



Capitolo 5

Sistema di relazioni e strumenti di comunicazione

A cura di: *Simonetta Beccari, Sara Castellari, Riccardo Forni, Emanuela Montanari*
Integrazioni di: *Michele Franchi, Isabella Masina e Gabriella Antolini*

5.Sistema di relazioni e strumenti di comunicazione

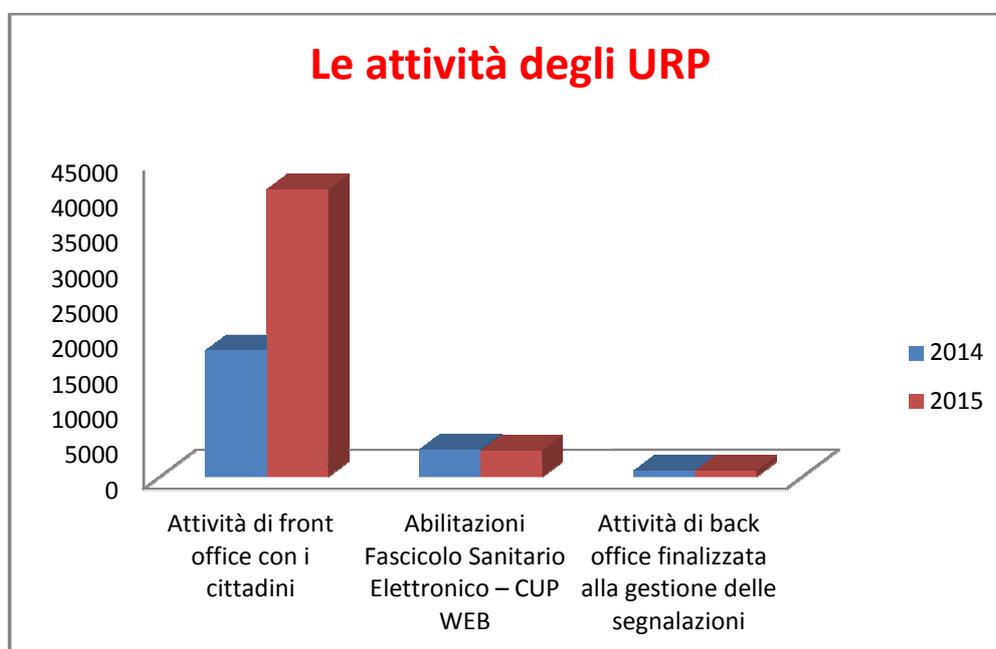
5.1 Le Relazioni con il pubblico

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

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

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

Le attività degli Uffici Relazioni con il Pubblico distrettuali



Attività di ascolto-accoglienza

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

Nello specifico, gli operatori degli URP distrettuali si occupano di:

- **front office** con i cittadini, ovvero accoglienza e ascolto delle loro richieste, attraverso l'utilizzo dei seguenti canali: contatto diretto, e-mail, telefono, fax, lettera;
- **back office** finalizzato alla gestione delle segnalazioni dei cittadini e loro rappresentanti, sia in ambito aziendale, che in ambito regionale attraverso l'utilizzo del *sistema informativo di gestione delle segnalazioni*.

Attività di front office: un punto di riferimento sempre più utilizzato dai cittadini

	Telefonate		Cittadini accolti		Risposte e-mail		Tel N° Verde		FSE	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Punti informativi	*	2301	*	15253	*	39	*	2	*	124
Informazione generica	6193	7588	4858	6227	507	566	310	211	*	--
Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	909	1180	1419	1426	183	188	3	10	*	--
Umanizzazione e aspetti relazionali	294	312	370	390	27	10	--	--	*	--
Aspetti economici	301	382	219	222	23	16	1	--	*	--
Tempi	495	444	139	127	25	24	--	--	*	--
Aspetti tecnici professionali	132	121	388	355	21	8	--	--	*	--
Altre categorie	497	1047	573	1386	25	141	1	10	*	673
Totale	8324	13375	7393	25386	786	992	314	233	*	797

* Dato non disponibile per il 2014, poiché solo nel 2015 anche i Punti Informativi sono stati dotati del programma informatizzato di registrazione dei dati di attività che utilizzano gli operatori URP.

I dati confermano **la tendenza dei cittadini a rivolgersi sempre più spesso agli Uffici Relazioni con il Pubblico** per avere risposte a quesiti di varia natura: sulle attività/prestazioni erogate, orari, modalità di accesso, attivazione di percorsi complessi o di integrazione fra territorio e strutture ospedaliere.

L'aumento delle richieste all'URP è direttamente proporzionale alla diminuzione degli spazi dedicati all'informazione –telefonica o di persona – da parte dei servizi erogatori di prestazioni di primo e secondo livello. Mancando un interlocutore competente (operatori competenti per quelle attività) riguardi alle problematiche correlate al “primo impatto” con le nostre strutture, l'URP diventa spesso la strada obbligata (anche tramite le segnalazioni) per avere risposte.

Le cifre dimostrano chiaramente che il contatto diretto con la persona è necessario e spesso imprescindibile, specie se si tiene conto che la popolazione della nostra provincia è prevalentemente anziana e non utilizza altri canali per ottenere le informazioni.

Attività di *back office*: la banca dati per la gestione delle segnalazioni

Tipologia di segnalazioni

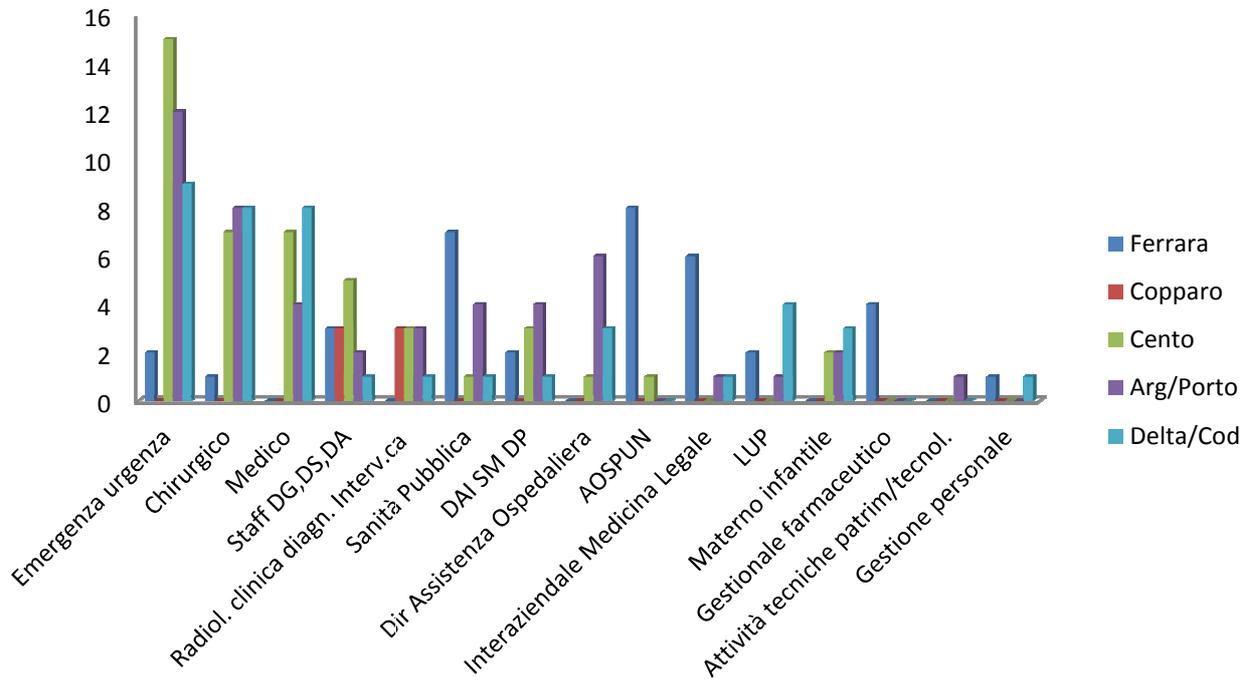
	Elogi		Impropri		Reclami e Rilievi		Suggerimenti	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Ferrara	7	27	9	5	197	194	4	9
Copparo	7	9	--	3	17	27	--	1
Cento	52	57	--	--	134	119	6	13
Argenta-Portomaggiore	152	163	2	1	110	107	1	1
Codigoro-Lagosanto	82	67	2	3	74	72	2	--
Totale	312	323	13	12	532	519	13	24

La percentuale delle segnalazioni di disservizio sul totale delle segnalazioni nel 2015 è stata del 59,11% (nel 2014 è stata del 50,52%). La percentuale degli elogi nel 2015 è stata del 36,78% (nel 2014 25,49%).

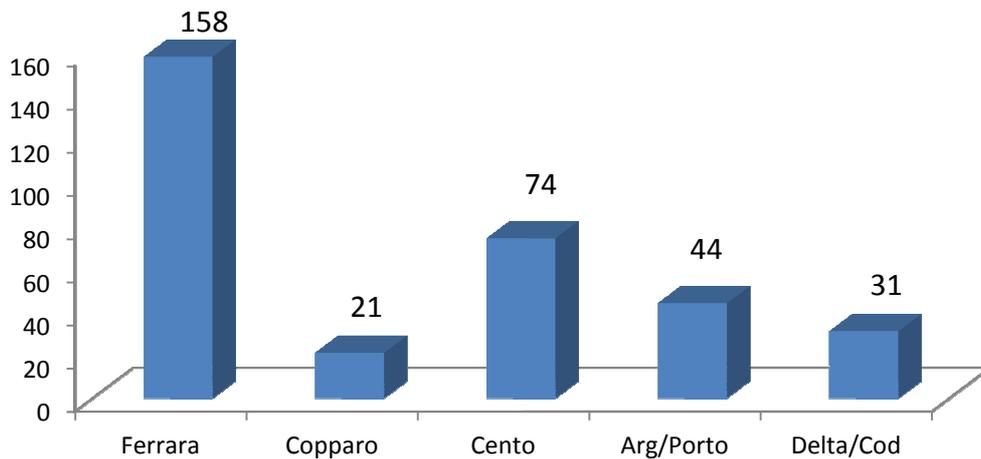
Il cittadino si è presentato in prima persona nel 96% dei casi (nel 2014: 94,76%), mentre si è rivolto ad associazioni di volontariato e tutela nel 3,18% dei casi (nel 2014: 4,43%).

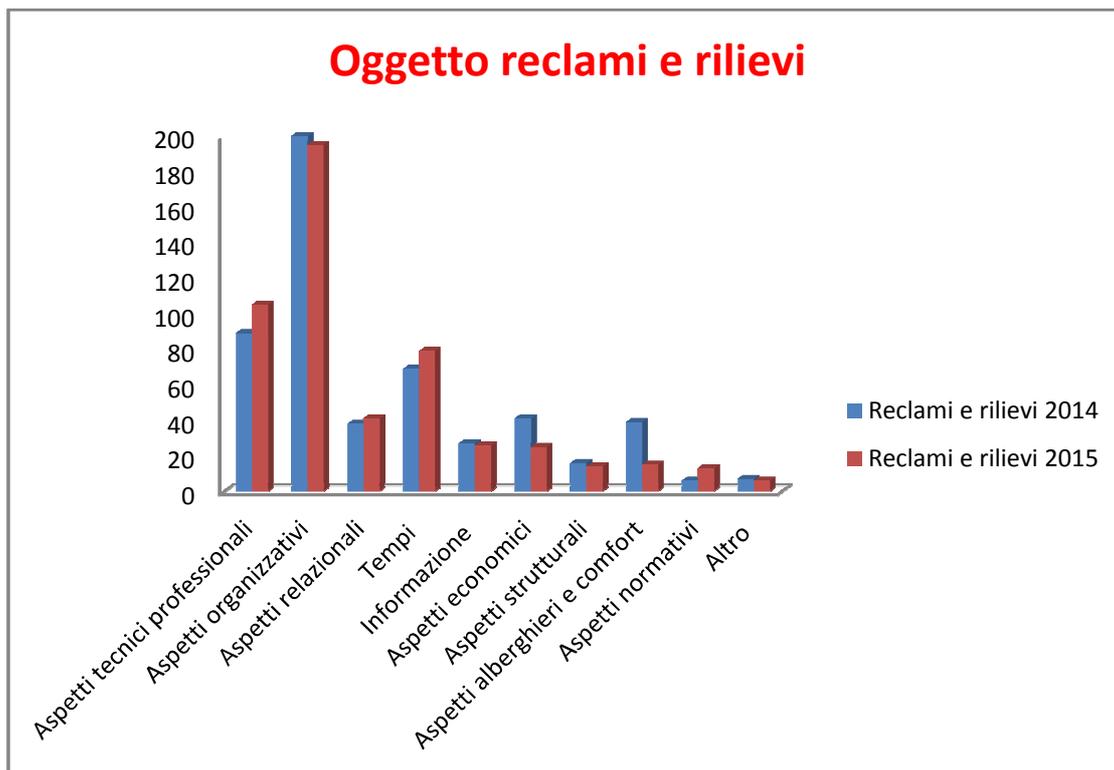


Numero di reclami e rilievi per URP e dipartimento

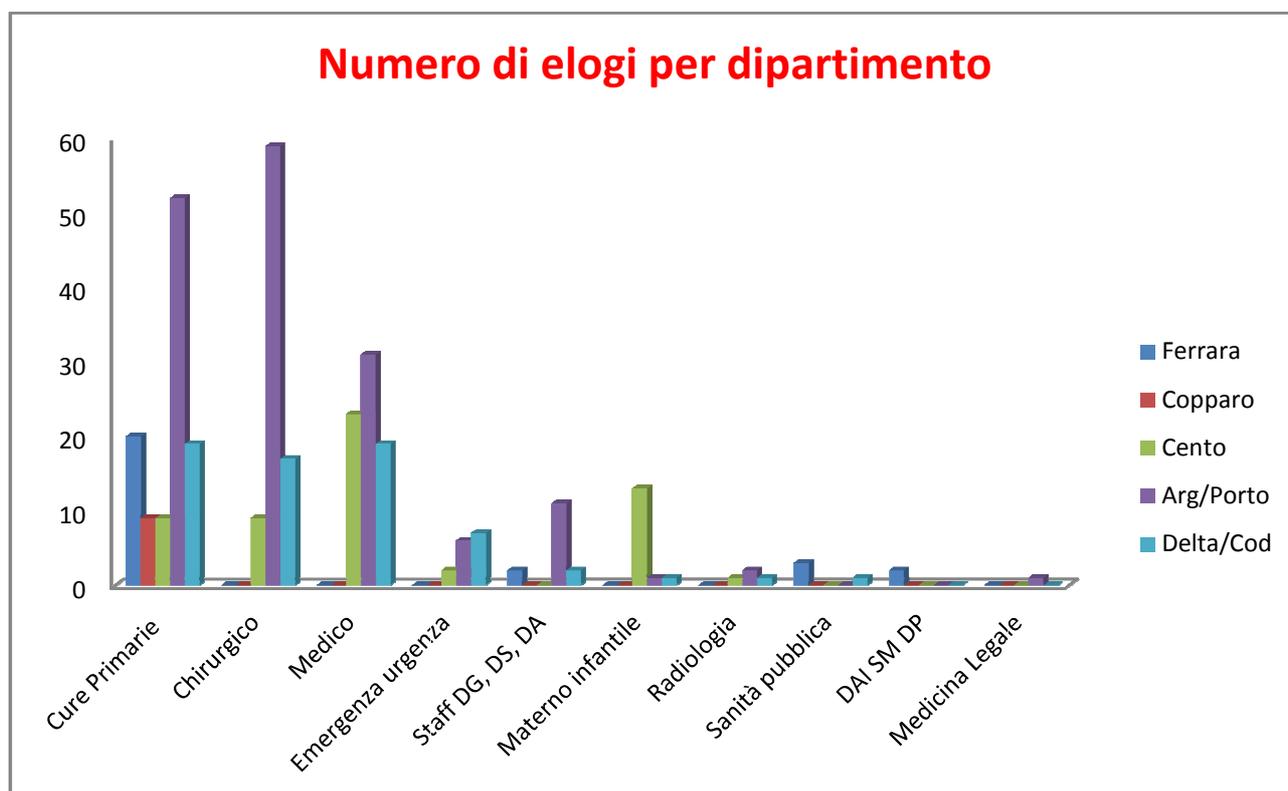


Dipartimento Cure Primarie, N° Reclami e Rilievi per URP

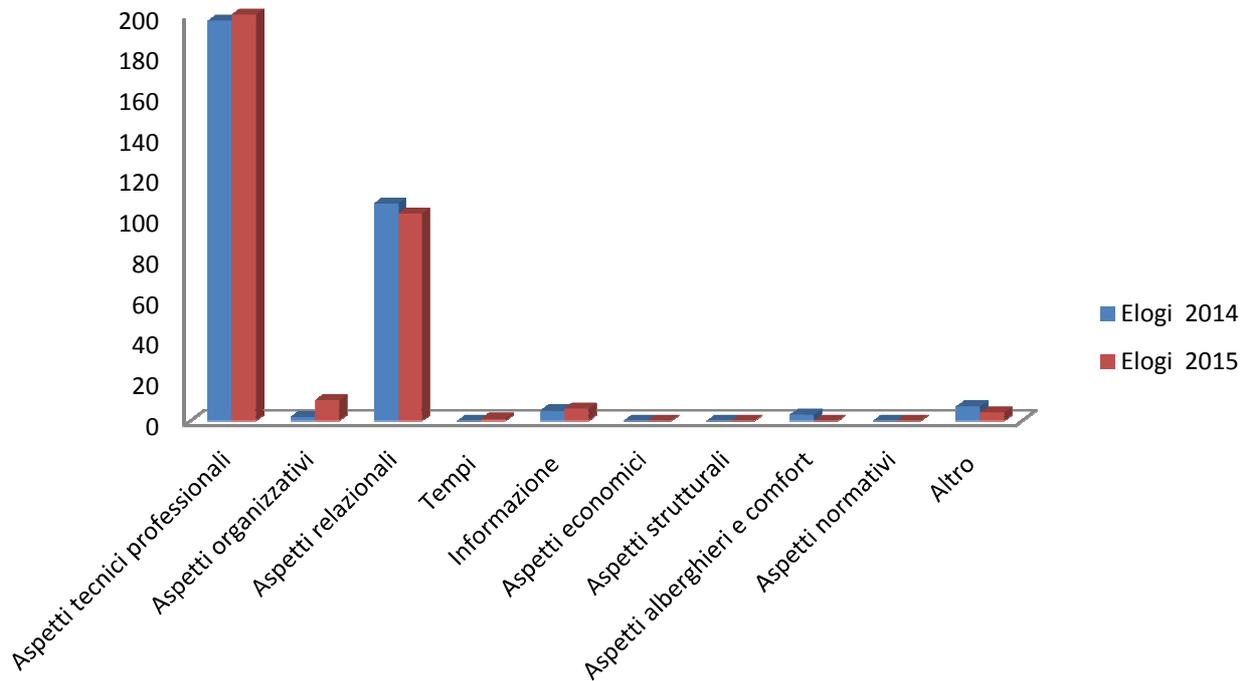




L'**elogio** è un'espressione/segnalazione di soddisfazione del cittadino utente, al soggetto erogatore del servizio. Esso deve essere scritto, contenere una firma leggibile e una data di riferimento. Di seguito viene rappresentata la distribuzione degli elogi nei Dipartimenti.

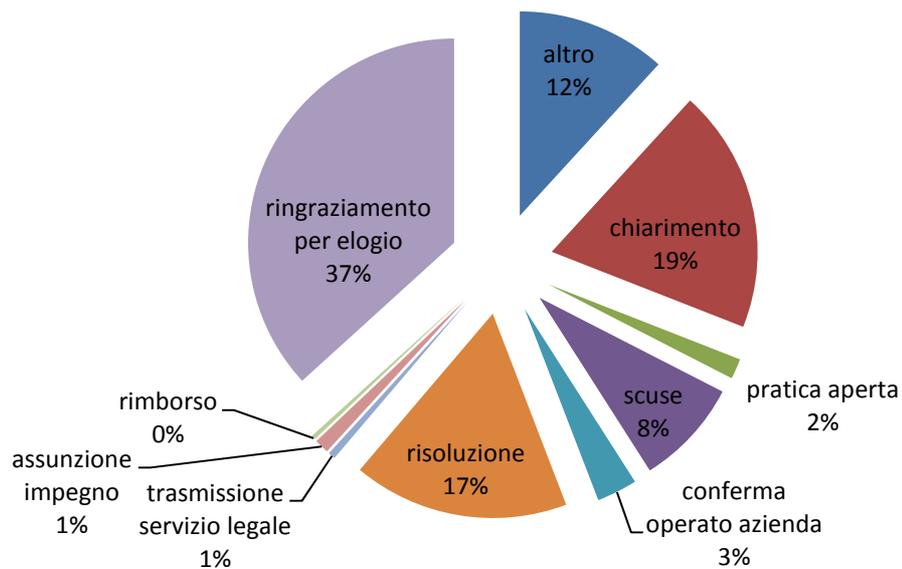


Oggetto degli elogi



Distribuzione delle risposte date ai cittadini sulle segnalazioni presentate

Esiti segnalazioni 2015





Il Fascicolo Sanitario Elettronico

Gli URP sono sede di riconoscimento *de visu* per l'**attivazione del Fascicolo Sanitario Elettronico**.

Il cittadino che intende accedere ai servizi del *Progetto Sole Sanità on line* dopo essersi preregistrato sul sito www.progetto-sole.it, si mette in contatto con l'URP competente territorialmente, dove concorda un appuntamento per completare il percorso di abilitazione.

Book informativo per accedere all'Attività Libero Professionale



La L. n. 120/07 prevede che Ogni azienda sanitaria divulghi periodicamente ai cittadini informazioni sull'attività erogata in regime libero-professionale, distinta da quella istituzionale. Lo strumento di informazione utilizzato è un **Book sulla Libera Professione** di tipo cartaceo e disponibile anche in formato elettronico sul sito aziendale, contenete le principali informazioni necessarie per accedere all'attività libero-professionale: specialità, cognome e nome dello specialista che la esegue, giorni e orari di visita e modalità di prenotazione. Tale book è disponibile alla consultazione presso le sedi degli URP, Centralini/ Portinerie e in tutte le sedi dello Sportello Unico dell'Azienda USL.

Nello specifico, l'URP centrale si occupa dell'aggiornamento, redazione e diffusione semestrale delle informazioni sull'attività aziendale libero professionale intramoenia, oltre che tramite il book sulla Libera Professione, anche con affissione dell'attività libero professionale nelle sedi ospedaliere.

Numero Verde Regionale

Attraverso il sistema informativo del **Numero Verde regionale 800 033 033**, vengono fornite ai cittadini informazioni aggiornate e complete sui servizi sanitari e socio-sanitari attivi in tutta l'Emilia Romagna, contenute in una banca dati gestita dalla RER.

L'operatrice URP dedicata a livello locale, implementa ed aggiorna la banca dati, mantenendo una costante collaborazione con il coordinamento regionale per garantire l'allineamento dei dati a livello generale. Per gestire il flusso dei dati informativi, è stata deliberata una rete di referenti locali che forniscono all'URP le informazioni relative a: sedi, orari di erogazione, modalità di pagamento e contatti telefonici, aggiornati in tempo reale. Inoltre l'URP risponde alle telefonate di secondo livello *passate* dal call center regionale dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 17.30.



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

Un altro capitolo su cui l'URP è fortemente impegnato è quello di garantire informazioni precise ai cittadini sull'accesso ai servizi, attraverso **la revisione e implementazione della cartellonistica aziendale in tutte le sedi di erogazione di attività**. A tal fine gli URP territoriali si sono dotati di adeguata strumentazione per realizzare in autonomia la cartellonistica interna di vari formati e tipologie, provvedendo anche alla definizione del bisogno informativo attraverso sopralluoghi e verifiche in loco.

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

Nell'anno 2015 sono stati creati i seguenti strumenti di comunicazione esterna:

Sede	Ferrara	Argenta e Portomaggiore	Cento e Bondeno	Copparo	Totale
Tipologia					
Cartelli prodotti	248	122	102	70	542
Fuori porta	76	58	99	53	286
Poster	71	15	0	0	86
Sopralluoghi per redazione	6	10	4	15	35
Brochure per Servizi e U.O.	8	10	0	12	30
Brochure stampate	842	2500	200	200	3742
TOTALE					4721

Empowerment di comunità ed health literacy

Health literacy, o alfabetizzazione per la salute, è un insieme di tecniche e pratiche per migliorare la comunicazione in sanità. Utilizzando questo approccio nell'anno 2015 sono stati curati **diversi prodotti informativi (opuscoli, brochure, volantini)**.

Tipologie di materiale prodotto:

- Opuscoli informativi sul PDTA Mammella
- Opuscolo informativo Servizio Psicologia clinica (aziendale)
- Opuscolo informativo Servizio Salute Donna (aziendale)
- Opuscolo informativo Salute Donna immigrata (Distretto Sud Est)
- Opuscolo Informativo Percorso "Latex Safe" (aziendale)
- Opuscolo informativo sui sintomi dell'infarto nella donna e nell'uomo (Medicina di genere)
- Opuscolo informativo "L'anestesia: cos'è, a chi serve, a cosa serve"

Costruzione e revisione dei seguenti materiali:

- Opuscoli informativi sulla Medicina di Gruppo di Argenta
- Opuscolo informativo Casa della Salute Portomaggiore-Ostellato
- Opuscolo informativo Casa della Salute Cittadella S. Rocco Ferrara
- Opuscolo informativo Casa della Salute Terre e Fiumi Copparo
- Opuscolo informativo Casa della Salute Pontelagoscuro
- Opuscolo informativo Assistenza Protesica (aziendale)

- Opuscolo informativo “Area medica: U. O. Lungodegenza post acuzie geriatrica riabilitativa”
- Opuscolo Informazioni utili Ospedale di Argenta

Attività di promozione della salute

Interventi rivolti a tutte le Donne, finalizzati alla prevenzione del tumore al seno e per la consapevolezza dell'importanza di stili di vita sani e di una alleanza con i luoghi di cura:

MESE ROSA, Ottobre 2015, Fai la mossa giusta

Hanno collaborato alla realizzazione degli eventi: Azienda USL di Ferrara, Azienda Ospedaliero- Universitaria di Ferrara, Comuni di Ferrara e Provincia, ANDOS, UDI, CNA e Federmoda.

Realizzazione di 5 Incontri con la cittadinanza sullo stato dell'arte ad un anno dall'avvio del Percorso Diagnostico Terapeutico Assistenziale Tumore Mammella.

“Informazione, Prevenzione, Trattamento dei Tumori del seno a Ferrara e Provincia”

Presentazione dei dati di attività ad un anno dall'avvio, condivisione dei progetti attivati e di quelli in corso, presentazione di strumenti informativi per supportare le donne nel Percorso di assistenza e cura, contributi delle associazioni di volontariato.



Sfilata di moda in collaborazione con il CNA provinciale e FEDER MODA, per una nuova alleanza sociale e culturale per salvaguardare la bellezza del corpo femminile. **“Fai la mossa giusta”.**

Evento aperto alla cittadinanza e coordinato dalla Direttrice di Telestense Ferrara, la giornalista Dalia Bighinati.

Appuntamento serale al Cinema con la proiezione del film **“Allacciate le cinture”** di Ferzan Ozpetek, accompagnati dall'equipe di psico-oncologia dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara.

Adesione all'iniziativa **DonoDay** 4 Ottobre 2015, per la promozione del dono del sangue cordonale. Per sensibilizzare le donne che si rivolgono ai Consultori familiari dell'Azienda USL di Ferrara e nei Punti di ascolto per donne straniere ed i loro bambini.

Nella settimana dal 05/10/2015 al 10/10/2015 il personale dell'URP insieme alle Associazioni di volontariato e al personale sanitario dei Consultori Familiari sono stati presenti nelle 7 sedi del Centro Salute Donna del territorio provinciale.



Guida partecipata alla Casa della Salute Terre e Fiumi di Copparo

Questo progetto, realizzato nel 2015 e stampato nel 2016 è nato per diffondere le informazioni necessarie per accedere ai servizi sanitari erogati dalla Casa della Salute di Copparo. La stesura della Guida è stata proposta come progetto pilota nella Regione Emilia Romagna e fra gli uditori era presente il Centro Studi e Ricerche in Salute Internazionale e Interculturale (CSI-DIMEC) dell'Università di Bologna.

Per costruire la Guida si è ritenuto importante valorizzare il contributo e la partecipazione del volontariato e dei cittadini, perché possiedono caratteristiche che ne fanno interlocutori “esperti” dei servizi, in quanto ne usufruiscono in prima persona e fungono da “sensori” sul campo.

Da questa collaborazione la funzione dell’ascolto ha ricevuto un forte impulso affinché anche le segnalazioni di disservizio trattate insieme ai Comitati Consultivi Misti (CCM), diventassero parte di un sistema di relazioni finalizzato a cogliere i punti di vista dei cittadini per conciliarli con le esigenze organizzative ed istituzionali.

Si sono tenuti 6 incontri che hanno portato prima alla stesura e poi alla validazione del documento.

Alcuni membri del CCM hanno costituito parte integrante del gruppo di lavoro permanente, che sarà chiamato quale “esperto” nelle prossime esperienze che partiranno da questa Guida.

Coordinamento dei Comitati Consultivi Misti

I Comitati Consultivi Misti per il controllo della qualità dal lato degli utenti, rappresentano la possibilità di partecipazione organizzata delle Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

Tra i principali compiti di questo organismo consultivo ci sono quelli di assicurare i **controlli di qualità dal lato dell’utenza e di sperimentare modalità di raccolta e di analisi dei segnali di disservizio**. All’interno dell’AUSL di Ferrara sono presenti e attivi **3 Comitati, uno per ogni Distretto**. Coordinare l’attività dei CC.CC.MM. prevede un supporto organizzativo e segretariale nella realizzazione delle loro varie attività: incontri, promozione di conferenze a tema, realizzazione di indagini sulla qualità percepita.

Nel corso del 2015 i Comitati sono stati coinvolti più sul versante esterno che interno, sono stati cioè chiamati a partecipare a numerose iniziative promosse dall’Azienda USL di Ferrara, talvolta insieme all’Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara, per condividere una linea comune di trasmissione di informazioni univoche alla cittadinanza.

Principali attività svolte:

- Partecipazione al percorso di costruzione delle Case della Salute Aziendali – Cittadella S. Rocco di Ferrara, Pontelagoscuro, Terre e Fiumi di Copparo, Portomaggiore- Ostellato e di Codigoro.
- Indagine sulla Qualità Percepita dagli Utenti: realizzazione dell’indagine sulla qualità percepita dai degenti delle UU.OO. degli Ospedali di Argenta, Lagosanto e Cento come da progetto dell’Agenzia Sanitaria regionale triennio 2014-2016: nel mese di maggio 2015 i membri dei tre comitati aziendali hanno provveduto alla somministrazione dei questionari, i membri del centro nord sono andati ad Argenta e a ottobre 2015 è stata fatta loro la restituzione dei dati.



I Comitati sono stati coinvolti in un progetto regionale, chiamato **Open Data**, insieme all’Azienda Ospedaliera S. Anna.

Tale progetto è stato svolto sperimentalmente a Ferrara, con un ciclo di seminari e lavori di gruppo, finalizzato a creare il **primo laboratorio sul riuso dei dati aperti in sanità dell’Emilia-Romagna**, promosso dalle Aziende sanitarie ferraresi in collaborazione con Regione Emilia-Romagna e Università degli Studi di Bologna, Dipartimento di Scienze Politiche.

Il laboratorio costituisce la prima esperienza regionale di percorso finalizzato a creare una base comune di conoscenza sul tema degli "open data" attraverso il coinvolgimento attivo della cittadinanza.

Già dal 2014, in linea con gli obiettivi del Programma per la trasparenza e

l'integrità, il Progetto Open Data e l'Agenda Digitale, la Regione Emilia-Romagna pubblica regolarmente sul sito E-R Salute informazioni sia sullo stato di salute della popolazione che su struttura, funzionamento, costi e risultati dell'attività svolta dai Servizi sanitari e sociali.

A livello locale, l'obiettivo per il 2015 è quello di mettere le Aziende sanitarie nelle condizioni di riusare efficacemente il patrimonio dei dati aperti, fornendo indicazioni utili per migliorare programmazione, gestione e qualità dei servizi.

Il percorso formativo si è svolto in 5 giornate per definire tematiche e *dati open* in 4 ambiti particolarmente sentiti dalla cittadinanza: le domande più frequenti in sanità, area oncologica-PDTA mammella, utenti con fragilità, comunicare la sanità. Sono state coinvolte circa una sessantina di persone, tra cittadini, volontari, CCM, operatori sanitari e sociali, esperti e tecnici informatici e statistici.

Alcuni membri dei Comitati hanno partecipato a un **percorso formativo** destinato trasversalmente a tutte le figure professionali che lavorano nella Casa della Salute Cittadella di S. Rocco, finalizzato a far conoscere gli operatori fra di loro e ad abituarsi a lavorare in team.

Indagini di qualità percepita

Nel 2015 sono state condotte sue indagini sulla qualità percepita:

- ai degenti delle Unità Operative delle piastre mediche e chirurgiche degli ospedali di Cento, Argenta e Ligosanto)
- alle utenti dei Consultori Salute Donna aziendale nell'ambito del Percorso Nascita.

La Commissione Mista Conciliativa

L'utente non soddisfatto dell'esito della sua segnalazione, può richiederne un secondo approfondimento da parte della Commissione Mista Conciliativa (C.M.C.), organismo di tutela costituito da rappresentanti dell'Azienda USL, da rappresentanti del Volontariato e presieduta da un presidente esterno, designato dalla Conferenza Sanitaria Territoriale della Provincia di Ferrara. L'attività di segreteria prevede la disamina dei casi proposti, la redazione di una relazione per ciascuno di questi e l'invio della risposta da parte della Direzione Generale al cittadino.

Nel corso del 2015 sono state poste all'attenzione della Commissione Mista Conciliativa **15 reclami**: di questi, 13 sono pertinenti all'Azienda Ospedaliera S. Anna e 2 all'Azienda USL di Ferrara.

Esiti delle segnalazioni valutate dalla Commissione:

-la prevalenza delle segnalazioni trattate dalla C.M.C. riguardavano **i ticket di Pronto Soccorso Ospedaliero**.

In 3 degli 11 reclami sui ticket di Pronto Soccorso è stato possibile **accogliere la richiesta presentata dal cittadino di non pagare il ticket**. Negli altri casi, è stato necessario confermare il pagamento del ticket. Nonostante ciò, anche in questi casi, la Commissione ha ritenuto che il cittadino abbia presentato i reclami su giustificate e solide motivazioni.



--- Bilancio in pillole ...
URP: SEMPRE PIU' CENTRALI PER L'UTENTE
Nel corso del 2015, i nostri URP
hanno accolto oltre 25 mila cittadini,
risposto a più di 13 mila telefonate
e a quasi 1000 mail.

5.2 La comunicazione

Nel corso del 2015, l'Ufficio Stampa aziendale ha messo in campo iniziative pensate per target specifici di pubblico, attraverso differenti strumenti di comunicazione con lo scopo di **far conoscere e promuovere i progetti di riorganizzazione dell' Azienda Sanitaria territoriale**, ma al contempo anche per incentivare **l'uso appropriato dei servizi da parte dei cittadini**. Pertanto sono proseguite le attività di comunicazione per l'accesso ai servizi, così come è rimasto costante l'impegno nello svolgere **attività di prevenzione** su tematiche connesse al benessere ed alla qualità della vita delle persone.

Gli ambiti affrontati in questa sezione riguardano:

- la comunicazione per l'accesso ai servizi
- la comunicazione per le scelte di interesse della comunità
- la comunicazione interna aziendale

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

Nel corso del 2015, la realizzazione di materiale divulgativo - quali guide e brochure di accesso ai servizi -, le attività di comunicazione on line e l'organizzazione di eventi sono state orientate rispetto ad alcune **direttrici di sviluppo** che l'Azienda ha individuato per la riorganizzazione strategica dell'Azienda.

La prima direttrice può essere individuata nella **promozione delle Case della Salute e delle attività ad esse connesse**, prevista dalla programmazione triennale approvata dalla CSST e dagli obiettivi di mandato.

Il 2015 è stato l'anno di **apertura e presentazione alla cittadinanza delle Case della Salute di Ostellato Portomaggiore e di Codigoro**. Entrambe sono nel Distretto Sud Est, e concorrono - a fianco della Casa della Salute di Comacchio - a garantire una sempre maggiore offerta sanitaria sul territorio provinciale.

Distretto Est

Casa della salute di Portomaggiore - Ostellato

La nuova sede della Casa della Salute di Portomaggiore Ostellato (tipologia grande) nella quale si è sviluppato il progetto "accoglienza" creando sinergie tra i servizi e il terzo settore ed implementati i progetti di presa in carico dei pazienti diabetici, dei pazienti con scompenso cardiaco.



Casa della Salute di Codigoro. La struttura a (tipologia media) diventa nodo strategico all'interno della rete delle cure palliative per la presenza di hospice, ambulatorio di cure palliative, assistenza domiciliare è caratterizzata da una forte integrazione con le associazioni di volontariato.

La **Casa della Salute di Comacchio** ha consolidato l'attività di presa in carico dei pazienti cronici anche attraverso l'attività con l'Ospedale di Comunità (20 posti letto), garantendo la continuità Ospedale-Territorio.

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

NUOVA "CASA DELLA SALUTE" DI CODIGORO
Inaugurazione
Martedì 17 novembre 2015 ore 10.30
Codigoro, Via Cavallotti 347

La Casa della Salute di Codigoro sarà inaugurata da
Sergio Venturi, Assessore alle Politiche per la Salute della Regione Emilia-Romagna
Paola Bardasi, Direttore Generale Azienda USL di Ferrara
Rita Cinti Luciani, Sindaco di Codigoro
Gianni Serra, Direttore Distretto Sud Est Azienda USL di Ferrara

Disegno: Leonardo Orvini
Progetto grafico: Ufficio Stampa e Comunicazione AUSL Ferrara

Inaugurazione nuova "Casa della Salute" Portomaggiore Ostellato

Sabato 7 febbraio 2015 ore 10.30
la «Casa» sarà inaugurata dal
Presidente della Regione Emilia-Romagna
Stefano Bonaccini

Interverranno:
Paolo Saltari
Direttore Generale AUSL Ferrara

Nicola Minarelli
Sindaco di Portomaggiore



Distretto Centro Nord

Consolidata l'attività della **Casa della Salute di Pontelagoscuro** (tipologia piccola) caratterizzata da una importante attività infermieristica nell'ambulatorio di nucleo.

E' stata potenziata la **Casa della Salute Cittadella San Rocco** (tipologia grande) con l'ingresso di altri nuovi servizi: Sportello Unico, Punto prelievi, URP e punti informativi, dipartimento di cure primarie e distretto centro nord. Questi si aggiungono a quelli già presenti: poliambulatorio, assistenza domiciliare, unità di valutazione geriatrica, ambulatorio infermieristico, le medicine di gruppo, la senologia e radiologia, la diabetologia, lo screening. Sono state avviate iniziative per migliorare gli stili di vita (gruppi di cammino per pazienti cronici e per socializzare..) e percorsi integrati con il sociale per i pazienti fragili in carico. E' partito anche il progetto sulla carta del rischio cardiovascolare previsto dalla RER.

La **Casa della Salute Terre e Fiumi di Copparo** rientra in un laboratorio nazionale sui nuovi modelli organizzativi delle case della salute nel delicato passaggio **"dalla casa della salute alla casa della comunità"**.

Distretto Ovest

E' in fase di progettazione avanzata la **Casa della Salute di Bondeno** ed il progetto edilizio avrà tempi di realizzazione biennali (2016/2017). A partire dal 2016 avrà luogo la costruzione del team integrato dei professionisti, l'organizzazione di momenti di condivisione con la comunità locale e i percorsi di presa in carico della cronicità.

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

L'OSPEDALE DI CENTO: PROGETTUALITA' E TERRITORIO
Cento (FE) Palazzo del Governatore P.zza del Guercino - sala conferenze "Franco Zari"
Lunedì 9 Novembre 2015, 14.00-18.00

14,00 Registrazione partecipanti

14,30 Apertura dei lavori
Piero Lodi, Sindaco di Cento

14,45 **L'Ospedale di Cento nella rete ospedaliera provinciale**
Paola Bardasi, Direttore Generale AUSL di Ferrara

15,15 **Presentazione progetti per la realizzazione dei lavori e nuova articolazione degli spazi dell'Ospedale SS-ma Annunziata**
Gerardo Bellettato, Direttore Dipartimento Interaziendale Gestionale Attività Tecniche e Patrimoniali AUSL Ferrara

15,45 **Integrazione Ospedale - Territorio: continuità di cura e domiciliarità**
Felice Maran, Direttore del Distretto Ovest AUSL Ferrara

16,00 **Tavola Rotonda con A. Battaglioli, G. E. Borgatti, P. Carozza, F. Corazza, M. Malagodi, G. Massini, S. Nola, C. Pelati, A. Ricciardelli, F. Romagnoli, B. Sassano, M. Simona, M. Soriani, G. Zoli**

17,00 **Interventi dei partecipanti**

17,30 **Conclusioni**
Mauro Marabini, Direttore Sanitario AUSL Ferrara

A fini organizzativi si chiede di confermare la propria partecipazione inviando una e-mail a dd.cento@ausl.fe.it o telefonando allo 051 6838262 dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 13. SONO STATI RICHESTI I CREDITI ECM.

Editing e grafica: Ufficio Stampa e Comunicazione AUSL Ferrara

La **seconda direttrice**, connessa al modello organizzativo delle Case della Salute, è riconoscibile nella **presentazione della riorganizzazione della sanità provinciale** ed il puntuale aggiornamento sullo stato di attuazione del nuovo assetto.

In questo contesto hanno preso vita tutte le iniziative dedicate alle progettualità che interessano il territorio ferrarese e le strutture sanitarie che vi operano: così come avvenuto per le case della Salute, anche **il nuovo ruolo degli ospedali di Argenta, Cento e Lagosanto** è stato al centro di molteplici interventi ed iniziative pubbliche pensate sia per la cittadinanza sia per gli addetti ai lavori.

Rispondendo le indicazioni di programmazione della Regione Emilia – Romagna, infatti le aziende Sanitarie ferraresi hanno lanciato le basi del nuovo percorso di Governance della sanità ferrarese per un nuovo modello organizzativo.

Azienda USL di Ferrara e l'Azienda Ospedaliera di Ferrara si sono posti quale principio guida la messa a regime di un **sistema sanitario integrato provinciale**. In una realtà mutata, trasformata, dove le condizioni sono cambiate e l'Ospedale è sempre più un Ospedale "Distrettuale", **l'AUSL di Ferrara ha promosso il confronto continuo da parte dei professionisti** sulla loro funzione nei nuovi orientamenti di welfare sanitario, per maturare e consolidare una sempre maggiore consapevolezza del nuovo scenario e delle prospettive future che lo qualificano.

La **terza direttrice** attiene **all'innovazione sanitaria**, quale aspetto inscindibile in questo momento di trasformazione storico del sistema sanitario. **Il 2015** ha offerto i primi dati consolidati di un cambiamento di tendenza da parte dei cittadini **nell'uso delle nuove tecnologie e dei diversi canali di accesso alle prestazioni sanitarie**.

L'impegno dell'Azienda USL di Ferrara è stato quello di sviluppare e rafforzare questi nuovi canali di relazione attraverso importanti

investimenti sul fronte della tecnologia informatica. Una rivoluzione, quindi, non solo organizzativa che sta già affrontando l'Azienda sanitaria, ma soprattutto un cambiamento culturale che coinvolgerà anche gli stessi cittadini.

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

Per la tua Salute?

...basta un click!

*Sanità Elettronica: ricette elettroniche,
sportelli unificati e procedure on line*

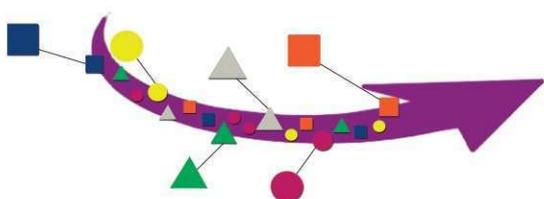
Lunedì 2 marzo 2015, ore 14.30
Casa della Salute "Cittadella S. Rocco"
C.so Giovecca 203, Aula Leonicensi

Presenta e modera
Mauro Marabini, Direttore Sanitario Azienda USL di Ferrara

Ne parlano in un incontro pubblico:
Fosco Foglietta, Presidente CUP 2000
Stefania Menegatti, Titolare Farmacia alla Sorgente di Francelino (FE)
Rita Marchi, Medico di Medicina Generale di Argenta (FE)
Luca Giacomini, Vice Presidente Comitato Consultivo Misto (CCM) Distretto Ovest



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



Casi di Innovazione Sanitaria all'Azienda USL di Ferrara

Giovedì 26 Febbraio 2015
14.30-18.30

Sala Convegni Zarri - CONFARTIGIANATO
Via Veneziani, 1
FERRARA

prescrizione di farmaci distribuiti dalle farmacie ospedaliere e la gestione automatizzata delle esenzioni per patologia ed anche il rilascio - ai pazienti che ne sono sprovvisti - dei codici di attivazione del **Fascicolo Sanitario Elettronico**.

La quarta direttrice mira alla costruzione attiva e partecipata della salute dei cittadini. Trova maggiore espressione nelle attività di comunicazione connesse alle diverse iniziative realizzate coinvolgendo i cittadini in **manifestazioni pubbliche**. L'azienda USL e l'Ufficio Stampa nel 2015 non hanno solo partecipato ad **eventi pubblici organizzati da Enti locali, ma hanno anche organizzato manifestazioni fieristiche e convegnistiche che hanno interessato tutto il territorio provinciale**. Di seguito solo alcune delle iniziative organizzate dall'Ufficio Stampa.

- Per il terzo anno consecutivo, l'Azienda USL di Ferrara ha aderito a "Viva! La settimana per la rianimazione cardiopolmonare" in programma in tutta Europa dal 12 al 18 ottobre 2015 con le iniziative **"Il 118 scende in Piazza. Per salvare una vita metti le mani sul cuore"**. Due gli appuntamenti messi in campo per promuovere e far conoscere le manovre del massaggio cardiaco tra la popolazione. Sabato 17 ottobre a Ferrara in Piazza Savonarola e a Cento in Piazzale della Rocca domenica 18 ottobre. Durante gli eventi rappresentanti ed autorità degli Enti Locali, sportivi, giovani studenti e cittadini sono stati invitati a partecipare ad una breve esercitazione sulle tecniche del massaggio cardiaco su manichini con la supervisione degli istruttori del 118.



I due appuntamenti rientravano in un ciclo di iniziative messe in campo dall'Azienda USL di Ferrara che ha avuto avvio proprio il 12 ottobre con il convegno che si è tenuto a Cento per affrontare il problema dell'arresto cardiaco durante l'attività sportiva e le misure di prevenzione da adottare, che ha riscontrato notevole successo per la grande partecipazione dei rappresentanti delle Società Sportive del territorio locale.



Più di 160 infatti gli iscritti al convegno - Tecnici dello Sport e professionisti della sanità a confronto per definire insieme quali soluzioni e strategie mettere in campo per migliorare e diffondere la "cultura del primo soccorso", anello fondamentale nella catena della sopravvivenza.

- **Local Fest a Bondeno.** L'Azienda USL di Ferrara ha rinnovato anche nel 2015 l'adesione al LOCAL FEST di Bondeno, allestendo un proprio stand nell'area espositiva dell'iniziativa. Tema principale dello stand: la prevenzione ed il benessere. Lo stand ha rappresentato il punto di riferimento per tutti i cittadini che volevano saperne di più su come migliorare la qualità della propria vita, ricevendo consigli sulle abitudini ed i comportamenti da adottare per vivere in salute. Inoltre con la "Camminata al Tramonto" organizzata in occasione dell'evento fieristico si è creata l'occasione per incontrare la popolazione nel loro territorio e allo stesso tempo fuori dagli ambienti prettamente sanitari per fare educazione alla salute. Qui infatti specialisti dell'azienda USL in occasione della camminata hanno affrontato temi legati alla prevenzione delle patologie croniche e come coniugare una buona alimentazione all'attività fisica.



- **Bondeno Sport Village – Chi prova alza la Mano** – evento dedicato interamente allo sport e alla promozione dell’attività fisica e motoria per coinvolgere bambini, ragazzi e adulti. Un ricco programma di eventi che ha dato l’opportunità a bambini, ragazzi e adulti di assistere a dimostrazioni, saggi ed esibizioni ma soprattutto prove pratiche con professionisti ed educatori delle diverse discipline che erano a disposizione dei ragazzi per seguirli nella sperimentazione e nei giochi. Questa prima edizione di *Bondeno Sport Village*, che rientrava nella settimana Europea dello Sport, è stata realizzata grazie al Coordinamento del Volontariato organizzato sportivo e non, all’Assessorato comunale allo Sport e all’Azienda USL di Ferrara. Per l’occasione è stata organizzata una postazione dedicata alla sanità locale, proprio per presentare a genitori e ragazzi quali stili di vita adottare come abitudine quotidiana ma anche la cultura del primo soccorso che deve diventare patrimonio delle giovani generazioni.

Inoltre, per l’occasione anche gli operatori del 118 hanno organizzato momenti formativi per i ragazzi. *Sport sicuro per tutti, per saper agire in caso di necessità. Proprio per questo è stato insegnato ai ragazzi “come quando perché chiamare il 118 ...cosa puoi fare mentre aspetti i soccorsi sanitari..”.*

- **Premio Write Aids.** Anche per il 2015 sono continuate le azioni e attività di informazione e prevenzione sul tema dell’HIV-Aids concordate in collaborazione con il Comune di Ferrara e con gli istituti scolastici interessati. La Commissione Interaziendale ha condiviso, infatti, la proposta di attuare iniziative che coinvolgano maggiormente la cittadinanza con: la “Camminata contro l’AIDS” percorso podistico nel centro città da tenutosi la domenica precedente 1 dicembre. Nel punto di arrivo/partenza è stato posto un punto informativo con distribuzione di materiale (pieghevoli, condom ecc); tale punto è stato attivo sia il sabato 28/11 che la domenica 29/11, proponendo ai cittadini -in assoluta privacy- l’esecuzione del test rapido salivare per HIV.

- **Convegni/Eventi per la promozione di sani stili di vita.** Altri eventi come mostre e convegni sono stati organizzati dai diversi servizi dell’Azienda USL impegnati nella prevenzione con il supporto dell’Ufficio Stampa aziendale. Ne fanno parte: *la Mostra “Dipendenze quotidiane” allestita nella Casa della salute Terre e Fiumi; Interclub regionale a Copparo; Camminamento: la camminata non competitiva per l’inclusione sociale; il Nordic Walking: una scelta vincente per combattere la sedentarietà; il tuo cuore ci sta a cuore: incontro rivolto alla cittadinanza per parlare di malattie cardiovascolari e come prevenirle.*

La comunicazione per le scelte di interesse della comunità

E’ proseguito l’impegno per la produzione di documenti di programmazione e debiti informativi per la regione Emilia-Romagna e la Conferenza Territoriale Sociale e sanitaria. E’ stato dato un importante supporto al settore aziendale che presidia la sezione dedicata alla Trasparenza del sito aziendale. E’ stata data ampia diffusione interna ai documenti redatti dai diversi settori aziendali e dalla direzione aziendale,

attraverso una distribuzione capillare ai servizi, ed una distribuzione esterna a tutti gli interlocutori istituzionali.

La comunicazione istituzionale attraverso i media, i rapporti con la stampa e l'utilizzo dei Social Media

Per migliorare il percorso di comunicazione dell'Azienda USL, l'Ufficio Stampa ha predisposto le modalità operative per alcune tipologie di eventi informativi per facilitare i rapporti delle Strutture Aziendali con i mezzi di informazione.

Quindi, per rendere più efficace e fluida la comunicazione esterna, in particolar modo con i Media locali, sono state predisposte le modalità operative di massima che richiedono particolare attenzione da parte dei professionisti dell'Azienda USL per:

- **Eventi programmati** come la redazione di comunicati stampa, organizzazione di conferenze stampa, organizzazione di inaugurazioni e seminari e/o eventi pubblici.
- **Eventi sensibili** come la pubblicazione di lettere sui giornali, servizi TV, ecc che riportano disservizi e/o proteste, reclami URP con rilievo sulla stampa.
- **Eventi eccezionali** che richiedono di organizzare per situazioni gravi e di emergenza l'Unità di Crisi aziendale.
- **Gestione delle segnalazioni della pagina Facebook aziendale.**

Per quanto riguarda la **pagina Facebook dell'Azienda USL**, attivata inizio anno 2015, essendo un nuovo strumento di informazione/comunicazione che rientra tra i Social, particolare attenzione è stata data alla procedura per la gestione delle segnalazioni.

Per una corretta presa in carico delle segnalazioni riportate su Facebook, l'Ufficio Stampa che cura la pubblicazione delle notizie, ha redatto e pubblicato la politica di gestione dei contenuti della pagina "*Policy Facebook*". Inoltre, per una presa in carico efficace delle segnalazioni provenienti da utenti Facebook (disservizi, critiche sui tempi di attesa, sull'accesso ai servizi, ecc.), è stato definito il percorso che è stato segnalato a tutti i responsabili di Macrostruttura aziendali.

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

La comunicazione On Line

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

L'Ufficio Stampa ha, infatti, supportato fin dall'entrata in vigore del decreto il responsabile AUSL della trasparenza, garantendo adeguata visibilità agli adempimenti normativi previsti, progettando – in collaborazione con i tecnici ICT – soluzioni in grado di rispondere alle nuove indicazioni in materia di trasparenza all'interno delle Pubbliche Amministrazioni ed intensificando gli interventi di supporto degli operatori individuati ad implementare le pagine web dei siti istituzionali AUSL delle nuove sottosezioni attivate. A fianco di questa impegnativa e complessa attività, ha proseguito l'impegno per garantire la concreta fruibilità delle informazioni pubblicate sui siti da parte di diversi interlocutori e destinatari:

cittadini utenti e pazienti, associazioni, imprese, istituzioni e media, tentando di monitorare i contenuti disponibili sul web, il loro stato di aggiornamento, nonché assicurare la tempestività delle comunicazioni e variazioni più significative e collaborando con i redattori

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

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

Campagne di Comunicazione

L'Ufficio Stampa aziendale, come di consueto, anche per il 2015 ha continuato con l'attività di promozione delle campagne di comunicazione e informazione organizzate dalla regione Emilia Romagna che hanno la necessità di essere mirate al territorio locale. Si è pertanto dato supporto ai diversi Dipartimenti, Distretti e Strutture Ospedaliere nella organizzazione dei materiali informativi predisposti – coordinamento per il ritiro del materiale informativo, definizione delle sedi e target da raggiungere, organizzazione della distribuzione.

In autonomia sono state inoltre realizzate campagne di comunicazione che hanno interessato il territorio provinciale. In questo caso l'Ufficio Stampa ha contribuito alla organizzazione degli incontri pubblici con la popolazione come per la campagna di comunicazione per la vaccinazione antinfluenzale. Alla realizzazione dei format per la campagna **"La prenotazione in Farmacia è più facile, sicura e veloce"** così come della pubblicazione e distribuzione dei materiali.

La comunicazione interna

L'Azienda USL di Ferrara attribuisce alla comunicazione interna una rilevanza strategica per veicolare la diffusione delle scelte e delle strategie aziendali.

Nel corso del 2015 è stato implementato l'utilizzo di **Utentiposta@** che contiene gli indirizzi mail del personale aziendale (con estensione: @ausl.fe.it) è uno strumento di comunicazione ed informazione ormai consolidato all'interno dell'Azienda.

Negli anni il ricorso a questo canale, dedicato ad informazioni di servizio indispensabili per chi lavora all'interno delle strutture AUSL, è costantemente aumentato sia per comunicazioni di servizio sia per la promozione di eventi ed iniziative di livello istituzionale.

Informa USL – la newsletter aziendale. La newsletter dell'Ufficio Stampa e Comunicazione, prodotta in formato digitale e scaricabile on line dall'Area Dipendenti, all'interno dell'applicativo MyAliseo, allegata al cedolino stipendiale.

Costante come in passato, l'impegno della redazione affinché il foglio informativo sia uno strumento utile per rimanere aggiornati su ciò che accade in azienda, sulle novità provenienti direttamente dai servizi aziendali, sugli appuntamenti e le informazioni importanti per il personale dipendente. La nuova tempistica del foglio informativo, disponibile praticamente in tempo reale, consente l'inserimento in newsletter di novità ed ultimi aggiornamenti, rappresentando sempre più uno strumento in grado di informare in tempi brevissimi tutto il personale aziendale. La crescente richiesta da parte dei servizi aziendali di pubblicare contenuti nella newsletter on line, ha favorito l'adozione di una linea di programmazione piuttosto strutturata degli interventi da diffondere, definita sulla base dell'utilità ed attualità delle informazioni proposte.