



5. Sistemi di Relazioni e Strumenti di Comunicazione

Guida alla lettura

Premessa

Il Sistema Comunicazione e Marketing Sociale dell'Azienda USL e la costruzione sociale della salute: il punto sulla realizzazione del Piano Programmatico di Comunicazione triennale 2005-2007.

La comunicazione sanitaria

L'informazione funzionale alla comunicazione: mettere in grado i cittadini di saper usare le informazioni su servizi, prestazioni e raccomandazioni terapeutiche, riducendo le barriere che ne ostacolano la comprensione.

La comunicazione per la salute

Per rendere facili le scelte salutari è necessario sia informare correttamente i cittadini sia individuare strategie che vanno ad incidere sui determinanti dei comportamenti. Il Sistema Comunicazione e Marketing Sociale, nel suo sviluppo del Piano Programmatico triennale (2005-2007), ha implementato una progettazione intersettoriale degli interventi. Per questo motivo le descrizioni delle azioni intraprese sono classificate, nel testo, per aree tematiche di intervento.

La comunicazione interna aziendale

È la visione strategica dell'Azienda che usa diversi canali per comunicare con i propri dipendenti.

Parole chiave

carta dei servizi • comitati consultivi misti • comunicazione interna • comunicazione per la salute • comunicazione sanitaria • educazione alla salute • laboratorio cittadino competente • luoghi di cura • marketing sociale • mass media • promozione della salute • sapere & salute • scuola • sistema comunicazione e marketing sociale • terzo settore • ufficio stampa • urp • volontariato

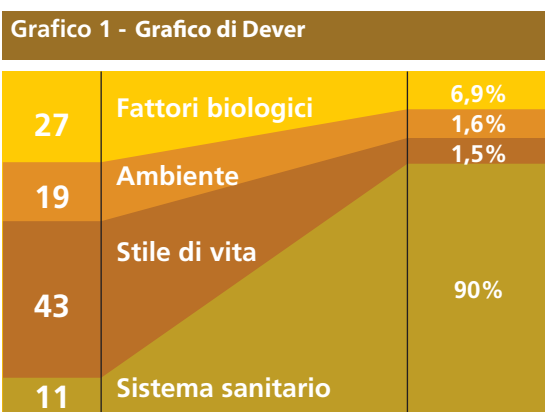
5.1 Premessa

Ripercorrere i tre anni del Piano di Programmatico 2005-2007 del Sistema Comunicazione e Marketing Sociale dell'Azienda USL di Modena significa analizzare attentamente i sistemi di relazione posti in essere per una costruzione sociale della salute.

Chiedersi se la comunicazione sanitaria e la comunicazione per la salute seguono percorsi differenti per la loro realizzazione ha ricondotto ad una visione di sistema dove, nella logica della riduzione delle disuguaglianze, l'integrarsi l'una nell'altra trovano ragione di essere.

Comprendere di che cosa si occupa la cosiddetta comunicazione sanitaria può apparire abbastanza semplice: informare su servizi e prestazioni sanitarie erogate dall'Azienda. L'informazione in sé, tuttavia, ha un andamento unilaterale, non ha necessariamente bisogno di un ritorno, per cui non richiede che si valuti la sua riuscita. Comunicare, invece, i servizi sanitari implica la volontà di mettere in grado i cittadini/pazienti di trovare risposta ai loro bisogni di salute. In altri termini, questo richiede uno sguardo mirato sia al destinatario della comunicazione sia alle modalità in cui avviene.

È, infatti, il *proprium* della comunicazione "includere".



Per l'Azienda USL ha un valore, anche in termini economici, comunicare la salute?

Molti studi dimostrano che l'investimento nella promozione di sani stili di vita è inversamente proporzionale al peso che essa ha nel determinare l'incremento di morbilità e mortalità. Nel 2006, il documento "Guadagnare Salute" dell'OMS europea riteneva che "Lo strumento che potrebbe garantire il maggior successo nel miglioramento

dello stato di salute è una strategia integrata che promuova contemporaneamente la promozione della salute a livello di popolazione e i programmi di prevenzione". Il programma "Guadagnare Salute: rendere facili le scelte salutari", voluto dal Ministero della salute, approvato dal Governo con il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 4 maggio 2007 in accordo con le Regioni e Province autonome, ha rappresentato il primo atto di coordinamento delle azioni e delle campagne di comunicazione tra tutti i livelli istituzionali, il mondo della scuola, dei produttori e dei consumatori per la prevenzione delle malattie croniche, per esempio i tumori e le malattie respiratorie e cardiovascolari, attraverso l'adozione di stili di vita corretti: alimentazione sana, niente fumo, meno alcol, più movimento. L'intento è stato quello di: "rendere facili le scelte salutari e di promuovere campagne informative che mirino a modificare comportamenti inadeguati che favoriscono l'insorgere di malattie degenerative di grande rilevanza epidemiologica". Il programma sviluppa tre livelli di comunicazione istituzionale:

- piani di comunicazione specifici per ogni tipologia di intervento;
- campagne informative che mettano il cittadino al centro delle scelte per la propria salute e impegnino i governi a rendere possibili le scelte di salute;
- collaborazione con il mondo della scuola per programmi specifici.

In linea con i dettati istituzionali - Piano Nazionale della Prevenzione, Piano Regionale della Prevenzione dell'Emilia Romagna, Programma "Guadagnare salute", Piano Sociale e Sanitario 2008/10 dell' Emilia Romagna - per promuovere la salute, il Sistema Comunicazione e Marketing Sociale ha partecipato alla costruzione del Pro-



5. Sistemi di Relazioni e Strumenti di Comunicazione



gramma "Comunicazione e Promozione della Salute" dell'Azienda USL. Il percorso avviato dal Sistema Comunicazione nel 2005 si è mostrato coerente con il Programma, "una configurazione organizzativa che assicura unitarietà di programmazione, organizzazione e valutazione per processi organizzativi in aree problematiche o percorsi assistenziali per popolazioni bersaglio, che necessitano del contributo coordinato ed integrato di una pluralità di competenze appartenenti a strutture organizzative o settori di attività diverse" (Atto aziendale Azienda USL di Modena) e che "è orientato su temi trasversali coinvolgenti diverse competenze professionali di più strutture organizzative o Dipartimenti" (DGR Emilia-Romagna 20/11/2007).

Promuovere la salute, sviluppando la comunicazione per aree tematiche, ha significato, altresì, stringere alleanze con partner esterni all'Azienda quali associazioni di volontariato e/o di categoria nel perseguimento di una costruzione sociale della salute. La produzione locale di salute realizzata attraverso alleanze multisettoriali e multidisciplinari costituisce un importante locus di innovazione. Considerata in questi termini, la promozione della salute non esiste in sé, ma è definita dal processo che si mette in atto affinché avvenga. Del resto, è proprio la rete di relazioni che si costruisce fra attori molto diversificati, quali professionisti e/o associazioni di volontariato e/o di categoria, che si inventa in situ la promozione della salute. Ed è questa "invenzione" che permette di trasferire, effettivamente, temi e criticità nell'agenda della promozione della salute affinché, a sua volta, diventi oggetto di interesse politico e sia capace di guidare progetti innovativi per la salute della popolazione.

Il Sistema Comunicazione e Marketing Sociale,

organizzativamente, dal 2005 al 2007 è rimasto invariato. Al suo interno vi operano: l'Educazione alla Salute, l'Ufficio Relazioni col Pubblico, l'Ufficio Stampa e Media, il Laboratorio Cittadino Competente ed il Terzo Settore; ha mantenuto la collaborazione con lo Sportello per la Prevenzione ed InforMo.

In questi anni ha rafforzato sia la specificità sia l'interazione di ogni suo segmento al fine di dare coerenza agli interventi di promozione della salute.



5.2 La Comunicazione Sanitaria

5.2.1. La comunicazione per l'accesso ai servizi

L'Azienda USL di Modena per comunicare con i cittadini utilizza diversi canali:

Il **Sito Internet**, www.ausl.mo.it

Il **Numero verde**, (a cui risponde il Call Center Regionale composto da 14 postazioni, che trasferisce le richieste complesse non reperibili in banca dati agli URP delle Aziende Sanitarie) ha ricevuto 7947 domande dai cittadini modenesi, nel 2007, di cui 716 (pari al 9%) sono state trasferite al 2° livello aziendale.

Il **Numero Verde Aziendale**, 800300315 collegato all'URP, istituito dall'Azienda USL di Modena per rispondere ai quesiti informativi dei cittadini modenesi per la prevenzione dei tumori del colon retto ha ricevuto 7733 telefonate dal 1/01/2007 al 31/12/2007.

La nuova **Carta dei Servizi**, presentata a dicembre 2007, contiene la mappa dettagliata di tutto

si sono stati in costante crescita: nel 2007 hanno consultato il sito 61.094 soggetti (il numero di visite è stato pari a 80.704) con un totale di 228.578 pagine visitate.

Di particolare rilevanza è il servizio **Gli esperti rispondono**, che consente di ottenere risposte inviando via e-mail (posta@prevenzio.net) quesiti su specifici problemi. Dall'attivazione a tutto il 2007 sono pervenuti 649 quesiti di cui circa il 70-75% riguarda il tema dell'igiene e sicurezza sul lavoro. Nel 2007 i quesiti pervenuti sono stati 78.

Informo, www.ausl.mo.it/informo, distribuisce una news-letter (InForMo Spot) che fornisce una rassegna "stampa e normativa" periodica in materia di sicurezza alimentare e di rapporto uomo-animale e ambiente; collabora alla realizzazione delle iniziative di formazione e informazione.

L'esperto risponde, è un servizio realizzato con l'Ordine Provinciale dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri di Modena specifico sulle tematiche inerenti le strutture sanitarie.



quanto l'Azienda USL mette a disposizione della comunità a livello territoriale ed ospedaliero. Il progetto è stato coordinato dall'U.O. Relazioni con il Pubblico in stretto raccordo con il Sistema Qualità Aziendale, i CCM, le Macrostrutture aziendali, i Dipartimenti territoriali ed ospedalieri, i Servizi. La stretta collaborazione continua anche nella fase di applicazione per suggerire aree di miglioramento e per monitorare la corretta e piena applicazione degli impegni assunti dall'Azienda USL di Modena. Inoltre, poiché solo una parte dei cittadini utilizza regolarmente il web, gli operatori possono stampare e consegnare direttamente agli utenti le informazioni utili al momento dell'accoglienza.

PrevenzioNet, realizzato con la Camera di Commercio e le principali Associazioni Imprenditoriali di Modena, ha lo scopo di istituire una rete provinciale per la Prevenzione e la Sicurezza negli ambienti di lavoro, Igiene, Ambiente, Alimenti e Veterinaria; ha l'obiettivo di favorire una corretta ed uniforme interpretazione delle norme, in particolare in materia di prevenzione e sicurezza del lavoro. Dal 1999, anno di attivazione, gli acces-

I Siti Web dell'Azienda USL attivi nel 2007 sono stati: www.ausl.mo.it, www.ceveas.it, www.ausl.mo.it/smettievinci, www.ausl.mo.it/ospedale/index.htm.

I Siti Web dell'Azienda USL realizzati con il contributo di altri Enti ed Istituzioni sono: www.ausl.mo.it/pps/, www.helpaid.it, www.tallonediachille.it, e www.saluter.it, portale dell'Assessorato Regionale alla Sanità.

I Comunicati Stampa emessi nel 2007 sono stati 187, a cui si aggiungono 14 conferenze stampa e due inaugurazioni.

5.2.2. La comunicazione sanitaria rivolta a specifici gruppi di popolazione

Schede educazionali per i genitori. I Pediatri di Libera Scelta con il Laboratorio Cittadino Competente, che si avvale della collaborazione di operatori sanitari e cittadini, hanno:

- realizzato 9 fogli informativi a carattere tematico sui seguenti argomenti: tosse, stipsi, diarrea, febbre, otalgia, rigurgito, vomito, raffreddore e coliche gassose;
- validato la comprensibilità dei fogli informativi con il coinvolgimento dei genitori (n. 457).

Per operatori sanitari, familiari e caregiver sono stati pubblicati e validati (valutazione della comprensibilità) i materiali seguenti.

Guida alla prevenzione delle lesioni da compressione (da decubito) per il paziente e/o per chi se ne prende cura. Sono stati coinvolti 50 familiari e care-giver per la validazione.

Ballando sotto la pioggia – per una buona prevenzione. Mobilizzazione e idratazione. Sono stati coinvolti 114 operatori sanitari per la validazione delle raccomandazioni cliniche per la prevenzione/cura delle lesioni da decubito.

È stato predisposto un apposito **manuale per l'allenamento della memoria** degli anziani. È attualmente in corso la stampa di 500 copie di tale materiale.

Che caldo che fa. Riedizione del depliant in 40.000 copie per mantenere desta l'attenzione della popolazione anziana su che cosa fare per proteggersi dal caldo estivo.

le gravidanze multiproblematiche. Il progetto è operativo nei Comuni di Pavullo, Vignola, Sassuolo, Carpi; è in fase di attuazione per Modena. L'iniziativa è stata ripetuta anche per l'anno 2007.

Essere al mondo, mettere al mondo: una rete che accoglie. Progetto realizzato nel distretto di Vignola per il sostegno della maternità che ha prodotto i seguenti materiali:

- depliant descrittivo del progetto rivolto alla popolazione;
- manifesto informativo per la popolazione;
- guida per gli operatori sanitari che aderiscono al progetto, contenente le informazioni necessarie per facilitare il lavoro in rete.

Al progetto hanno collaborato con l'Azienda USL: l'Unione Terre di Castelli, la Comunità Montana Modena Est, il Consorzio Intercomunale Servizi Sociali, il Centro Servizi Volontariato di Modena, la Commissione Pari Opportunità, l'Associazione di volontariato a sostegno dell'allattamento materno "La via lattea".

Spazi giovani e Centri d'Ascolto. Depliant tascabile distribuito ai giovani dai 14 ai 19 anni della provincia di Modena. Al suo interno sono descritti i servizi messi a disposizione agli adolescenti dell'Azienda USL di Modena e provincia. È stato distribuito anche nell'anno 2007.

Progetto Leggeri. Rivolto ai pazienti psichiatrici, ha lo scopo di migliorare le capacità dei MMG



Mamme Oltre il Blu. Brochure informativa sugli sportelli di ascolto per sostenere le donne nell'immediato post parto. I Servizi coinvolti sono: il Servizio di Psicologia Clinica ed i Consulenti Familiari in collaborazione con i Servizi Sociali dei Comuni per



nel riconoscere, trattare e gestire i disturbi psichiatrici comuni attraverso il coordinamento/integrazione delle attività fra MMG, NCP e CSM.

Gruppo di lavoro sul disagio transculturale. È costituito da operatori sanitari di tutti i settori che si trovano in "prima linea" nel fornire assistenza ai migranti relativamente alla salute mentale.

Linguaggio, Immagini, Pensiero. Nel 2007, è continuata l'attività del gruppo NPIA (Neuropsichiatria Infanzia e Adolescenza), denominato LIP (Linguaggio, Immagini, Pensiero), a partecipazione multiprofessionale. Negli anni 2006 e 2007 il gruppo dipartimentale si è incontrato periodicamente e, attualmente, sta organizzando una giornata seminariale sull'Etnopsichiatria (autunno 2008) per favorire il confronto tra operatori del DSM, del Comune e del Dipartimento Cure Primarie sulle problematiche transculturali.

Progetto Celiachia. Realizzato con l'Associazione Italiana Celiachia e rivolto a insegnanti, personale ATA, personale delle cucine scolastiche, genitori, ristoratori, allo scopo di far conoscere la celiachia e le corrette modalità di produzione e somministrazione dei pasti per bambini celiaci.

In piscina per star bene. Depliant, realizzato dal Dipartimento di Sanità Pubblica, distribuito in tutte le piscine aperte al pubblico.

Attività e terapie assistite dagli animali, Micro chip - anagrafe canina informatizzata e Leishmaniosi del cane. Depliant, realizzati dal Servizio Veterinario del Dipartimento di Salute Pubblica.

Le **Campagne Informative** realizzate nel 2007 sono state: screening colon retto, donazione sangue del cordone ombelicale, donazione organi, donazione sangue, giornata del sollievo, la contraccezione, mammografia e pap-test, vaccinazione antirosolia, vaccinazione antinfluenzale, AIDS (campagne promosse dalla Regione Emilia-Romagna). Sono stati diffusi altri materiali predisposti per sostenere le campagne di comunicazione dell'Azienda USL quali: il nuovo servizio di prenotazione Tel&prenota, il programma di screening per la prevenzione del tumore del collo dell'utero, la vaccinazione antinfluenzale, la Carta dei servizi. Complessivamente sono stati diffusi n. 763.000 strumenti informativi.

Piano Pandemia. Il Sistema Comunicazione ha collaborato alla realizzazione del Piano aziendale di contrasto alla Pandemia, curando in particolare la parte relativa al piano di comunicazione. Il Piano è stato predisposto in ottemperanza al mandato regionale (delibera n° 975 del 2/07/2007).

Campagne di vigilanza antinfortunistica intensiva e coordinata di Area Vasta Emilia nel settore delle costruzioni. È continuata, nel 2007, la serie di comunicati e conferenze stampa che hanno fornito informazioni relative all'attività, ai

dati epidemiologici validati sull'andamento degli infortuni nel settore. L'obiettivo è di contrastare la tendenza ad una informazione spesso troppo condizionata dall'emotività indotta dai singoli eventi.

5.2.3. La Formazione degli operatori per comprendere i bisogni dei cittadini e orientare la domanda di prestazioni

Il ruolo degli operatori sia sanitari sia di altro genere, ma che comunque hanno rapporto diretto con i pazienti/cittadini, è molto importante perché:

- facilitano con il linguaggio, verbale e non, l'accesso dei cittadini/pazienti ai servizi;
- indirizzano i cittadini/pazienti ad un uso appropriato ed efficace delle prestazioni;
- dirimono i conflitti.

Per assolvere a questi onerosi compiti, l'Azienda ha offerto ampie possibilità di formazione al personale sia sul tema della comunicazione e della gestione delle relazioni, sia sul confronto con persone provenienti da paesi stranieri. Il catalogo dell'offerta formativa predisposto dall'Agenzia di Formazione Aziendale (AgeFor) ne è chiara dimostrazione, ma, di seguito, ne vengono ugualmente riportati alcuni esempi.

Comprensione/comunicazione con le persone straniere. "Storie straniere a noi non estranee. Incontri tra operatori della sanità", "Dune corso base – prendersi cura nelle diverse etnie", "La donna immigrata e la gestione del suo bambino in una società multiculturale", "La famiglia immigrata e le relazioni con la seconda generazione", "La malattia dell'altro. Introduzione all'approccio narrativo con il paziente straniero", "La sfida della medicina dell'immigrazione", "Parliamoci, la sperimentazione del frasario in italiano e l'uso dell'iconografia multimediale", organizzati da Agefor, "Cross cultural training – follow up" organizzato dal Servizio Infermieristico e Tecnico Aziendale, "La complessità del lavoro clinico con i bambini immigrati: l'integrazione tra diversi modelli di comprensione come necessità", "Verso un'antropologia della cura nella società multi-etnica: il 'senso' nelle famiglie migranti" organizzati dal Dipartimento Salute Mentale.

Comunicazione col paziente. "Gruppi di miglioramento per l'elaborazione di Quaderni di Educazione Terapeutica per gli utenti su 'La gestione del paziente in ventiloterapia", "Quando accogliere vuol dire comunicare", organizzati dal Servizio Infermieristico e Tecnico Aziendale,

“Approccio psicologico e relazionale alla persona portatrice di stomie”, “La comunicazione verbale e non verbale”, “La relazione che Cura”, “L’approccio comunicativo con pazienti depressi”, “L’approccio comunicativo con pazienti psicotici”, “L’impatto con la cronicità: aspetti emotivi, relazionali, familiari”, “L’importanza dell’ascolto” organizzati dal Dipartimento Salute Mentale, “Programma Leggeri. Progetto sperimentale dei Nuclei di Cure Primarie di Campogalliano e Soliera: “La relazione medico-paziente come strumento terapeutico nella gestione del paziente depresso” organizzato dal Distretto di Carpi.

Comunicare direttamente, al telefono e on-line. “Counselling on line – 1° livello” organizzato dal Sistema Comunicazione Marketing, in collaborazione con l’Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico di Modena per i risponditori del sito regionale HelpAIDS.

Diffusione di sani stili di vita. “Convention Sicura. Cambiamenti climatici: gli alimenti e la salute”, “Convention Sicura. La prevenzione dell’obesità infantile ed adolescenziale: le azioni efficaci”, “Convention Sicura. La salute viene integrando: nuovi stili di vita” organizzati dal Dipartimento Sanità Pubblica, “Chi Bene inizia è a metà dell’opera: come aiutare i genitori dei bambini da 0 a 3 anni ad alimentare correttamente il loro bambino prevenendone l’obesità” organizzato dal Distretto di Mirandola, “Oltre il Sorridi alla prevenzione” organizzato dal Dipartimento Odontoiatria.

Comunicazione con i cittadini. “Dinamiche di comunicazione e relazione con il cittadino”, “La comunicazione: i mass media”, “Lo stile della comunicazione - Il linguaggio scritto” organizzati dal Dipartimento Sanità Pubblica, “Lo stile della comunicazione” organizzato dal Distretto di Modena, “La comunicazione con i familiari dei pazienti assistiti in struttura protetta e a domicilio” organizzato dal Distretto di Sassuolo.

Lavorare in squadra con soggetti/enti diversi. “Organizzazione reticolare: una sfida delle Aziende Sanitarie per il futuro” organizzato da Agefor, “Counselling scolastico” organizzato dal Dipartimento Salute Mentale, “Costruzione della rete dei servizi” organizzato dal Distretto di Carpi.

Comunicare e lavorare in squadra. “Lavorare insieme” organizzato dal Servizio Infermieristico e Tecnico Aziendale, “La relazione come strumento di lavoro e come risorsa di una equipe”, “Lavorare

in gruppo e lavorare con i gruppi” organizzati dal Dipartimento Salute Mentale, “Lavorare in team: dal gruppo al gruppo di lavoro” organizzato dal Distretto di Carpi, “La comunicazione didattica 2” organizzato dal Distretto di Pavullo.

Comunicare in setting particolari. “La comunicazione nell’emergenza”, “La comunicazione telefonica nelle centrali operative 118” organizzati dal Dipartimento Emergenza Urgenza

Gestire i conflitti. “Dirigere in sanità: quali attese, quale ruolo, quali obiettivi, quali competenze”, “La gestione extragiudiziale del contenzioso. La mediazione dei conflitti per la prevenzione/riduzione del contenzioso” organizzati da Agefor, “La comunicazione felice” organizzato dal Dipartimento Sanità Pubblica, “Il processo di comunicazione e la gestione positiva dei contrasti” organizzato dal Dipartimento Emergenza Urgenza, “Sviluppo attività negoziali” organizzato dal Distretto di Mirandola.

Il primo soccorso nella scuola. Con supporto delle funzioni vitali in età pediatrica e Formazione di Istruttori fra il personale scolastico in “Tecniche di rianimazione cardio-polmonari”. Le due iniziative hanno come presupposto il Piano Nazionale della Prevenzione 2005/2007 - che sancisce il ruolo fondamentale della prevenzione con particolare riferimento alla prevenzione degli incidenti - le delibere della Giunta Regionale n. 1012 del 2005 e n. 426 del 2006 - con la quale la Regione Emilia-Romagna recepisce le indicazioni del Piano Nazionale della Prevenzione - e la deliberazione del Direttore Generale n. 220 del 2006 - Istituzione del Programma “Prevenzione e promozione alla salute”. Le attività di Educazione alla Salute hanno i seguenti obiettivi: formare tra il personale del Nido e delle Scuole d’Infanzia della provincia di Modena personale scolastico capace di eseguire le tecniche di rianimazione cardio-polmonare pediatrica; formare “istruttori di comunità” di tecniche di rianimazione cardio-polmonare tra il personale della Scuola Superiore della provincia. Gli interventi sono finalizzati alla prevenzione e alla riduzione del danno in caso di incidenti.



5.2.4. La valutazione dei servizi da parte dei cittadini

I **Comitati Consultivi Misti (CCM)** dell'Azienda USL di Modena sono 7, vi aderiscono circa 150 persone di cui oltre 80 in rappresentanza dell'associazionismo, il punto di riferimento è l'URP aziendale. Dal 2007, il Presidente del CCI, espressione del volontariato, partecipa alle sedute del Collegio di Direzione. Nel corso del 2007 le sedute dei CCM distrettuali sono state complessivamente 30.

Il **Comitato di Coordinamento Interaziendale (CCI)** nel 2007 si è riunito 4 volte e ha trattato il tema della Carta dei Servizi, ha effettuato una ricognizione delle attività in corso nei diversi CCM distrettuali e ha redatto il piano triennale delle attività (Linee programmatiche 2007-2009) che è stato presentato alla Direzione Strategica Aziendale. Per garantire una partecipazione sempre più diffusa e "competente" da parte dei cittadini alle attività di monitoraggio della qualità dei servizi dal punto di vista dell'utente, il CCI ha collaborato alla progettazione e realizzazione di momenti formativi specifici tra cui il Corso di formazione: "La qualità condivisa in Azienda: la costruzione di un percorso valutativo" (condotto dal Sistema Qualità) rivolto ai rappresentanti dei CCM. È proseguito l'aggiornamento delle pagine web dedicate alla conoscenza e alla promozione dei diversi CCM distrettuali.

La **Commissione Aziendale per la Salute Mentale (CASM)** è un organismo di tipo propositivo e consultivo composto dai rappresentanti delle Associazioni di Volontariato impegnate nella tutela del diritto alla salute mentale, dal Direttore del Dipartimento di Salute mentale e da due medici responsabili dei settori Psichiatria Adulti e Neuropsichiatria Infanzia e Adolescenza; è stato costituito nel 2005.

Garantisce il controllo di qualità dal lato degli utenti e risponde all'esigenza di attiva collaborazione tra Associazioni, Volontariato e Servizi; individua temi da approfondire ed inserire nel piano di attività annuale quali gli inserimenti lavorativi, l'evidenza delle difficoltà di accesso ai Servizi sul territorio, la prevenzione della salute mentale, la Commissione provinciale di valutazione delle disabilità, eccetera. Presidente della Commissione è un membro scelto tra i rappresentanti delle Associazioni di volontariato. Nel 2007, la Commissione ha continuato la propria attività incontrandosi periodicamente e ha promosso un'iniziativa, in collaborazione con il CSM di Vignola, rivolta ai genitori dei pazienti psichiatrici che si è sviluppata in una serie di incontri di gruppo, tra aprile e giugno 2007.

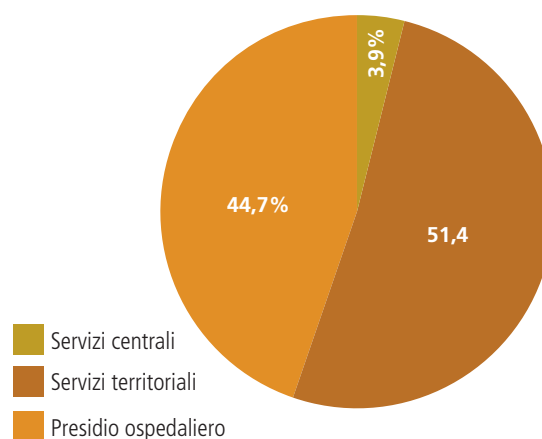
Scheda di gradimento delle prestazioni sanitarie offerte al paziente del CSM e famiglia predisposta dal DSM: viene erogata una volta l'anno al fine di conoscere le percezioni dell'utente nel momento del contatto con l'organizzazione. Ciò permette di evidenziare il grado di qualità dell'assistenza percepita dall'utenza, di rilevare aree di criticità per la realizzazione di percorsi di miglioramento e di stimolare il coinvolgimento degli utenti. Le aree esplorate sono: facilità di accesso, accoglienza, adeguatezza dei tempi di attesa, chiarezza e comprensibilità delle informazioni. I dati raccolti vengono sintetizzati sotto forma di report, discussi all'interno delle unità operative ed inviati al Direttore del Dipartimento che ne prende atto e formula proposte di miglioramento.

I settori della Psichiatria Adulti e della Neuropsichiatria Infantile hanno iniziato ad utilizzare i questionari nel 2005. L'attività è proseguita nel 2006 e nel 2007, per monitorare l'andamento temporale del fenomeno. Il settore Dipendenze Patologiche ha iniziato a utilizzare i questionari nel 2007.

Gestione delle segnalazioni dei cittadini (reclami, rilievi, suggerimenti, elogi). Il fine della gestione delle segnalazioni è quello di conoscere e valutare le opinioni positive o critiche dei cittadini sull'attività aziendale. L'Azienda USL da tempo partecipa al progetto regionale "Segnalazione dei cittadini agli Uffici Relazioni con il Pubblico"

Le Segnalazioni dei cittadini nell'anno 2007. Nell'anno 2007, gli Uffici URP hanno raccolto 2395 segnalazioni: 777 reclami, 34 rilievi, 533 elogi e 151 suggerimenti. Si assiste ad un generale aumento delle segnalazioni: da 2162 nel 2006 si passa a 2395 nel 2007(+233 pari al 10,8%). L'incremento interessa in modo particolare i suggerimenti e gli elogi (87+83), seguono i rilievi (+51), mentre i reclami sono interessati da un modesto incremento (+12).

Grafico 1 - Segnalazioni per macroarticolazione aziendale - Anno 2007



Segnalazioni 2007. La distribuzione delle segnalazioni mostra che il 51,4% riguarda i servizi territoriali, il 44,7% gli ospedali e il 3,9% i servizi centrali dell'Azienda.

I disservizi mostrano che la categoria più segnalata è quella relativa agli aspetti tecnico professionali. Gli elementi di insoddisfazione riguardano prevalentemente l'opportunità e l'adeguatezza della prestazione relativamente a diagnosi, trattamenti e pratiche invasive (18,3% sul totale reclami). La seconda categoria riguarda gli aspetti organizzativi e burocratici.

Le maggiori proteste riguardano la funzionalità organizzativa, ovvero la percezione dei cittadini di disorganizzazione interna fra i diversi servizi con conseguenti disagi. Ad esempio: la difficoltà a contattare telefonicamente i vari servizi, gli errori di prenotazione da parte degli operatori dedicati, la cancellazione senza preavviso di esami o visite regolarmente prenotate; segue la complessità dei percorsi di accesso. Anche i tempi di attesa sono oggetto di numerose critiche soprattutto quando si tratta di pronto soccorso e ambulatori, prestazioni o tempi intercorsi per prenotare presso i cup o le farmacie, o l'attesa tra la prenotazione e la fruizione della prestazione. Seguono le altre tipologie.

Elogi. I principali motivi di soddisfazione si concentrano sostanzialmente in due aree: quella

tecnico - professionale (82,7% sul totale elogi) a conferma che l'efficacia della prestazione e la qualità dell'assistenza ricevuta, rappresentano un tema rilevante nei giudizi positivi che i cittadini esprimono; e quella della qualità della relazione con i professionisti (15,2%) che costituisce un valore degno di segnalazione positiva da parte degli utenti. Le due categorie sono presenti sia nei servizi territoriali sia nel presidio ospedaliero, con una netta prevalenza nel presidio.

Esiti. Gli esiti delle segnalazioni indicano che il chiarimento risulta la tipologia di risposta prevalente in tutte le segnalazioni di disservizio (n. 647 pari al 37,8% del totale dei disservizi). La risoluzione di un evento segnalato risulta la seconda tipologia in particolare nelle segnalazioni di disservizio presentate informalmente: 356 rinvii pari al 38% si sono conclusi positivamente. Le comunicazioni relative all'accoglimento delle richieste di rimborso per ticket pagati o richiesti impropriamente sono il 9,3% del totale, mentre le comunicazioni del non accoglimento delle richieste presentate perché non aderenti alla normativa vigente, rappresentano complessivamente il 10,3% del totale. Le scuse costituiscono il 9,8% del totale dei disservizi. Seguono le pratiche trasmesse al servizio legale per richiesta di risarcimento danni (15,7% dei reclami). Le pratiche aperte sono il 2,6%.

5.3 La Comunicazione per la Salute

La comunicazione per la salute è leva strategica fondamentale per le politiche di prevenzione e promozione della salute e si realizza con la collaborazione dei diversi settori della società: Enti, Istituzioni, Aziende Sanitarie, Associazioni del Terzo Settore e cittadini attivi e consapevoli, capaci di intraprendere un percorso di "costruzione sociale della salute". Costruzione che trova nella partecipazione e nella condivisione di obiettivi, strategie e attività la leva del cambiamento. Gli interventi coordinati agiscono sui fattori che influiscono sulla salute (determinanti di salute). L'Azienda USL di Modena per coordinare, integrare e rafforzare le numerose attività di comunicazione per la promozione della salute, ha stipulato un accordo con l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Policlinico di Modena per l'istituzione del Programma Interaziendale "Comunicazione e Promozione della Salute". È necessario sottolineare che oltre ai classici luoghi della promozione della salute come la scuola, nella quale da anni si è ormai presenti con l'importante proposta formativa di "Sapere & Salute" a cura dell'Educazione alla salute, anche nel 2007 sono stati sperimentati altri "spazi" e nuovi canali.

I temi della Comunicazione per la Salute

5.3.1 Fumo

Nel 2007 si è svolta la II edizione di **Scommetti che smetti** – Concorso a premi per diventare non fumatore. Scopo del concorso è stato quello di favorire la cessazione dell'abitudine al fumo di persone maggiorenni residenti o domiciliati in provincia di Modena. Ai partecipanti veniva chiesto di non fumare per circa un mese. I vincitori, estratti casualmente tra tutti gli iscritti, hanno dovuto dimostrare la loro reale astinenza dal fumo attraverso un testimone e l'esecuzione di test non invasivi. Hanno partecipato 191 persone, con un aumento del 39% rispetto alle iscrizioni dell'anno precedente a "Smetti e vinci". Il concorso, organizzato dall'Azienda USL di Modena, dalla LILT e dall'Associazione "Gli Amici del Cuore" ha coinvolto numerosi partner, quali CNA, Consorzio di Ristoranti "Modena a tavola", Federconsumatori, Federfarma - Associazione titolari di farmacie private della provincia di

Modena, Associazione "La Nostra Voce", Lapam - Federimpresa, Modena Football Club, Ordine Provinciale dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri di Modena, SPI-CGIL, Provincia di Modena - Area Ambiente e Sviluppo Sostenibile e Assessorato alla Sanità, Politiche sociali e delle famiglie, Associazionismo e Volontariato.

I Soggetti coinvolti hanno contribuito alla promozione dell'iniziativa e hanno offerto premi per i vincitori del concorso, tra i quali: un soggiorno per due persone di una settimana a Ischia con trattamento di pensione completa, un notebook, un abbonamento alle partite del Modena Football Club per la stagione 2007-2008, una citybike da uomo e una da donna.

L'informazione per aderire al concorso è avvenuta tramite:

- l'allestimento di un'apposita area internet all'interno del sito PPS;
- la predisposizione di 1.500 locandine e 35.000 pieghevoli;
- la diffusione di 130 spot radiofonici su Modena Radio City e 132 su Radio Bruno;
- la realizzazione di una campagna in collaborazione con il Modena Football Club;
- 3 comunicati stampa;
- la pubblicazione di diversi articoli sulla stampa locale e news su siti internet.



Premiazione del concorso "Scommetti che smetti"

5. Sistemi di Relazioni e Strumenti di Comunicazione

La premiazione di 14 modenesi è avvenuta presso l'Ordine dei Medici dove sono state anche consegnate 3 targhe ai Medici di Medicina Generale con il maggior numero di iscritti all'iniziativa.

L'evento è stato ripreso da Antenna 1 e TRC e mandato in onda nel corso dei telegiornali; "Fuori.tv" ha realizzato un filmato premiato dal Direttore Generale dell'Azienda USL.

Durante la Giornata nazionale del respiro e della Giornata mondiale senza fumo (26 e 31 maggio 2007), è stata realizzata una serie di iniziative dal titolo **Senza fumo cresco meglio...un motivo in più per smettere**. Prevedevano l'allestimento



di punti informativi, la misurazione del monossido di carbonio nel respiro, l'esposizione di elaborati prodotti dagli studenti e le testimonianze di ex-fumatori nei diversi distretti.

Realizzata a cura di Azienda USL e Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena, Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria, LILT, ANT, Associazione "Gli Amici del Cuore di Modena", con la collaborazione di Comuni e Provincia, Farmacie Comunali della provincia di Modena, Federazione Italiana Medici Pediatri, Federazione Italiana Medici di Medicina Generale, Federfarma, Ordine provinciale dei Medici Chirurghi ed Odontoiatri di Modena, Ordine dei Farmacisti di Modena, Scuole coinvolte in "Sapere & Salute", Ufficio Scolastico Provinciale di Modena.

Uniti contro il fumo. Calendario per il 2008 realizzato dal Distretto di Mirandola in collaborazione con alcune scuole medie inferiori.



Laciateci puliti. Prevenzione del fumo a scuola. Progetto regionale rivolto agli insegnanti delle classi seconda della Scuola Secondaria di I grado, nonché – nel distretto di Pavullo – agli insegnanti delle classi quinte della Scuola Primaria. Nel loro percorso didattico gli insegnanti hanno coinvolto gli studenti con una metodologia attiva che prevede la discussione in classe, il lavoro di gruppo, le drammatizzazioni, l'elaborazione di materiale e la partecipazione al concorso regionale.

5.3.2 Alcol

Il consumo di alcol può esporre a forti rischi di incidenti stradali o infortuni sul lavoro.

Nel 2007, il Mese della prevenzione alcolica (Aprile) è stato dedicato alla prevenzione dei problemi alcol - correlati negli ambienti di lavoro.

Scopo delle iniziative è stato quello di far conoscere al mondo del lavoro e alla popolazione generale, i possibili rischi e danni per la salute derivanti dal consumo di alcol.

Sul territorio dell'Azienda si sono svolte numerose iniziative. Sono stati realizzati seminari, mostre, incontri e proiezioni cinematografiche a tema, stand informativi (21 iniziative) a cui aggiungere gli incontri di sensibilizzazione fatti presso alcuni stabilimenti lavorativi di aziende pubbliche e private.

Distretto di Carpi

Ambito lavorativo: "Alcol e lavoro", progetto di prevenzione e sensibilizzazione per lavoratori stranieri, presso il cantiere Cavet-TAV - Società Cooperativa di Costruzioni "CMB".

Ambito ricreativo: Cineforum "Alcol e cinema". Sono stati proiettati i film "My name is Joe" di Ken Loach e "Sideways" di Alexander Payne. Giro podistico delle risaie: corriamo in salute. Formazione professionisti sanitari: percorsi di accesso alle cure e di riabilitazione per persone con problemi alcolcorrelati.

Distretto di Mirandola

Ambito ricreativo: Cineforum "Alcol e cinema": sono stati proiettati i film "My name is Joe" di Ken Loach e "Sideways" di Alexander Payne.



Distretto di Modena

Ambito ricreativo: La solitudine del quotidiano: è stato proiettato il film "Whisky" di J. Pablo Rebello e Pablo Stoli.

Evento: Soli purtroppo o soli finalmente? Incontro aperto al pubblico.

Distretto di Sassuolo

Scuola: "Se guidi non bere" - incontro con gli studenti IPSIA "Don Magnani" e IPSIA "A. Ferrari" di Maranello.

I modelli di consumo di alcol nei giovani: nuove e vecchie abitudini - Incontro con i genitori ITI "A.Volta".

Ambito ricreativo: in corsa per la sicurezza - 5° edizione Stand informativo con misurazioni del tasso di alcol con etilometro, simulazioni di volo, esercitazione pratica di guida sicura su auto, moto e scooter Galleria Ferrari di Maranello.

Distretto di Pavullo nel Frignano

Formazione professionisti sanitari: Valutazione e prevenzione nell'ambulatorio del Medico di Medicina Generale.

Evento: forze dell'ordine, sanità e cittadini, alleati per la prevenzione degli incidenti stradali Incontro e dibattito sulla guida sicura.

Stand informativo nell'area adiacente alle scuole medie inferiori e superiori.

Distretto di Vignola

Formazione professionisti sanitari: Alcol e lavoro - aggiornamento per Medici di Medicina Generale

Scuola: Prevenzione dell'abuso di sostanze e di alcol incontro con le classi terze dell'Istituto "Primo Levi".

Distretto di Castelfranco Emilia

Evento: L'alcol è entrato nella mia vita: storie di vita raccontate e lette, Incontro pubblico

Ambito lavorativo: l'industria dell'Hi-Tech si impegna per la salute. Il centro alcologico incontra il personale della GRAF S.p.A.

5.3.3 Alimentazione, movimento, prevenzione cardiovascolare

Scuola

Mangia Giusto Muoviti con Gusto. Il progetto si è realizzato per il 4° anno consecutivo, promosso dal Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione e compreso tra le attività di educazione alla salute raccolte in "Sapere & Salute" per l'anno scolastico 2006-2007. Il progetto promuove, sin dalla prima infanzia, corrette abitudini alimentari e motorie. È rivolto ai bambini che frequentano gli asili nido, le scuole dell'infanzia, le scuole primarie e vede il coinvolgimento delle famiglie e degli insegnanti. Il materiale di comunicazione utilizzato è realizzato dall'Azienda USL in colla-

borazione con gli insegnanti e ha come marchio di riconoscimento la mascotte "BoyFox"; nel 2007 è stato ristampato l'opuscolo "Movimento ed Alimentazione".

Al progetto è collegato un concorso a premi finanziato da sostenitori esterni all'Azienda.

I principali risultati conseguiti durante l'anno scolastico 2006/2007 sono stati:

- la partecipazione al progetto di 27 scuole, 86 classi, 1.781 alunni e 84 insegnanti; 70 insegnanti hanno partecipato al corso di formazione collegato al progetto stesso;
- la realizzazione, da parte delle scuole aderenti, di progetti educativi autonomi,
- la distribuzione e il consumo di frutta e verdura fra gli alunni;
- l'attivazione di iniziative tendenti a facilitare l'attività motoria;
- l'attivazione di un percorso di monitoraggio sull'efficacia degli interventi, di durata almeno triennale, mirato ad evidenziare eventuali cambiamenti duraturi delle abitudini alimentari e motorie in alcune scuole.

Paesaggi di Prevenzione. L'Azienda USL di Modena, nell'ambito delle politiche della salute rivolte ai giovani, sostiene la realizzazione di questo progetto regionale, rivolto alle scuole secondarie di primo e secondo grado.

Il progetto, rivolto primariamente agli insegnanti, si avvale di uno strumento DVD multimediale e interattivo, caratterizzato da proposte educative personalizzabili, in coerenza con l'individuale programmazione dell'attività didattica. Il DVD utilizza una pluralità di linguaggi e di approcci: scientifico, letterario, artistico. Vuole fungere da importante supporto per la promozione di stili di



5. Sistemi di Relazioni e Strumenti di Comunicazione

vita sani fra gli alunni. L'Azienda, oltre a proporre l'utilizzo del DVD ad integrazione dei progetti di educazione alla salute che già da anni sta realizzando in tema di alimentazione, attività fisica, fumo, alcol (progetti inseriti nella carta dei servizi educativi "Sapere & Salute"), partecipa anche alla sperimentazione regionale di un percorso didattico integrato sugli stili di vita.

La scuola dei Mangiasano. L'Azienda USL ha, inoltre, proseguito le attività di promozione della salute attraverso la distribuzione automatica di alimenti nelle scuole tramite:

- l'avvio di un progetto sperimentale con le scuole medie inferiori, finalizzato ad aumentare l'accesso a sane scelte alimentari da parte dei ragazzi attraverso l'introduzione di distributori contenenti solo alimenti salutari, evidenziati da un'apposita caratterizzazione grafica e da pannelli con messaggi sulla salute. L'iniziativa è stata promossa dal Comune di Modena (Assessorato all'Istruzione e Politiche per l'Infanzia, Autonomia Scolastica, Rapporti con l'Università e Assessorato alle Politiche per la Salute) e dall'Azienda USL in collaborazione con Buonristoro Vending Group, TetraPak, Agenda 21 Modena, Federconsumatori e Confida;
- La somministrazione di questionari agli studenti e la realizzazione di un focus group con rappresentanti degli insegnanti e dei genitori per raccogliere indicazioni e suggerimenti sulle modalità di sviluppo dell'iniziativa;
- l'installazione dei distributori con relativa valutazione dei dati di vendita.

I funghi dal bosco alla tavola. Progetto finalizzato ad educare al corretto consumo dei funghi, a supporto del quale è stato realizzato il taccuino didattico.

Sorridi alla Prevenzione. Progetto finalizzato a promuovere comportamenti di igiene orale e abitudini alimentari per la prevenzione della carie nella prima classe della Scuola Primaria. L'esperienza nata nel 1995, al 2007, ha raggiunto circa 30.000 alunni in 1250 iniziative dalla durata media di 5-6 ore. Il progetto si sviluppa attraverso la collaborazione delle seguenti strutture: Educazione alla Salute - Sistema Comunicazione e Marketing; Pediatria di Comunità e Programma Odontoiatria e Ortodonzia - Dipartimento Cure Primarie; Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione - Dipartimento Sanità Pubblica. Tra i punti di forza dell'iniziativa si evidenziano gli strumenti di educazione e comunicazione: si tratta di materiali originali e tra loro integrati. Sono realizzati dall'Azienda USL e caratterizzati da un formato grafico creativo, omogeneo e adatto ai



bambini. Come mascotte è stata realizzata l'immagine stilizzata di un sorridente "dentino" che accompagna i giovani alunni durante tutto il percorso formativo, particolarmente curata anche la scelta dei colori, con uno sfondo giallo vivace che ricorda il sole, per rendere l'impatto col progetto allegro e rassicurante. Per la continuità nel tempo e l'efficacia comunicativa, "Sorridi alla prevenzione" si è classificato tra i tre vincitori del concorso nazionale "Una Pubblica Amministrazione da Favola", la cui premiazione si è svolta nel corso dell'edizione 2007 di COM-PA, Salone Europeo della Comunicazione Pubblica dei Servizi al Cittadino e alle Imprese, alla presenza del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione. Il progetto è stato apprezzato perché coinvolge, in modo integrato, una pluralità di soggetti – personale sanitario, genitori e



insegnanti – al fine di incidere sui comportamenti dei bambini. Si segnala inoltre che “Sorrìdi alla prevenzione” ha suscitato interesse da parte di alcune Aziende Sanitarie dell’Emilia-Romagna, che, in accordo con l’Azienda USL di Modena, hanno deciso di estendere il progetto alle loro realtà territoriali.

I luoghi di cura

Alleanza per il cuore. Nella logica di una costruzione sociale della salute, si tratta di una partnership realizzata intersettorialmente allo scopo di potenziare le attività di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione delle malattie cardiovascolari. I Soggetti coinvolti sono: rappresentanti delle Aziende Sanitarie modenesi, degli Ospedali privati, dei Medici di Medicina Generale e dell’Associazione di Volontariato “Gli Amici del Cuore” ed è aperta al contributo di altri Enti ed Associazioni.

Nel 2007 le principali attività realizzate sono state:

- la conferenza stampa di presentazione dell’Alleanza per il cuore (24 settembre 2007), con la partecipazione dei rappresentanti dell’Azienda USL, dell’Azienda Ospedaliero-Universitaria Policlinico, dell’ospedale privato Hesperia Hospital, dei Medici di Medicina Generale e del Terzo Settore; in questa occasione, i partecipanti hanno espresso una dichiarazione di intenti congiunta per la costruzione di un percorso comune per la riduzione della mortalità per malattie cardiovascolari;
- la partecipazione dell’Azienda USL di Modena alla “Giornata Nazionale delle Cardiologie Aperte” (domenica 30 settembre 2007): l’iniziativa è sostenuta da Health Care Foundation Onlus e dall’Associazione Nazionale Medici Cardiologi Ospedalieri (ANMCO), nell’ambito della “Giornata Mondiale del Cuore” e sotto l’egida della Federazione Italiana di Cardiologia. In tale occasione, i reparti di cardiologia del Nuovo Ospedale S. Agostino-Estense a Baggiovara, dello Stabilimento ospedaliero di Pavullo nel Frignano e del Nuovo Ospedale Civile di Sassuolo, l’Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena e la Casa di Cura Villa Pineta, hanno accolto i cittadini con informazioni, conferenze, materiali, visite ai reparti e attività di sensibilizzazione per la prevenzione cardiovascolare. Ha attivamente collaborato l’Associazione “Gli Amici del Cuore”;
- la tavola rotonda dal titolo “Comunicare il cuore” (15 ottobre 2007), a cui hanno partecipato rappresentanti di quotidiani e televisioni locali, voluta per riflettere sul rapporto tra mass media e prevenzione cardiovascolare.

Con i Pediatri di Libera Scelta dell’Azienda USL, in collaborazione con il Laboratorio Cittadino Competente, si è avviato un programma di formazione sul campo dal titolo **Chi ben comincia** per la prevenzione dell’obesità infantile, in coerenza con il Piano Nazionale della Prevenzione e “Guadagnare Salute”. L’obiettivo è quello di riflettere su modalità e contenuti della comunicazione che

L’alleanza per il cuore



i PLS hanno con i genitori sui temi dell’alimentazione. La formazione darà come risultato finale (2008) la realizzazione di schede informative validate dai genitori.

Da un corso di formazione sulla promozione della salute realizzato nel distretto di Pavullo, ha preso corpo il progetto **MammeinForma**, che ha lo scopo di conoscere le abitudini alimentari delle mamme in gravidanza o che hanno appena partorito, di comprendere su quali credenze e comportamenti agire per supportare le mamme nel far acquisire ai bambini una sana alimentazione. Il progetto vede coinvolti gli Operatori del Consultorio familiare, i PLS, l’Educazione alla Salute con la supervisione metodologica del Laboratorio Cittadino Competente.

Punti vendita

- L’Azienda USL ha proseguito le attività di promozione della salute attraverso la distribuzione automatica di alimenti e ha continuato la sperimentazione introducendo video sulla salute all’interno dei distributori automatici presenti nella sede centrale dell’Azienda USL di Modena. È stato realizzato grazie ad uno schermo LCD che trasmette nuovi video e spot sulla salute ed è inserito nel distributore automatico.
- L’Azienda USL ha proseguito nella divulgazione delle linee di indirizzo per i capitolati d’appalto, prodotte nel 2006 in collaborazione con i rappresentanti di: Federazione Associazioni Regionali Economi e Proveditori (FARE), Università “La Sapienza” di Roma - Istituto di

Scienza dell'Alimentazione, Confida (Associazione Italiana Distribuzione Automatica), il Coordinamento Agende 21 Locali Italiane, Federconsumatori Nazionale, nell'ambito delle attività del Coordinamento Nazionale Marketing Sociale. Si tratta di una proposta rivolta agli Enti Pubblici per la stesura dei capitolati d'appalto per l'acquisizione dei servizi di distribuzione automatica di alimenti. L'iniziativa è stata realizzata in coerenza con il percorso delineato dal Piano Sanitario Nazionale 2006-2008, dal Piano Nazionale della Prevenzione 2005 - 2007, dai relativi Piani Regionali e recentemente consolidato anche all'interno del programma "Guadagnare Salute". Tali documenti pongono tra le azioni per la prevenzione dell'obesità il miglioramento della qualità e della tipologia dei prodotti presenti nei distributori automatici.

L'Azienda USL ha collaborato ad **Alimenta il tuo benessere**. Un'iniziativa nazionale di Coop Estense che, in provincia di Modena, ha visto anche la partecipazione di FIMMG, FMSI, FIMP, AVIS e AIDO, Cattedra di Geriatria e Gerontologia - Università di Modena e Reggio Emilia, AVIS e AIDO, ANT, AIC, APE, UISP. Per favorire la corretta alimentazione e movimento per ogni età, sono stati proposti giochi, test, esibizioni, incontri e consigli forniti da specialisti. Le attività sono state realizzate in contemporanea presso quattro centri commerciali ("GrandEmilia" e "I Portali" di Modena, "Il Borgogioioso" di Carpi e "Della Mirandola"). Tra i temi trattati, particolare attenzione è stata dedicata agli screening oncologici, attraverso la realizzazione di mini-conferenze e la distribuzione di materiali informativi.

Iniziative

Gusto, salute e tradizione a tavola. È stato elaborato, nel 2007, il materiale raccolto per la pubblicazione dell'insieme delle ricette preferite dagli anziani intervistati durante l'ultima indagine svolta dal SIAN e di quelle proposte dalle cuoche durante il lavoro di gruppo del corso di formazione organizzato nel 2006.

Sono state realizzate **12 iniziative divulgative** in materia di sana alimentazione e regolare attività motoria su tutto l'ambito provinciale per un totale di 19 incontri.

5.3.4 AIDS

L'Azienda USL di Modena continua a coordinare il portale regionale HelpAids garantendo la continuità di servizio di counselling on line.

Essendo la prevenzione ancora l'unico modo efficace per combattere il contagio da Hiv, nel 2007 l'informazione è stata il denominatore comune che ha caratterizzato le iniziative che istituzioni ed associazioni hanno messo in atto per la campagna provinciale contro l'Aids; affinché la giornata mondiale contro l'Aids avesse un impatto maggiore, le iniziative modenesi si sono integrate con la campagna di comunicazione regionale **AIDS - Rafforziamo le difese. In una storia d'amore la tua storia ti accompagna sempre. Tieni fuori l'AIDS.** Si sono diffusi materiali informativi, spettacoli, incontri, video. Le farmacie hanno distribuito gratis i preservativi il 1° Dicembre e, poi, dal 2 al 31 Dicembre vi hanno applicato uno sconto del 30%.

In contemporanea, i distributori automatici di 25 tabaccherie del Comune di Modena hanno predisposto confezioni contenenti profilattici (a un costo simbolico) e un **foglietto informativo** sulle malattie sessualmente trasmissibili, in collaborazione con Federazione Italiana Tabaccai e Assotabaccai.

A Modena, si sono organizzati incontri informativi quali il "Condom Party" e "Informazioni sulla prevenzione" a cura di Arcigay; "Informazioni per la prevenzione" a cura di operatori e personale medico dell'Unità di Strada. Sono stati proiettati filmati realizzati nell'ambito del progetto "Positivo alla vita: AIDS...sfida al pregiudizio" (edizione 2006/2007) e dibattiti con operatori e ospiti di Casa S. Lazzaro, personale medico della Clinica Malattie Infettive, studenti e insegnanti del Liceo San Carlo.

È stato allestito uno Spazio informativo e sono stati proiettati filmati prodotti dai ragazzi sul tema AIDS, a cura di insegnanti e studenti in collaborazione con ASA 97 e Arcigay.

Nel distretto di Sassuolo operatori sanitari del Servizio Dipendenze Patologiche, del Consultorio Familiare e dell'Ufficio Educazione alla Salute hanno dato informazioni per la prevenzione a cura dell'Aids.



5.3.5 Screening

L'Azienda USL di Modena, per favorire un'adesione consapevole al programma di screening dei tumori del colon-retto, ha sviluppato un apposito piano di comunicazione, condiviso con il Coordinamento Direttori di Distretto e con il Comitato Aziendale Medici di Medicina Generale, a supporto e integrazione della campagna regionale. Nel 2007 sono state effettuate: conferenza stampa di presentazione, quattro uscite su quotidiani locali con mezza pagina a colori, campagna radiofonica con complessivi 480 passaggi dello spot. È stata riservata agli operatori un'area sul web affinché possano condividere dati, materiali e documentazione inerente lo screening del colon-retto. I medici di medicina generale sono stati sensibilizzati sull'importanza di promuovere l'adesione presso i loro assistiti, soprattutto tra quanti non hanno risposto al primo round. Inoltre, è stato avviato il piano di comunicazione distrettuale, sostenuto da strumenti di comunicazione costruiti ad hoc quali: 500 dispenser da banco in cartoncino e 100 totem per la distribuzione del depliant informativo regionale. Le attività svolte sono state:

- distribuzione in modo mirato di materiali informativi;
- incontri informativi per la cittadinanza realizzati con Federfarma e Federconsumatori, in collaborazione con i sindacati pensionati. Complessivamente sono state raggiunte circa 1.000 persone;
- incontri di sensibilizzazione, nell'ambito del progetto di Coop Estense "Alimenta il tuo benessere", e distribuzione di materiali informativi presso i centri commerciali "I Portali", "GrandEmilia" (Modena), "Borgogioioso" (Carpi) e "Della Mirandola";

- attivazione di una collaborazione con i Comuni del distretto di Mirandola che ha permesso di promuovere lo screening del colon-retto tramite pannelli luminosi collocati nelle piazze e nei luoghi di aggregazione;
- iniziative in occasione di fiere, sagre e manifestazioni locali, quali la Festa di San Nicola e la Sagra del Tortellino a Castelfranco Emilia, e in occasione di eventi distrettuali realizzati all'interno di "Acquista in salute" - Settimana europea contro il cancro" (ottobre 2007).

I materiali informativi sullo screening del colon-retto sono stati inoltre distribuiti a Festivalfilosofia all'interno del "Kit della prevenzione" realizzato nell'ambito del progetto "Meglio Sapere".

Acquista in salute.

Iniziativa organizzata in occasione della Settimana europea contro il cancro e per la campagna Nastro Rosa, dall'Azienda USL, dall'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Modena, dalla Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori. Hanno inoltre collaborato: Ordine dei Medici Chirurghi ed Odontoiatri e Ordine dei Farmacisti della provincia di Modena, Associazione "La nostra voce", AICS (Associazione Italiana Cultura e Sport), Podistica formiginese, Provincia di Modena, Comunità Montana Modena Ovest, Pro-

gramma di screening per la prevenzione del tumore al colon retto, Programma di screening per la prevenzione dei tumori femminili. Informazioni e consulenze per sensibilizzare alla prevenzione oncologica sono state offerte nel corso di eventi e fiere locali, quali i mercati settimanali dei Comuni capo-Distretto, la "Camminata della Carovana" a Formigine, la "Sagra del Tartufo" a Montefiorino, la "Fiera di San Martino" a Bomporto, la "Corrimodena a... Modena", "La salute in Fiera" a Sassuolo, "La settimana della salute" a Fiorano. In alcuni comuni, i monumenti sono stati illuminati di rosa per ricordare alle donne l'importanza di partecipare ai programmi di screening dei tumori femminili (Carpi, Sassuolo, Formigine, Montefiorino, Bastiglia, Bomporto, San Cesario sul Panaro, Nonantola e Sestola).



CICLO DI INCONTRI FORMATIVI

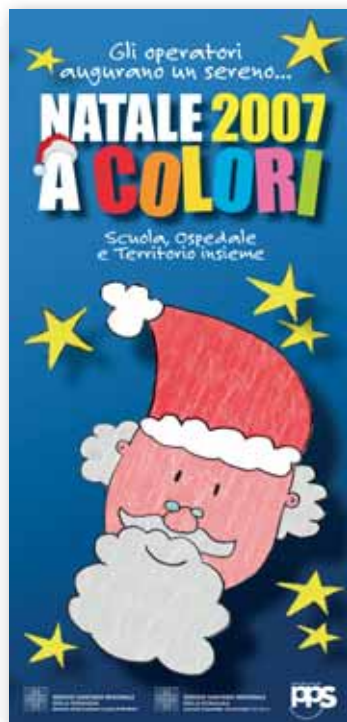


5.3.6 Donazione

L'Azienda USL, grazie al lavoro di ragazzi, insegnanti, volontari ed operatori sanitari, ha portato l'atmosfera natalizia negli ospedali e nelle strutture per anziani, nell'ambito del progetto "Natale a colori".

Questa iniziativa ha l'obiettivo di concorrere alla costruzione di servizi vicini alla persona, far riflettere i più piccoli sullo stato di malattia e sui valori connessi al prendersi cura degli altri. Le strutture sanitarie sono state abbellite con addobbi e con l'esposizione di elaborati e biglietti augurali. In molti casi i bambini delle scuole primarie e secondarie hanno fatto visita ai degenti degli ospedali e agli anziani per scambiarsi gli auguri e portare un pò di allegria.

È stato, inoltre, indetto il concorso Donazione e Solidarietà. Era rivolto alle seconde classi delle scuole medie inferiori per promuovere la diffusione di valori civili, morali e culturali legati ai temi della solidarietà, con particolare attenzione a donazione e trapianto di organi e tessuti. L'iniziativa è stata realizzata a cura dell'Assessorato alle Politiche per la Salute e al Decentramento, dell'Assessorato all'Istruzione del Comune di Modena con le Circoscrizioni 1, 2, 3, 4 e in collaborazione con l'Azienda USL, l'Azienda Ospedaliero - Universitaria Policlinico di Modena, la Regione Emilia Romagna e le Associazioni ADMO, AIDO, ANED, ANTF, ASEOP, AVIS, AVPA. La premiazione si è svolta il 17 maggio presso il centro commerciale "La Rotonda" di Modena.



mentazione. Oltre a ciò, sono stati realizzati quattro appuntamenti, durante i quali i professionisti sono stati ospitati nello studio di Modena Radio City con possibilità di interazione diretta con gli ascoltatori. A supporto della campagna radiofonica sono stati pubblicati interventi su "Vivo Modena".

5.3.8 I temi della promozione della salute in "Altri Luoghi"

Festivalfilosofia 2007: "Meglio Sapere"

L'Azienda USL di Modena, insieme all'Associazione "Ilcestdiciliege Onlus" e all'Associazione "Gli Amici del Cuore" ha partecipato all'edizione 2007 di Festivalfilosofia (la manifestazione con oltre 100.000 presenze ogni anno) dedicata al Sapere con un innovativo progetto per la promozione della salute e la prevenzione dei tumori e delle malattie cardiovascolari: "Meglio sapere: esercizi di medicina preventiva". Da venerdì 14 a domenica 16 settembre 2007 a Modena, Carpi e Sassuolo, accanto alle lezioni dei grandi maestri del pensiero contemporaneo nelle piazze, nelle chiese e nei cortili, ai concerti, alle



5.3.7 I mass media e la comunicazione per la salute

mostre e alle cene filosofiche, nelle aree appositamente allestite operatori sanitari e volontari si sono resi disponibili per incontrare i cittadini e sensibilizzarli sui temi di salute, attraverso test, consulenze e visite gratuite. Presso gli stand dell'Associazione "Gli Amici del Cuore", i visitatori hanno potuto partecipare al percorso cardiovascolare articolato in misurazione della pressione e del girovita, consulenze dietologiche e cardiologiche. Nell'area dell'Associazione "Ilcestdiciliege Onlus" alle donne è stata offerta la possibilità di effettuare una visita al seno e/o di ricevere informazioni sulla prevenzione dei tumori alla mammella.

L'Azienda USL ha contribuito alla terza edizione della campagna di comunicazione radiofonica "La salute in tavola" su Modena Radio City. Target del progetto è stata la popolazione giovanile, a partire dai bambini di 6 anni di età fino agli adolescenti. Complessivamente sono stati trasmessi circa 1.500 spot radiofonici (della durata di 30-40 secondi) in 6 mesi con una frequenza di 8 al giorno. Gli spot sono stati prodotti in forma mini-redazionale con domande e relative risposte da parte di esperti di ali-

Ai cittadini che hanno partecipato alle iniziative è stato regalato il "Kit della prevenzione", una valigetta contenente materiali informativi su sani stili di vita – screening oncologici, lotta al fumo di sigaretta, sana alimentazione e pratica di regolare attività motoria, una "Paginetta", ossia una pubblicazione di uno dei filosofi partecipanti alla manifestazione e una cartolina celebrativa del progetto "Meglio sapere" - . Parallelamente, per favorire una maggiore integrazione tra salute e Festivalfilosofia, presso il Nuovo Ospedale S. Agostino-Estense in Baggiovara, sono state trasmesse in diretta alcune lezioni magistrali della manifestazione e sono stati allestiti distributori automatici per la vendita delle "Paginette" filosofiche. Per l'attuazione di "Meglio Sapere", è stata progettata e realizzata una serie di materiali tra loro coordinati e coerenti con il tema del Festival: 3.000 cartoline, 20 manifesti 70 x 100 cm, 2.000 valigette ("Kit della prevenzione") in polipropilene e personalizzate attraverso un'apposita etichetta. Con lo slogan "Meglio sapere" è stato sintetizzato il concetto che l'acquisizione di abilità e competenze da parte dei cittadini sugli argomenti di salute è condizione essenziale per un'efficace promozione della salute.

Il Concorso Marketing per la Salute – IV Edizione

L'Azienda USL di Modena e l'Associazione Italiana Comunicazione Pubblica e Istituzionale, all'interno delle attività del Coordinamento Nazionale Marketing Sociale, hanno organizzato la IV edizione del Concorso Marketing per la Salute. Anche questo anno, il Premio ha cercato di dare visibilità ai progetti che si sono maggiormente contraddistinti sia per il valore creativo sia per il rigore scientifico. I Progetti ricevuti sono stati 65 ed erano suddivisi nelle diverse categorie (Sezione Aziende, Enti, Istituzioni e Scuole; Sezione Studenti; Premi Speciali).



Musica per la salute

Negli Stabilimenti Ospedalieri di Mirandola e Baggiovara sono stati eseguiti dei concerti aperti a pazienti e familiari.

Verso un lavoro più sicuro

Terza edizione del concorso, organizzato dal DSP con altri Enti, rivolto alle scuole primarie e secondarie della provincia per sensibilizzare docenti e studenti sui temi della prevenzione e sicurezza sul lavoro. Hanno partecipato 12 scuole che hanno presentato 26 materiali; la mostra itinerante dei materiali, predisposta in occasione delle precedenti edizioni, è stata aggiornata ed è stata allestita presso due istituti superiori della provincia.

Sito web del Comune di San Prospero - Area Salute

La collaborazione tra il Distretto Sanitario di Mirandola e il Comune di San Prospero ha consentito di avviare una sperimentazione per inserire contenuti e iniziative di promozione della salute sul portale comunale: <http://www.comune.san-prospiero.mo.it/index.asp?ind=salute.htm>.

Incontri con i cittadini

L'Azienda USL, per avvicinare i cittadini ai temi della promozione della salute, ha organizzato incontri con la popolazione presso polisportive, fiere locali, teatri. Gli argomenti affrontati sono stati:

Salute e Diritti. Con l'Associazione culturale "L'Incontro" di Modena: **Modena non ti lascia solo con l'Alzheimer.** A cura del Comune di Modena e dell'Azienda USL di Modena: **Osteoporosi. Conoscere, prevenire, curare.** Incontro organizzato dal Distretto di Carpi - Azienda USL e dal Centro di promozione sociale "Gorizia": **Troppo Giovani per essere Vecchi ... troppo Adulti per essere Giovani, Memoria e memorie e La cura dei ricordi** a Pavullo. Serate informative su alimentazione, movimento e memoria a cura del Distretto di Pavullo - Azienda USL di Modena, del Comune di Pavullo nel Frignano e del Centro Sociale "C. Bonvicini", dell'Associazione "In...Oltre", dell'Associazione Volontari Ospedalieri e del C.S.V. Sportello di Pavullo- Consulta del Volontariato.

Prevenzione del rischio cardiovascolare e diabete a Carpi. Un incontro organizzato dal Distretto di Carpi - Azienda USL Modena, in collaborazione con l'Associazione di volontariato "Il Faro"; **Pomeriggi della salute.** Un ciclo di tre conferenze organizzato dal Distretto di Carpi - Azienda USL con la collaborazione delle Organizzazioni sindacali dei pensionati e avente l'obiettivo di

informare la popolazione adulta ed anziana su come osservare corretti stili di vita.

Martedì della salute. Sulle cure palliative e sugli screening con il Centro di promozione sociale "Gorizia".

Un anno insieme. Un ciclo di tre incontri sulla demenza e sul coinvolgimento della famiglia, organizzato dall'Ambulatorio Psicogeriatrico del Distretto di Carpi - Azienda USL e dal Gruppo Assistenza Familiari Alzheimer (GAFA).

Il corpo la danza e le emozioni. Uno spettacolo teatrale su corpo e danza come nuovi strumenti di comunicazione, a cura del Distretto di Pavullo - Azienda USL in collaborazione con i Comuni di Pavullo nel Frignano, Sestola, Riolunato, Lama Mocogno su proposta della Scuola di Danza "New Dance".

Donatore o non donatore? Informati e fai una scelta consapevole. Stand informativo sulla donazione e il trapianto di organi, a cura del Distretto di Sassuolo - Azienda USL in occasione delle Giornate Nazionali per la Donazione e il Trapianto di Organi.

Martedì della salute e del benessere degli anziani. Ciclo di quattro incontri organizzati dal Comune di Formigine - Servizi Sociali, dal Distretto di Sassuolo - Azienda USL in collaborazione con le organizzazioni sindacali dei pensionati SPI-CGIL, FNP-CISL, UILP-UIL e CUPLA.

Virtus Pavullese dal 1991 molto di più che quattro calci ad un pallone: divertimento e tanta salute. Uno spettacolo nell'ambito del progetto "Alimentiamo il movimento e lo sport" a cura del Comune di Pavullo nel Frignano, del Distretto di Pavullo e del Dipartimento di Sanità Pubblica - Azienda USL e dell'Associazione Sportiva Dilettantistica Virtus Pavullese.

Fiera dell'economia montana. Partecipazione del Distretto di Pavullo attraverso uno spazio informativo per promuovere la conoscenza dei servizi sanitari e delle problematiche affrontate all'interno di questi. Lo stand è stato attrezzato per rispondere alle diverse aree di interesse giovanile e adolescenziale, quali affettività, sessualità, contraccezione, malattie sessualmente trasmesse, alimentazione e problemi alimentari, droghe e alcol, fumo, sostanze dopanti, integrazione razziale, informazioni di sicurezza sanitaria durante i viaggi all'estero e problemi relazionali.

Festa di San Nicola e la Sagra del Tortellino. Il Distretto di Castelfranco Emilia ha realizzato eventi fra cui: Cuore in salute con la prevenzione - Sane abitudini per mantenersi in forma in collaborazione con l'Associazione "Amici del Cuore".

5.3.9 La comunicazione per la promozione della salute nella comunità

Bilancio di Missione 2006 e Validazione della comprensibilità / leggibilità. Durante la stesura del primo Bilancio di Missione (2005) la preoccupazione più pressante fu quella di far corrispondere i contenuti, in modo approfondito e puntuale, alle indicazioni metodologiche fornite dalla linea guida regionale "Bilancio di Missione per il governo della sanità dell'Emilia Romagna" (Dossier 107-2005). Inferiore fu, invece, l'attenzione posta alla sua leggibilità/comprensibilità. Il risultato fu un documento talmente esteso ed approfondito (387 pagine) da rendere la lettura molto faticosa.

Nel 2006, prima di pubblicare il Bilancio di Missione, il gruppo aziendale di lavoro ha deciso di far validare la leggibilità/comprensibilità del testo da un panel rappresentativo dei diversi stakeholder destinatari del documento.

Il criterio di validazione della comprensibilità/leggibilità applicato è stato quello solitamente utilizzato dal Laboratorio Cittadino Competente del Sistema Comunicazione e Marketing Sociale dell'Azienda USL di Modena.

Si è valutata e approvata la realizzazione di diversi strumenti di comunicazione destinati sia agli addetti ai lavori sia ad un pubblico non specialista: folder, cd rom, versione on line e cartacea del documento integrale.

Profilo di Comunità. Dal secondo semestre 2007, l'Azienda USL ha partecipato al percorso di costruzione del Profilo di Comunità. Considerata la volontà di garantire un'ampia partecipazione e, quindi, di rendere il Profilo di Comunità uno strumento per favorire una programmazione condivisa, la scelta di adeguate strategie di comunicazione è risultata, sin dall'inizio, di particolare rilevanza.



5.3.10 Fiere

L'Azienda UsI di Modena nel 2007 ha organizzato il Convegno SISBE-SIAIS sul tema "Progettazione integrata, tecnologia, biotecnologie: nuovi percorsi per la salute" che si è tenuto a Venezia dal 29 al 31 marzo 2007. Ha partecipato inoltre alle seguenti Fiere:



ForumPA - Roma dal 21-25 Maggio 2007



Ambiente Lavoro - Bologna, 6-8 giugno 2007



Rimat - Mirandola, 26-27 Ottobre 2007



ComPA - Bologna, 6-8 Novembre 2007



Sicura - Modena, 20-22 Settembre 2007

5.3.11 Riconoscimenti

Il Sistema Comunicazione e Marketing Sociale dell'Azienda USL di Modena ha ricevuto i seguenti riconoscimenti:

- **Premio "Una P.A. da favola" 2007.** consegnato dal Ministro per le Riforme e l'Innovazione nella Pubblica Amministrazione, Luigi Nicolais. Il progetto dell'Azienda USL di Modena «Sorrìdi alla prevenzione» è stato premiato per la continuità nel tempo e l'efficacia comunicativa dell'iniziativa, che si propone di promuovere la prevenzione e l'assistenza odontoiatrica.
- **Premio FORUM PA Salute 2007.** 8ª edizione del Premio per le eccellenze nei servizi sanitari Patrocinato dal Ministero della Salute. «Guadagnare salute in un'Azienda sanitaria: il programma "Prevenzione e promozione della salute" dell'Azienda USL di Modena» è stato premiato nella categoria "Educare alla salute", perché "attraverso strategie intersectoriali e multidisciplinari, contribuisce a contrastare la crescente diffusione di abitudini di vita non salutari".
- **Premio Sodalitas.** 5ª edizione. L'Azienda USL di Modena ha ricevuto una segnalazione per un progetto di elevata responsabilità sociale, rientrante nella categoria "Migliore iniziativa di ente locale, istituzione pubblica o scolastica".

I° Convegno Nazionale S.I.S.B.E. - S.I.A.I.S.

**PROGETTAZIONE INTEGRATA, TECNOLOGIA,
BIOTECNOLOGIE:
nuovi percorsi per la salute.**



PROGRAMMA DEFINITIVO

29-30-31 Marzo 2007

VENEZIA - Palazzo del Cinema



5.3.12 Partecipazioni

Il Sistema Comunicazione e Marketing Sociale nel corso del 2007 ha partecipato:



- al progetto **Partecipa Salute - Un'alleanza strategica per i cittadini**, realizzato in collaborazione con l'Istituto Mario Negri di Milano, in quanto membro con il Laboratorio Cittadino Competente del Comitato Scientifico.
- alla IV edizione del **Laboratorio Formativo sul Marketing Sociale** - Corso di Laurea Specialistica in Scienze della Comunicazione Pubblica, Sociale e Politica" dell'Università di Bologna.
- al **Master en politicas y gestion de salud. Europa - America Latina** organizzato dall'Università di Bologna - Sede di Buenos Aires e dalla Regione Emilia-Romagna - Agenzia Sanitaria Regionale, collaborando alla giornata di chiusura dedicata al tema "Comunicazione in sanità".

- al **progetto formativo per gli uffici stampa** delle Aziende Sanitarie dell'Emilia-Romagna, organizzato dalla Regione Emilia-Romagna - Agenzia Sanitaria Regionale



- ai progetti di partecipazione dell'Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna, realizzando la **newsletter Comunicare la salute**. I temi trattati hanno riguardato la comunicazione per la promozione della salute nell'ambito dell'attività del portale "Studenti e Cittadini" inserite nel progetto regionale di e-democracy "Partecipa.net".

Il Sistema Comunicazione e Marketing Sociale ha, inoltre, collaborato con l'area di ricerca Marketing Sociale e Comunicazione per la salute attivata dall'Associazione Italiana Comunicazione Pubblica.

5.4 La Comunicazione interna aziendale

Comunicare all'interno dell'Azienda significa darne la visione strategica, governare il sistema di relazioni della struttura con il contesto istituzionale e socio-economico di riferimento. Tale compito spetta alla Direzione Generale.

I canali di comunicazione verbale attivati comprendono sia quelli relativi ai contatti interpersonali (momenti istituzionali, gruppi di lavoro) sia la valutazione del personale, il percorso di budgeting, le relazioni sindacali. I supporti informatici continuano ad essere un utile strumento di comunicazione interna/esterna e di reperimento di informazioni (banche dati).

Intranet: strumento di informazione per i dipendenti.

Banca dati aziendale: a disposizione degli operatori della rete URP, costituisce un importante strumento di comunicazione interna.

Banca dati scientifica: la biblioteca del Ce.V.E.A.S. è al servizio di tutti gli operatori dell'Azienda USL di Modena e mette a disposizione circa 130 periodici in formato cartaceo, un centinaio di monografie e banche dati. Dal 2004 ha attivato un nuovo servizio per la consultazione delle riviste on line: TdNet.

Protocollo informatico: l'Azienda per il protocollo informatico usa l'applicativo Nadir.

Internet: sito aziendale www.ausl.mo.it; www.usl.mo.it/pps/; www.saperidoc.it.

Posta elettronica: è utilizzata per trasmettere comunicazioni ai dipendenti.

InfoDSP: è la newsletter sulle attività del Dipartimento di Sanità Pubblica rivolta ai dipendenti del Dipartimento ed ai Direttori di Distretto.

Rassegna stampa: ottenuta tramite la selezione e la preparazione degli articoli locali e nazionali più significativi inerenti la salute e la Sanità.

Usa le scale: nel 2007

è proseguito il progetto di comunicazione finalizzato a promuovere l'uso delle scale nelle strutture dell'Azienda USL.

Bacheche e spazi aziendali, scale, pareti, vengono utilizzati per comunicare con i dipendenti.

Buste paga: usate per comunicazioni di servizio.



