

5. Sistema di relazioni e strumenti di comunicazione



**Hanno collaborato alla stesura di questo capitolo:
Simonetta Beccari, Erika Borin, Sara Castellari, Isabella Masina, Emanuela Montanari.**

Premessa

L'Azienda USL di Ferrara è costantemente impegnata a realizzare percorsi di comunicazione integrata che bilancino le sfere informativa e comunicativa con quella relazionale, per garantire il coinvolgimento e la partecipazione di tutti i soggetti interessati, siano essi operatori e interlocutori interni, pubblici di riferimento, utenti, cittadini e mondo del volontariato. Tale approccio ha lo scopo di rispondere ai bisogni informativi e di condivisione della Comunità, contribuendo ad instaurare con essa un rapporto costruttivo e di fiducia.

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

Ufficio Relazioni con il Pubblico, Cittadini e Comunità

Attività e funzioni degli URP



La Persona al centro del processo di ascolto, tutela, gestione del rischio e mediazione dei conflitti.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico rappresenta a tutti gli effetti il sensore dell'organizzazione rispetto al mondo esterno e in quest'ambito la dimensione dell'ascolto offre importanti potenzialità e risvolti creativi nei confronti dei soggetti, sia esterni che interni all'organizzazione, in quanto consente di instaurare una relazione tra l'Istituzione e le Persone.

Gli attori sono sia i cittadini che i professionisti, il cui contributo diventa rilevante nel determinare l'avvicinamento o meno alla comprensione dell'evento e la capacità del sistema di utilizzare le opinioni, le segnalazioni, le negatività emerse e di imparare da queste per il miglioramento della pratica sanitaria.

Poiché gli operatori URP spesso si confrontano con le dimensioni del percepito da parte del cittadino, di fatto sono in grado di individuare e segnalare sia le situazioni che hanno implicato la percezione di un danno, sia quelle che sottendono incomprensioni, frustrazioni e disagio nella relazione con il professionista.

Nei casi più rilevanti infatti, la fase di ascolto prelude l'avvio di un percorso di mediazione del conflitto gestito dai mediatori presenti all'URP.

Dal 2005 ad oggi l'AUSL di Ferrara ha in essere un progetto nell'ambito della gestione del contenzioso, in cui l'attività di mediazione viene garantita da due operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, da un Medico Legale, tutor aziendale, e coordinato dal Direttore del Dipartimento di Medicina Legale.

Nell'anno 2010 i mediatori dell'URP hanno realizzato 140 percorsi di ascolto per aiutare la persona ad uscire da situazioni di impasse, favorendo il graduale passaggio da uno stato di confusione e di sofferenza, originato dal conflitto, ad una condizione di nuovo equilibrio, senza mai porsi come giudici esterni che, dopo aver ascoltato le ragioni delle parti, prendono una decisione. Piuttosto offrono al cittadino la possibilità di ricreare uno spazio nel quale riconoscersi reciprocamente come interlocutori validi sul piano del rispetto e della dignità.

Tutela e gestione delle segnalazioni

La voce dei cittadini all'interno dell'AUSL di Ferrara si può esprimere 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 e da associazioni di tutela e volontariato (convenzioni, protocolli d'intesa, incontri, indagini, ecc.).

Il percorso di gestione delle segnalazioni e la produzione di report, sono strumenti di comunicazione che l'AUSL di Ferrara inserisce fra quelli che valorizzano un approccio di ascolto sistematico e strutturato dell'utenza da parte dell'organizzazione.

L'istituzione del sistema di gestione delle segnalazioni garantisce un'opportunità di crescita all'Azienda aumentando le sue capacità di ascolto, coinvolgimento, correzione dei disservizi e miglioramento qualitativo; inoltre costituisce 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.

Oltre le segnalazioni: dati di attività

Attività anno 2010	Contatto telefonico semplice	Contatto telefonico complesso	Contatto diretto semplice	Contatto diretto complesso	E-mail	Telefonate numero verde (2° livello)	Totale
URP AUSL FE	9.548	1.778	5.236	1.726	348	145	18.781

Tipologia di segnalazione

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
URP AUSL FE	510	4	464	113	13	1.104

Presentatore

	Associazione	Cittadino	Ente	Operatore sanitario	Studio legale	Totale
URP AUSL FE	87	993	6	1	17	1.104

Modalità di presentazione

	Altro	Cassetta	e-mail, fax, web	Lettera	Stampa	URP	Verbale/ telefonica	Totale
URP AUSL FE	27	226	65	273	47	457	9	1.104

Distribuzione delle segnalazioni per CCRQ

Tipologia	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Tot
Aspetti tecnici professionali	212	--	128	9	--	349
Aspetti org.vi/burocratici/amm.vi	7	--	105	32	4	148
Aspetti relazionali	262	--	44	9	1	316
Aspetti economici	--	--	71	2	--	73
Aspetti strutturali	--	--	16	10	--	26
Aspetti alberghieri e comfort	2	--	32	26	6	66
Aspetti normativi	--	--	22	3	--	25
Tempi	--	--	32	13	--	45
Informazione	9	--	11	9	2	31
Altro/privo CCRQ	18	4	3	--	--	25
Totale URP AUSL FE	510	4	464	113	13	1.104

Esito

	Pratica aperta	Risoluzione	Chiarimento	Conferma operato azienda	Invio Medicina legale	Rimborso	Scuse	Assunzione impegno	Ringraz. per elogio scritto	Altro	Totale
URP AUSL FE	102	119	76	57	41	4	68	24	510	103	1.104

Ulteriori precisazioni:

Ai dati sopra riportati si aggiungono i seguenti:

- 140 casi di ascolto,
- 4 casi sottoposti al giudizio della Commissione Mista Conciliativa, che ha confermato la posizione dell'Azienda USL,
- 1 caso di richiesta di risarcimento danni/rimborso spese sostenute erroneamente,
- 14 casi di II° istanza e 75 casi di interesse per la gestione del rischio.

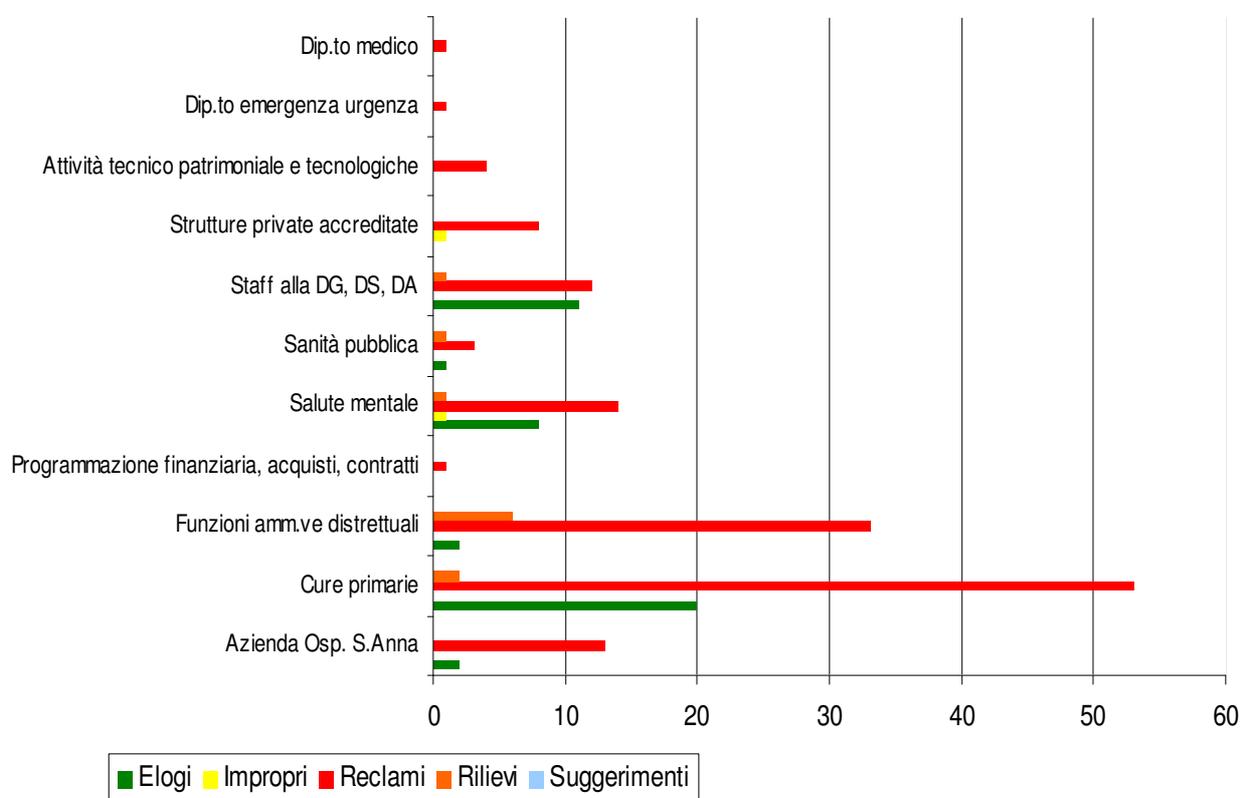
Distretto Centro Nord

Distribuzione delle segnalazioni per Dipartimento - URP Ferrara

- Il 37,5% delle segnalazioni è relativo al Dipartimento di Cure Primarie: 55 su 200 sono costituite da reclami e rilievi e 20 da elogi.
- Lo Sportello Unico distrettuale è interessato dal 20,5% delle segnalazioni: 39 segnalazioni di disservizio e 2 elogi.

Dipartimento	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Azienda Ospedaliera S.Anna	2	0	13	0	0	15
Cure primarie	20	0	53	2	0	75
Funzioni amm.ve distrettuali	2	0	33	6	0	41
Programmazione finanziaria, acquisti, contratti	0	0	1	0	0	1
Salute mentale	8	1	14	1	0	24
Sanità pubblica	1	0	3	1	0	5
Staff alla DG, DS, DA	11	0	12	1	0	24
Strutture private accreditate	0	1	8	0	0	9
Attività tecnico patrimoniale e tecnologiche	0	0	4	0	0	4
Dip.to emergenza urgenza	0	0	1	0	0	1
Dip.to medico	0	0	1	0	0	1
Totale	44	2	143	11	0	200

Segnalazioni raccolte dall'URP di Ferrara nel 2010

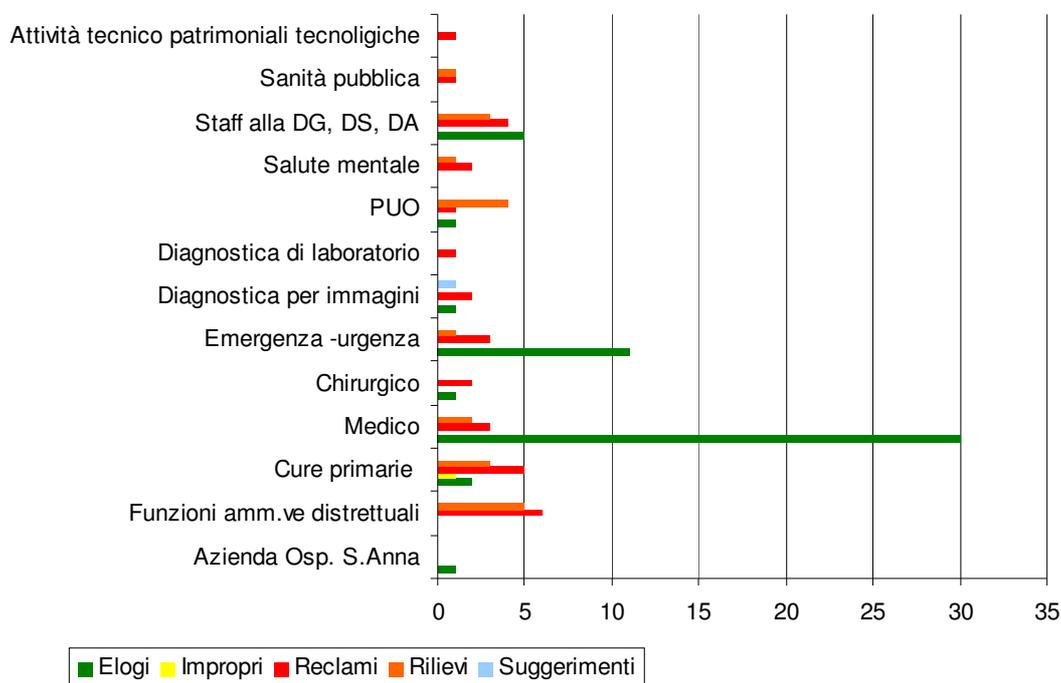


Distribuzione delle Segnalazioni per Dipartimento - URP Copparo.

- Il 33,3% delle segnalazioni è relativo al Dipartimento Medico: 5 su 35 sono costituite da valutazioni negative e 30 da elogi.
- Al Dipartimento di emergenza-urgenza sono giunte complessivamente 15 segnalazioni (14,3%): 4 valutazioni negative e 11 positive.
- Al Dipartimento di Cure Primarie è giunto il 10,5% delle segnalazioni, come allo Sportello Unico distrettuale.

Dipartimento	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Azienda Osp. S.Anna	1	0	0	0	0	1
Funzioni amm.ve distrettuali	0	0	6	5	0	11
Cure primarie	2	1	5	3	0	11
Medico	30	0	3	2	0	35
Chirurgico	1	0	2	0	0	3
Emergenza -urgenza	11	0	3	1	0	15
Diagnostica per immagini	1	0	2	0	1	4
Diagnostica di laboratorio	0	0	1	0	0	1
Presidio Unico Ospedaliero	1	0	1	4	0	6
Salute mentale	0	0	2	1	0	3
Staff alla DG, DS, DA	5	0	4	3	0	12
Sanità pubblica	0	0	1	1	0	2
Attività tecnico patrimoniali tecnologiche	0	0	1	0	0	1
Totale	52	1	31	20	1	105

Segnalazioni raccolte dall'URP di Copparo nel 2010



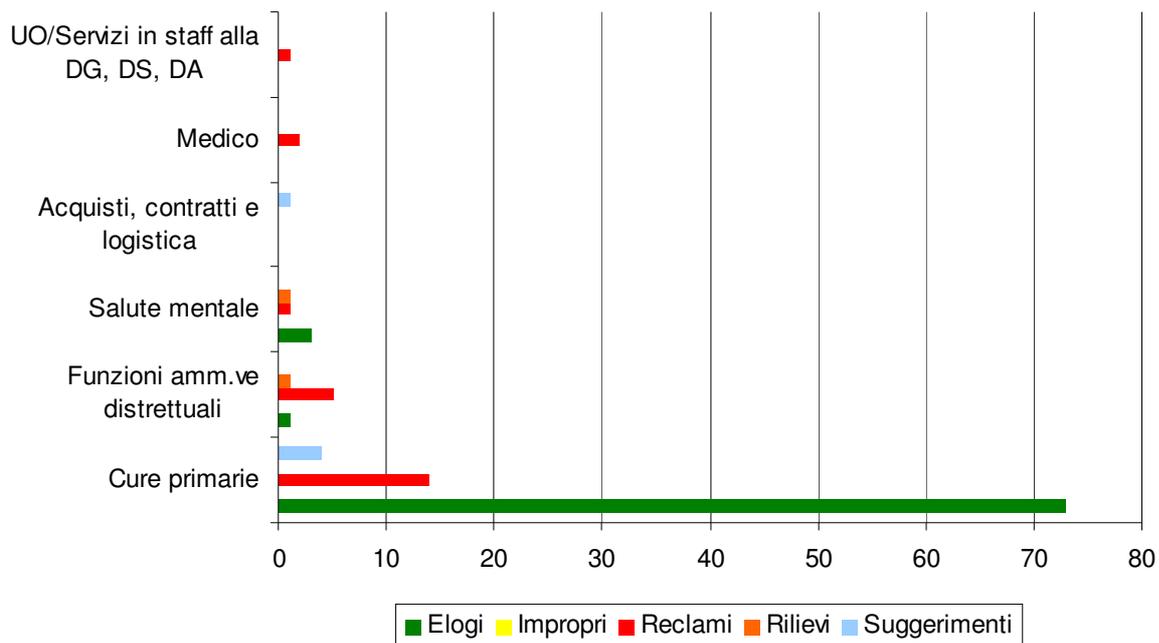
Distretto Sud Est

Distribuzione delle Segnalazioni per Dipartimento - URP Codigoro.

- L' 85% delle segnalazioni è relativo al Dipartimento di Cure Primarie: 14 su 91 sono reclami e 73 elogi.
- Lo Sportello Unico Distrettuale è interessato dal 6,5% delle segnalazioni.

Dipartimento	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Cure primarie	73	0	14	0	4	91
Funzioni amm.ve distrettuali	1	0	5	1	0	7
Salute mentale	3	0	1	1	0	5
Acquisti, contratti e logistica	0	0	0	0	1	1
Medico	0	0	2	0	0	2
UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA	0	0	1	0	0	1
Totale	77	0	23	2	5	107

Segnalazioni raccolte dall'URP di Codigoro nel 2010

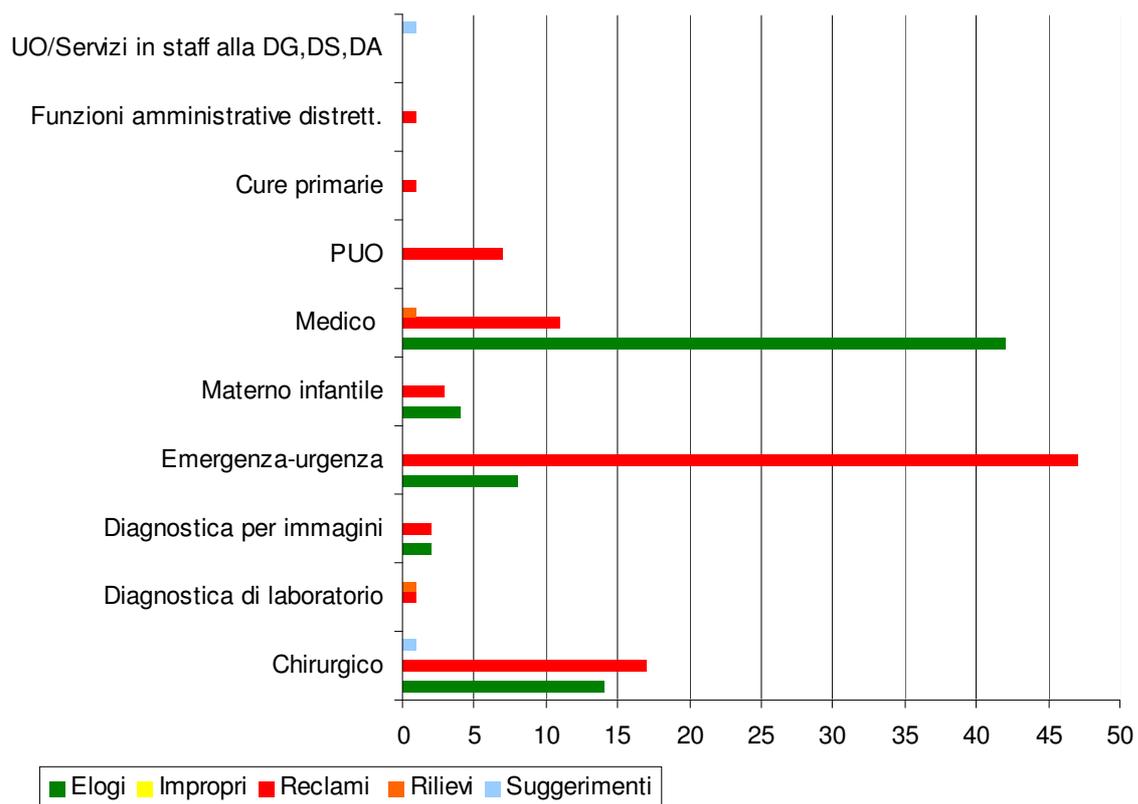


Distribuzione delle Segnalazioni per Dipartimento - URP Lagosanto.

- Il 33,5% delle segnalazioni è relativo al Dipartimento di Emergenza-urgenza: nell'85% dei casi si tratta di reclami.
- Il 33% delle segnalazioni è relativo al Dipartimento Medico: nel 79% dei casi si tratta di elogi.
- Il Dipartimento Chirurgico è interessato dal 19,5%: nel 53% dei casi si tratta di reclami e nel 43,7% di elogi.

Dipartimento	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Chirurgico	14	0	17	0	1	32
Diagnostica di laboratorio	0	0	1	1	0	2
Diagnostica per immagini	2	0	2	0	0	4
Emergenza-urgenza	8	0	47	0	0	55
Materno infantile	4	0	3	0	0	7
Medico	42	0	11	1	0	54
Presidio Unico Ospedaliero	0	0	7	0	0	7
Cure primarie	0	0	1	0	0	1
Funzioni amministrative distrett.	0	0	1	0	0	1
UO/Servizi in staff alla DG,DS,DA	0	0	0	0	1	1
Totale	70	0	90	2	2	164

Segnalazioni raccolte dall'URP di Lagosanto nel 2010

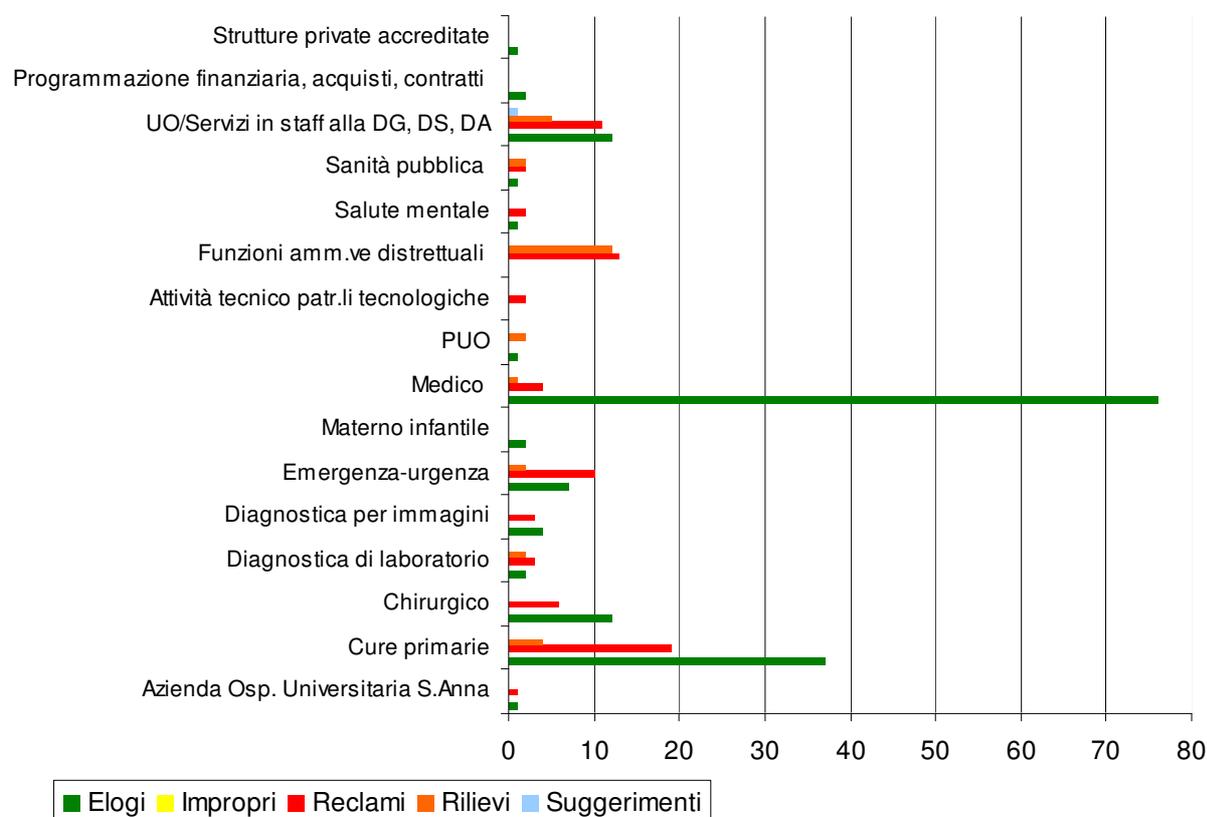


Distribuzione delle Segnalazioni per Dipartimento - URP Argenta - Portomaggiore.

- Il 30,4% delle segnalazioni è relativo al Dipartimento Medico: nel 94% dei casi si tratta di elogi.
- Il 22,5% si riferisce al Dipartimento di Cure Primarie: 23 segnalazioni di disservizio e 37 elogi.
- Il 10,9% delle segnalazioni è giunto alle UO/Servizi in staff alla Direzione Generale, Sanitaria e Amministrativa: nel 55% dei casi si tratta di reclami e rilievi, nel 41,4% di elogi.
- Nel 9,4% dei casi le segnalazioni si riferiscono alle Funzioni Amministrative Distrettuali, interessate solo da reclami e rilievi.

Dipartimento	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Azienda Osp. Universitaria S.Anna	1	0	1	0	0	2
Cure primarie	37	0	19	4	0	60
Chirurgico	12	0	6	0	0	18
Diagnostica di laboratorio	2	0	3	2	0	7
Diagnostica per immagini	4	0	3	0	0	7
Emergenza-urgenza	7	0	10	2	0	19
Materno infantile	2	0	0	0	0	2
Medico	76	0	4	1	0	81
Presidio Unico Ospedaliero	1	0	0	2	0	3
Attività tecnico patr.li tecnologiche	0	0	2	0	0	2
Funzioni amm.ve distrettuali	0	0	13	12	0	25
Salute mentale	1	0	2	0	0	3
Sanità pubblica	1	0	2	2	0	5
UO/Serv. in staff alla DG, DS, DA	12	0	11	5	1	29
Programm., acquisti, contratti	2	0	0	0	0	2
Strutture private accreditate	1	0	0	0	0	1
Totale	159	0	76	30	1	266

Segnalazioni raccolte dall'URP di Argenta/Portomaggiore nel 2010



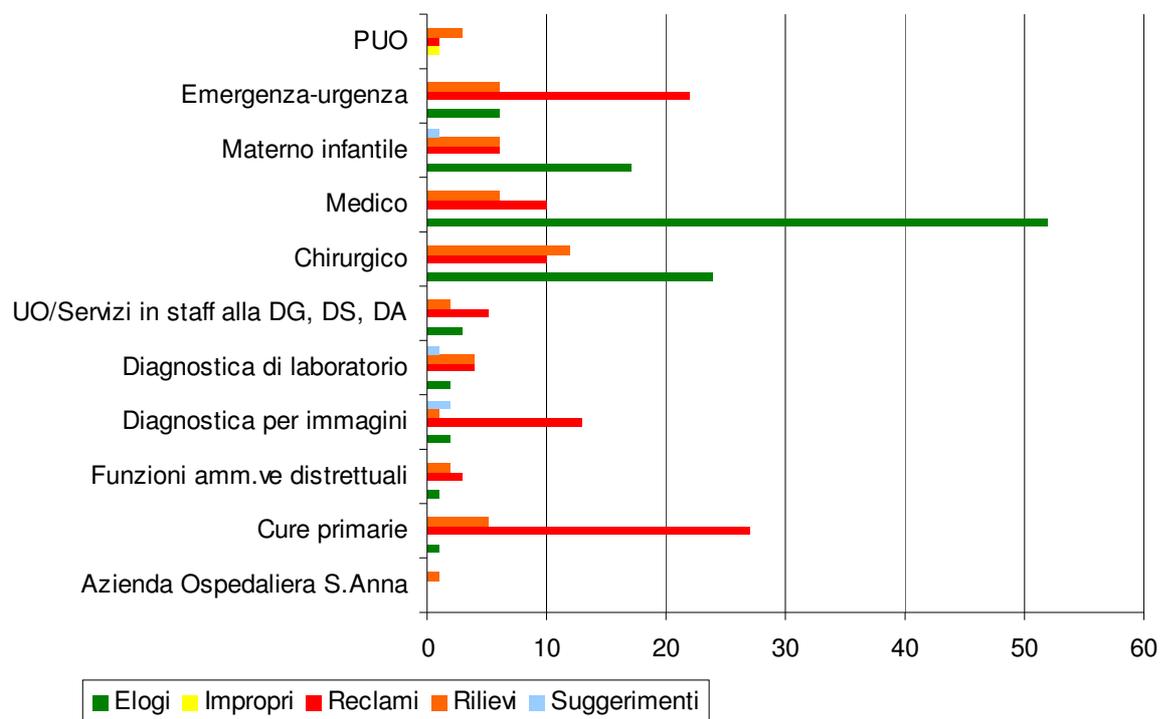
Distretto Ovest

Distribuzione delle Segnalazioni per Dipartimento - URP Cento.

- Il 26% si riferisce al Dipartimento Medico: 16 segnalazioni di disservizio e 52 elogi.
- Il 17,5% delle segnalazioni è relativo al Dipartimento Chirurgico: 22 sono le segnalazioni di disservizio, mentre 24 gli elogi.
- Nell' 11,4% dei casi le segnalazioni si riferiscono Dipartimento Materno Infantile, interessato da 12 reclami e rilievi e da 17 elogi.

Dipartimento	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Azienda Ospedaliera S. Anna	0	0	0	1	0	1
Cure primarie	1	0	27	5	0	33
Funzioni amm.ve distrettuali	1	0	3	2	0	6
Diagnostica per immagini	2	0	13	1	2	18
Diagnostica di laboratorio	2	0	4	4	1	11
UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA.	3	0	5	2	0	10
Chirurgico	24	0	10	12	0	46
Medico	52	0	10	6	0	68
Materno infantile	17	0	6	6	1	30
Emergenza-urgenza	6	0	22	6	0	34
Presidio Unico Ospedaliero	0	1	1	3	0	5
Totale	108	1	101	48	4	262

Segnalazioni raccolte dall'URP di Cento nel 2010



Osservazioni sui dati

Presentatore e Tipologia di segnalazione.

Il cittadino è il soggetto che si attiva più frequentemente per esporre la propria valutazione sul servizio fruito: nel 90,2% dei casi infatti le segnalazioni provengono dagli utenti, mentre il 7,6% dalle Associazioni di Tutela presenti sul territorio provinciale. Nello specifico, delle 84 segnalazioni giunte dalle Associazioni, l' 89,8% è arrivato all'attenzione dell'Azienda USL di Ferrara dal Centro Tutela Diritti del Malato (Sedi di Ferrara e Cento-Finale Emilia), il 10,2% dal Tribunale per i Diritti Malato (Sede di Comacchio). Il cittadino non rinuncia ad un confronto diretto con l'Azienda, non solo evidenziando le criticità presenti, ma anche valorizzando le buone pratiche.

Modalità di presentazione.

Nel corso del 2010 le segnalazioni giunte dal contatto diretto del cittadino con l'operatore URP corrispondono al 41,4% dei casi (30,13% nel 2009 e 31,32% nel 2008), in aumento dunque rispetto al precedente biennio.

Le valutazioni sulla qualità e modalità dei servizi erogati giunte attraverso lettera inviata all'URP dalle Associazioni di Tutela presenti sul territorio (CTDM sedi di Ferrara, Cento e Finale Emilia e TDM sede di Comacchio) costituiscono il 24,73% del totale (24,32% nel 2009 e 27,6% nel 2008).

Le segnalazioni giunte dalle cassette dei Comitati Consultivi Misti distribuite presso i punti di maggior affluenza dei cittadini sul territorio provinciale corrispondono al 24% (25,22% nel 2009 e 16,86% nel 2008).

CCRQ (tipologia di evento segnalato) e tipologia di segnalazione.

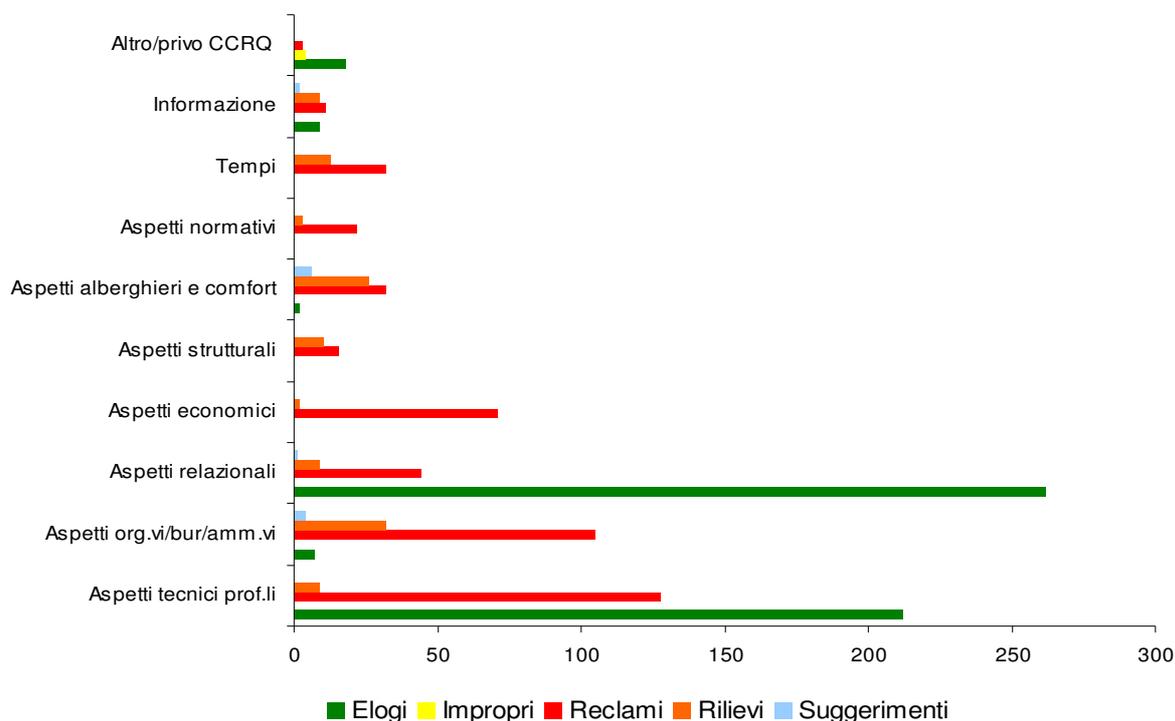
Rispetto ai *reclami* e *rilievi* si evidenzia che:

- il 27,6% è relativo agli *aspetti tecnici professionali* (20,58% nel 2009 e 26,99% nel 2008);
- il 22,6% riguarda gli *aspetti organizzativi burocratici amministrativi* (32,91% nel 2009 e 24,85% nel 2008);
- il 15,3% fa riferimento agli *aspetti economici* (7,9% nel 2009 e 11,9% nel 2008);
- il 9,5% si riferisce agli *aspetti relazionali* (7,7% nel 2009 e 8,73% nel 2008);
- il 6,9% riguarda i *tempi di attesa* per ottenere servizi/prestazioni (11,9% nel 2009 e 12,03% nel 2008).

Riguardo gli *elogi*, si osserva quanto segue:

- il 51,37% è relativo agli *aspetti relazionali* (37,3% nel 2009 e 25,84%),
- il 41,56% afferisce agli *aspetti tecnici professionali* (57,52% nel 2009 e 51,87% nel 2008).

Distribuzione delle Segnalazioni per CCRQ (dato aziendale)



Dipartimento e Tipologia di segnalazione.

Nel 2010 le segnalazioni di disservizio a carico *dell'Azienda Ospedaliero Universitaria S. Anna* costituiscono l'1,7% (2,8% nel 2009 e 1,97% nel 2008).

Al Dipartimento di Cure Primarie è giunto il 24,5% dei reclami/rilievi: 27,31% nel 2009 e 22,33% nel 2008; per quanto riguarda gli elogi, questi costituiscono il 26%, 38,3% nel 2009 e 23,49% nel 2008.

Il Dipartimento Medico nel 2010 è stato interessato dal 7,1% dei reclami/rilievi: 5,32% nel 2009 e 9,51% nel 2008. Le valutazioni positive espresse dagli elogi sono il 39,2%, 29,43% nel 2009 e 38,64% nel 2008.

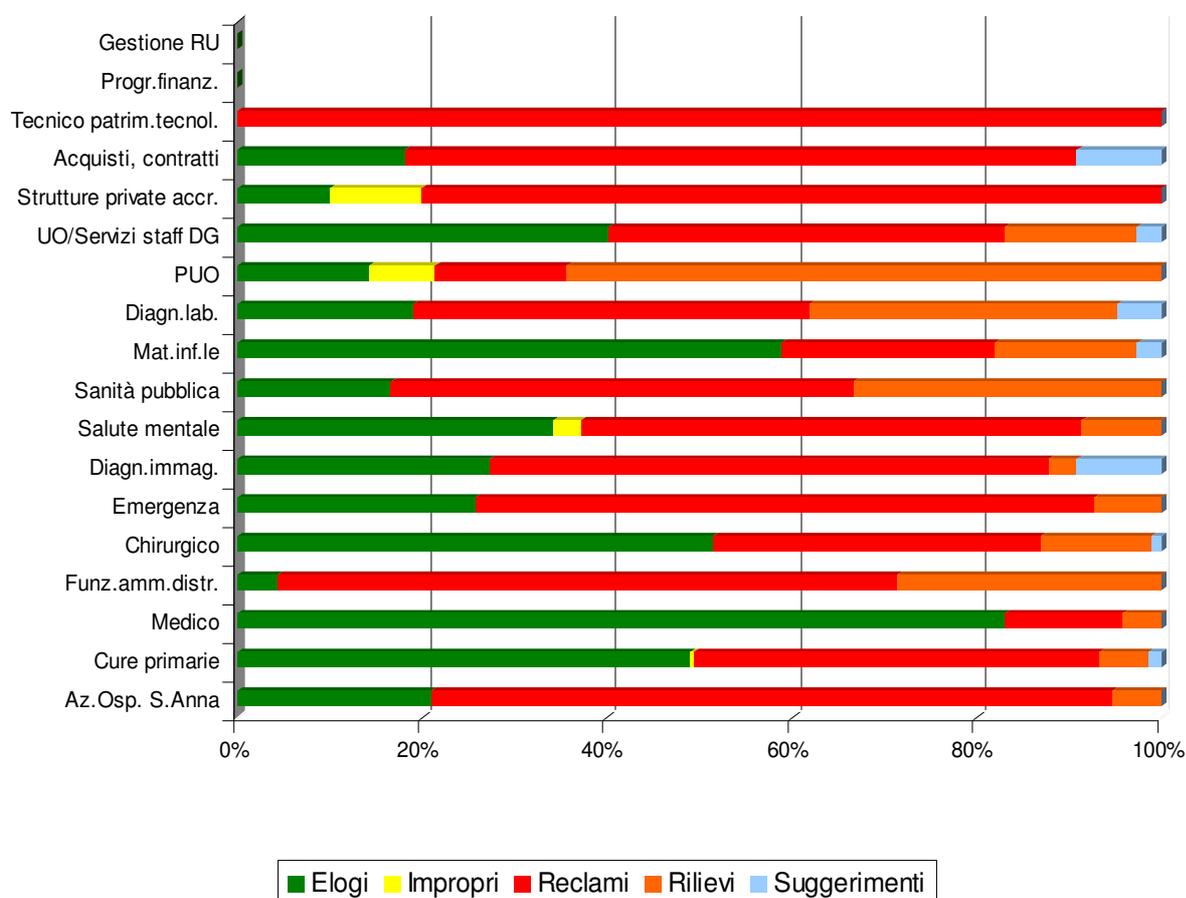
Il 15% delle segnalazioni a carico dell'U.O. Funzioni Amministrative Distrettuali è costituito da reclami e rilievi: 12,6% nel 2009 e 8,93% nel 2008.

Il Dipartimento Chirurgico è stato interessato dall'8,1% di reclami e rilievi: 4,9% nel 2009 e 10,87% nel 2008. Gli elogi relativi al Dipartimento in oggetto sono il 10%, 11,53% nel 2009 e 13,31% nel 2008.

Il 15,9% delle segnalazioni giunte al Dipartimento di Emergenza - Urgenza è costituito nel 2010 da reclami e rilievi, 10,5% nel 2009 e 10,87% nel 2008 e il 6,27% degli elogi, 6,35% nel 2009 e 7,57% nel 2008.

Il 7,6% delle segnalazioni di disservizio è relativo alle U.O./servizi in staff alla Direzione Generale, Direzione Sanitaria, Direzione Amministrativa (Direzioni Sanitarie degli stabilimenti ospedalieri, UO Medicina Legale, Servizio farmaceutico interaziendale,...), 13,3% nel 2009 e 6,6% nel 2008.

Distribuzione segnalazioni per Dipartimento e Tipologia



Esito (risposta data dall'Azienda USL di Ferrara).

Nel 16,88% dei casi al cittadino è stata data una risposta di *chiarimento*, ovvero una spiegazione o precisazione relativamente a percorsi, modalità di accesso e fruizione delle prestazioni (14,46% nel 2009 e 13,36% nel 2008).

Il 6,16% delle risposte è costituito da una lettera di *scuse* (5,21% nel 2009 e 5,47% nel 2008).

E' stato *confermato l'operato dell'azienda* perché conforme a standard e/o alla normativa vigente nel 5,16% dei casi (3,7% nel 2009 e 4,7% nel 2008).

E' stata raggiunta una *risoluzione* del problema posto nel 10,78% delle situazioni (5,36% nel 2009 e 6,68% nel 2008).

Il 3,71% dei reclami è stato *trasmesso all'Unità Operativa di Medicina Legale* (2,11% nel 2009 e 4,05% nel 2008).

La categoria *altro* comprende il 9,3% delle segnalazioni (11,1% nel 2009 e 52,57% nel 2008). Si precisa che fino al 2008 il sistema prevedeva tale voce per identificare le modalità di chiusura delle segnalazioni anonime e degli elogi, per i quali non si prevede alcuna forma di chiusura formalizzata, mentre dal 2009 è stata istituita la voce *ringraziamento per elogio scritto*, che descrive il 46,19% delle risposte date (45,16% nel 2009).

La Persona al centro dei percorsi di partecipazione

Nell'AUSL di Ferrara la partecipazione attraverso i Comitati Consultivi Misti è garantita a livello distrettuale. Sono tre, uno per ogni Distretto e sono costituiti da rappresentanti di associazioni di volontariato e di tutela dei diritti in ambito socio-sanitario, rappresentanti dell'AUSL, dei sindacati dei pensionati, dei Medici di famiglia e dei Comuni. Si occupano di controlli di qualità dal lato della domanda, di raccolta e analisi dei segnali di disservizio e dei reclami degli utenti, della verifica del grado di coinvolgimento dell'AUSL nel miglioramento della qualità della comunicazione col cittadino e della rilevazione della soddisfazione dell'utenza. I componenti dei Comitati partecipano ad attività formative dell'AUSL e promuovono attività di verifica della qualità percepita anche attraverso il monitoraggio di criticità rilevate e segnalate dai cittadini (liste di attesa, umanizzazione e personalizzazione dei servizi, accoglienza e comfort, ecc.). A tali attività seguono accurate analisi rispetto ai problemi emersi, proposte di miglioramento e partecipazione alle azioni per la loro realizzazione.

I Comitati Consultivi Misti dell'Azienda USL di Ferrara, nell'anno 2010, si sono impegnati in attività di supporto, verifica e controllo, consulenza e partecipazione, rispetto alle seguenti tematiche: analisi dei report trimestrali sulle segnalazioni di disservizio dei cittadini, controllo tempi d'attesa, verifica azioni di miglioramento, partecipazione a gruppi di lavoro e commissioni interaziendali (Comitato etico per il buon uso del farmaco, Comitato Ospedale Senza Dolore, Commissione Mista Conciliativa delle aziende sanitarie ferraresi, CCRQ - Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi sanitari dal lato del cittadino).

Progetti ministeriali: "Mettiamoci la faccia"

Anche nell'anno 2010 è proseguita la rilevazione della customer satisfaction attraverso le emoticons nell'ambito dell'attività dello Sportello Unico aziendale. Di seguito si presentano i dati rilevati nell'anno 2010.

Qualità del servizio dal 01.01.2010 a 31.12.2010				Giudizio prevalente
N° utenti che hanno espresso il giudizio: 2274				
Livello di soddisfazione				
N° giudizi espressi	1197	464	613	
Valore in percentuale	53	20	27	

Dei 613 giudizi negativi espressi, 294 (48%) sono relativi al tempo d'attesa, 88 (14%) alla necessità di tornare, 108 (18%) alla professionalità dell'impiegato e 123 (20%) alla risposta negativa.

La Persona al centro dei percorsi di informazione

Numero Verde del Servizio Sanitario Regionale. E' un servizio di informazione telefonica gratuita sui servizi sanitari e di assistenza, dedicato ai cittadini: comprende un primo livello di risposta da call center ed un secondo livello di risposta riferito agli URP aziendali, per informazioni specifiche o complesse, nonché l'inserimento in Banca Dati di tutte le specifiche prestazioni collegate ad ogni area.

L'AUSL di Ferrara ha contribuito al miglioramento del servizio reso al cittadino, mantenendo aggiornata l'implementazione della Banca Dati, disponibile anche sul portale Saluter come consultazione on-line. L'impegno dell'anno 2010 è stato di innalzare il grado di integrazione tra la banca dati del Numero Verde e la nuova versione di Saluter, che offre sia la consultazione on line per prestazioni, che quella per luogo. Tale innovazione ha richiesto la ri-classificazione dei servizi esistenti in banca dati, attraverso un lavoro di allineamento aziendale, verifica sull'aggiornamento dei dati inseriti nel rispetto delle nuove regole validate e condivise.

Segnaletica informativa

Da alcuni anni si è avviato un progetto per migliorare l'orientamento del cittadino all'interno delle strutture sanitarie, favorendo l'accesso ai servizi.

Il progetto vuole garantire adeguata accoglienza presso le sedi aziendali attraverso indicazioni logistiche mirate alle reali esigenze dei cittadini ed ai suoi bisogni informativi.

Per garantire al cittadino un efficace sistema di informazione sulle strutture sanitarie presenti nel territorio, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico aziendale in collaborazione con dipartimento di Tecnologia della Comunicazione e dell'Informazione ha provveduto a dotarsi di:

1. adeguato programma informatico,
2. adeguati format per la stampa di cartellonistica nei diversi formati,
3. strumentazione tecnologica idonea (plotter e plastificatrice).

I vantaggi ottenuti sono stati considerevoli, in quanto la strumentazione tecnologica e l'impegno degli operatori dedicati ha consentito di provvedere in autonomia alla creazione e manutenzione della cartellonistica informativa per le sedi e le strutture aziendali che ne hanno fatto richiesta.

Il percorso seguito si è basato:

- sul raccordo con i referenti per la segnaletica delle macroarticolazioni aziendali per l'ideazione e realizzazione della cartellonistica interna,
- sull'attivazione di visite/sopralluoghi nelle varie realtà aziendali, per garantire l'uniformità e la correttezza dei percorsi informativi,
- sulla produzione di materiale cartaceo o plastificato da inserire delle varie plance di supporto,
- sulla messa in posa del materiale prodotto.

Nell'anno 2010 si è provveduto a una più precisa definizione del percorso di manutenzione della segnaletica interna aziendale, con la specifica formalizzazione delle competenze, che vede diversi attori integrarsi e collaborare per la realizzazione del progetto: l'URP, i servizi interessati, i referenti del Dipartimento Attività Tecnico Patrimoniali e Tecnologiche responsabili territorialmente e il Dipartimento di Tecnologia della Comunicazione e dell'Informazione.

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

Nell'ottica del miglioramento continuo dell'accesso ai servizi ed alle strutture aziendali da parte dei cittadini, anche nel corso del 2010, l'Ufficio Stampa e Comunicazione si è impegnato per garantire l'orientamento all'interno dell'offerta sanitaria complessiva dell'azienda sanitaria.

Per consentire ciò, è stata realizzata una mappatura dell'intera rete dei servizi ospedalieri, al fine di costruire un database aggiornata per la realizzazione di nuove guide indirizzate all'utente che accede ai vari reparti della rete ospedaliera.

L'apertura di Villa Verde, la riorganizzazione completa dell'Ospedale S. Camillo di Comacchio e l'apertura dell'ambulatorio del nucleo di cure primarie di Copparo, principali novità del 2010, sono state accompagnate da un percorso comunicativo strutturato, che si concretizza in alcuni casi con la realizzazione di opuscoli informativi e di presentazione dei servizi offerti.

Allo stesso modo prosegue l'impegno per la presentazione dell'offerta dei servizi sanitari estivi a supporto dei turisti, attraverso la pubblicazione e distribuzione di oltre 10 mila copie di Card SetteLidi su tutto il litorale ferrarese, nei principali punti di contatto a disposizione dei turisti ed in allegato alla pubblicazione "Comacchio ed i suoi Lidi" catalogo ufficiale di informazione per gli appuntamenti della costa ferrarese, prodotto dal Comune di Comacchio in collaborazione con la redazione de Il Cicero.

A fianco di queste attività, l'Ufficio Stampa ha consolidato il rapporto di collaborazione con i vari servizi aziendali nella realizzazione di pubblicazioni rivolte sia al pubblico interno (operatori sanitari di vario tipo) sia amministratori o



stakeholder del territorio.

Le campagne informative

Campagne informative aziendali

Centro di medicina dello sport e l'attività fisica come farmaco. Dal progetto di rilevanza nazionale, ideato dall'Azienda USL di Ferrara e partito nel 2009 allo scopo di promuovere "L'attività fisica come farmaco" - ovvero la pratica di attività motoria per prevenire e combattere alcune patologie croniche, quali obesità, malattie cardiovascolari, tumorali e metaboliche - ha preso avvio, nel 2010, una nuova campagna di marketing e promozione dei servizi relativa al "Centro di Medicina dello Sport".

L'obiettivo è stato quello di trasmettere ai cittadini l'importanza di adottare sane abitudini nella propria quotidianità e una lotta alla sedentarietà, garantendo loro un supporto professionale e continuo nel tempo da parte di specialisti che operano al Centro dell'AUSL di Ferrara. *Il principio di base, sia del progetto "L'attività fisica come farmaco" che della campagna di comunicazione del "Centro di Medicina dello Sport", è il medesimo: incentivare il movimento evidenziando gli effetti positivi che questo ha sulla salute delle persone.*

Nel 2009 l'Azienda USL di Ferrara ha inaugurato il nuovo "Centro di Medicina dello Sport" in cui vengono offerti, affianco dei tradizionali servizi (certificazioni di idoneità agonistica, terapie mediche e riabilitative, ...), programmi personalizzati per la promozione della pratica dell'attività fisica in modo strutturato e controllato, in



particolare modo per i pazienti con patologie croniche (ipertensione e malattie dismetaboliche). Chi accede al centro può effettuare approfondimenti cardiologici, diagnosi, terapia medica, riabilitativa e relative valutazioni nutrizionali, grazie alle consulenze di specialisti dei diversi settori.

Per promuovere i servizi del Centro, nel 2010, è stata lanciata una campagna di comunicazione che prevedeva, inoltre, la promozione di due pacchetti di prestazioni dedicati a soggetti con cardiopatie pregresse e con dismetabolismi. Slogan di questa campagna: *“Datti una controllata”*.

Per sensibilizzare la cittadinanza sono stati pensati diversi materiali informativi tra cui locandine e depliant. Sono state, inoltre, realizzate, in collaborazione con alcune amministrazioni locali e medici di medicina generale del territorio, alcune manifestazioni per promuovere l'attività fisica, i servizi e le attività del Centro di Medicina dello Sport (Camminata della Salute a Codigoro, Goro e Ro). Infine, sono stati organizzati incontri con le società sportive e federazioni CONI, cui hanno preso parte i professionisti che lavorano presso il Centro sportivo aziendale, per promuovere sani stili di vita e far conoscere al mondo sportivo ferrarese i servizi erogati dalla struttura specializzata.

Il messaggio sotteso alla campagna era che, anche quando ci si sente in forma (come un “leone” per l'appunto) e magari si svolge anche attività fisica costante - come nel caso di un atleta - è sempre importante svolgerla in modo corretto e controllarsi, facendosi supportare anche da professionisti specializzati.

I medici sono diventati, per la diffusione di tale messaggio, figure fondamentali e principali, in grado di prescrivere ai pazienti l'attività fisica come abitudine quotidiana e informandoli sull'importanza di un corretto svolgimento, nonché sull'efficacia ancora maggiore se lo sport è eseguito soprattutto in modo adeguato e controllato. Sfruttando gli incontri periodici che l'Ausl di Ferrara ha con i medici di medicina generale è stata presentata la campagna, allo scopo di promuovere la diffusione della campagna attraverso il loro coinvolgimento.

Il medico di famiglia rappresenta infatti, tutt'ora, un opinion leader per quanto riguarda le questioni di salute di ciascun individuo. Attraverso il suo intervento può incidere sulle abitudini ed inclinazione dei propri assistiti, rappresentando un soggetto competente ed accreditato nella scelta delle azioni da intraprendere per migliorare il proprio benessere. Affianco ad una diffusione “mediata”, si è provveduto a diffondere il messaggio promozionale attraverso i media tradizionali, quali Telesense – emittente televisiva locale e mensili locali (SportComuni, Il Centone), la creazione di una sezione dedicata sul sito istituzionale (www.ausl.fe.it), nonché la diffusione capillare del materiale in tutte le farmacie della provincia di Ferrara.



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

datti una controllata

nel nostro Centro di Medicina dello Sport

...anche quando ti senti così...

Questi i servizi:

- visita di idoneità sportiva
- eco-color-doppler
- ecg dinamico
- test da sforzo
- valutazione nutrizionale
- visita traumatologica
- ecografia muscolare
- attività di fisioterapia

Centro di Medicina dello Sport

ex Motovelodromo “Fausto Coppi”
Via Gustavo Bianchi, 4 - Ferrara
Tel. 0532 235409 - Fax 0532 56793
e-mail: segreteriaicms@ausl.fe.it
www.ausl.fe.it/azienda/medicina-dello-sport



Hai avuto un infarto?

Devi sapere che:

Con l'esercizio fisico si ottengono risultati sorprendenti e si riduce moltissimo il rischio di re-infarto. Nostri esperti ti possono valutare e guidare ad una corretta attività motoria.

Chiama il Centro Sport dell'Università
Tel. 0532.455980-1-2



Hai un diabete insulino-trattato... sei in grave sovrappeso?

Devi sapere che:

Con l'esercizio fisico si ottengono risultati sorprendenti. Nostri esperti ti possono valutare e guidare ad una corretta attività motoria.



Chiama il Centro di Medicina dello Sport
Tel. 0532.235555-6



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

Parlane con il tuo medico!

anche Noi ci siamo!!



Donare per prendersi cura degli altri ma anche di se stessi

Anche Noi ci siamo!! Donare per prendersi cura degli altri ma anche di se stessi. Le Aziende Sanitarie ferraresi e AVIS hanno fatto fronte comune per promuovere una *campagna di sensibilizzazione che incentivi la donazione di sangue tra gli operatori sanitari*. L'obiettivo è quello di motivare il personale dipendente delle Aziende sanitarie provinciali all'esercizio del dono di sangue, attraverso lo sviluppo di un progetto di progettazione partecipata, con il coinvolgimento di tutti gli operatori e delle associazioni di volontariato interessate per creare una cultura della donazione, non più vissuta come una cosa che si può fare per scelta personale, ma una necessità sociale. In occasione della partenza della nuova campagna regionale 2009/2010 per la sensibilizzazione alla donazione, si è iniziata una prima fase di riflessione fra le Aziende sanitarie territoriali e la Regione Emilia-Romagna, attraverso una valutazione della situazione esistente circa il numero dei donatori in relazione al totale del personale dipendente.

Il piano di comunicazione appositamente redatto ha previsto:

1. realizzazione di un depliant/brochure "Anche NOI ci siamo", dedicato a tutto il personale, con il contributo di tutti i soggetti coinvolti (AVIS, AUSL; AOSP) per stimolare gli operatori alla pratica della donazione, rimarcando il grande valore sociale della donazione, le sue opportunità e svelando alcune false credenze piuttosto diffuse. L'opuscolo, primo step di una campagna più articolata, è stato distribuito non a pioggia, ma consegnato personalmente ai dipendenti dal personale, appositamente formato, del Dipartimento Interaziendale di Prevenzione e Protezione, in occasione delle visite al personale sanitario;
2. pubblicazione di schede informative tratte dall'opuscolo, sui siti web dedicati al personale sanitario e tecnico (intranet aziendale, Collegio IPASVI, Collegio TRSM, Ordine dei medici...), sulle news letters aziendali e su organi di stampa dedicati all'ambito socio-sanitario e di volontariato;
3. percorso di formazione e progettazione partecipata attraverso le tecniche del "teatro dell'oppresso", per la sensibilizzazione ed il reclutamento degli operatori, gestito in collaborazione e supervisione da parte dell'Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale (ASSR). Il dono diventa un argomento condiviso che assume un valore superiore diventando un aspetto culturale che interessa anche altri ambiti di scelte e di vita. La metodologia si propone di creare, attraverso un percorso formativo partecipato, una rappresentazione di tipo teatrale da inscenare in ambito aziendale.

La campagna Anche Noi ci siamo!! Donare per prendersi cura degli altri ma anche di se stessi è unica a livello regionale dedicata a questo target specifico ed è stata progettata, in partnership con l'ASSR proprio per aumentare il numero dei donatori, coinvolgendo in maniera capillare sempre più soggetti.

CUP Unico Provinciale. Il 9 dicembre 2010 è partito il nuovo sistema di prenotazione, unico su base provinciale, che basato sulla creazione di un unico ambiente informatico e sulla definizione di un'organizzazione coordinata tra le Aziende Sanitarie ferraresi, allo scopo di ottenere sinergie organizzative nell'attuale sistema di prenotazione. Azienda USL e Azienda Ospedaliero-Universitaria, in collaborazione con le farmacie del territorio, si sono impegnate per migliorare sempre più l'efficienza del servizio di prenotazione provinciale per i cittadini.

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

**CENTRO UNICO
PRENOTAZIONI PROVINCIALE**

dal 9 dicembre 2010...
"il nuovo sistema di prenotazioni"

"un CUP unico per tutti"

Pari opportunità nell'accesso ai diversi punti di prenotazione
Maggiori informazioni agli utenti sui percorsi di accesso alle prenotazioni
Possibilità di pagamento in tutte le macchine riscuotitrici presenti nelle Aziende Sanitarie

Ci scusiamo con gli utenti per eventuali disagi che possono verificarsi nella fase di avvio del nuovo sistema

In concomitanza con l'attivazione del nuovo sistema si sono dovute sospendere per una settimana, su tutto il territorio della provincia, le prenotazioni di visite ed esami. La campagna informativa ha dovuto, in un primo momento, comunicare ai cittadini i disagi necessari per l'attivazione del servizio, senza dimenticare i vantaggi che ne sarebbero seguiti una volta partito il sistema (ovvero "pari opportunità" di accesso alle prestazioni, maggiore "visibilità" delle prestazioni erogabili a livello provinciale e la possibilità di effettuare il pagamento della prestazioni presso le macchine incassatrici in qualsiasi sede). Le informazioni sono state diffuse con locandine, comunicati stampa trasmessi attraverso i media tradizionali e sul sito aziendale. In una seconda fase, l'Ufficio Stampa e Comunicazione, ha aggiornato puntualmente i media locali, le istituzioni gli stakeholder e l'utenza sullo stato di attuazione del progetto, presentando inoltre in maniera puntuale tutti i progetti resi possibili dall'avvio del CUP Unico (basti pensare, per esempio, al pagamento on line).

Campagne informative regionali

Campagna vaccinazione influenzale stagionale. "Io mi vaccino. Proteggi te, proteggi gli altri. La vaccinazione previene l'influenza e le sue complicanze" è il messaggio diffuso attraverso opuscoli, locandine e un radio comunicato trasmesso dalle principali emittenti radiofoniche dell'Emilia-Romagna, per promuovere la vaccinazione antinfluenzale per il 2010.

Nell'opuscolo sono contenute le informazioni sull'influenza e i suoi sintomi, sui virus influenzali, sul vaccino e sulle modalità della vaccinazione, i gruppi di persone a cui la vaccinazione è garantita gratuitamente, a chi rivolgersi per il vaccino e per informazioni. Un capitolo specifico ricorda le precauzioni da adottare per evitare il diffondersi dei virus. Opuscolo e locandine sono stati distribuiti diffusi negli ambulatori dei medici e dei pediatri di famiglia, negli Uffici relazioni con il pubblico,

nei punti CUP, in ambulatori e, in generale, nelle sedi dei servizi delle Aziende sanitarie. Le locandine sono affisse anche nelle farmacie del territorio. La campagna di comunicazione nel 2010 è partita in anticipo rispetto gli anni scorsi ed è stata realizzata dalla Regione Emilia-Romagna. L'Azienda AUSL di Ferrara ha collaborato attivamente alla diffusione del messaggio e nella distribuzione dei materiali informativi. Nel corso dell'anno c'è stato un monitoraggio, un aggiornamento e una diffusione dei dati e dei risultati realizzati nel corso della campagna, attraverso l'elaborazione di comunicati stampa, articoli redazionali, approfondimenti e news e focus on line.



Red Submarine. Il talento ce l'hai nel sangue. Fallo emergere! E' un concorso, giunto alla sua terza edizione, promosso dalla Regione (Assessorato politiche per la salute e Assessorato scuola), dalle associazioni Avis e Fidas, dall'Ufficio scolastico dell'Emilia-Romagna. Nasce per raccogliere idee e progetti dei giovani studenti delle classi IV e V delle scuole secondarie superiori, invitati a realizzare video o audio originali che contengano un messaggio di solidarietà sul tema della donazione di sangue. Il concorso mostra un crescente apprezzamento tra gli studenti e si inserisce tra le attività che associazioni e Aziende sanitarie svolgono nel corso dell'anno per trasmettere ai più giovani l'importanza della donazione di sangue. "Red Submarine" si inserisce nel più ampio programma di attività che Regione, Avis e Fidas promuovono da oltre dieci anni con la campagna di informazione e sensibilizzazione rivolta a tutti i cittadini e che ha per messaggio "Un piccolo gesto può fare grande la vita: donare sangue, semplicemente importante". L'Azienda ha contribuito a far conoscere l'iniziativa e promuoverne la partecipazione attraverso i canali di comunicazione tradizionalmente utilizzati per comunicare con i più giovani.



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

Abbiamo consolidato negli anni il ruolo dell'Ufficio Stampa come selezionatore e produttore di informazioni da divulgare all'esterno della realtà aziendale. La rubrica InformaSalute, pubblicata su periodici (Il Centone, SportComuni, Esclusivo, Il Cicero, La Voce di Ferrara-Comacchio, garantisce all'Azienda USL di far conoscere i propri servizi, le attività e le opportunità presenti sul territorio provinciale in materia di salute, benessere, prevenzione e sanità. L'utilizzo di questi periodici permette di raggiungere quei cittadini che, per abitudine o stile di vita, non acquisterebbero un quotidiano e che vivono in contesti periferici dove le sedi di aggregazioni sono ridotte.

InformaSalute rimane quindi un canale di comunicazione istituzionale privilegiato in cui l'Azienda crede e che, quindi, supporta proprio per la sua capacità di raggiungere una fascia di target ampia e diversificata.

Allo stesso modo, le pubblicazioni attraverso i periodici dei comuni consentono di informare gli utenti locali in merito a servizi, ed eventuali problematiche, in maniera mirata ed efficace, attraverso l'inserimento di pubblicati talvolta anche sui siti internet delle Amministrazioni Comunali ferraresi.

La diversa tipologia di strumenti che ci si è impegnati ad utilizzare ha proprio lo scopo di arrivare in maniera capillare ai diversi target, segmentando le informazioni sulla base degli interessi e tipologia di canale informativo di riferimento (carta stampata, tv, internet,...), che compongono la popolazione di riferimento per l'attività dell'Azienda sanitaria locale.

I dati sulla produzione di *comunicati stampa* per il 2010 confermano l'andamento della comunicazione-informazione su carta stampata anche per quanto riguarda i quotidiani ed in generale i media più diffusi nella nostra provincia e nella realtà regionale: sono più di 130 i comunicati redatti nell'anno di riferimento, in media 1 ogni 2 giorni.

L'Azienda USL in TV

Nella strategia comunicativa complessiva adottata dall'Area Comunicazione dell'Azienda USL di Ferrara assume particolare importanza il mezzo televisivo, per valorizzare le eccellenze e per conferire maggiore visibilità all'Azienda nel territorio provinciale.

L'Azienda USL utilizza la "storica" emittente televisiva della provincia di Ferrara -Telestense - per l'attività d'informazione istituzionale, unendo azioni di pubblicità sociale e promozione di adeguati stili di vita, anche collegate a campagne di comunicazione regionali e locali. La collaborazione, proficua per entrambi i partner, prosegue da diversi anni ed ha contribuito ad istituzionalizzare la funzione della comunicazione ed informazione da parte dell'Azienda Sanitaria ferrarese. Dal 1999 Telestense viene rilevata dall'Auditel che ha sempre



confermato il primato assoluto di Telestense per l'audience locale in provincia di Ferrara e nella provincia limitrofa di Rovigo con 130 mila telespettatori giornalieri.

L'uso di diversi format (videoclip, Guglielmo Tell e Linea salute News) in questi anni hanno permesso di raggiungere un pubblico di utenti di fasce d'età medio alte. Anche in questo caso sono veicolate comunicazioni di servizio e informazioni di pubblica utilità sui servizi e le prestazioni offerte dall'Azienda, sulle riorganizzazioni e le innovazioni tecnologiche che i cittadini possono ritrovare all'interno dell'azienda sanitaria. Informare e promuovere la salute e il benessere tra la popolazione ferrarese è stato possibile soprattutto con la rubrica televisiva "LineaSalute News", con cui si è voluto fidelizzare il pubblico locale. Con la messa in onda nella fascia oraria serale e con periodicità quindicinale e replica settimanale. Per avere alcuni dati di riferimento occorre ricordare che, nel semestre gennaio-giugno 2010, la trasmissione LineaSalute News ha registrato una media di 15.000 contatti nella fascia oraria in oggetto (mercoledì 19,55-20).

Analogamente, si è affiancato un uso più intensivo di altri due media televisivi - già introdotti nel 2009 - di ambito più spiccatamente regionale: É-TV, con il segnale relativo alle province di Bologna e l'alta Romagna e RAI 3 Emilia-Romagna, con i programmi riservati all'accesso istituzionale e sociale.

Il notiziario in onda su É-TV "Obiettivo Salute - Le notizie dall'Azienda USL di Ferrara" con frequenza quindicinale, è stato quindi fortemente "personalizzato" in relazione ai diversi format e diffuso su quattro media: Telecentro-Telesanterno, E'tv Emilia-Romagna, RAI 3 Emilia-Romagna, per l'ambito regionale e l'Area Vasta Emilia Centro.

Per quanto riguarda i contenuti, questi sono stati sviluppati in modo sincrono con l'agenda delle attività d'informazione e comunicazione stabilita dalla Direzione Aziendale: i progetti, gli eventi, le iniziative, le notizie e le eccellenze d'attualità sullo scenario sanitario ferrarese.

Sempre attraverso l'utilizzo dello spazio televisivo l'AUSL di Ferrara ha contribuito al successo delle campagne di informazione e sensibilizzazione di particolare rilievo e interesse promosse dalla Regione Emilia-Romagna

Infine, nell'arco del 2010, l'Ufficio Stampa aziendale ha prodotto autonomamente 4 trasmissioni della durata di 4 minuti e 49 secondi ognuna, per RAI 3 Emilia-Romagna, per lo spazio riservato ai "Programmi per l'Accesso".

Comunicare on line: il sito web aziendale

La tecnologia digitale e in generale il sistema informatizzato via web va visto ed interpretato come produttore di comunicazione, quindi come prospettiva/strumento/risultato necessario alla realizzazione in chiave innovativa della funzione comunicativa.

Il codice della P.A. digitale rende ora obbligatoria l'innovazione nella P.A. nel modo più naturale: da una parte dando ai cittadini il diritto di interagire sempre, dovunque e verso qualsiasi amministrazione attraverso Internet, posta elettronica, reti; dall'altra stabilendo che tutte le amministrazioni devono organizzarsi in modo da rendere sempre e comunque disponibili tutte le informazioni in modalità digitale.

Sono ormai passati 5 anni dall'avvio del progetto di riorganizzazione e creazione del sito web aziendale. Ad una prima fase progettuale, durante la quale ICT e Ufficio Stampa e Comunicazione hanno identificato strumenti e modalità di comunicazione attraverso il sito web aziendale, è seguita la seconda fase di attuazione degli obiettivi prefissati e la creazione di un ambiente virtuale intranet e web. Durante questi ultimi anni sono aumentati considerevolmente i contenuti inseriti on-line dai redattori autorizzati e sempre maggiore è stata la rappresentatività delle informazioni e dei servizi sui siti aziendali.

In particolare, i referenti web (ICT e Comunicazione) aziendali hanno garantito l'aggiornamento continuo della struttura dei siti, secondo le modifiche aziendali subentrate, progettando altresì nuove sezioni, nate a partire da input ed esigenze specifiche e circoscritte. Per fare ciò sono stati promossi, dai referenti web aziendali stessi, incontri con i responsabili di progetto ed i direttori di dipartimento, UU.OO. e macrostrutture per fornire consulenza e favorire l'implementazione continua dell'ambiente web. Negli anni è rimasto costante, inoltre, l'impegno volto ad assicurare la formazione ed il supporto dei redattori appartenenti ai servizi aziendali, attraverso momenti formativi dedicati e interventi telefonici e, laddove necessario, supporto fisico all'inserimento di contenuti on-line.

Già dal 2009, inoltre, l'Ufficio Stampa realizza *InformaSalute WEB*, la newsletter digitale destinata ad autorità locali, enti, associazioni ed istituzioni attivi sul territorio, cui tutti i cittadini possono iscriversi, allo scopo di portare all'attenzione dei lettori i temi più pressanti per la salute ed il benessere del nostro territorio e aggiornarli sulle numerosissime attività che coinvolgono l'AUSL ferrarese.

L'utilizzo delle tecnologie informatiche, infatti, per promuovere la comunicazione tra le istituzioni e gli amministratori locali, consente di sfruttare la dinamicità, la velocità, la semplicità e l'immediatezza, tipici dei nuovi strumenti di comunicazione.

Il contesto in cui ci muoviamo suggerisce che le nuove sfide risiedano, per un versante nella "dematerializzazione" degli atti e delle procedure della Pubblica Amministrazione; per l'altro, nella creazione di spazi virtuali in cui dominano nuovi linguaggi, nuove tecnologie e, soprattutto l'interattività (basti pensare a all'utilizzo di forum, social network e canali tematici per la promozione della salute, ad esempio).

Considerato che nel panorama della comunicazione il web costituisce uno dei principali riferimenti per la ricerca di informazioni da parte dei cittadini anche più giovani, il sito aziendale, ha l'obiettivo di rendere più lineare e fruibile il reperimento di informazioni con la massima velocità ed in modo facile ed intuitivo. Anche la scelta di un linguaggio appropriato ha lo scopo di rendere più agevole la conoscenza di tutti i servizi e le attività.

Gli obiettivi realizzati nel 2010.

- Implementazione del pacchetto informativo sui temi di maggiore interesse per la collettività, al fine di promuovere una cultura della prevenzione, sanitaria ed ambientale, orientata ad obiettivi di salute;
- pubblicazione di linee guida per le procedure più frequenti agli Sportelli Unici (CUP), con disponibilità di modulistica scaricabile;
- area dedicata per la normativa sulla trasparenza (accesso atti, privacy);
- creazione di un sistema di manualistica on-line per procedure aziendali
- implementazione del canale tematico aziendale in cui sono ospitati i principali video relativi all'Azienda;
- creazione di percorsi che consentano la consultazione delle informazioni pubblicate on line a seconda degli interessi dell'internauta (cittadino, utente, impresa);
- integrazione del sito web aziendale con i social network più diffusi, secondo una specifica strategia comunicativa, per i progetti più rilevanti dedicati ai giovani, nonché alle tematiche generali di prevenzione e promozione della salute;
- creazione di un sistema di manualistica on-line per procedure aziendali;
- revisione di layout e contenuti del sito intranet;
- integrazione del sito web aziendale con gli applicativi aziendali per la graduale digitalizzazione e semplificazione delle procedure;
- iscrizione al progetto PloneGov.

Il 2010 conferma l'impegno dell'Ufficio Stampa nel garantire il puntuale aggiornamento delle home page dei siti intranet e web, attraverso la pubblicazione di notizie di attualità e la promozione/divulgazione di eventi varia natura (convegni, seminari, workshop, corsi di formazione, inaugurazioni, conferenze stampa ed altre iniziative). I dati, come si vede nella tabella sottostante, confermano l'andamento registrato anche nel 2009.

"News" ed "eventi" inseriti sui siti aziendali (intranet/web): confronto 2009/2010

Anno di riferimento	Eventi	News
2009	64	182
2010	45	166

Formazione web

Per favorire l'utilizzo dal sito intranet e web da parte di tutto il personale e per l'addestramento e aggiornamento all'inserimento di contenuti sul sito aziendale, i referenti web (ICT e Comunicazione) organizzano

periodicamente momenti di incontro e corsi di formazione secondo le esigenze manifestate dagli operatori. Gli incontri hanno durata variabile e sono quanto più possibili “personalizzati” sulle necessità del singolo servizio. Viene garantito inoltre, in maniera strutturata, immediato e costante supporto all’inserimento contenuti a tutti gli scrittori autorizzati ad implementare il sito aziendale, attraverso l’affiancamento degli operatori dedicati e la distribuzione di guide-vademecum (realizzate dagli operatori della comunicazione in collaborazione con il servizio ICT), per facilitare le operazioni di implementazione sul portale.

Esperienze collaterali: la revisione del portale regionale SalutER

Il 2010 è stato anche l’anno della messa on line del nuovo sito del servizio sanitario della Regione Emilia-Romagna SalutER.

La nostra Azienda ha collaborato con tutte le Aziende sanitarie ferraresi e la Regione per la riorganizzazione dei contenuti sul sito SalutER, nonché nella scelta della grafica da adottare per il nuovo portale regionale.

La progettazione, curata dagli esperti di comunicazione delle istituzioni coinvolte, è stata basata sulla necessità di offrire una interfaccia chiara, di comprensione immediata, a lettori/navigatori, e sulla necessità di rendere più semplice la ricerca e la navigazione nella grande mole di informazioni contenuta nel portale in linea dal 2003. Il portale SalutER è stato progettato per essere un sito accessibile a tutti, secondo le indicazioni della Legge 4/2004 (“Disposizioni per favorire l’accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”).

La nuova veste grafica, l’organizzazione innovativa dei contenuti e più efficaci modalità di navigazione e possibilità di ricerca consentono, oggi, a cittadini ed operatori, una navigazione ancora più semplificata e immediata del sito del servizio sanitario regionale.

Inoltre, attraverso il potenziamento della sezione dedicata all’attualità e l’ulteriore sviluppo della redazione comune degli Uffici Stampa della Regione e delle Aziende sanitarie, oggi il portale offre un vero e proprio giornale on line della sanità emiliano-romagnola, panorama completo delle scelte, degli eventi e delle novità della nostra regione.

Gli eventi

Concessione patrocinio e logo aziendale

A più di quattro anni dall’adozione del regolamento aziendale per la concessioni di logo e patrocinio, si è consolidato un percorso di gestione delle richieste che consente di rispondere ben in anticipo rispetto alla tempistica ipotizzata nel regolamento (inoltre richiesta almeno 60 giorni prima della data prevista per la realizzazione dell’evento/manifestazione).

Nel corso degli anni, inoltre, il monitoraggio delle iniziative patrocinate dall’Azienda ha consentito di raggiungere gli obiettivi che il regolamento intendeva raggiungere, quali:

- la salvaguardia dell’immagine aziendale attraverso l’uso appropriato regolamentato sia della concessione del patrocinio sia dell’utilizzo del logo aziendale;
- prevenire ed evitare conflitti di interesse con altri Enti o Associazioni esterne all’Azienda USL di Ferrara.

L’utilizzo di una procedura standardizzata per la concessione di logo e patrocinio aziendale, inoltre, consente all’Ufficio Stampa di avere traccia di tutti gli eventi e le manifestazioni a cui partecipa.

Per agevolare, infine, i richiedenti è sempre disponibile on line sui siti intranet e web aziendali, il regolamento e la modulistica da compilare per la concessione del patrocinio e l’utilizzo del logo, in modo da agevolare tutti coloro che sono interessati ad attivare la procedura. Il personale dell’Ufficio è, comunque, sempre a disposizione di chi si trova per la prima volta nelle condizioni di richiedere patrocinio e utilizzo logo alla nostra Azienda, illustrando la procedura di gestione delle richieste, nonché supportando tutti coloro che manifestano particolari esigenze tipografiche.

Le *richieste accolte* nel corso del 2010 sono state complessivamente 20, delle quali 2 solo per l’utilizzo del logo, 6 per ottenere esclusivamente il patrocinio aziendale ed i restanti 12 per entrambi.

Partecipazione ad eventi, seminari, convegni, forum e conferenze. Iniziative locali

La sostenibilità ambientale ... si fa a teatro!

Da anni il gruppo aziendale Sistema Gestione Ambientale organizza corsi di formazione rivolti ai dipendenti per sensibilizzarli rispetto alle tematiche connesse alla sostenibilità ambientale.

Nel 2010, l'Ufficio Stampa e Comunicazione ha supportato il gruppo Sistema Gestione Ambientale nell'organizzazione di un'iniziativa formativa, rivolta ai dipendenti delle due Aziende Sanitarie ferraresi, realizzato attraverso le tecniche del teatro d'impresa. Attraverso le caratteristiche, gli strumenti ed il linguaggio tipici del teatro gli organizzatori hanno inteso stimolare una crescita culturale che modifichi i comportamenti individuali nella direzione di una maggiore sostenibilità ambientale.

Allattare al seno. Bastano pochi passi

Come ormai consuetudine, anche nell'anno in analisi, l'Azienda USL di Ferrara ha aderito alla Settimana Mondiale per l'Allattamento Materno. L'Ufficio Stampa e Comunicazione ha supportato il Gruppo Provinciale per la promozione e il sostegno dell'allattamento al seno nell'organizzazione di diverse iniziative, tra cui una conferenza e una mostra fotografica realizzata con gli scatti che hanno partecipato lo scorso anno al concorso "Allattamento Materno: sempre e ovunque".

Oltre i confini regionali

Forum PA 2010

L'AUSL ferrarese è stata ospitata, per il secondo anno consecutivo, nello spazio espositivo di FIASO – Federazione Italiana Aziende Sanitarie ed Ospedaliere, dove ha presentato i progetti di maggiore rilevanza nello scenario nazionale, quali la realizzazione della *Casa della Salute* di Portomaggiore, *l'esercizio fisico come farmaco*, e le iniziative per migliorare il comfort per gli utenti che accedono alle strutture sanitarie ferraresi, tra cui il progetto *Libri d'attesa*.

Forum PA è stata l'occasione per presentare anche i documenti programmatici e di indirizzo dell'AUSL, come l'atto aziendale e l'ultima edizione del bilancio di missione. Infine, ha suscitato grande interesse da parte dei visitatori, l'impegno che l'Azienda sta mostrando nei confronti delle attività di prevenzione svolti dai Piani per la Promozione della Salute, promotori proprio a giugno di un'iniziativa di rilevanza nazionale, *Chi ha paura della depressione?*, che ha visto la partecipazione straordinaria di Lella Costa, per la prevenzione della depressione femminile.

Ferrara Plone Day 2010

In occasione del World Plone Day 2010, il 28 aprile 2010 alle 9.00, l'Azienda USL di Ferrara ha organizzato un evento per promuovere l'utilizzo dell'open source nelle PP.AA.. Il convegno, durante il quale è stata presentata anche l'esperienza dell'AUSL, intitolato "Plone dalla sanità all'impresa. Esperienze a confronto". Un'iniziativa significativa, organizzata per presentare alcune best practice all'interno della Pubblica Amministrazione, legate all'utilizzo del Content Management System (CMS) gratuito Plone. L'evento si è caratterizzato come momento di riflessione non solo per gli enti pubblici, ma anche per le imprese private, che possono trovare negli strumenti open-source oggi disponibili, strumenti utili nelle attività quotidiane.

"Il progetto di modernizzazione N.O.A. dell'Area Vasta Emilia Centro"

Una Nuova Organizzazione Ambulatoriale per la gestione delle patologie croniche: gli strumenti del disease management e del governo clinico.

Nel 2010 è stato organizzato a Ferrara un convegno nazionale per fare il punto sullo stato dell'arte del progetto di ricerca NOA, nelle Aziende Sanitarie emiliano-romagnole dell'Area Vasta Emilia Centro (Ferrara-Bologna-Imola).

Oltre i confini nazionali

18° Conferenza internazionale HPH 2010

La rete HPH rappresenta il contesto nel quale l'Azienda USL può presentare e far conoscere i progetti e le sperimentazioni più innovative, superando i confini nazionali.

Il confronto con un pubblico di professionisti stranieri è una sfida che l'AUSL ha continuato ad affrontare per poter essere sempre più competitiva ed efficiente a livello nazionale e per rispondere sempre meglio ai nuovi bisogni della cittadinanza.

Due i progetti presentati alla 18° Conferenza internazionale HPH: *“Il determinante sociale e la malattia cardiovascolare”* e *“Helping little tom thumb”*. Il primo parte dalla premessa secondo la quale anche nella provincia di Ferrara, così come in Italia e negli altri Paesi occidentali, si osserva un marcato gradiente sociale correlato alla salute. Per quanto riguarda la cardiopatia ischemica diversi studi hanno dimostrato: un'incidenza di cardiopatia ischemica costantemente più alta; una maggiore gravità della malattia nei livelli sociali più bassi; una mortalità più elevata per infarto miocardico acuto e una mortalità precoce più elevata post per infarto miocardico acuto.

Il secondo presenta le attività ferraresi sono salute e i loro esiti, professionisti, nel le possibili azioni



**Helping
Little
Tom Thumb**

Role of primary care in facing inequalities

Social determinant and cardiovascular disease (CVD) in Ferrara



progetto, *“Helping little tom thumb”*, attraverso le quali le aziende sanitarie impegnate ad affrontare le disuguaglianze di coinvolgendo le autorità locali e i riconoscere ed affrontare in modo sistemico di contrasto.

La comunicazione interna aziendale

Così come gli uffici dell'Area Comunicazione sono impegnati sui molteplici fronti della creazione e realizzazione di adeguati strumenti di comunicazione e corretti metodi di diffusione delle informazioni verso l'esterno, è altrettanto importante impegnarsi sul versante interno.

Nell'ottica di offrire ai cittadini-utenti modalità facilitate e soprattutto tempestive, riguardo i percorsi di accesso ed accoglienza, la *mission* dell'Area della Comunicazione è incentrata sul controllo dei *flussi comunicativi interni* per comunicare all'esterno ogni cambiamento organizzativo.

Un nuovo sistema è stato adottato all'inizio del 2010 e coinvolge direttamente ogni Unità Operativa ed a cascata i referenti e coordinatori delle strutture, che mensilmente informano l'URP aziendale attraverso comunicazione e-mail o cartacea, di tutte le variazioni organizzative e le innovazioni progettuali che interessano le attività ed i servizi erogati ai cittadini.

Affinché la comunicazione interna sia bidirezionale (dagli uffici produttori di dati agli uffici produttori della comunicazione e viceversa), è necessario concertare anche modalità di risposta agli input ricevuti e soprattutto offrire le medesime opportunità informative e conoscitive a tutto il personale dipendente. I dati raccolti negli anni, hanno dimostrato un'oggettiva difficoltà nella diffusione di una comunicazione puntuale e capillare verso tutto il personale, sia esso dipendente o con contratti di altra natura.

Oltre alla rete intranet, continua quindi la realizzazione della newsletter cartacea, ormai da considerarsi uno strumento di comunicazione consolidato, che viene inviato ai dipendenti mensilmente sempre allegata al

cedolino dello stipendio. Ha lo scopo di fornire le principali informazioni su ciò che accade in Azienda, ma soprattutto ha l'obiettivo contribuire al miglioramento del clima aziendale e del senso di appartenenza dei dipendenti, attraverso la diffusione dei programmi aziendali, dei processi di cambiamento.

A sua volta l'URP aziendale diffonde le informazioni all'interno degli URP distrettuali e delle Rete dell'Accoglienza, aggiorna il Numero Verde e la Banca dati aziendale Pronto Salute e collabora nella divulgazione delle informazioni ai pubblici di riferimento ed ai cittadini.

Nell'ambito dei percorsi di relazione ed empowerment, l'AUSL di Ferrara ha progettato e realizzato un corso/percorso di formazione per il proprio personale, basato sull'esplorazione delle problematiche relazionali, organizzative, comunicative o di altro tipo legate al proprio ruolo e percepite come prioritarie, per la creazione di una comunità competente. Con questi presupposti ha preso avvio nel 2010 il corso "Empowerment di comunità", in cui la prima fase è stata un progetto di sviluppo di una comunità competente composta da dipendenti dell'Azienda USL in grado di conoscere e trasmettere conoscenze, competenze e modelli relazionali sia con i colleghi che con la cittadinanza.

Le finalità di queste iniziative stanno nella capacità di costruire contesti di dialogo quale presupposto per una efficace erogazione dei servizi, sia a livello di organizzazione (empowerment organizzativo) che di comunità locale (empowerment di comunità).

Nel 2010, è stato organizzato dall'Ufficio Stampa un evento formativo dedicato a "Il governo dell'informazione e della comunicazione durante le emergenze" al quale hanno partecipato oltre 30 professionisti dirigenti aziendali, anche come naturale conseguenza della procedura generale aziendale per la gestione degli eventi clinici avversi che prevede una specifica Unità di Crisi in grado di gestire anche le relazioni media. Infine, negli anni si è consolidato da parte dei colleghi la consultazione della rassegna stampa aziendale realizzata per fornire a tutti gli operatori informazioni aggiornate sul contesto sanitario provinciale, presentato attraverso i media.

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 (3° 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'Aziende 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 Emilia Romagna.

Nel 2010 sono proseguiti i seguenti progetti:

- *Scuola* è proseguito il progetto nelle scuole, tramite la collaborazione tra Pediatria di Comunità e Scuole del territorio, attraverso la costruzione di competenze del personale docente ed il coinvolgimento dei ragazzi ad eventi come la "Giornata mondiale senza tabacco" del 31 maggio;
- *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, iniziato alla fine del 2009, è esteso a tutti i bambini in occasione delle vaccinazioni. La fase successiva prevede l'elaborazione dei dati a campione provenienti dai questionari distribuiti e la successiva condivisione con i portatori di interesse. L'indagine si concluderà nel 2011;
- *Alleanze con i Medici di Medicina Generale del territorio*: Progetto di disassuefazione al tabacco in collaborazione con l'Associazione ALIR e il Dipartimento di Cure Primarie, presso 2 medicine di Gruppo del territorio (Pontelagoscuro e Portomaggiore), che prevede l'invio da parte dei MMGG dei pazienti fumatori per una valutazione gratuita del loro grado di dipendenza da tabacco, attraverso una prova respiratoria, una visita, una misurazione del CO ed un colloquio motivazionale.

2. Prevenzione delle Depressione nella Donna (3° 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".

- *Parla con noi – Mamme al cinema*



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). Il progetto è iniziato nel 2008 ed a seguito dell’alto gradimento è diventato un appuntamento fisso previsto in primavera ed in autunno.

- *“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.

Nel mese di novembre 2009, dopo la formazione degli operatori del materno-infantile, 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 Dipartimento Cure Primarie e Comune di Ferrara. Nel 2010 il centro ha visto un’espansione delle richieste da parte delle neo mamme.

- *“Chi ha paura della depressione?”*



La Commissione Interistituzionale del Gruppo “Prevenzione della depressione nella donna” (Az. USL, Comune di Ferrara e Università degli Studi di Ferrara), coordinata dai Piani per la Promozione della Salute dell’Azienda USL, ha prodotto uno strumento di comunicazione per sensibilizzare la popolazione, cogliendo gli aspetti prevalenti: la depressione nelle donne e i meccanismi che possono favorirla. La scelta di realizzare come strumento di comunicazione un video si basa sulla convinzione che il sapere facilita il superamento di pregiudizi, di sentimenti come vergogna e senso di colpa. Il giorno 8 giugno 2010, alla Sala Estense, è stato organizzato un incontro con la popolazione per promuovere i comportamenti che tutelano le donne dai rischi della depressione. L’incontro, a cui ha partecipato l’attrice Lella Costa, è stato l’occasione per parlare insieme della depressione nella donna, con l’intervento di alcuni esperti e per presentare il video prodotto.

Negli ultimi mesi del 2010 è stato realizzato uno spot di 30’ che è stato proiettato in Telestense per 2 mesi (dicembre e gennaio) e nelle sale cinematografiche del Multisala Apollo per 6 mesi, a partire da gennaio 2011.

3. Valutazione Atto Triennale di Indirizzo e Coordinamento

L'anno 2010 ha rappresentato l'anno di valutazione dei progetti in essere nei Distretti della Provincia, inerenti ai quattro target di popolazione previsti dall'Atto Triennale di Indirizzo e Coordinamento adottato dalla CTSS nel 2009 (donne, minori, adolescenti e giovani, popolazione straniera) e per la promozione dei corretti stili di vita.

Sono state elaborate ed inviate ai Responsabili degli Uffici di Piano le schede di monitoraggio delle azioni 2009, che rappresentano uno strumento che, in un Piano di alta complessità come l'Atto Triennale, consente di aggiungere concretezza e di mantenere l'attenzione su alcune priorità originariamente definite. Lo strumento proposto ha voluto essere un'occasione di riflessione e confronto, utile per ri-orientare la programmazione.

Sono pervenute le schede del Distretto Centro Nord e del Distretto Sud Est, le quali sono state esaminate, elaborate e restituite tramite la redazione di un report, agli Uffici di Piano ed al Presidente della Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria.