

Newsletter dell'Azienda USL di Ferrara

A cura dell'Ufficio Comunicazione, foglio informativo n. 5/2010 – chiuso il 10 maggio

Stampa su carta riciclata

1. Scuola Italiana di Counseling Motivazionale

Sabato 5 giugno, dalle 10 alle 13, al Polo formativo dell'AUSL Ferrara, via Comacchio 296, verrà presentato il Corso per Counselor Motivazionale. Chi vuole approfondire l'applicazione del Counseling Motivazionale, lo stile, le strategie, fino a farne un completo strumento di riferimento per la gestione della relazione professionale d'aiuto, può iscriversi alla Scuola Italiana di Counseling Motivazionale, **sede di Ferrara**. Il percorso formativo triennale si snoda in tre moduli annuali che affrontano con gradi differenti di complessità, i temi fondamentali della relazione professionale di aiuto. Il completamento del ciclo formativo fornisce i titoli per ottenere la qualifica di *Counselor Professionale*, spendibile nell'area delle cure e servizi alla persona e alle organizzazioni, e l'iscrizione al Registro Italiano Counselor Professionisti.

Contenuti della presentazione:

- La professione di Counselor
- Campi di applicazione e aree di sviluppo
- La Scuola Italiana di Counseling Motivazionale

Ai dipendenti dell'AUSL di Ferrara che vorranno iscriversi al corso triennale di counseling motivazionale verrà praticato uno sconto sulla retta d'iscrizione alla Scuola.

Per informazioni: a.bimbo@ausl.fe.it

3. È nata la sezione Privacy Policy

Il sito intranet aziendale si è arricchito di una nuova sezione dedicata alla "Privacy Policy" dell'AUSL. Dalla sezione Bacheca è possibile trovare il collegamento alla pagina in cui consultare direttive e linee guida e scaricare la modulistica relativa alla politica aziendale per la privacy.

Attraverso questa sezione tutti i dipendenti potranno essere sempre aggiornati su tutto quanto riguarda la protezione dei dati sensibili, sui soggetti incaricati di proteggerli e sulle normative vigenti.

4. Trasferimenti e traslochi

Mercoledì 12 maggio è diventata operativa la nuova sede del Servizio Salute Donna di Cento trasferita dal n. 10 al n. 18 di via Cremonino, a Cento. Nella nuova sede trova posto anche il Punto di Ascolto del Servizio Spazio Giovani prima collocato nel Centro Polifunzionale "Pandurera".

Il trasferimento del Servizio Salute Donna offre a utenti e operatori spazi più ampi e confortevoli e la presenza di una sala polifunzionale consentirà di organizzare riunioni di gruppo per adolescenti e corsi di educazione alla salute riservati anche alle donne straniere.

Rimangono invariati orari di attività e numeri di telefono.

2. Fatti...di cronaca

È partito a fine aprile il progetto "Fatti...di cronaca", l'iniziativa degli operatori di strada del Ser.t e delle Acli di Ferrara.

Il progetto nasce con l'intento di offrire ai giovani l'opportunità di esprimere liberamente, attraverso commenti scritti e racconti di esperienze personali, il proprio punto di vista su tematiche specifiche legate al mondo giovanile partendo dall'analisi dei fatti di cronaca riportate dai quotidiani.

Da mercoledì 21 aprile, e per tutti i mercoledì fino a settembre, verranno installati in Piazza Trento Trieste due pannelli sui quali verrà allestita una rassegna stampa con notizie di cronaca e attualità riguardanti tematiche specifiche quali alcol, droghe, sessualità, stili di vita giovanili. I commenti raccolti verranno selezionati per la creazione di un pubblicazione cartacea che verrà distribuita agli stessi ragazzi il mercoledì sera, nelle biblioteche comunali, nelle sale studio e nelle librerie della città.

Appuntamenti

Chi ha paura della depressione?

8 giugno, ore 18, Sala Estense, presentazione del video realizzato dalla Commissione

Interistituzionale (AUSL, Comune di Ferrara e università), coordinata dai Piani per la Salute, per informare e diffondere conoscenze sulla depressione femminile. L'incontro sarà l'occasione per discuterne insieme ad esperti, con la presenza di Lella Costa.

5. Notizie dal Dipartimento Gestione Risorse Umane

- Con delibera n. 109 dell'8.4.2010 è stato adottato il "Regolamento per l'utilizzo degli impianti di Videosorveglianza ai fini della sicurezza, tutela del patrimonio, controllo degli accessi alle strutture dell'Azienda Usl di Ferrara".

- **Area Dirigenza Sanitaria Professionale Tecnica e Amministrativa:**

Sono stati definitivamente sottoscritti i seguenti Accordi Sindacali Aziendali del 24.3.2010 e pubblicati sulla bacheca del sito internet/intranet aziendale:

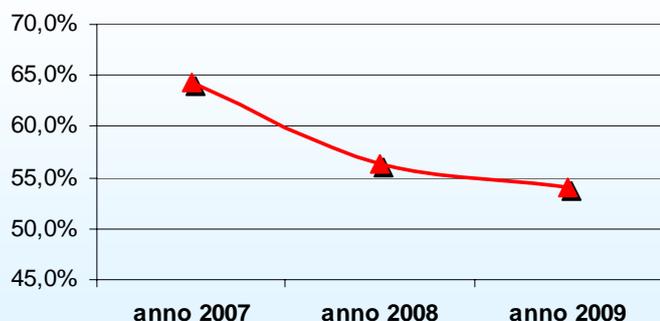
- Regolamento Aziendale "Orario di Servizio e di Lavoro" (avente decorrenza 1/1/2010);
- Regolamento Aziendale per "Utilizzo riserva di ore per attività non assistenziale e dei permessi retribuiti per l'aggiornamento facoltativo" (avente decorrenza 1/4/2010).

Questa pagina è dedicata alle segnalazioni di disservizio (**reclami e rilievi**) che i cittadini ferraresi hanno espresso nel corso del 2009. La percentuale delle valutazioni negative è diminuita dal 2007 al 2009 (64,3% nel 2007, 56,4% nel 2008 e 54% nel 2009). Il **cittadino** è il soggetto che si attiva più frequentemente (91,5% dei casi) per esporre la propria valutazione, attraverso il **contatto diretto con l'operatore URP** (30% dei casi).

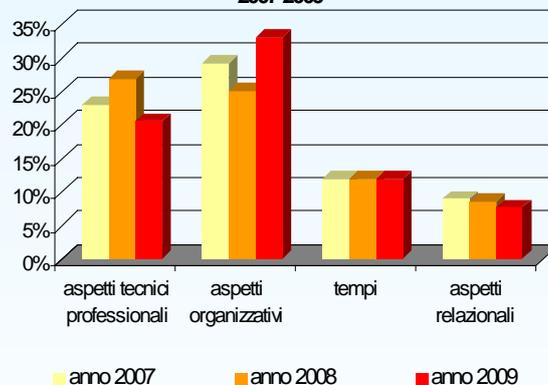
Rispetto al contenuto dei **reclami** e dei **rilievi** è emerso che:

- il 20,6% è relativo agli **aspetti tecnici professionali** (27% nel 2008 e 23% nel 2007)
- il 33% riguarda gli **aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi** (25% nel 2008 e 29,3% nel 2007)
- il 12% riguarda i **tempi** di attesa per ottenere servizi/prestazioni (invariato nel triennio)
- il 7,7% si riferisce agli **aspetti relazionali** (8,7% nel 2008 e 9% nel 2007)

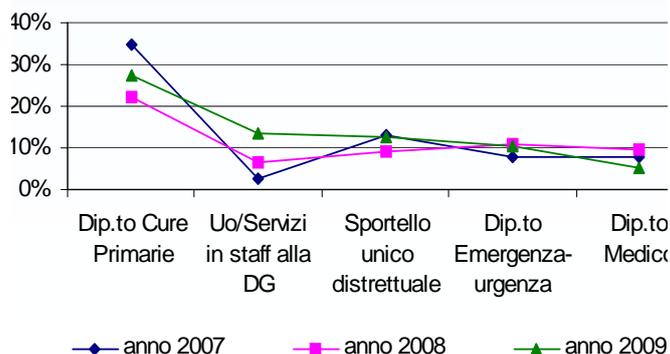
Andamento segnalazioni di disservizio 2007-2009



Contenuto delle segnalazioni di disservizio 2007-2009



Dipartimenti interessati dalle segnalazioni di disservizio 2007-2009



I **Dipartimenti** maggiormente interessati dalle segnalazioni di disservizio sono stati:

- Dipartimento Cure Primarie: 27,3%
- UO/Servizi in staff alla Direzione Generale (UO Medicina Legale, Servizio Farmaceutico, Direzioni Sanitarie dei vari Stabilimenti ospedalieri): 13,3%
- Sportello Unico Distrettuale: 12,6%
- Dipartimento di Emergenza-Urgenza: 10,5%
- Dipartimento Medico: 5,3%

Nel 16,5% dei casi al cittadino è stata data una risposta di **chiarimento**: es. una spiegazione relativa ai percorsi, modalità di accesso e fruizione delle prestazioni. Il 5,3% delle segnalazioni è stato chiuso con una **risoluzione** del caso. Nel 5,2% dei casi è stata inviata una lettera di **scuse** per i disagi vissuti, mentre viene **confermato l'operato dell'azienda**, perché conforme a standard e/o alla normativa vigente, nel 3,7% dei casi. Nel 2% dei casi si è ritenuto opportuno acquisire una valutazione da parte dell'**Unità Operativa di Medicina Legale**.

LA REDAZIONE DI QUESTO NUMERO

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

Hanno collaborato: *S. Castellari, K. Furegatti, L. Luppi, E. Montanari, M.C. Sateriale, D. Sovrani*

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