

1. IN PRIMO PIANO. URP: report delle segnalazioni

Questa pagina è dedicata agli **elogi** che i cittadini utenti hanno espresso nel corso dell'anno 2009. Si conferma la tendenza in aumento a presentare valutazioni positive sulle prestazioni ricevute in merito alla **cortesìa** e **gentilezza** del personale: questo dato lascia supporre che quando l'organizzazione -attraverso i suoi professionisti- riesce a farsi carico anche di quegli aspetti relazionali che inevitabilmente sono presenti nel momento in cui viene svolta la prestazione, il cittadino è pronto riconoscerne il valore ed ad esprimere il proprio apprezzamento.

Di seguito si presentano i dati complessivi degli elogi raccolti dai vari Uffici Relazioni con il Pubblico distrettuali, suddivisi per Dipartimento.

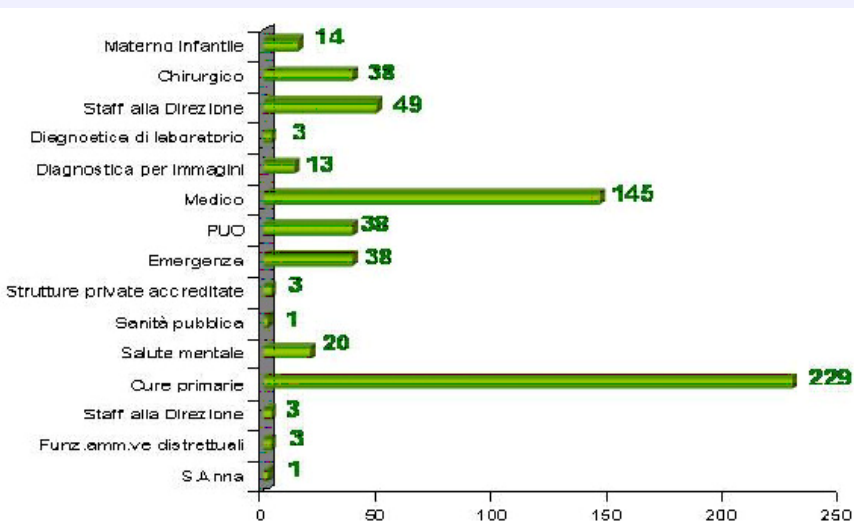
Per ulteriori approfondimenti si può consultare il report delle segnalazioni del 2009 sulla pagina intranet aziendale.

Le immagini del mese



Grazie a progetti di sponsorizzazione e ai proventi ricavati dalla vendita degli spazi pubblicitari l'Azienda ha avviato i progetti "Spazio bimbi" e "Libri d'attesa".

Sono stati realizzati spazi a misura di bambino nelle sale di attesa di alcune nostre strutture così da rendere meno traumatica l'attesa per i piccoli pazienti. Il secondo progetto mette a disposizione degli utenti brevi racconti da leggere in pochi minuti per rendere più piacevole l'attesa.



Per chiarire...

Nel Dipartimento di Cure Primarie le strutture a cui sono stati indirizzati principalmente gli elogi sono **L'Assistenza Domiciliare Intergata** e **L'Hospice di Codigoro**: rispettivamente 66 elogi su un totale di 598 (11%).

Il Dipartimento Medico (U.U.O. di L.P.A. e Medicina) ha ricevuto 176 elogi (29,43%).

2. La Formazione pubblica i primi Strumenti Metodologici

Gli strumenti metodologici sono "riferimenti-guida" suggeriti a tutti i professionisti della formazione per facilitare e migliorare la realizzazione delle attività formative, dalla progettazione all'erogazione dei corsi. Nella sezione della Formazione Aziendale sono pubblicati la "Guida Metodologica per la Microprogettazione" ed il "Programma del corso".

3. Trasporto ecologico per i pasti AUSL

Dall'inizio di aprile, un furgone con motore elettrico trasporta i pasti dell'Azienda USL di Ferrara, preparati dalla ditta Camst, dall'Ospedale del Delta alla sede di via Cassoli. Questa svolta ecologica è da attribuirsi proprio all'impegno di Camst nella riduzione dell'impatto ambientale delle proprie attività,

L'esperienza ferrarese segue quelle già sperimentate dalla ditta nei comuni di Imola e di Ravenna per il trasporto dei pasti nelle mense scolastiche e rappresenta un'interessante iniziativa a favore dell'ambiente.

4. Ti racconto il mobbing e dintorni

Con il PAF 2010 è stata approvata la proposta formativa dal titolo "Ti racconto di mobbing, stress, burnout e dintorni" che consente alle varie articolazioni aziendali che ne vogliano fare richiesta, di usufruire gratuitamente di un seminario breve (3 ore) condotto da dipendenti/formatori sulla materia dopo specifico corso.

Poiché l'evento formativo è già proposto dai Comitati sul fenomeno mobbing per l'accreditamento ECM, è sufficiente che le strutture interessate facciano richiesta telefonicamente al 0532.235360 oppure 335.204207 o per mail pariopportunita@ausl.fe.it all'Ufficio di Presidenza dei Comitati sul fenomeno mobbing. Sarà cura dei Comitati stessi la gestione delle procedure e di rendere noto a fine anno l'elenco delle strutture aziendali che avranno aderito all'offerta formativa.

5. Appuntamenti

Giovedì 6 maggio 2010, ore 14.00-18.00

Aula Magna- Università di Ferrara

Mors tua vita mea? La Gentilezza nelle relazioni interpersonali e le sue ripercussioni sulle interazioni in ambito lavorativo

Corso riservato ai dipendenti dell'AUSL e dell'Università con crediti ECM.

Scadenza iscrizioni 30 aprile 2010.

Per info rete intranet aziendale alla voce Eventi e Convegni o nella sezione dedicata ai Comitati Pari Opportunità e Mobbing

7. Nuova veste grafica per la rete intranet

A fine marzo è stato caricato l'aggiornamento alla versione 3 del CMS Plone (Sistema Gestione Contenuti) utilizzato per la realizzazione della intranet e del portale istituzionale. L'upgrade si è reso necessario per rimanere al passo con le novità tecnologiche degli ultimi anni ed è stato l'occasione per rinnovare l'aspetto grafico della intranet aziendale che appare ora come una vera copia del portale web con l'adozione del colore verde anziché del blu utilizzato per il web. Presto sarà disponibile on-line il manuale per sfruttare al meglio le potenzialità del nuovo sistema.

6. Notizie dalla Regione

■ Approvata il 9 marzo dal Parlamento la **legge nazionale sulle cure palliative e la terapia del dolore**. L'Emilia-Romagna, che saluta con grande soddisfazione l'approvazione della legge, ha attivato da anni una rete di cure palliative e di lotta al dolore. Punto di eccellenza della rete, riconosciuto anche a livello nazionale, sono i 20 gli hospice. Nel 2009 sono state 3.837 le persone assistite all'interno di queste strutture.

■ Approvata dalla Giunta la delibera di **finanziamento del Servizio sanitario regionale per il 2010**. Le risorse per il finanziamento del Servizio sanitario regionale nel 2010 ammontano complessivamente a 7.781,924 milioni di euro, con un aumento complessivo (comprendente anche risorse regionali) rispetto al 2009 del 2,58%. Dello stanziamento complessivo pari a 7.781,924 milioni di euro, 7.396,800 milioni sono destinati al finanziamento dei Livelli Essenziali di Assistenza (vale a dire i servizi per la tutela, la cura e il recupero della salute garantiti dal Servizio sanitario nazionale) e al consolidamento del Fondo regionale per la non autosufficienza (che per il 2010 potrà contare su oltre 400 milioni di euro, di cui 70 provenienti dal bilancio regionale).

■ Da gennaio il **programma di screening per la diagnosi precoce dei tumori della mammella è esteso a tutte le donne dai 45 ai 74 anni**. Lo screening propone la mammografia ogni anno per le donne dai 45 ai 49 anni e ogni due anni per le donne dai 50 ai 74 anni. Il programma, attivo dal 1996, è rivolto a tutte le donne delle fasce di età interessate che abitano nella nostra regione, sia residenti che domiciliate. La scelta di estendere lo screening mammografico è in relazione ai buoni risultati raggiunti in oltre 10 anni di esperienza e ha tenuto conto dei dimostrati benefici della diagnosi precoce anche per queste fasce d'età.

LA REDAZIONE DI QUESTO NUMERO

Responsabile: *Simonetta Beccari* Redazione: *F. Camurri, R. Forni, I. Masina*

Hanno collaborato: *S. Castellari, E. Montanari, F. Signani*

Per inviare materiale contattare l'Ufficio Comunicazione e-mail: comunicazione@ausl.fe.it entro il 5 di ogni mese