio	800.80.80.91
Giugno	Impegno per ridurre i tempi di attesa
Dicembre	L' hospice "Le onde e il mare conquista l'accreditamento della regione Emilia Romagna
Febbraio	Le nuove tecnologie al servizio dei bambini disabili - ... Cosa fa bene al cuore
Marzo	Il talento ce l'hai nel sangue: fallo emergere



**PERIODICI COMUNALI**

Aprile	Jolanda Comune	Il corretto utilizzo della tessera sanitaria - La campagna vaccinale contro il papilloma virus: la prevenzione al primo posto
Maggio	Il Comune informa Voghiera	Contro la zanzara tigre facciamoci in 4! Mentre programmate le vacanze ricordate... la salute in viaggio!

►► L'AZIENDA E I MEZZI TELEVISIVI



TELESTENSE	
12 maggio <b>Linea salute magazine</b>	Proteste per i tempi d'attesa per la prenotazione - Creazione del numero verde per prenotazione di visite in libera professione - Nomina nuovi direttori di Unità Operativa a Cento, Delta e Argenta
1 giugno <b>Linea salute magazine</b>	Prevenzione contro la zanzara tigre - Creazione della Cittadella dello sport" - Riduzione lista d'attesa per densitometria ossea
15 giugno <b>Linea salute magazine</b>	Apertura degli ambulatori per turisti ai lidi ferraresi - Istituzione di nuovi punti di prenotazione a Copparo - Expositività: presentazione del fondo regionale per la non autosufficienza
6 luglio <b>Linea salute magazine</b>	Presentazione del profilo di comunità della provincia di Ferrara - Riabilitazione e sport - Congresso dei comitati consultivi misti dei distretti
2 novembre <b>Linea salute magazine</b>	Avviata la campagna antinfluenzale - Movimento come strumento di prevenzione e cura
16 novembre <b>Linea salute magazine</b>	Ipertensione: prevenzione e cura - Disponibile il vaccino antinfluenzale - Presentazione dei vincitori del concorso sugli spot contro la depressione femminile
11 giugno <b>Linea salute reportage</b>	Presentazione del progetto sperimentale a sostegno delle neo mamme - Seconda edizione del progetto "musica per la salute" - Decennale del Club Integriamoci
18 giugno <b>Linea salute reportage</b>	Centro Salute Donna Ferrara: percorso nascite
25 giugno <b>Linea salute reportage</b>	Ospedale di Cento: pronti, si nasce
2 luglio <b>Linea salute reportage</b>	Ospedale di Lajosanto: pronti si nasce
12 novembre <b>Linea salute reportage</b>	Assistenza post-partum: dall'allattamento al seno al puerperio
5 novembre <b>Linea salute reportage</b>	Neuroni specchio
12 novembre <b>Linea salute reportage</b>	Alimenta il tuo benessere
24 dicembre <b>Linea salute reportage</b>	Vivere sorridendo
12 dicembre <b>Guglielmo Tell</b>	Camminare fa bene alla salute



### E-TV

<b>Obiettivo salute</b>	Neuroni specchio
<b>Obiettivo salute</b>	L'esercizio fisico come farmaco
<b>Obiettivo salute</b>	Non lasciamoci... influenzare
<b>Obiettivo salute</b>	L'esercizio fisico come farmaco

### Attività di ufficio stampa tradizionale

	Comunicati stampa	Lettere ai giornali
Gennaio	2	
Febbraio	14	3
Marzo	7	2
Aprile	9	1
Maggio	7	1
Giugno	13	
Luglio	8	5
Agosto	11	
Settembre	11	3
Ottobre	19	1
Novembre	8	1
Dicembre	13	
<b>TOTALE</b>	<b>122</b>	<b>17</b>
Totale 2007	136	18
Totale 2006	77	17
Totale 2005	69	8

►► **CONFERENZE STAMPA, EVENTI ED INAUGURAZIONI**

---

**Febbraio** 6 - Presentazione del progetto “Adolescenti e sessualità”  
20 - Convegno “Università ed Azienda Sanitarie: sinergie per il territorio”.

---

**Marzo** 6-7 - 3° workshop del Laboratorio di Ricerca sul Governo del Territorio  
17 - Presentazione del piano di intervento gestione rifiuti urbani e assimilabili Ospedale di Argenta  
28 - Presentazione della mostra fotografica “Pomposia Imperialis Abbatia 2007”

---

**Aprile** 9 - I tempi di accesso dei cittadini alla sanità  
16 - Presentazione del progetto TEACCH  
18 - Motovelodromo di Ferrara: visita guidata al cantiere dei lavori del novo centro di Medicina dello Sport

---

**Maggio** 28-31 - Exposanità 2008

---

**Giugno** 17 - Presentazione piano di intervento di gestione dei rifiuti agli Ospedali di Comacchio, Copparo e Lagosanto  
26-27 - Visita degli operatori di Tor Vergata  
30 - Giornata della sicurezza stradale

---

**Agosto** 7 - Presentazione Carta dei Servizi

---

**Settembre** 15 - Aggiornamento sullo stato dei lavori all'Ospedale di Argenta  
16 - Inaugurazione della stagione 2008/09 di “Musica per la salute”

---

**Ottobre** 3 - Presentazione del convegno nazionale sui neuroni specchio  
20 - Presentazione del convegno sui neuroni specchio  
24 - Convegno “Neuroni specchio. La relazione empatica tra scienza, filosofia, arte e cura”  
30 - Neuroni specchio

---

**Novembre** 18 - Dieci anni di “Club Integriamoci”  
25 - Presentazione del progetto “L'esercizio fisico come farmaco”

---

**Dicembre** 10 - Presentazione del progetto “Benvenuto piccolo mio”  
18 - Presentazione del progetto “Vivere sorridendo”

---

Totale 2008 23

---

Totale 2007 28

---

Totale 2006 31

---



## ▶▶ LA COMUNICAZIONE ON LINE

### Sito intranet - web

News redatte dall'ufficio comunicazione e stampa, [verde](#) – news redatte da altri servizi

#### Gennaio

1. Rinnovo accordo integrativo locale medici di Medicina Generale
2. Corso ECM: farmaci e dintorni – strumenti e proposte per il corretto utilizzo
3. Bando di concorso per una campagna di prevenzione per la depressione femminile
4. [Bando per medici fiscali 2008](#)
5. [Avviso per l'ammissione di psicologi laureati al tirocinio post-laurea](#)
6. "Adolescenti e sessualità". Indagine nella provincia di Ferrara

#### Febbraio

7. "Prima della depressione": incontro pubblico
8. [Conferenza Regionale del progetto nazionale "Piattaforma di condivisione per il miglioramento della qualità dei prodotti di trattamento con farmaci sostitutivi per la dipendenza da oppiacei"](#)
9. Viene dall'ospedale SS. Annunziata di Cento la nuova attività d'impianto di pacemaker alla Cardiologia dell'ospedale del Delta
10. [Corso di formazione "Il colloquio motivazionale: modulo avanzato"](#)
11. La rivista Panorama della Società dedica la copertina di gennaio all'Ausl di Ferrara
12. Organizzazione e qualità del trasporto d'emergenza – urgenza (118) degli infermi nella provincia di Ferrara
13. 1° conferenza nazionale sulle cure primarie
14. Nuovo appuntamento con "Linea salute - reportage"
15. A Cento cambiano le datedei laboratori formativi su "Sessualità e adolescenza"
16. Università ed Aziende Sanitarie di Ferrara: sinergie per la buona sanità del territorio
17. "Università ed Aziende Sanitarie: sinergie per il territorio": il programma e le relazioni
18. Nuovo appuntamento con "Linea salute - reportage"
19. Università ed Aziende Sanitarie: sinergie per il territorio
20. "Farmaci e dintorni – strumenti e proposte per l'appropriatezza e il corretto utilizzo": il programma e le relazioni
21. TEAM: tessera europea assicurazione malattia

#### Marzo

22. Nessuna ricerca sulle vaccinazioni dell'Azienda USL prevede visite a domicilio
23. Governare l'assistenza sanitaria: ASL a confronto
24. Nessun errore dell'AUSL Ferrara: l'errata segnalazione del decesso di una cittadina di Copparo è nella banca dati dell'Agenzia delle Entrate
25. Riaperto l'ambulatorio diabetologico dell'Ospedale di Copparo
26. Emergenza – Urgenza: standard e requisiti minimi relativi alla scuola di spe-

- cializzazione in medicina d'emergenza - urgenza
- 27. Piano d'intervento per la gestione dei rifiuti urbani all'Ospedale di Argenta
- 28. Il centro di S. Martino ospite nella sede AUSL di via Cassoli
- 29. Seminario sul progetto di ricerca sanitaria Mantenere il CONTROLLO del Dolore Oncologico MACONDO
- 30. Giornata nazionale del trauma cranico: "L'integrazione è un'arte, l'arte per vivere
- 31. Parla con noi
- 32. Pomposia Imperialis Abbatia 2007

---

### Aprile

- 33. Pomposia Imperialis Abbatia 2007
- 34. Liberi di essere responsabili
- 35. Elezioni politiche 2008: certificati medici per gli elettoriportatori di disabilità
- 36. "La rilevazione delle qualità sociali nelle case protette per anziani convenzionate con l'AUSL di Ferrara
- 37. "Parla con noi"- le sensazioni...
- 38. Ponti per le festività della Liberazione e del 1° maggio
- 39. L'approccio all'autismo secondo la filosofia TEACCH e il percorso formativo degli specialisti dell'Azienda USL
- 40. Sospensione temporanea attività centro servizi di Cento – via Vicini, 2
- 41. Presentazione del nuovo centro di medicina dello sport dell'Azienda USL di Ferrara: visita guidata al cantiere dei lavori
- 42. TEACCH come approccio all'autismo: il percorso formativo degli specialisti dell'Azienda USL
- 43. Motovelodromo di Ferrara: visita guidata al cantiere dei lavori
- 44. [Presentazione del metodo sul Counseling Motivazionale](#)
- 45. I tempi di accesso dei cittadini alla sanità
- 46. 800 80 80 91 dal 2 maggio il numero gratuito per prenotare prestazioni in libera professione
- 47. ... per festeggiare i trent'anni della riforma Basaglia

---

### Maggio

- 48. Convegno "Strategie trasfusionali e ferrochelazione nella sindrome falcemica
- 49. Chiusura temporanea dello sportello unico di Comacchio
- 50. 4-11 maggio 2008: giornate nazionali donazione e trapianto di organi
- 51. Mostra a Cento: "Strade sicure: matite per la sicurezza stradale"
- 52. Monitoraggio delle attività dei giovani volontarie volontarie in Servizio Civile all'Azienda USL
- 53. [Firmato l'accordo economico 2008](#)
- 54. Qualità dell'aria e dintorni: recenti indagini di approfondimento in provincia di Ferrara
- 55. Per l'AUSL di Ferrara il 3° posto nella sezione poster alla 16° conferenza HPH
- 56. Si trasferisce il Consultorio Familiare di Bondeno
- 57. "Cittadini: segnalateci sempre tutto, perchè è utile"
- 58. Programmi e attività del comitato consultivo misto del Distretto Centro Nord

## Giugno

59. "Il Comitato è una garanzia in più per i cittadini, perchè è l'occhio del contribuente sull'organizzazione sanitaria del distretto"
60. Exposanità 2008
61. **Polizze RCT colpa grave – adesione per il personale libero professionista**
62. "Le sfumature del fumo" su Telestense
63. Rapporto sulle dipendenze patologiche
64. Dal 11 giugno inagibile la camera calda e la rampa di accesso al Pronto Soccorso di Argenta
65. La direzione dell'Azienda USL presenta 3 nuovi direttori di Unità Operativa agli ospedali di Argenta, Cento e Delta
66. Copparo: anche alla farmacia S. Pietro è possibile prenotare visite specialistiche ed esami
67. "Mamma, aspettami, sto arrivando..." In onda mercoledì 11 giugno su Telestense
68. Accordo Medici di Continuità Assistenziale per il triennio 2008 - 2010
69. "L'Azienda USL di Ferrara è una delle realtà più avanzate nella gestione dei rifiuti urbani ed assimilati"
70. **Il dipartimento acquisti, contratti e logistica si trasferisce**
71. Linea salute reportage: secondo appuntamento dedicato al percorso nascita dell'Azienda
72. Lunedì 23 giugno chiusi gli URP di Codigoro e dell'Ospedale del Delta
73. "Salute e benessere nella provincia di Ferrara. Profilo di comunità" presentazione in Castello
74. "Le sperimentazioni di Ferrara sono un punto di riferimento per le attività di programmazione dell'Agenzia Sanitaria Regionale
75. "Pronti... si nasce" il reportage sul punto nascita dell'Ospedale del Delta
76. Estate 2008: come difendersi dalle ondate di calore
77. Bollettino di balneazione del 26 giugno 2008
78. Grave lutto per il 118: la Direzione Generale dell'Azienda USL esprime il suo più profondo e sincero cordoglio

---

## Luglio

78. "Gli incidenti stradali sono la causa di quasi la metà delle morti per infortunio sul lavoro"
79. Gestione dei rifiuti urbani e assimilati negli ospedali dell'Azienda USL di Ferrara: un modello da imitare
80. Festeggiamo insieme i 20 anni di "Festa d'estate" al Centro Socio Riabilitativo di S. Martino
81. Linea salute reportage: si conclude il percorso dedicato al percorso nascita dell'Azienda
82. Presentata la nuova guida dedicata ai servizi sanitari estate 2008
83. Scade il 7 luglio il bando per il Servizio Civile Nazionale all'AUSL
84. 27 posti per volontari del Servizio Civile Nazionale all'Azienda USL di Ferrara
85. Bollettino di balneazione del 1 luglio 2008
86. **Tirocini in Psicologia**
87. Ripristinato l'accesso alla camera calda e alla rampa di accesso del Pronto Soccorso di Argenta

### 88. La Direzione amministrativa dell'Azienda USL vara il progetto "LEGGINRE-TE"

- 89. Tranquilli anche in vacanza...con Sette Lidi!
- 90. Ospedale di Argenta: donazione di un'apparechiatura per la pressione
- 91. Donare sangue: un gesto importante
- 92. Linea Salute Reportage: lotta alla zanzara tigre
- 93. Lavori all'Ospedale di Copparo
- 94. Le attività estive dei centri di salute mentale aziendali
- 95. Bollettino di balneazione del 22 luglio 2008

---

### Agosto

- 96. In funzione il nuovo impianto di condizionamento alla camera mortuaria dell'Ospedale di Copparo
- 97. Distretto Ovest: da lunedì 11 agosto a Bondeno il ritiro di ausili e presidi sanitari
- 98. Finanziato il Progetto ASPASIA PLUS FERRARA
- 99. Presentata la Guida Pratica del Cittadino Carta dei Servizi 2008
- 100. "Non fateci lavorare"
- 101. Servizio Civile Regionale: avviso di selezione pubblica per cittadini stranieri e comunitari
- 102. In onda nel tgr l'ottava edizione di "Passa la chiave a bob"
- 103. Lavori di ristrutturazione nella sede di via Gandini a Ferrara
- 104. Il Pronto Soccorso dell'Ospedale San Camillo di Comacchio cambia sede
- 105. Bollettino di balneazione del 26 agosto 2008

---

### Settembre

- 106. Ufficio Concorsi aziendale aperto al pubblico da settembre
- 107. "Amletica- Essere o non essere?" Proiezione del video dell'Azienda USL a Settembre Centese
- 108. Bollettino di balneazione del 4 settembre 2008
- 109. "Le sfumature del fumo" sbarca in Europa
- 110. Il nuovo blocco chirurgico di Argenta: aggiornamento sullo stato dei lavori
- 111. "Musica per la Salute" – Edizione 2008
- 112. Il Soggetto e la Diversità: alla Ricerca dell'Altro
- 113. Lo sviluppo dei programmi riabilitativi all'interno del DSM
- 114. Attualità in tema di trattamento dell'Arteriopatia Ostruttiva Cronica degli arti inferiori
- 115. Storia, cultura e sofferenza mentale: elementi per una etnopsichiatria critica
- 116. Mercoledì 24 settembre ore 18.00 allo stadio "P. Mazza" Spal-Cremonese
- 117. La Direzione dell'Ausl interviene su modi e tempi di accesso alla mammografia
- 118. Seminario "Equo accesso ai servizi per le persone immigrate"
- 119. Ospedali in musica. Torna "Musica per la Salute" l'iniziativa che porta la musica classica nei luoghi di cura
- 120. Nuovo blocco chirurgico ospedale di Argenta: aggiornamento sullo stato dei lavori
- 121. "Urp in Fiera" Edizione 2008

122. "A cunta quel chan sved brisa" Azienda USL di Ferrara e Comune di Argenta promuovono la salute
123. Aperte le iscrizioni al corso di Alta Formazione "e-Health: Reti e Tecnologie per la sanità. Il Progetto SOLE per i medici dell'Emilia Romagna"
124. Concluse le selezioni dei giovani stranieri per il Progetto di Servizio Civile Regionale
125. 01-08 OTTOBRE 2008 SETTIMANA MONDIALE ALLATTAMENTO MATERNO
126. I medici del Pronto Soccorso di Argenta hanno sempre garantito la qualità dell'assistenza sanitaria

### Ottobre

127. La Direzione dell'AUSL di Ferrara interviene sul servizio di ambulanza a Portomaggiore
128. Venerdì 3 e sabato 4 ottobre l'URP dell'Azienda USL di Ferrara promuove scelte salutari all'Ipercoop "Il Castello" di Ferrara
129. Ospedale del Delta: dal 6 al 10 ottobre 3° Corso di Tomografica Computerizzata Cardiaca
130. La Non Autosufficienza: una nuova sfida per la collettività
131. Confermato il caso West Nile a Ferrara
132. Obesity Day: Non rimbalzare da una taglia all'altra. Fai centro!
133. Storia, cultura e sofferenza mentale: elementi per una etnopsichiatria critica
134. Ospedale del Delta: Corso Internazionale sulla cura delle metastasi epatiche da neoplasia colon-rettale
135. L'AUSL Ferrara interviene su modi e tempi di accesso all'oculistica del Distretto Ovest
136. Spazio Giovani Bondeno: attivo da ottobre l'ambulatorio AUSL
137. Azienda USL Ferrara partecipa allo studio sul controllo del dolore oncologico MACONDO
138. Pazienti in terapia anticoagulante orale
139. Il Servizio Civile: un'esperienza unica ed irripetibile
140. Presentazione alla stampa del Convegno Nazionale "Neuroni Specchio: la Relazione Empatica tra Scienza, Filosofia, Arte e Cura"
141. Ad Argenta la giornata della sicurezza stradale rivolta ai dipendenti
142. La Direzione dell'AUSL Ferrara interviene sul Pronto Soccorso di Argenta
143. Presentazione in conferenza stampa del progetto "L'esercizio fisico come farmaco"
144. Presentazione del progetto "Attività fisica come farmaco". Il movimento come strumento di prevenzione e cura
145. Seconda edizione del corso "Epatologia e patologie funzionali del tratto digerente"
146. La radiologia dell'Ospedale del Delta sede Nazionale per la formazione post-specialistica cardiotoracologica
147. Pagare i ticket sanitari in banca
148. Martedì 28 ore 8.30 in onda su Rai Tre il programma televisivo "L'attività fisica come farmaco"
149. Ospedale di Argenta: Lavori di ristrutturazione alla camera calda

150. L'AUSL di Ferrara interviene sull'ipotesi di cambio al vertice annunciata da "Il Resto del Carlino-Ferrara"
151. Premiati i giovani vincitori del concorso "Campagna per la prevenzione della depressione femminile"
152. Corso formativo "Tutela dei minori figli di tossicodipendenti"
153. L'AUSL Ferrara al Linux Day Italia 2008
154. Alex De Angelis a Cento per la sicurezza stradale

---

### Novembre

155. La sicurezza stradale fa tappa alla sede USL di Ferrara
156. Progetto di cura dell'ipertensione
157. Su Telestense domenica 9 novembre si parla di vaccino antinfluenza
158. Ospedale di Argenta: ultimati i lavori
159. Pronto soccorso di Argenta: affidato l'incarico ad un nuovo medico
160. Possibili assenze degli operatori del dipartimento economico finanziario per corsi di addestramento
161. A "Linea Salute Reportage" si parla di neuroni specchio
162. Da lunedì 17 a venerdì 21 novembre resterà chiuso l'accesso principale su via Roma dell'Ospedale di Copparo
163. 14 novembre Giornata Mondiale del diabete: pazienti soddisfatti dei medici ferraresi
164. 10 Anni di "Club Integriamoci". Scopi, attività ed iniziative per la tutela della salute mentale
165. Ancora troppo alto il numero di morti sulla costa emiliano-romagnola: oltre 200 le vittime nel 2006
166. Gli appuntamenti di novembre e dicembre con "Musica per la Salute"
167. Su Rainews24 "L'esercizio fisico come strumento di prevenzione e cura"
168. Atti del convegno "NEURONI SPECCHIO. La relazione empatica tra scienza, filosofia, arte e cura" e Centro Studi "Shine"
169. L'esercizio fisico come farmaco
170. Primo bilancio dell'attività di gastroenterologia all'ospedale di Comacchio
171. Forum provinciale Pari Opportunità 2008 "Effetti di genere"
172. AIDS: perché è importante non abbassare la guardia

---

### Dicembre

173. Percorsi per contrastare il tabagismo in provincia di Ferrara
174. Con "Mettiamo insieme i cocci" l'archeologia si batte per il sociale
175. Dal 10 al 15 Dicembre chiusa la farmacia dell'Ospedale di Copparo
176. L'Hospice "Le onde e il mare" di Codigoro ha superato la visita di accreditamento della Regione Emilia Romagna
177. Ben arrivato...piccolo mio!
178. CONFERIMENTO INCARICHI LIBERO PROFESSIONALI AZIENDA U.S.L. DI FERRARA PER MEDICI FISCALI.
179. Sciopero generale nazionale. 12 Dicembre 2008
180. In onda su Telestense "Linea Salute"
181. Ponte del 2 gennaio 2009 - chiusura di alcune strutture aziendali
182. Attivo a Copparo e Ipercoop "Il Castello" di Ferrara il servizio Carife per pagare i ticket sanitari in banca
183. Presentazione del progetto Vivere Sorridente



184. Bambini ed anziani: la Farmacovigilanza nelle età a maggior rischio
185. In onda su Telestense "Linea Salute Reportage"
186. Alla 25° Maratonina d'inverno confermata la presenza del Dipartimento Salute Mentale dell'Azienda USL di Ferrara
187. Nuova Ambulanza per il Pronto Soccorso degli Ospedali del Delta e di Comacchio
188. Il Dott. Giulio Reschiglian conclude l'attività di Primario Cardiologo dell'Ospedale di Argenta

## SALUTER

### Gennaio

1. Ospedale del Delta: cura delle allergie polmonari

### Febbraio

2. Università ed Aziende sanitarie di Ferrara: sinergie per la buona sanità del territorio

### Marzo

3. Governare l'assistenza territoriale: ASL a confronto
4. Nessun errore dell'AUSL Ferrara: l'errata segnalazione del decesso di una cittadina di Copparo è nella banca dati dell'Agenzia delle Entrate
5. Riaperto l'ambulatorio diabetologico all'ospedale di Copparo
6. Presentato il "Piano di intervento per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati all'Ospedale di Argenta"
7. Pomposia Imperialis Abbatia
8. Liberi di essere responsabili

### Aprile

9. Elezioni politiche 2008: certificati medici per elettori portatori di disabilità
10. L'approccio all'autismo secondo la filosofia TEACCH e il percorso formativo degli specialisti dell'Azienda USL
11. TEACCH come approccio all'autismo: il percorso formativo degli specialisti dell'Azienda USL
12. Corso internazionale sulla cura delle metastasi epatiche da neoplasia colon-rettale
13. Motovelodromo di Ferrara: visita guidata al cantiere dei lavori

### Maggio

14. Strade sicure: matite per la sicurezza stradale
15. La direzione dell'Azienda USL presenta 3 nuovi direttori di Unità Operativa agli ospedali di Argenta, Cento e Delta
16. Con lo sport si cresce
17. Azienda USL e Comunità terapeutiche per la dipendenze patologiche hanno sottoscritto il nuovo accordo economico 2008
18. Programmi e attività del Comitato Consultivo Misto del Distretto Centro - Nord
19. Per l'AUSL di Ferrara il 3° posto nella sezione poster alla 16° Conferenza Internazionale HPH

### Giugno

20. "Il Comitato è un garanzia in più per i cittadini, perché è l'occhio del contribuente sull'organizzazione sanitaria del distretto"
21. A Comacchio le celebrazioni per la Giornata Mondiale del donatore di sangue
22. "L'Azienda USL di Ferrara è una delle realtà più avanzate nella gestione dei rifiuti urbani ed assimilati"
23. Sei ambulatori per l'assistenza sanitaria turistica ai Lidi ferraresi

---

### Luglio

24. Presentata la nuova guida dedicata ai servizi sanitari estate 2008
25. Riabilitazione e sport: a lido di Volano per imparare taekwondo

---

### Agosto

26. Presentata la Guida Pratica del Cittadino - Carta dei Servizi 2008
27. Finanziato il Progetto ASPASIA PLUS FERRARA
28. Il Pronto Soccorso dell'Ospedale San Camillo di Comacchio cambia sede

---

### Settembre

29. "Urp in Fiera" Edizione 2008
30. Nuovo blocco chirurgico ospedale di Argenta: aggiornamento sullo stato dei lavori
31. "A cunta quel chan sved brisa" Azienda USL di Ferrara e Comune di Argenta promuovono la salute

---

### Ottobre

32. Il 3 e il 4 ottobre l'URP dell'Azienda USL promuove scelte salutari all'Ipercoop "Il Castello" di Ferrara
33. Confermato il caso West Nile a Ferrara
34. Obesity Day 2008: Non rimbalzare da una taglia all'altra. Fai centro!
35. Spazio Giovani Bondeno: attivo da ottobre l'ambulatorio AUSL
36. AUSL Ferrara partecipa allo studio sul controllo del dolore oncologico MACONDO
37. Il Servizio Civile: un'esperienza unica ed irripetibile
38. Pazienti in terapia anticoagulante orale
39. Presentazione del progetto "Attività fisica come farmaco". Il movimento come strumento di prevenzione e cura
40. A Poggio Renatico si possono pagare i ticket sanitari in banca
41. L'AUSL Ferrara al Linux Day Italia 2008
42. Radiologia Ospedale del Delta sede nazionale per la formazione post-specialistica cardioradiologica
43. Premiati i vincitori del concorso "Campagna per la prevenzione della depressione femminile"

---

### Novembre

44. Progetto "Cura dell'ipertensione"
45. 10 Anni di "Club Integriamoci". Scopi, attività ed iniziative per la tutela della salute mentale
46. Su Rainews24 "L'esercizio fisico come strumento di prevenzione e cura"

**Dicembre**

47. AIDS: perché è importante non abbassare la guardia
48. L'Hospice "Le onde e il mare" di Codigoro ha superato la visita di accreditamento della Regione Emilia Romagna
49. Tabagismo: come favorire la cultura del "Non Fumo"
50. Presentazione del progetto Vivere Sorridendo
51. A Copparo e Ipercoop "Il Castello" di Ferrara è attivo il servizio Carife per pagare i ticket sanitari in banca
52. Alla 25° Maratonina d'inverno confermata la presenza del Dipartimento Salute Mentale dell'Azienda USL di Ferrara
53. Nuova Ambulanza per il Pronto Soccorso degli Ospedali del Delta e di Comacchio

► **INDAGINE SULLA CONOSCENZA E IL GRADIMENTO DEGLI STRUMENTI DI INFORMAZIONE DELL'AZIENDA USL DI FERRARA**

**Guida pratica del cittadino 2008... parliamone**

In occasione della partecipazione degli URP alle fiere provinciali si è colta l'occasione del contatto con i cittadini per sottoporre ai visitatori degli stand un breve questionario anonimo autocompilato per verificare due aspetti: ricevimento della Guida Pratica del Cittadino-Carta dei Servizi dell'Azienda USL di Ferrara edizione 2008, conoscenza della Rubrica "Pagine della Salute" pubblicata periodicamente sulle pagine dei quotidiani locali.

## DATI DI ADESIONE

Complessivamente sono stati raccolti 463 questionari, di cui:

Fiera di Santa Croce a Codigoro:	96
Fiera di Argenta:	97
Antica fiera di Portomaggiore:	92
Settembre Coppedese, fiera di Copparo:	54
Coop Argenta:	50
Ipercoop "Il Castello" Ferrara:	74

**Valutazione Guida Pratica del Cittadino-Carta dei Servizi dell'Azienda USL di Ferrara edizione 2008**

Ha ricevuto la Guida Pratica del Cittadino  
Carta dei Servizi dell'Azienda USL di Ferrara edizione 2008?

**DOMANDA 1**

	<b>Codigoro</b>	<b>Argenta</b>	<b>Coop Argenta</b>	<b>Portomaggiore</b>	<b>Copparo</b>	<b>Iper Ferrara</b>	<b>Generale</b>
Si	57,6%	66,0%	36,8%	77,2%	32,0%	29,1%	<b>64,1%</b>
No	39,4%	27,2%	11,7%	22,8%	20,4%	41,7%	<b>35,4%</b>
N.R.	3,0%	6,8%	51,5%	0,0%	47,6%	29,2%	<b>0,5%</b>
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Complessivamente il 64% dei cittadini residenti nella provincia di Ferrara contattati ha ricevuto la Carta dei Servizi, tuttavia emergono delle differenze a livello locale, infatti: Il 77% dei cittadini che ha compilato il questionario a Portomaggiore e il 29% delle persone contattate a Ferrara dichiara di averla ricevuta

**Osservazioni**

Ha avuto occasione di consultarla?

**DOMANDA 2**

	<b>Codigoro</b>	<b>Argenta</b>	<b>Coop Argenta</b>	<b>Portomaggiore</b>	<b>Copparo</b>	<b>Iper Ferrara</b>	<b>Generale</b>
Si	33,3%	51,5%	30,1%	48,9%	11,7%	21,4%	<b>42,3%</b>
No	58,6%	35,0%	11,7%	44,6%	26,2%	27,2%	<b>43,6%</b>
N.R.	8,1%	13,5%	58,2%	6,5%	62,1%	51,4%	<b>14,1%</b>
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

La percentuale di cittadini che dichiara di averla consultata è leggermente inferiore rispetto a quella che non l'ha ancora sfogliata (rispettivamente 42,3% e 43,6%). A livello locale si apprezzano delle differenze.

**Osservazioni**

Ritiene utili le informazioni contenute nella Guida?

**DOMANDA 3**

	<b>Codigoro</b>	<b>Argenta</b>	<b>Coop Argenta</b>	<b>Portomaggiore</b>	<b>Copparo</b>	<b>Iper Ferrara</b>	<b>Generale</b>
Si	48,5%	61,2%	24,3%	54,3%	16,6%	26,2%	<b>49,7%</b>
Abbastanza	16,2%	8,7%	10,7%	13,0%	2,9%	7,8%	<b>12,7%</b>
No	1,0%	3,9%	1,0%	4,3%	1,9%	0,0%	<b>2,6%</b>
N.R.	34,3%	26,2%	64,0%	28,4%	78,6%	66,0%	<b>35,0%</b>
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

In generale circa il 62,4% dei cittadini ritiene "utili/abbastanza utili" le informazioni contenute nella Guida. Nello specifico:  
 - a Codigoro tale percentuale è del 64,7%  
 - a Argenta 69,9%; alla Coop di Argenta 35%  
 - a Portomaggiore il 67,3%  
 - a Copparo il 19,5%  
 - all'Ipercoop Ferrara il 34%

**Osservazioni**

**DOMANDA 4**

Ritiene che le informazioni siano comprensibili?

	Codigoro	Argenta	Coop Argenta	Portomaggiore	Copparo	Iper Ferrara	Generale
Si	48,5%	53,4%	29,1%	51,1%	11,6%	24,3%	<b>46,9%</b>
Abbastanza	15,2%	12,6%	5,8%	14,1%	3,9%	5,8%	<b>12,3%</b>
No	0,0%	3,9%	1,0%	5,4%	1,0%	0,0%	<b>2,4%</b>
N.R.	36,2%	30,1%	64,1%	29,4%	83,5%	69,9%	<b>38,4%</b>
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Osservazioni**

Complessivamente il 59,2% dei cittadini considera “*comprensibili/abbastanza comprensibili*” le informazioni lette sulla Guida Paratica-Carta dei Servizi.

In particolare:

- a Codigoro: 63,7%
- a Argenta: 66%; alla Coop di Argenta 66%
- a Portomaggiore 65,2%
- a Copparo: 15,5%
- all'Ipercoop Ferrara: 30,1%

Di seguito si riportano le **osservazioni** liberamente espresse dai cittadini sul documento ricevuto:

<b>Codigoro:</b>	<i>Più sintetica e meno discorsiva La stiamo ancora aspettando Cosa me ne faccio di una guida quando comunque i servizi o prestazioni sanitarie per averle in tempi ragionevoli, o consoni alla patologia devo pagare?e non intendo il ticket ma prestazioni libero professionali Troppo tempo per le visite specialistiche. Il resto tutto bene</i>
<b>Argenta</b>	<i>Continuare a inviarlo E' scritta troppo in piccolo Alcune informazioni non sono esatte Alcune notizie sono sbagliate, es. tempi d'attesa</i>
<b>Coop Argenta</b>	<i>Orari di apertura al pubblico più accessibili</i>
<b>Portomaggiore</b>	<i>Gradirei riceverla Più informazioni circa i percorsi di accesso ai servizi Non è indicato bene l'Hospice di Codigoro</i>
<b>Copparo</b>	<i>Migliorare la grafica</i>
<b>Ipercoop Ferrara</b>	<i>Sarebbe utile che ci fosse qualcosa di più specifico per orientare le persone anziane</i>

## Valutazione pagine "Informasalute"

È a conoscenza che l'Azienda USL di Ferrara pubblica notizie attraverso le pagine "INFORMASALUTE"?

## DOMANDA 5

	Codigoro	Argenta	Coop Argenta	Portomaggiore	Copparo	Iper Ferrara	Generale
Si	65,7%	63,1%	34,0%	62,0%	35,9%	30,1%	<b>62,6%</b>
No	28,3%	26,2%	13,6%	31,5%	14,6%	35,9%	<b>32,4%</b>
N.R.	6,0%	10,7%	52,4%	6,5%	49,5%	34,0%	<b>5,0%</b>
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Il 62,6% dei cittadini contattati è a conoscenza che l'Azienda USL di Ferrara pubblica delle notizie attraverso la stampa locale con le pagine di "INFORMASALUTE". Nello specifico:

- a Codigoro ne è a conoscenza il 65,7%
- a Argenta il 63,1%; Coop di Argenta: 34%
- a Portomaggiore il 62%
- a Copparo il 35,9%
- all'Ipercoop Ferrara il 30,1%

## Osservazioni

Dove le ha viste? (è possibile dare più di una risposta)

## DOMANDA 6

	Codigoro	Argenta	Coop Argenta	Portomaggiore	Copparo	Iper Ferrara	Generale
Cicero	17,2%	15,5%	3,9%	17,4%	12,6%	4,9%	<b>15,3%</b>
La Nuova Ferrara	23,2%	39,8%	26,2%	29,3%	20,4%	13,6%	<b>33,0%</b>
Il Resto del Carlino	21,2%	16,5%	9,7%	13,0%	21,4%	11,7%	<b>20,3%</b>
La Città	19,2%	4,9%	0,0%	6,5%	2,9%	0,0%	<b>7,1%</b>
La Piazza	6,1%	2,9%	0,0%	4,3%	9,7%	1,9%	<b>5,4%</b>
L'Esclusivo	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	<b>0,4%</b>
Il Centone	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>0,0%</b>
Sportcomuni	1,0%	1,9%	0,0%	2,2%	1,0%	0,0%	<b>1,3%</b>

Poiché era consentita più di una risposta la somma delle frequenze per ogni item è superiore al 100%.

In generale i cittadini intervistati ricordano di averle lette (in ordine decrescente) su "La Nuova Ferrara", "Il Resto del Carlino" e "Cicero". Non si apprezzano differenze al livello locale.

## Osservazioni



**DOMANDA 7**

Dove vorrebbe trovare informazioni dell'Azienda USL di Ferrara? (è possibile dare più di una risposta)

	Codigoro	Argenta	Coop Argenta	Portomaggiore	Copparo	Iper Ferrara	Generale
Pagine sui giornali	33,3%	27,2%	15,5%	32,6%	22,3%	22,3%	<b>33,0%</b>
Giornale inviato a domicilio	46,5%	42,7%	24,3%	46,7%	35,0%	28,2%	<b>48,2%</b>
Newsletter inviata via posta elettronica	17,2%	18,4%	7,8%	16,3%	11,7%	18,4%	<b>19,4%</b>
Giornale pubblicato sul sito dell'Azienda USL	18,2%	7,8%	5,8%	17,4%	3,9%	7,8%	<b>13,0%</b>
Altro	5,1%	4,9%	4,9%	8,7%	1,0%	5,8%	<b>6,5%</b>

Poiché era consentita più di una risposta la somma delle frequenze per ogni item è superiore al 100%.

**Osservazioni**

cittadini individuano nel "Giornale invito a domicilio" un utile strumento attraverso cui essere informati sulle attività/iniziative dell'Azienda USL di Ferrara.

Le "Pagine sui giornali" vengono classificate al secondo posto come strumento di diffusione di notizie.

Il collegamento a internet può consentire il ricevimento di una *newsletter* direttamente alla propria casella di posta elettronica il collegamento con il sito dell'Az. USL da cui scaricare un *giornale* in formato elettronico.

Di seguito si riportano le **altre modalità** individuate dai cittadini che potrebbero essere utilizzate per diffondere informazioni:

Risposte ad "Altro":

**Codigoro:** *Manifesti negli ambulatori dei Medici di Medicina Generale (2)  
Farmacie (2)*

**Argenta** *Il giornale deve essere leggibile  
Bacheche nei luoghi pubblici: Farmacie, Coop, Comune, Supermercati,  
Piazza (4)*

**Coop Argenta** *Bachecca nel supermercato (3)  
Farmacia  
Telestense*

**Portomaggiore** *Comune (2)  
Ipermercati (bachecca) (4)  
Centri anziani  
Farmacie, Sale d'attesa degli studi medici, Centri commerciali*

**Copparo** *Supermercati*

**Ipercoop Ferrara** *Dentro l'ASL di Ferrara  
Nei Centri Commerciali (4)  
Ambulatorio Medico di Medicina Generale  
Farmacie*

**Conclusioni finali**

Il contatto con il cittadino è un valido strumento utile per avere una dimensione di quanto il cittadino è a conoscenza dei temi oggetto del questionario.

Dalle risposte date si evince che la Guida Pratica del Cittadino-Carta dei Servizi dell'Azienda USL di Ferrara edizione 2008 sia meno conosciuta di quanto ci si potesse aspettare (il 64% l'ha ricevuta e meno del 50% l'ha consultata).

Rispetto alla conoscenza delle pagine dedicate alla diffusione delle informazioni delle attività dell'Azienda USL di Ferrara sui principali organi di stampa locali è emerso che più del 60% dei cittadini intervistati le ha viste, più frequentemente su "La Nuova Ferrara" e "Il Resto del Carlino". Individuano inoltre nel "Giornale inviato a domicilio" un utile strumento aggiuntivo alla stampa per essere informati su l'Azienda USL.

Interrogati su dove vorrebbero trovare informazioni hanno risposto:

- Farmacie
- Ambulatori dei MMG
- Bacheche nei supermercati e ipermercati



## ►► REPORT DELLE SEGNALAZIONI RACCOLTE DAGLI URP DISTRETTUALI

Come si può vedere dalla tabella sottostante Rispetto al 2007 tutte le attività rilevate hanno visto un incremento (ad esclusione delle telefonate del N° verde):

Attività URP	Gennaio-Dicembre 2008	Gennaio-Dicembre 2007	Differenza $\Delta$
Contatto telefonico semplice (inferiore a 15 minuti)	11.894	11.450	$\Delta = + 3.87$
Contatto telefonico complesso (superiore a 15 minuti)	1.254	1.040	$\Delta = +20.57$
Contatto allo sportello semplice (inferiore a 15 minuti)	6.736	6.686	$\Delta = + 0.74$
Contatto allo sportello complesso (superiore a 15 minuti)	1.775	1.544	$\Delta = +14.96$
Telefonate N° verde	393	627	$\Delta = - 37.32$
E-mail	241	165	$\Delta = +46.06$
<b>Totale</b>	<b>22.293</b>	<b>21.514</b>	<b><math>\Delta = +3.62</math></b>

### PREMESSA

La gestione delle segnalazioni (e fra queste i reclami) è uno strumento di comunicazione che si inserisce fra quelli che valorizzano un approccio di ascolto sistematico e strutturato dell'utenza da parte dell'organizzazione, al fine di garantire un riscontro sulle proprie attività.

La voce all'interno del Servizio sanitario può esprimersi infatti attraverso molteplici canali: dalle forme più soggettive e spontanee (reclamo, suggerimento, elogio, ecc.) a quelle collettive e formalizzate, promosse da precisi organismi politici di rappresentanza dei cittadini, di Associazioni di Tutela e Volontariato (convenzioni, segnalazioni, protocolli, incontri, indagini, ecc.). Ognuna di queste modalità può essere funzionale a obiettivi specifici e intervenire in momenti organizzativi diversi, come la fase di programmazione, di erogazione o di verifica di un percorso.

In particolare, istituire un sistema di gestione delle segnalazioni garantisce opportunità di crescita all'Azienda aumentando le sue capacità di ascolto, coinvolgimento, correzione dei disservizi e miglioramento qualitativo, che può essere perseguito solo se si integrano le informazioni rilevate dai diversi strumenti di ascolto. Conseguentemente, le segnalazioni spontanee dei cittadini vanno a costituire un utile fonte di verifica su quanto viene rilevato in modo sistematico dalle indagini sulla qualità percepita e dal monitoraggio costante di controllo dei servizi.

Proprio per questo, le segnalazioni dei cittadini risultano anticipatorie di problematicità che possono sfuggire a indagini più strutturate.

**Dati di contesto aziendale:**

Di seguito si propone una prima lettura dell'andamento delle segnalazioni in funzione del numero di cittadini presenti sul territorio provinciale.

Emerge che nel corso del triennio considerato è aumentato il numero complessivo delle segnalazioni (reclami, rilievi, elogi, suggerimenti, impropri) in modo proporzionale all'aumento della popolazione. Questo dato però di per sé non suggerisce alcuna riflessione, è necessario infatti leggerlo scorporando la percentuale di segnalazioni di disservizio dagli elogi, come sotto riportato.

TOTALE SEGNALAZIONI/POPOLAZIONE RESIDENTE

Azienda USL Ferrara	Totale segnalazioni			Popolazione residente al 1-01			Rapporto segnalazioni/ popolazione (x 1.000)		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
	825	880	<b>913</b>	351.463	353.304	<b>355.809</b>	2.34	2.49	<b>2.56</b>

TOTALE RECLAMI E RILIEVI/ POPOLAZIONE RESIDENTE

Azienda USL Ferrara	Totale reclami + rilievi			Popolazione residente al 1-01			Rapporto reclami+rilievi/ popolazione (x 1.000)		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
	592	566	<b>515</b>	351.463	353.304	<b>355.809</b>	1.68	1.60	<b>1.44</b>

TOTALE ELOGI/POPOLAZIONE RESIDENTE

Azienda USL Ferrara	Totale reclami + rilievi			Popolazione residente al 1-01			Rapporto reclami+rilievi/ popolazione (x 1.000)		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
	204	299	<b>383</b>	351.463	353.304	<b>355.809</b>	0.58	0.84	<b>1.07</b>

Guardando l'andamento del numero di reclami e rilievi negli anni 2006-2008 si registra un decremento degli stessi: mentre nel 2006 l'1,68% dei cittadini residenti nella provincia di Ferrara ha presentato un reclamo o un rilievo, nel 2008 tale cifra è diminuita al 1,44%.

In modo speculare, a conferma della coerenza del dato, si è registrato un aumento degli elogi: nel 2006 lo 0,58% dei cittadini ferraresi ha presentato un elogio, nel 2007 lo 0,84% e nel 2008 l'1,07%.

## TOTALE SEGNALAZIONI/POPOLAZIONE RESIDENTE DISTINTE PER DISTRETTI

Azienda USL Ferrara	Totale segnalazioni			Popolazione residente al 1-01			Rapporto reclami+rilievi/ popolazione (x 1.000)		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Centro Nord	309	343	<b>242</b>	176.579	176.947	<b>177.231</b>	1.75	1.93	<b>1.36</b>
Ovest	147	175	<b>180</b>	72.755	74.022	<b>75.658</b>	2.02	2.36	<b>2.37</b>
Sud-Est	369	362	<b>491</b>	102.129	102.335	<b>102.920</b>	3.16	3.54	<b>4.77</b>

Ulteriori spunti di riflessione emergono da una lettura ancor più specifica, ovvero isolando il numero delle segnalazioni in relazione ai 3 Distretti:

- Distretto Centro Nord: si registra un calo del numero delle segnalazioni complessive presentate: 1,75‰ nel 2006, 1,93‰ nel 2007 e 1,36‰ nel 2008.
- Distretto Ovest: non apprezzabile aumento: 2,02‰ nel 2006, 3,36‰ nel 2007 e 2,37‰ nel 2008.
- Distretto Sud-Est: significativo aumento nel corso del triennio, passando dal 3,16‰ del 2006 al 3,54‰ del 2007 al 4,77‰ del 2008.

Come per i dati generali aziendali, è più opportuno valutare singolarmente le valutazioni negative e quelle positive, sotto illustrate.

## TOTALE RECLAMI E RILIEVI/POPOLAZIONE RESIDENTE DISTINTI PER DISTRETTI

Azienda USL Ferrara	Totale reclami + rilievi			Popolazione residente al 1-01			Rapporto reclami+rilievi/ popolazione (x 1.000)		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Centro Nord	268	283	<b>175</b>	176.579	176.947	<b>177.231</b>	1.52	1.60	<b>0.98</b>
Ovest	70	80	<b>87</b>	72.755	74.022	<b>75.658</b>	0.96	1.08	<b>1.15</b>
Sud-Est	254	203	<b>253</b>	102.129	102.335	<b>102.920</b>	2.48	1.98	<b>2.45</b>

- Distretto Centro Nord: si registra un calo delle segnalazioni di disservizio: 1,52‰ nel 2006, 1,60‰ nel 2007 e 0,98‰ nel 2008.
- Distretto Ovest: non apprezzabile aumento: 0,96‰ nel 2006, 1,08‰ nel 2007 e 1,15‰ nel 2008.
- Distretto Sud-Est: mentre si è registrato una decisa diminuzione delle valutazioni negative tra il 2006 e il 2007 (2,48‰ del 2006 e 1,98‰ del 2007), nel 2008 si ripresenta una percentuale pari al 2,45‰.

## TOTALE ELOGI/POPOLAZIONE RESIDENTE DISTINTI PER DISTRETTI

Azienda USL Ferrara	Totale elogi			Popolazione residente al 1-01			Rapporto elogi+rilevi/ popolazione (x 1.000)		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Centro Nord	34	57	64	176.579	176.947	177.231	0.19	0.32	0.36
Ovest	74	95	92	72.755	74.022	75.658	1.02	1.25	1.21
Sud-Est	96	147	227	102.129	102.335	102.920	0.94	1.43	2.20

Gli elogi nel Distretto Centro Nord sono gradatamente aumentati nel corso degli anni: 0,19‰ nel 2006, 0,32‰ nel 2007 e 0,36‰ nel 2008.

Nel Distretto Ovest le valutazioni positive nel corso del 2008 sono diminuite in modo non apprezzabile rispetto al 2007: 1,21‰ nel 2008 e 1,25‰ nel 2007. Tuttavia sono aumentate rispetto al 2006: 1,02‰.

Nel Distretto Sud-Est l'andamento degli elogi ha decisamente conosciuto un picco di aumento nel corso del 2008: passando da uno 0,94‰ (dato più basso di tutta la provincia nel 2006) all'1,43‰ del 2007 al quasi raddoppiato 2,20‰ del 2008 (dato più alto di tutta la provincia).

Nella sezione dedicata agli elogi del presente report si descrivono nell'analitico le singole realtà aziendali: tuttavia si anticipa che l'elevato numero di elogi a carico dell'Hospice di Codigoro spiega l'andamento in crescita delle valutazioni positive del Distretto Sud-Est sia rispetto agli anni precedenti che rispetto agli altri Distretti.

Gli Uffici Relazioni con il Pubblico lavorano sul *percepito* dei cittadini, la loro percezione è il punto di partenza per comprendere e gestire una segnalazione. Tale percezione è influenzata enormemente da ciò che non è tangibile, in particolare dalla capacità o meno di *far sentire* il cittadino al centro dell'attenzione. La soddisfazione o insoddisfazione del cittadino dipendono dal valore percepito, o dalla qualità che percepisce (se assumiamo il termine *qualità* in senso più ampio): la qualità percepita dal cliente non dipende solo dalla qualità oggettivamente erogata dal fruitore, ma anche dalle aspettative del cliente stesso. Volendo riassumere questo concetto in formule, si passa dalla seguente equazione:

**Soddisfazione = f (qualità percepita)**

**a quest'altra:**

**Soddisfazione = f (qualità erogata/qualità attesa)**

Da queste valutazioni emergono 3 scenari:

**1)** caso in cui la qualità erogata è giudicata dal cliente complessivamente superiore alla qualità attesa, per cui si ha un cliente veramente soddisfatto: da questa percezione può nascere un elogio. Ciò accade perché vengono soddisfatti dei bisogni impliciti di cui il cliente non è però consapevole. La loro soddisfazione equivale a una *bella sorpresa*: sono qualcosa di assolutamente inaspettato fino al momento in cui il cliente scopre i *benefici* che derivano dalla loro soddisfazione;



- 2) caso in cui la qualità erogata è giudicata dal cliente complessivamente inferiore alla qualità attesa (cliente veramente insoddisfatto: situazione tipica che può sfociare in un reclamo o un rilievo). L'insoddisfazione derivante da prestazioni del fornitore che impattano sui bisogni espliciti, esplicitati e molto consapevoli del cliente è direttamente correlata con la risposta negativa ricevuta: l'insoddisfazione quindi deriva da una risposta negativa a fronte di una richiesta esplicita;
- 3) caso in cui la qualità erogata è giudicata dal cliente complessivamente uguale alla qualità attesa (cliente accontentato, non insoddisfatto, neutro), per cui si ha un cliente né particolarmente insoddisfatto né particolarmente soddisfatto. E' un cliente che si ritiene accontentato: le prestazioni del fruitore che impattano sui bisogni impliciti del cliente non producono alcuna soddisfazione, al massimo una non-insoddisfazione.

Quindi Il reclamo non è solo una *manifestazione di insoddisfazione o non-soddisfazione da parte di un cliente*, ma è anche da intendersi come *l'espressione di una divergenza tra le aspettative di un cliente e le prestazioni di un'organizzazione, indipendentemente dalla presenza o meno di difetti o disservizi oggettivamente riscontrati*.

Il reclamo spesso innesca un atteggiamento di prevenzione, di diffidenza, di repulsione, di allontanamento, esattamente il contrario dello spirito dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, le cui strategie si orientano in un'ottica di ascolto, quindi di relazione.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il sensore del posizionamento dell'immagine dell'Azienda su un'ipotetica linea continua, sulla quale si muove l'utente spostandosi da un estremo negativo (molto insoddisfatto: reclamo/rilievo) a un estremo positivo (molto soddisfatto: elogio). L'utente è da considerarsi nell'insieme della sua relazione di fiducia con l'organizzazione: la segnalazione di disservizio, così come l'elogio, sono segnali di come procede questo rapporto.

Il feedback informativo di questo andamento che offre l'Ufficio Relazioni con il Pubblico con il costante invio alle macroarticolazioni aziendali delle segnalazioni (negative e positive) e il periodico report: sono strumenti utili non solo per monitorare nel tempo la posizione degli utenti su quell'ipotetica linea della insoddisfazione-soddisfazione, ma anche per impostare azioni correttive idonee all'impedire il verificarsi di nuove situazioni che hanno generato insoddisfazione. Azioni correttive che impattano sulla soddisfazione non necessariamente con grandi progetti di miglioramento, anzi generalmente sono i piccoli aggiustamenti quotidiani che danno evidenza di un attivo ascolto, continuativo e sistematico. Talvolta si traducono in facilitazione dei percorsi di accesso a determinati servizi/prestazioni, (vedi i contenuti di carattere organizzativo/burocratico delle segnalazioni) altre volte in *formule*-modalità di comunicazione finalizzata al chiarire le reali motivazioni per cui un determinato disservizio si è venuto a creare (vedi i contenuti di carattere relazionale) .

Spesso infatti l'insoddisfazione nasce da un'incomprensione, da una carenza di comunicazione: una coda allo sportello o un ritardo sull'inizio di una visita delude una legittima aspettativa, ed è sempre spiacevole, ma viene facilmente superato se viene giustificato, se si instaura una corretta comunicazione con il cittadino; al contrario, assai più facilmente si trasforma in una insoddisfazione

che si riflette negativamente anche sulla percezione della prestazione vera e propria, con il conseguente reclamo.

In tutto questo complesso meccanismo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha un ruolo centrale, ma non può essere l'unico terminale nella gestione delle segnalazioni. Non può essere solo una camera di compensazione dove gestire *gli insoddisfatti*.

E' necessario costruire una rete di comunicazione con gli operatori e i responsabili di servizi per gestire le situazioni di disagio, prevenire ulteriori disservizi e contribuire a rendere esplicito il punto di vista dei cittadini agli operatori, sia qualora fosse negativo (reclami e rilievi) o positivo (elogi).

### **Le segnalazioni ricevute dagli URP distrettuali nel periodo gennaio-dicembre 2008**

Dal 2003 è operativo in tutte le aziende sanitarie dell'Emilia Romagna un sistema informatizzato per la rilevazione e la registrazione delle segnalazioni dei cittadini. La gestione di queste segnalazioni è infatti uno degli strumenti a disposizione delle strutture sanitarie per avere un riscontro sulle proprie attività, in particolare per acquisire dati e informazioni utili all'organizzazione e ai professionisti per il miglioramento dei percorsi assistenziali o riconoscere i punti di forza per migliorare la fiducia del cittadino nel sistema sanitario. L'analisi delle segnalazioni si basa su una classificazione regionale messa a punto dal Comitato Consultivo Misto Regionale per la Qualità dal lato del cittadino (CCRQ) e dai responsabili aziendali degli Uffici Relazioni con il Pubblico. Le macrocategorie tematiche raggruppano tutti gli aspetti del percorso di cura che possono essere oggetto di una segnalazione negativa (reclamo o rilievo) o positiva (elogio).

#### **Tipologia di classificazione CCRQ:**

- *adeguamento alla normativa*
- *aspetti alberghieri e confort*
- *aspetti economici*
- *aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi*
- *aspetti strutturali*
- *aspetti tecnico-professionali*
- *informazione*
- *umanizzazione e aspetti relazionali*
- *tempi*
- *altro*

Di seguito si presentano, in forma sintetica, i dati riferiti alle segnalazioni per categoria CCRQ, per ogni URP distrettuale.

**Distretto Centro-Nord**  
**URP Ferrara:**  
*reclami e rilievi*

Il 33,58% delle segnalazioni di disservizio (reclami e rilievi) è riferito al Dipartimento di Cure Primarie, in lieve aumento rispetto al 2007 (32,4%). Questo dipartimento è interessato dal 27,27% dei casi da segnalazioni di disservizio che evidenziano difficoltà nel percorso di cura dal punto di vista esclusivamente organizzativo (in lieve aumento rispetto al 2007: 24,35%). L'insoddisfazione derivante da una non positiva qualità relazionale è riportata nel 22,27% dei casi (mentre nel 2007 era del 16,6%).

Il sistema informativo e committenza ha gestito 10 segnalazioni su 21 complessive a carico delle UO/Servizi in staff alla DG,DS,DA relative a prestazioni erogate presso Case di Cura/Servizi diagnostici e ambulatoriali convenzionati con l'Azienda USL: vengono espresse insoddisfazioni sugli aspetti tecnici professionali delle prestazioni fruite.

Il Dipartimento delle Funzioni Amministrative Distrettuali è stato interessato dal 13,74% delle segnalazioni di disservizio raccolte dall'URP di Ferrara (nel 2007: 13%): lo sportello unico e il N° verde (CUP telefonico) sono chiamati in causa in merito ai percorsi di accesso alle prestazioni.

**Distretto Centro-Nord**  
**URP Copparo:**  
*reclami e rilievi*

Come nel precedente anno, il 31,81% delle valutazioni negative raccolte dall'URP di Copparo si riferisce al Dipartimento Medico (2007: 34,48%): nel 50% dei casi vengono presentate osservazioni non positive sugli aspetti tecnici professionali, mentre nel 21,42% dei casi i pazienti hanno valutato negativamente il comfort alberghiero.

**Distretto Sud-Est**  
**URP Codigoro:**  
*reclami e rilievi*

Il 50% delle segnalazioni di disservizio raccolte dall'URP di Codigoro è relativo al Dipartimento di Cure Primarie (nel 2007 tale percentuale era del 51,21%), interessato nel 42,85% dei casi da valutazioni negative circa gli aspetti tecnici professionali delle prestazioni ricevute (31,57% nel 2007).

In deciso aumento rispetto al 2007 le segnalazioni di disservizio relative al Dipartimento di Sanità Pubblica, interessato nel 21,42% dei casi (3,12% nel 2007): i tempi di attesa per ricevere documenti, correttezza e precisione nell'erogazione delle prestazioni e la funzionalità organizzativa dei servizi sono le criticità rilevate più di frequente.

**Distretto Sud-Est**  
**URP Lagosanto-Comacchio:**  
*reclami e rilievi*

In aumento lieve diminuzione rispetto al 2007, il 23,80% delle segnalazioni di disservizio si riferisce al Dipartimento Chirurgico (nel 2007 interessato dal 24,63%): di questi il 36% evidenzia insoddisfazione per la qualità delle prestazioni ricevute dal punto di vista tecnico-professionale (nel 2007 = 53,84%).

Le valutazioni negative dei cittadini interessano nel 21,90% dei casi il Dipartimento di Emergenza (in calo rispetto al 2007: 24,63%), gli aspetti tecnici professionali incidono per il 47,82%, quelli economici per il 26,08% e quelli relazionali per il 13,04%;

Il Dipartimento Medico è interessato dal 19,04% delle segnalazioni di disservizio (in leggero aumento rispetto al 2007: 18,84%): nel 60% dei casi l'insoddisfazione è legata alla qualità tecnica-professionale delle prestazioni ricevute.

Il Dipartimento di Cure Primarie è interessato dal 18,56% delle segnalazioni di disservizio (in diminuzione rispetto al 2007: 20,58%): il servizio di continuità assistenziale di Portomaggiore è stato valutato negativamente nel 22,22% dei casi rispetto agli aspetti tecnici professionali.

Il 18,47% delle segnalazioni riguarda il Dipartimento Chirurgico (in aumento rispetto al 2007: 10,78%), nel 47,05% dei casi vengono riportate esperienze negative sul versante tecnico professionale.

Le segnalazioni di disservizio relative al Dipartimento per le Funzioni Amministrative Distrettuali sono in calo rispetto al 2007: infatti si passa dal 19,60% del 2007 al 15,21%; permangono tuttavia difficoltà organizzative nell'accedere ai percorsi di cura.

**Distretto Sud-Est**  
**URP Argenta-Portomaggiore:**  
*reclami e rilievi*

Il Dipartimento di Emergenza-urgenza è interessato dal 24,13% delle segnalazioni di disservizio (nel 2007 = 17,5%): i cittadini si sono lamentati del tempo necessario per concludere gli accertamenti clinici e diagnostici in Pronto Soccorso (53%).

Il 20,68% dei reclami e dei rilievi si riferisce al Dipartimento di Cure Primarie (16,25% nel 2007), sul quale nel 44,44% dei casi vengono espresse valutazioni negative sulla qualità tecnico-professionale dell'assistenza ricevuta, in particolare sul Servizio di Continuità Assistenziale, Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta.

Il Dipartimento Chirurgico è interessato dal 16,09% delle segnalazioni di disservizio (17,5% nel 2007): nel 14,85% dei casi si esprime insoddisfazione sugli aspetti alberghieri quali il vitto e la pulizia (21,42% nel 2007).

**Distretto Ovest**  
**URP Cento-Bondeno:**  
*reclami e rilievi*

### Approfondimento: reclami e rilievi

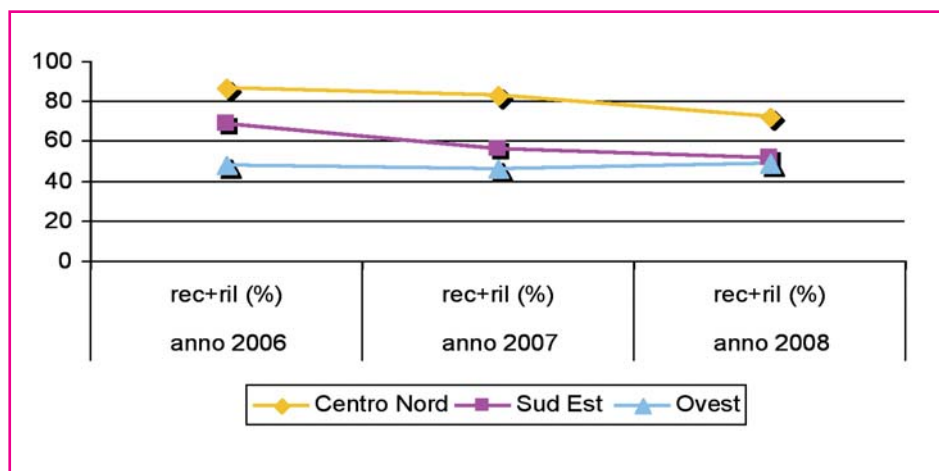
Si propone una lettura delle segnalazioni di disservizio (*reclami e rilievi*) per URP distrettuale, nella quale si evidenzia l'andamento delle valutazioni negative nell'ultimo triennio.

URP Centro Nord	ANNO 2006			ANNO 2007			ANNO 2008		
	recl+ril	totale segnal.	%	recl+ril	totale segnal.	%	recl+ril	totale segnal.	%
Ferrara	309	343	<b>242</b>	228	249	<b>91,56</b>	<b>131</b>	<b>160</b>	<b>81,87</b>
Copparo	147	175	<b>180</b>	55	54	<b>58,51</b>	<b>44</b>	<b>82</b>	<b>53,65</b>

URP Sud-Est	ANNO 2006			ANNO 2007			ANNO 2008		
	recl+ril	totale segnal.	%	recl+ril	totale segnal.	%	recl+ril	totale segnal.	%
Codigoro	38	49	<b>77,55</b>	32	50	<b>64</b>	<b>56</b>	<b>125</b>	<b>844,8</b>
Lagosanto-Comacchio	103	153	<b>67,32</b>	69	131	<b>52,67</b>	<b>105</b>	<b>186</b>	<b>56,45</b>
Argenta-Portomaggiore	113	167	<b>67,66</b>	102	181	<b>56,35</b>	<b>92</b>	<b>180</b>	<b>51,11</b>

URP OVEST	ANNO 2006			ANNO 2007			ANNO 2008		
	recl+ril	totale segnal.	%	recl+ril	totale segnal.	%	recl+ril	totale segnal.	%
Cento - Bondeno	70	147	<b>47,61</b>	80	175	<b>45,71</b>	<b>87</b>	<b>180</b>	<b>48,33</b>

#### ANDAMENTO DELLE SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO 2006-2008

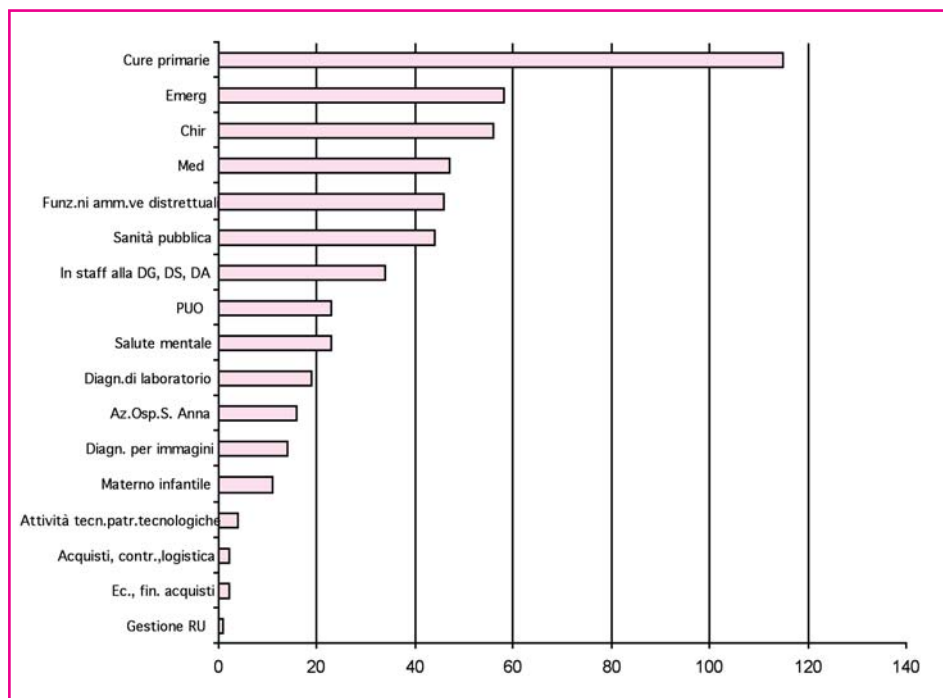


Nel corso del triennio 2006-2008 le segnalazioni di disservizio sono diminuite nel Distretto Centro Nord e nel Sud Est; nell'Ovest hanno conosciuto un decremento tra il 2006 e il 2007, mentre sono lievemente aumentate nel 2008.

#### Segnalazioni di disservizio (reclami e rilievi) raccolte dagli URP distrettuali nel 2008

Dipartimento	reclami e rilievi
Cure primarie	115
Azienda Ospedaliera S. Anna	16
Funzioni amministrative distrettuali	46
Salute mentale	23
Sanità pubblica	44
UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA (Servizio farmaceutico, assistenza protesica, Direzione Sanitaria, URP, Servizio informativo e committenza)	34
PUO	23
Economico finanziario acquisti	2
Acquisti, contratti e logistica	2
Gestione risorse umane	1
Attività tecnico patrimoniali tecnologiche	4
Diagnostica di laboratorio	19
Diagnostica per immagini	14
Chirurgico	56
Medico	47
Emergenza	58
Materno infantile	11
<b>Totale</b>	<b>515</b>

**ANDAMENTO DELLE  
SEGNALAZIONI  
DI DISSERVIZIO 2006-2008**



**Quando i cittadini esprimono valutazioni positive: gli elogi**

Questa sezione è dedicata agli elogi che i cittadini hanno espresso spontaneamente quando il servizio fruito è stato valutato superiore alle aspettative.

Gli elogi raccolti dall'URP di Ferrara riguardano l'Assistenza Domiciliare Integrata (28%), le UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA (25%), la Salute Mentale (14%) e il Ser.T (13%): viene espressa soddisfazione in merito alla la cortesia e gentilezza degli operatori.

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

L'88% degli elogi raccolti dall'URP di Copparo sono riferiti al Dipartimento Medico, in particolare l'UO di Lungodegenza Post Acuzie e il Modulo acuti (in aumento rispetto al 2007 =86%): vengono in particolare apprezzate le capacità relazionali degli operatori.

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

L'81% degli elogi raccolti dall'URP di Codigoro è indirizzato all'Hospice: si esprime una valutazione positiva sulla qualità tecnico-professionale e relazionale dell'assistenza ricevuta.

In calo rispetto al 2007 (85%), nel 15% dei casi i cittadini hanno espresso valutazioni positive all'ADI, soddisfatti della componente tecnico-professionale delle prestazioni: la spiegazione di tale dato va ricercata nel fatto che la maggior parte dei pazienti con problematiche oncologiche a partire dall'ottobre del 2007 è stato preso in carico dall'Hospice e non più dall'Assistenza Domiciliare Integrata.

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



**Distretto Sud-Est**  
**URP Lagosanto-Comacchio:**  
*elogi*

Il 44% delle valutazioni positive riguarda il Dipartimento Medico (UU.OO. Lungodegenza Post Acuzie e Degenza Medica di Lagosanto e di Comacchio): gli aspetti tecnici professionali sono stati giudicati dai pazienti superiori alle aspettative (in aumento rispetto al 2007 = 33%).  
 Il 29% degli elogi raccolti dall'URP del Delta è riferito al Dipartimento Chirurgico (12% nel 2007): in particolare la degenza chirurgica di Lagosanto viene apprezzata per la qualità tecnico-professionale.

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

Il Dipartimento Medico ha raccolto il 49,39% degli elogi (64% nel 2007), che mettono in evidenza la percezione di una buona qualità sia tecnico-professionale che relazionale dell'assistenza ricevuta.  
 Al Dipartimento di Cure Primarie è indirizzato il 13,25% degli elogi raccolti dall'URP di Argenta-Portomaggiore: le valutazioni positive sono relative agli aspetti tecnico-professionali e a quelli relazionali, in particolare per l'ADI di Portomaggiore (21,64% nel 2007).

**Distretto Ovest**  
**URP Cento-Bondeno:**  
*elogi*

Il 43,47% degli elogi raccolti dall'URP di Cento è indirizzato al Dipartimento Medico (44% nel 2007): i pazienti hanno espresso valutazioni positive (per le Unità Operative di Medicina e Cardiologia) soprattutto per gli aspetti relazionali. Il 25% delle espressioni di soddisfazione è a carico del Dipartimento Chirurgico, vengono espresse valutazioni positive per gli aspetti tecnici professionali e relazionali (32% nel 2007).

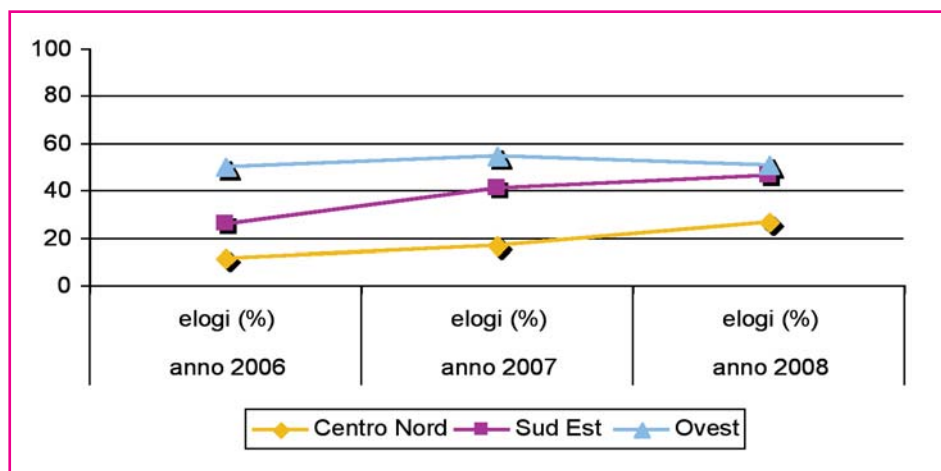
Si propone una lettura degli elogi per URP distrettuale, nella quale si evidenzia l'andamento delle valutazioni positive nell'ultimo triennio:

URP Centro Nord	ANNO 2006			ANNO 2007			ANNO 2008		
	elogi	totale segnal.	%	elogi	totale segnal.	%	elogi	totale segnal.	%
Ferrara	18	235	<b>7,65</b>	19	249	<b>7,63</b>	<b>28</b>	<b>160</b>	<b>17,5</b>
Copparo	16	74	<b>21,62</b>	38	54	<b>40,42</b>	<b>36</b>	<b>82</b>	<b>43,9</b>

URP Sud-Est	ANNO 2006			ANNO 2007			ANNO 2008		
	elogi	totale segnal.	%	elogi	totale segnal.	%	elogi	totale segnal.	%
Codigoro	10	49	<b>20,4</b>	15	50	<b>30</b>	<b>65</b>	<b>125</b>	<b>52</b>
Lagosanto-Comacchio	37	153	<b>24,18</b>	58	131	<b>44,27</b>	<b>79</b>	<b>186</b>	<b>42,47</b>
Argenta-Portomaggiore	49	167	<b>39,34</b>	74	181	<b>40,88</b>	<b>83</b>	<b>180</b>	<b>46,11</b>

URP OVEST	ANNO 2006			ANNO 2007			ANNO 2008		
	elogi	totale segnal.	%	elogi	totale segnal.	%	elogi	totale segnal.	%
Cento - Bondeno	74	147	<b>29,34</b>	95	175	<b>54,28</b>	<b>92</b>	<b>180</b>	<b>51,11</b>

#### ANDAMENTO DELLE SEGNALAZIONI DI ELOGI 2006-2008

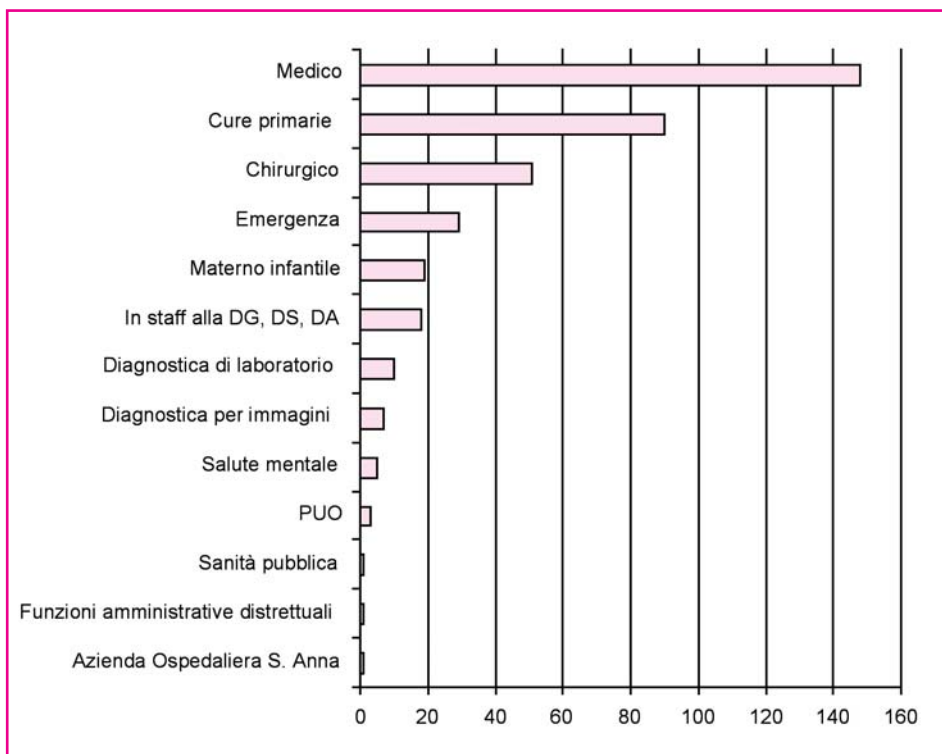


I Distretto Ovest ha raccolto la maggior percentuale di elogi nel corso del triennio 2006-2008, conoscendo un lieve decremento nel corso dell'ultimo anno. L'andamento delle valutazioni positive nel Distretto Centro Nord e nel Sud est ha visto un incremento lieve, ma costante, nel periodo considerato.

#### Segnalazioni di ELOGI raccolti dagli URP distrettuali nel 2008

Dipartimento	elogi
Cure primarie (Hospice Codigoro, ADI, Salute Donna, Coordinamento specialistica, Ser.T)	90
Azienda Ospedaliera S. Anna	1
Funzioni amministrative distrettuali	1
Salute mentale	5
Sanità pubblica	1
UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA (Servizio farmaceutico, assistenza protesica, Direzione Sanitaria, URP, Servizio informativo e committenza)	18
PUO 3	
Diagnostica di laboratorio	10
Diagnostica per immagini	7
Chirurgico	51
Medico	148
Emergenza	29
Materno infantile	19
<b>Totale</b>	<b>383</b>

**ANDAMENTO DELLE  
SEGNALAZIONI  
DI ELOGI 2006-2008**



# L'indagine APQ presso l'Ospedale del Delta dell'AUSL di Ferrara

---

L'Analisi Partecipata della Qualità (APQ) è una tecnica di valutazione e, allo stesso tempo, di una procedura di miglioramento della qualità che si contraddistingue per l'efficace sintesi tra tecnicità e carattere partecipativo. L'APQ è stata elaborata dal Laboratorio di Scienze della Cittadinanza nel 1994 e applicata inizialmente nell'ambito dei servizi sanitari, e successivamente ad altri tipi di servizi.

L'APQ incentra, in particolare, la sua attenzione sulla qualità del servizio all'utente, sia nella sua globalità, sia nei suoi specifici aspetti, distinguendosi dai cosiddetti approcci di qualità percepita, che rappresenta solo un aspetto secondario della sua analisi.

L'APQ prevede un'analisi di tipo macro dell'insieme delle unità operative di un'organizzazione. L'analisi riguarda le tre tradizionali dimensioni della qualità - la qualità tecnica, la dimensione interpersonale e il comfort (esaminate in relazione alle strutture, ai processi, e agli esiti) - e viene effettuata mediante l'utilizzazione di una batteria di circa 350 indicatori, di sei tipi principali: standard di qualità (prescrittivi e orientativi); disfunzioni; eventi-sentinella; situazioni particolari di qualità; opinioni degli utenti; opinioni degli operatori.

L'APQ comporta il coinvolgimento delle amministrazioni, degli operatori e dei cittadini a vari livelli. La cooperazione attiva di tutti i soggetti interessati rappresenta, infatti, la condizione per rendere possibile l'introduzione di miglioramenti della qualità nei servizi, in una prospettiva di partenariato e di *governance*.

L'APQ prende in considerazione molteplici aspetti della qualità, ognuno dei quali viene documentato da uno o più indicatori. Complessivamente, allo stato degli atti, sono oltre 210 gli indicatori di base che vengono impiegati nel metodo APQ per la medicina ospedaliera e 115 quelli inerenti ai servizi ambulatoriali.

Ogni singolo indicatore farà, alternativamente, riferimento a:

- uno standard (misurando, qualora esso non risulti rispettato, la distanza riguardo al valore-soglia);
- una disfunzione (misurandone la frequenza);
- un evento-sentinella;
- una situazione particolare di qualità;
- un giudizio o un'opinione (misurando, secondo i casi, il livello di soddisfazione o di gradimento o le rappresentazioni dell'adeguatezza).

L'indagine è stata effettuata nell'ultimo trimestre 2008; i questionari sono stati sottoposti a:

- 110 Degenti
- 87 Utenti
- 83 Operatori.

Le UU.OO. Sottoposte ad indagine sono state:

- Cardiologia.
- Chirurgia.
- Lungodegenza.
- Medicina.
- Ortopedia.
- Ostetricia.
- Urologia.
- Dh Medico.
- Day surgery.

I Servizi Ambulatoriali analizzati sono stati:

- Fisiatria.
- Laboratorio analisi.
- Neurologia.
- Poliambulatori.
- Radiologia.

# La comunicazione e il network nei 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.).

## 1) Contrasto al tabagismo (2° anno)

Il tasso di mortalità per tumore al polmone nel territorio ferrarese, ha costituito il motivo dell'attenzione regionale, ed ha dato luogo al Progetto Tabagismo, biennio 2007-2008, finanziato ad hoc per la realizzazione di azioni mirate nell'Az. USL..

La relazione tra fumo e tumore al polmone a Ferrara, è confermata in modo palese dalle ricerche su base provinciale di relazione causale tra mortalità per tumore al polmone e abitudine tabagica, confrontata con i valori delle altre province della regione E.R.



## NUOVE AZIONI

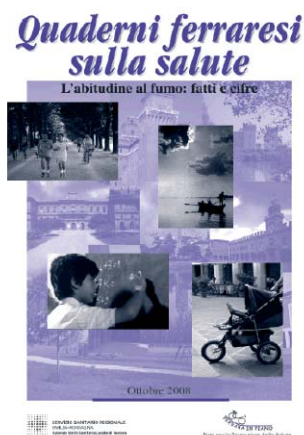
**Nei luoghi di lavoro:** offerta e realizzazione di corsi per smettere di fumare, con sostegno farmacologico e counseling personalizzati, presso alcune aziende private e pubbliche, con promozione dei cinque Centri di Disassuefazione Fumo (CdF). Alla fine del biennio sono state le aziende contattate, 7 i corsi attivati in azienda, con la partecipazione di 92 dipendenti);

**Alleanze con gli specialisti nell'Az. USL:** incontro informativo / organizzativo con i cardiologi per la costruzione di percorsi condivisi per contrastare il tabagismo e orientare le persone a servizi che possano supportare le fasi più difficili. E' stato fornito materiale informativo;

**Nella scuola:** continua da molti anni il diffondersi di iniziative educative nelle scuole del territorio, attraverso la costruzione di competenze del personale docente, e il coinvolgimento dei ragazzi ad eventi come la "Giornata mondiale senza tabacco";

**Indagine sul rischio presente a Ferrara:** conclusione dello studio geografico sui fattori di rischio per cancro al polmone nel comune di Ferrara;

**Studio sulle abitudini all'uso di tabacco nella provincia:** elaborazione dei dati dell'indagine sugli stili di vita, pubblicazione e presentazione dei risultati in un incontro seminariale (5 dicembre 2008);



**La campagna:** continua la produzione di strumenti di conoscenza e promozione dei cinque Centri di Disassuefazione al Fumo di tabacco con tecniche di social marketing, e adeguamento dei messaggi ai diversi sottoprogetti. 30 persone su 273 si sono rivolte spontaneamente ai CdF, per informazioni ricevute dalla campagna;

**Fumo passivo:** progetto di prevenzione al fumo passivo nelle prime età della vita, attraverso un intervento di “minimal advise” nei confronti dei genitori di bambini di due e dieci mesi. Il progetto inizia nel 2009, ed è esteso a tutti i bambini, in occasione delle vaccinazioni.

I risultati realizzati nel biennio, sono stati presentati ad una Commissione Regionale.

## 2) Prevenzione delle Depressione nella Donna (2° anno)

Nella vita della donna esistono specificità legate al ruolo in seno alla famiglia, al lavoro, alla società. Difficoltà, fatica, responsabilità nella cura della famiglia, nell’impegno lavorativo, uniti a competizione e scarso riconoscimento sociale, possono rinforzare il sentimento di disistima e sfiducia in se stesse in contrapposizione alla rappresentazione di una serenità artificiosa. Ciò può contribuire alla manifestazione di sentimenti quali tristezza, disillusione, disperazione che incrementano il rischio di depressione.

La prevenzione è quindi orientata alla necessità di ridurre il carico che genera stress, attraverso azioni di sostegno della donna e della coppia, di diagnosi precoce, di cambiamento culturale.

Le forme di aiuto fornite dai servizi rappresentano una delle “maglie” della rete di cui la donna e la famiglia hanno bisogno per contrastare l’insorgere della depressione e vengono indicati come “fattori di protezione” rispetto alla possibilità di sviluppare la malattia.

I progetti di intervento e prevenzione della depressione femminile messi in campo dai Piani per la Salute dell’Azienda USL affrontano determinanti biologici e sociali con un approccio globale, chiamato “approccio bio-psicosociale”

**a) Bando per concorso a premi:** Per la realizzazione di una campagna educativo-informativa, si è attivato un concorso “Premio per studenti dei corsi di studio in Comunicazione Pubblica, della Cultura e delle Arti e in Scienze dell’Educazione della Facoltà di Lettere e Filosofia dell’Università degli Studi di Ferrara”, che è stato preceduto da un incontro-lezione di orientamento al tema, a cura dei docenti della Facoltà, e dei tecnici dell’Az. USL.

Al concorso hanno partecipato 10 studenti, presentando prodotti originali, quali video, immagini, slogan, parole chiave. Una commissione, di composizione mista USL e Università, ha decretato i tre vincitori, che sono stati premiati alla presenza del Preside di Facoltà.

**b. Parla con noi:** L’iniziativa è la nuova proposta di incontri dei Piani per la Salute, in collaborazione con il Dipartimento di Salute Mentale e il Centro per le Famiglie del Comune di Ferrara, per un gruppo di giovani mamme alle quali si offre uno spazio e la possibilità di un breve percorso per prendersi cura di sé, per uscire dall’isolamento, dalla solitudine e dallo stress che spesso accompagnano la vita familiare quando si hanno bambini piccoli. Il



ciclo di incontri prevedeva la proiezione di film, e la discussione guidata da uno psicologo (DSM) e da due educatori (DSM e Centro per le Famiglie). All'intero ciclo hanno partecipato 16 donne, che hanno espresso gradimento per l'iniziativa e desiderio di ripeterla.

**c) Benarrivato piccolo mio:** Uno degli aspetti che caratterizza maggiormente il contesto culturale attuale, riguarda le aspettative sociali connesse con l'idea della maternità. Il luogo comune vuole che all'idea della maternità e della nascita, sia associata l'aspettativa di un grande senso di felicità, indenne da dubbi o preoccupazioni circa il nuovo ruolo che la donna dovrà ricoprire e il drastico cambiamento di abitudini di vita. Il diventare madre viene rappresentato come un passaggio guidato dall'istinto, improntato da sentimenti di pienezza e serenità.

**Gli interventi sono stati così articolati:**

- La formazione degli operatori dell'area materno-infantile;
- Nel mese di novembre è stato inaugurato un Centro, La Piccola Casa, a libero accesso, per mamme (e papà ) di bambini nel primo anno di vita. Questo Centro offre consulenze cosiddette "a bassa soglia", attraverso personale con competenze di tipo educativo, psicologico, di diagnosi precoce, di orientamento ai servizi. E' sempre molto stretta la collaborazione tra Dip. Cure Primarie e Comune di Ferrara.

**3) Profilo di Salute – Benessere della provincia di Ferrara  
Il Profilo di Comunità come modello di empowerment.**

La programmazione non può prescindere dalla conoscenza della comunità, ed è per questo motivo che il Piano Sociale e Sanitario ha indicato il "Profilo di Comunità", come presupposto e parte integrante dell'Atto Triennale di Indirizzo e Coordinamento.

Ha rappresentato l'occasione per sperimentare un modello non formale di percorso di empowerment. Si è costituito un gruppo di lavoro "Laboratorio Profilo" composto da figure professionali con competenze diverse, appartenenti a diversi sistemi di pianificazione, dall'ambito sanitario, a quello scolastico e del welfare. Accanto al Laboratorio è stato attivato un "Gruppo Consulente" formato prevalentemente da figure tecniche, con competenze multidisciplinari, orientate a target specifici. Il "Gruppo Consulente" è stato parte attiva nella concretizzazione del "Profilo di Comunità" e, attraverso la condivisione dei contenuti e l'individuazione di nuovi flussi informativi, ha consentito di adeguare la struttura alle necessità degli interlocutori.

Il "Profilo di Comunità" è costituito da otto domini o ambiti di ricerca, che meglio rappresentano i problemi e le criticità presenti. La ricerca effettuata si sviluppa nel trattare il quadro socio-demografico, gli stili di vita, il rapporto lavoro salute, l'impatto della situazione abitativa sulla salute, le condizioni di vita dei disabili, degli immigrati, i livelli di istruzione, le problematiche dei minori e famiglie con disagio.

Particolarmente curato è stato il linguaggio utilizzato per il Report, orientato ai fruitori, e proposto in più versioni:

Profilo di Comunità, completo (pubblicazione e versione elettronica)

Profilo di Comunità, Sintesi (pubblicazione e versione elettronica)



Profilo fai da te, che offre una lettura trasversale del profilo, per target di popolazione. E' stato elaborato così un "Profilo di genere" e tre versioni di "Profilo di Distretto"

#### Liberi di essere responsabili



#### 4) Liberi di essere responsabili

In Italia e soprattutto nella nostra provincia l'incidentalità stradale è una della prime cause di morte tra i giovani (16/24 anni), perciò la finalità dell'iniziativa è stata quella di sensibilizzare e responsabilizzare il target (giovani di 16/20 anni) sul tema della **sicurezza stradale** e della guida sicura. Il target è stato diviso in due sottogruppi: i giovani neopatentati (privatisti inclusi) e gli studenti delle scuole medie-superiori prossimi alla maggiore età.

Allo scopo si è prodotto un **opuscolo** (4.000 copie), utilizzando la mostra sulla sicurezza stradale esposta nel 2006 nella Piazza Municipale di Ferrara e nel 2007 in tanti altri centri della provincia. Si è ritenuto che lo stile con cui la mostra era stata costruita (molte immagini, slogan), potesse essere uno strumento fruibile dai ragazzi.

Per distribuire il materiale, dal titolo: "**Liberi di essere responsabili**", sono state ricercate alleanze di rete:

- le associazioni di categoria delle autoscuole, concordi sul valore dell'opuscolo, lo hanno distribuito a tutti i neopatentati della provincia di Ferrara (alcune lo hanno utilizzato come materiale di studio)
- la Motorizzazione Civile lo ha distribuito ai privatisti
- l'Ufficio Scolastico Provinciale ha provveduto a contattare gli studenti delle medie-superiori prossimi alla maggiore età.

Le autoscuole hanno espresso apprezzamento per questa iniziativa dell' AUSL, in quanto percepita come un aiuto concreto, un sostegno alla necessità percepita di comunicazione del rischio di promozione della guida sicura..