

5. Sistemi di Relazioni e Strumenti di Comunicazione

Guida alla lettura

La sezione è organizzata come segue:

- 5.1. Premessa:** il Sistema Comunicazione e Marketing all'interno dell'Azienda promuove, attraverso la costruzione di reti di relazione, la comunicazione per la salute da cui derivano gli obiettivi del Piano di Comunicazione triennale 2005-2007.
- 5.2. La comunicazione per l'accesso ai servizi:** il primo passo, per comunicare la salute ai cittadini, è facilitare l'accesso ai servizi; a tal fine, questa parte offre uno sguardo panoramico su ciò che è stato messo in atto dall'Azienda sia per i cittadini che non hanno particolari difficoltà, sia per coloro che si trovano in situazioni di disagio.
- 5.3. La comunicazione per la gestione individuale della salute:** molte azioni concorrono al perseguimento di questo obiettivo: la formazione del personale, il consenso informato, la gestione dei reclami, le diverse modalità d'informazione sui comportamenti salutari.
- 5.4. La comunicazione per le scelte di interesse per la comunità:** questa parte mostra quali sono stati gli strumenti forniti ai cittadini competenti affinché, in collaborazione con l'Azienda, fossero in grado di fare scelte di salute per le diverse comunità locali.
- 5.5. La comunicazione interna aziendale:** è la visione strategica dell'Azienda che usa diversi canali per esprimersi: dai contatti interpersonali, agli strumenti informatici a quelli scritti.

5.1 Premessa

Comunicazione dei servizi e comunicazione per la salute: il ruolo strategico della comunicazione nell'Azienda USL di Modena

La comunicazione ed il sistema delle relazioni costituiscono una questione cruciale per l'Azienda Sanitaria.

La soddisfazione del bisogno di informazione dei cittadini va coniugata con la capacità di coinvolgerli e di costruire reti di alleanze al fine di realizzare una Sanità capace sia di curare le malattie sia di promuovere la salute nel suo complesso.

La distinzione classica che si opera fra i due processi comunicativi, **comunicazione dei servizi** e **comunicazione per la salute**, in realtà, non è così netta perché ci sono profonde aree di integrazione e sinergia.

Il Sistema Comunicazione e Marketing Sociale, nel corso del 2006, ha continuato a sviluppare il piano programmatico triennale (2005-07) coerentemente con gli obiettivi indicati dalla Regione Emilia-Romagna, in sintonia con la programmazione

nazionale (Piano Sanitario Nazionale 2003-2005, Piano Sanitario Nazionale 2006-2008 e Piano Nazionale della Prevenzione 2005-2007) e con le necessità comunicative espresse dai principali gestori dell'Azienda USL di Modena.

L'impianto del Sistema Comunicazione e Marketing Sociale è rimasto invariato e al suo interno vi operano: l'Educazione alla Salute, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, l'Ufficio Stampa e Media, il Laboratorio per il Cittadino Competente ed il Terzo Settore. Coordina le iniziative di comunicazione aziendali e stabile è la collaborazione con lo Sportello Prevenzione del Dipartimento di Sanità Pubblica, con il Sistema Qualità, con AgeFor e con il Ce.V.E.A.S. (Centro per la Valutazione dell'Efficacia dell'Assistenza Sanitaria).

I temi di comunicazione affrontati nel corso del 2006 sono stati molteplici ed hanno riguardano tutte le attività dell'Azienda USL, quali: la sicurezza negli ambienti di vita e di lavoro, la sanità pubblica e l'igiene degli alimenti, le principali patologie, la promozione di sani stili di vita, l'assistenza sanitaria e socio-sanitaria, i diritti ed i doveri di dipendenti e cittadini.

Grafico 1



5.2 La comunicazione per l'accesso ai servizi

5.2.1. Obiettivo: Fare in modo che i cittadini conoscano le modalità per accedere ai servizi ed alle prestazioni

I cittadini, per accedere ai servizi sanitari, vengono informati dall'Azienda USL attraverso:

- **l'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)**, costituito da una rete di relazioni di cui fanno parte: l'URP centrale con funzioni di coordinamento aziendale, 7 URP decentrati presenti in ogni comune capoluogo di Distretto, 1 Ufficio presso il nuovo Ospedale S. Agostino Estense di Baggiovara e circa 90 Punti Informativi presso le portinerie delle sedi sanitarie.
- **Il Numero Verde Unico Regionale**, a cui nel 2006 sono pervenute 6.907 domande dei cittadini modenesi; di queste 1.077 (pari al 15,6%) sono state trasferite al 2° livello aziendale.
- **Il Numero Verde Aziendale per la prevenzione dei tumori del colon retto**, che ha ricevuto 4.488 telefonate dal 1 gennaio 2006 al 31 dicembre 2006.
- **Lo Sportello per la Prevenzione** che svolge le seguenti attività: cura l'accoglienza e l'informazione degli utenti e dei cittadini sulla sanità pubblica; coordina le iniziative dipartimentali di informazione sui temi della prevenzione ed il progetto PrevenzioNet; supporta l'attività di formazione del Dipartimento e partecipa alla realizzazione delle iniziative comunicative aziendali più complesse.
- **PrevenzioNet**, realizzato con la Camera di Commercio e dieci Associazioni Imprenditoriali di Modena, ha lo scopo di istituire una rete virtuale provinciale per la Prevenzione e la Sicurezza e favorire una corretta ed uniforme interpretazione delle norme. Il servizio "Gli esperti rispondono" consente di inviare quesiti su specifici problemi ed ottenere risposte in tempi brevi senza oneri di alcun tipo. Dal 1999 gli accessi sono stati 30.000 all'anno, 33.000 nel 2006, per un totale di 1.150.000 pagine visitate; 571 i quesiti pervenuti (60% su igiene e sicurezza sul lavoro, 20% sul-



l'impiantistica ed il restante 20% su igiene degli alimenti, ambiente e prevenzione incendi). Sono disponibili 145 testi legislativi integrali, suddivisi nelle quattro aree tematiche suddette.

- **La Nostra Salute**, rivista inviata gratuitamente alle circa 250.000 famiglie di Modena e provincia.
- **Siti Web**, www.ausl.mo.it, www.ceveas.it, www.ausl.mo.it/smettievinci, www.usl.mo.it/ospedale/index.htm; siti realizzati con altri Enti ed Istituzioni: www.usl.mo.it/pps, www.helpaids.it, www.tallonediachille.it, etc. e portale dell'Assessorato Regionale alla Sanità: www.saluter.it.
- **Comunicati stampa**: nel 2006 ne sono stati emanati 165, a cui si aggiungono 9 conferenze stampa.
- **Campagna di comunicazione** per l'attivazione del call center "Tel&prenota".
- **E' stata curata una serie di pubblicazioni** allo scopo di facilitare ai cittadini l'accesso ai servizi:
 - "Blu - Il laboratorio analisi della rete provinciale modenese" ;
 - "Laboratorio Analisi del Movimento", "Il nuovo reparto di Pediatria", "Il nuovo servizio di Psiconcologia", Ospedale Ramazzini di Carpi;
 - "La rete provinciale di mammografia digitale";
 - "Sala parto in acqua", Ospedale di Mirandola;
 - "Pronto Soccorso, Radiologia, Comparto Operatorio, Ingresso Ala Tecnologica, Camere Ardeni, Radiodiagnostica," Ospedale di Vignola;
 - "Tallone di Achille - Come partecipare senza farsi male", "Il Centro regionale antidoping";
 - "La rete di emergenza urgenza in provincia di Modena e nei comuni dell'Appennino".



5.2.2. Obiettivo: rendere disponibili procedure ad hoc per facilitare l'accesso a gruppi specifici di persone e attivare gli strumenti previsti per l'accesso.

L'informazione è uno strumento importante per consentire alle fasce più deboli della popolazione di accedere adeguatamente ai servizi o essere consapevolmente inseriti in nuovi progetti che l'Azienda sta implementando.

Immigrati

- Nel 2006 è stato costituito il gruppo aziendale di **“Coordinamento sanitario per la salute dei migranti”** con il compito di affrontare i problemi di accesso ai servizi da parte di questa fascia della popolazione ponendo attenzione anche ai problemi di comunicazione linguistica e culturale.
- Incontri organizzati dai Consulenti familiari per la preparazione al parto in lingua araba, albanese e inglese.
- La salvaguardia della salute femminile, opportunità e servizi. Incontro con le donne del Marocco, della Tunisia e dell'Algeria organizzato dall'Azienda USL di Modena.
- È stata realizzata la pubblicazione **“Sanità e cooperazione internazionale”**.

Consulenti Familiari

- Presso i Consulenti familiari è in distribuzione una guida all'assistenza sanitaria in gravidanza con tutte le informazioni utili per le donne che attendono un figlio. Per informare le donne in difficoltà per **“Gravidanza inattesa, indesiderata o problematica”**, nell'ambito del progetto:
 - a. sono proseguiti gli incontri del progetto **“Scegliere di scegliere”** per predisporre una raccolta qualitativa delle storie delle donne seguite. Il progetto è stato voluto dal Dipartimento di Ostetricia e Ginecologia in collaborazione con il Consultorio Familiare, Associazioni di Volontariato CAV e Giovanni XXIII, Servizi Sociali e Commissione Pari Opportunità del Comune di Carpi ed il Laboratorio per il Cittadino Competente del Sistema Comunicazione e Marketing Sociale dell'Azienda



USL di Modena.

- b. **“Sono in attesa e adesso?...non sei sola”**, progetto promosso dal Consultorio Familiare di Sassuolo in collaborazione con gli Enti Locali per sostenere le donne con gravidanze multi-problematiche. Il materiale prodotto consiste in una brochure informativa ed in un manuale per gli operatori dei diversi servizi.
- c. **“Mamme Oltre il Blu”** per sostenere le donne nell'immediato post partum: partito dall'esperienza del Consultorio familiare di Carpi nel 2005 è stato esteso a tutti i Consultori Familiari dei Distretti dell'Azienda USL.
- d. **“Essere al mondo, mettere al mondo: una rete che accoglie”**, progetto del Distretto di Vignola che ha lo scopo di costruire una rete di servizi, che attraverso un approccio globale supporti la genitorialità.

Anziani

La Direzione socio-sanitaria, in stretta collaborazione con la Direzione generale dell'Azienda USL, elabora ed implementa le strategie ed i programmi, rivolti ai soggetti deboli, fortemente integrati con l'attività degli Enti Locali nell'ambito dei Piani di Zona.

In questo ambito, allo scopo di aiutare gli anziani fragili presenti su tutto il territorio provinciale, si è formulato un progetto così articolato:

- nel 2006 il workshop **“I progressi nella Lung-assistenza agli anziani”** è stato realizzato non solo con gli Enti Locali sociali e sanitari, ma anche con la collaborazione delle Associazioni dei pensionati anziani (SPI-CGIL, FNP-CISL, UILP-UIL, CUPLA).
- Per la giornata mondiale contro l'Alzheimer il Distretto di Sassuolo di concerto con il Comune ha promosso il convegno **“ Società e sanità per la domiciliarità”**; il Distretto di Modena con il Comune ha promosso il convegno **“Giornata dell'Alzheimer, Modena propone la domiciliarità”** e a Carpi si è realizzata l'iniziativa **“Pedalando contro l'Alzheimer.”**
- Il giardino della memoria: ciclo di 10 trasmissioni messe in onda su TRC sul tema della memoria sviluppato attraverso veri e propri esercizi per tenere desta la memoria; sono state realizzate dal Comune di Modena in collaborazione col Distretto di Modena e della Scuola di specializzazione in geriatria dell'Università degli Studi di Modena.

Persone con disabilità

- La problematica esistenziale, di cui il **cittadino disabile** è portatore, è collocata in un orizzonte a carattere sociale e di solidarietà. E' attivo il Coordinamento Salute Disabili per garantire l'integrazione fra servizi sanitari e servizi socio-assistenziali.
- Oltre allo stretto collegamento tra l'Azienda USL e i Centri di Documentazione per l'Handicap, per offrire una corretta informazione, è stato organizzato un convegno sul tema: "La grave disabilità acquisita in età adulta: il sistema integrato di interventi sanitari e socio-assistenziali."

Bambini

- **Natale a colori**, attività proposta ogni anno a tutte le scuole dell'infanzia e primarie della provincia di Modena e all'Istituto d'arte di Modena. Nel 2006 è stata realizzata in collaborazione con una trentina di Associazioni di volontariato. Intende promuovere un percorso educativo che orienti anche i bambini al linguaggio della solidarietà.
- **Nati per leggere in provincia di Modena**, progetto nazionale di promozione della lettura ad alta voce per i bambini a cui hanno aderito la Federazione Italiana Medici Pediatri (FIMP), Cedoc - Centro di Documentazione, Azienda USL di Modena, Istituzione della Provincia, Biblioteche del Comune di Modena. Le iniziative ad esso collegate sono state: Castelfranco Emilia: Il dono dello zainetto; Cavezzo: Biblioteca comunale e Arca delle mamme: breve storia di collaborazione; Pavullo: Nati per leggere nel Frignano; Nonantola: I genitori in ambulatorio dal pediatra e in biblioteca; Sassuolo: Volontari e bibliotecari in relazione col pediatra; Vignola: I libri per bambini, nuovo strumento per il pediatra.

Giovani

- **"Per capire e per conoscere meglio noi e gli altri"**

Un depliant, disegnato da un adolescente, con le informazioni rivolte ai ragazzi di età inferiore ai 20 anni sulle sedi dei diversi Spazi Giovani presenti sul territorio.



Pazienti Psichiatrici

- **Progetto "Leggieri"** per il coordinamento/integrazione delle attività fra i Medici di Medicina Generale (MMG) e il Dipartimento di Salute Mentale (DSM) allo scopo di:
 - intercettare i casi a difficile prognosi
 - trattare e gestire i disturbi psichiatrici meno invalidanti
 - trattare i disturbi fisici di pazienti psichiatrici

5.2.3. Obiettivo: attivare gli strumenti per facilitare l'accesso

Gli operatori, per facilitare l'accesso ai servizi, utilizzano la banca dati aziendale informatizzata **ATHENA**.



La **Carta dei Servizi**: la seconda edizione della Carta dei Servizi è coordinata dall'URP in stretto raccordo con il Sistema Qualità Aziendale e i CCM e vi partecipano i rappresentanti di tutte le Macrostrutture aziendali, i Dipartimenti territoriali ed ospedalieri ed i Servizi.

Nel corso del 2006 è proseguito il lavoro di costruzione della Carta dei Servizi che sarà pubblicata nel 2007. In considerazione delle dimensioni e della complessità organizzativa dell'Azienda USL di Modena è stato ritenuto utile limitare le informazioni su "carta" e creare un sistema informativo e pagine Internet facilmente consultabili sia dai cittadini che dagli operatori.

Il modello propone, più che una Carta dei Servizi, "un sistema carta" nel senso che la Carta assume connotazioni specifiche (di contenuto informativo e di declinazione degli impegni) a seconda del livello aziendale di riferimento e a seconda quindi dei diversi interlocutori. È opportuno quindi esplicitare che le informazioni fornite e la tipologia di impegni a cui fare riferimento riguardano i seguenti livelli: aziendale, ospedaliero, distrettuale, singola unità operativa o servizio.

Gli strumenti individuati recuperano le sezioni previste nell'articolazione della carta (mission, informazione, standard, tutela), sono dinamici e flessibili in quanto contengono una serie di informazioni costantemente aggiornate e alimentate dalla banca dati ATHENA. Sono state redatte una carta istituzionale, sette carte ospedaliere, sette carte distrettuali e 318 carte per singole UU.OO./servizi.

5.3 La comunicazione per la gestione individuale dell'assistenza

5.3.1 Formare gli operatori per comprendere i bisogni dei cittadini e orientare la domanda di prestazioni

L'Azienda, anche nell'anno 2006, attraverso l'Agenzia di Formazione Aziendale (AgeFor) ha offerto ampie possibilità di formazione al personale e particolare attenzione ha posto nel migliorare le competenze comunicative degli operatori, sanitari e non. È, infatti, pienamente consapevole che il "saper comunicare" può:

- facilitare l'accesso dei cittadini/pazienti ai servizi, ponendo particolare attenzione alle fasce più deboli (anziani, stranieri, disabili, ecc.),
- favorire un uso appropriato ed efficace delle prestazioni,
- evitare/dirimere i conflitti.

I corsi si sono così articolati:

- a. comunicazione con il paziente:** "Gruppo di miglioramento per l'elaborazione di quaderni di educazione terapeutica per gli utenti sulla prevenzione delle lesioni da decubito"; "Quando accogliere vuol dire comunicare"; "Il bambino, l'ospedale e il suo mondo. Progettare la pediatria insieme ai bambini"; "La comunicazione di diagnosi";
- b. comunicare direttamente, al telefono e on line:** "Il counselling HIV-MST: aspetti clinici, sociali e relazionali" organizzato dal Servizio di Educazione alla Salute Aziendale;
- c. formazione degli operatori del Call Contact Center:** in previsione del Nuovo Servizio di prenotazione telefonica (Tel&prenota); l'URP aziendale ha programmato e realizzato una giornata formativa allo scopo di migliorare le competenze relazionali ed informative del personale per insegnare l'uso della banca dati aziendale ATHENA sui servizi e prestazioni. Gli operatori formati sono stati n. 8;
- d. diffusione di sani stili di vita:** "Convention Sicura: alimentazione, benessere e qualità della vita nell'anziano", "Convention Sicura: bambini e nutrizione in una società multietnica", "Convention Sicura: comunicare è un rischio?", "Stili di vita e ambienti di lavoro. Le problematiche legate ai comportamenti individuali (fumo, alcol, droghe) e l' idoneità lavorativa" organizzati dal

Dipartimento di Sanità Pubblica; "Comunichiamo stili di vita e di lavoro" organizzato dal Servizio di Educazione alla Salute Aziendale;

- e. comunicazione con i cittadini:** "Gli aiuti per le famiglie degli psicotici", "Aiuti alle famiglie con pazienti depressi" organizzato dal Dipartimento di Salute Mentale; "La relazione e la comunicazione con i famigliari" organizzato dal Distretto di Modena; "I Pediatri di libera scelta e la facilitazione della comunicazione: le schede educazionali per i genitori" organizzato dal Distretto di Mirandola;
- f. lavorare in squadra con soggetti/enti diversi:** "Costruzione della rete dei servizi", "Esperienze e ricerche sulla integrazione scolastica e sociale", "L'integrazione socio sanitaria: Azienda Sanitaria, Enti locali e soggetti privati sull'inserimento lavorativo" organizzato dal Dipartimento di Salute Mentale;
- g. comunicare e lavorare in squadra:** "Condurre gruppi di lavoro: corso di formazione per tutor", "Lavorare insieme" organizzati dal Servizio Infermieristico e Tecnico Aziendale; "La competenza comunicativa" organizzato dal Dipartimento di Medicina Interna; "Lavorare in team: dal gruppo al gruppo di lavoro" organizzato dal Distretto di Carpi; "Il team building" e "la comunicazione didattica" organizzati dal Distretto di Pavullo;
- h. comunicare in setting particolari:** "La comunicazione nell'evento emergenza: i traumi da incidente stradale" organizzato dalla Centrale Operativa Modena Soccorso; "la comunicazione della diagnosi di patologie gravi" e "quali parole di fronte ad una prognosi infausta?" organizzati dal Nuovo Ospedale di Sassuolo S.p.A.;
- i. comunicare con altri linguaggi:** "Arteterapia nella relazione d'aiuto" organizzato dal Dipartimento di Salute Mentale;
- j. gestire i conflitti:** "La gestione extragiudiziale del contenzioso. La mediazione dei conflitti per la prevenzione /riduzione del contenzioso" ed una serie di approfondimenti collegati organizzati da Agefor su mandato dell'Agenzia Sanitaria Regionale;
- k. comprensione/comunicazione con le persone straniere:** "Parliamoci, la sperimentazione

del frasario in italiano”; “Seminari di aggiornamento ed informazione per mediatori culturali che operano in campo sanitario”; “Cross cultural training”; “Cittadini immigrati: quali servizi per la cura del disagio psichico”; “La valutazione precoce dello sviluppo del linguaggio nei bambini bilingui”; “La salute dell’immigrato. Integrazione sanitario-culturale”.

5.3.2 Sperimentare situazioni di coinvolgimento dei cittadini nelle scelte assistenziali che li riguardano attraverso una informazione adeguata ed opportunità di far ascoltare le proprie idee

- Il **Consenso informato**: l’Azienda USL di Modena, sin dagli anni ’90, ha cercato di aumentare la consapevolezza degli operatori sanitari in ordine all’importanza di fornire corrette e adeguate informazioni ai cittadini, affinché possano coscientemente decidere se aderire o meno alle proposte diagnostiche e/o terapeutiche. Le tipologie di intervento attuate sono state:
 - predisposizione di un opuscolo sul “consenso informato”, dedicato agli operatori sanitari;
 - collaborazione, unitamente al Direttore del Dipartimento di Chirurgia, alla messa a punto di un nuovo opuscolo sull’argomento, distribuito in occasione del Convegno Nazionale dell’ACOI dell’anno 2006;
 - formazione attraverso seminari, corsi e convegni, che hanno coinvolto molti operatori della sanità (medici, infermieri professionali, altre professioni sanitarie), allo scopo di:
 - a. aumentare la consapevolezza sulla rilevanza della relazione sanitario-cittadino,
 - b. superare l’atteggiamento difensivo che vede nell’acquisizione del *consenso informato* un mero adempimento burocratico a scopo “difensivo” per i professionisti,
 - c. migliorare la comunicazione fra il cittadino e l’operatore sanitario, anche attraverso la ricostruzione del rapporto di fiducia grazie alla gestione dei reclami codificati come codici gialli e codici rossi secondo il sistema di triage aziendale, attraverso l’attivazione del percorso di ascolto e mediazione dei conflitti in ambito sanitario da parte dell’équipe aziendale formata nei corsi tenuti dalla Regione Emilia-Romagna;
 - studio e rilevazione delle criticità relative all’acquisizione del consenso informato nell’ambito del Progetto Regionale di ricerca, cofinanziato dal Ministero della Salute ai sensi dell’art. 12 bis del D.Lgs. 229/99 e intitolato “*Gestione extragiudiziale*

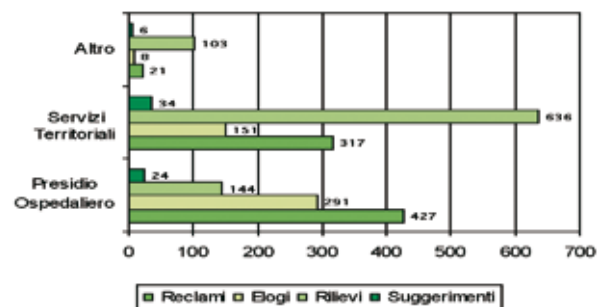
del contenzioso nelle organizzazioni sanitarie”, di cui l’Azienda USL di Modena è capofila. In tale contesto il Gruppo di Lavoro Regionale ha dato avvio all’elaborazione di correttivi, procedure ed indicazioni operative finalizzati al miglioramento del processo informativo rivolto al cittadino che si sottopone a procedure diagnostico-terapeutico-riabilitative.

- I **Comitati Consultivi Misti (CCM)**: i CCM pienamente funzionanti nell’Azienda USL di Modena sono 7, vi aderiscono circa 150 persone di cui oltre 80 in rappresentanza dell’associazionismo. Nel corso del 2006 è stato costituito anche il CCM nel Distretto di Mirandola. Il Sistema Comunicazione, attraverso l’URP aziendale, è il punto di riferimento per l’Azienda. Nel corso del 2006 le sedute dei CCM distrettuali sono state 39. Il CCI (Comitato di Coordinamento Interaziendale) si è riunito 6 volte nel corso delle quali ha trattato prevalentemente il tema della Carta dei Servizi, dell’accesso alle prestazioni di specialistica ambulatoriale. Inoltre, sono state discusse ed individuate le modalità di raccordo con i comitati di Distretto e la Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria. Si è inoltre provveduto all’aggiornamento delle apposite pagine web redatte nel corso del 2006.
- **Gestione delle segnalazioni dei cittadini (reclami, rilievi, suggerimenti, elogi)**
La gestione delle segnalazioni (e fra queste i reclami) è uno strumento di comunicazione che si inserisce fra quelli che valorizzano un approccio di ascolto sistematico e strutturato dell’utenza, al fine di garantire un riscontro sulle proprie attività. L’Azienda USL da tempo partecipa al progetto regionale “segnalazione dei cittadini”.

Grafico 1

La distribuzione dei reclami per articolazione aziendale 2006

Su 2.162 segnalazioni pervenute, 1.138 pari al 52,6% riguardano i servizi territoriali, 886 pari al 41% il presidio ospedaliero, 138 pari al 6,4% altri servizi. Segnalazioni per articolazione aziendale.

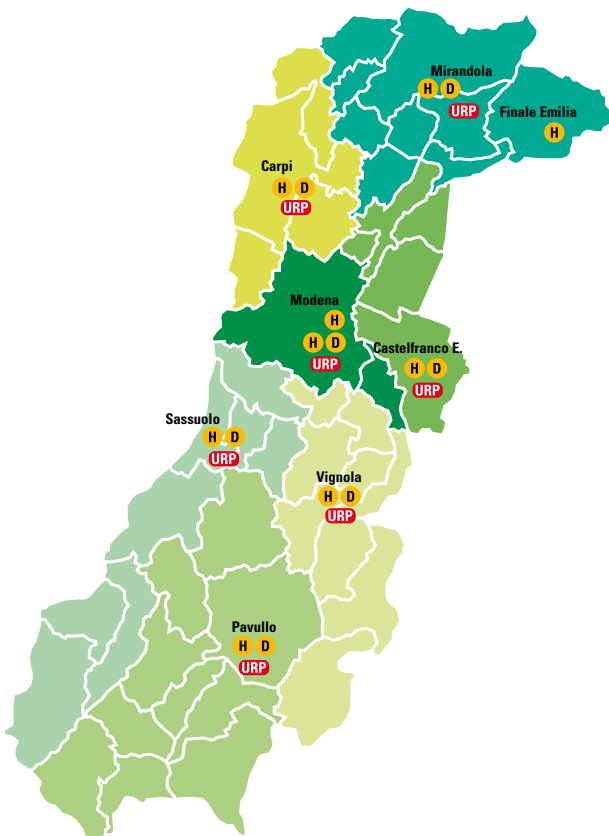


I **maggiori disservizi** mostrano che la categoria più segnalata è quella relativa agli aspetti tecnico professionali e gli elementi di insoddisfazione sono riferiti a segnalazioni che riguardano prevalentemente l'opportunità e l'adeguatezza della prestazione relativamente a diagnosi, trattamenti e pratiche invasive (59% della voce 17,6% sul totale reclami). Gli aspetti organizzativi e burocratici raccolgono numerose segnalazioni di disservizio in particolare su aspetti legati alla funzionalità organizzativa come disorganizzazione o assenza di operatori, smarrimento di lastre o esami, cancellazione di visite senza preavviso, seguiti dalla complessità dei percorsi di accesso. I tempi di attesa sono oggetto di numerose critiche soprattutto quando si tratta di tempi di attesa presso i Pronto Soccorso e gli ambulatori per ottenere la prestazione, o di tempi intercorsi per prenotare presso i CUP o le farmacie, o di tempi di attesa tra la prenotazione e la fruizione della prestazione.

Immagine 1

Le segnalazioni dei cittadini nell'anno 2006

Nell'anno 2006 gli Uffici URP hanno raccolto 2.162 segnalazioni: 765 reclami, 883 rilievi, 450 elogi e 64 suggerimenti.



Elogi

I cittadini esprimono anche soddisfazione. Il numero degli **elogi** dimostra che esistono diversi aspetti positivi nella percezione dei servizi. La maggioranza degli elogi riguarda gli aspetti tecnici e professionali (320 pari al 71,1%), in particolare l'opportunità/adeguatezza della prestazione, l'attenzione ai bisogni di assistenza e supporto da parte del personale. Un'altra quota di elogi è riferita agli aspetti dell'umanizzazione e relazionali (108 pari al 24%) in particolare nella sottocategoria "cortesia e gentilezza del personale". Seguono elogi generici nella misura del 3,8 %.

Gli esiti dei disservizi indicano che il chiarimento risulta la tipologia di risposta prevalente in tutte le segnalazioni di disservizio (40,1% dei reclami, 31,7% dei rilievi). La risoluzione di un evento segnalato risulta la seconda tipologia in particolare nelle segnalazioni di disservizio presentate informalmente: 300 rilievi pari al 34% si sono conclusi positivamente.

Grafico 2

Reclami per aree tematiche

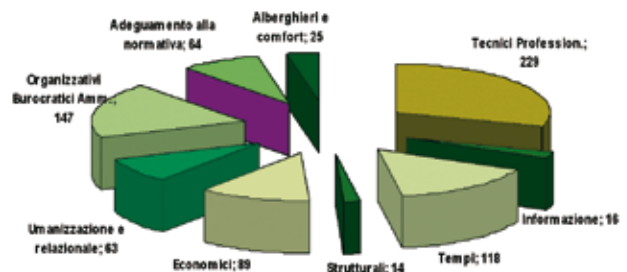
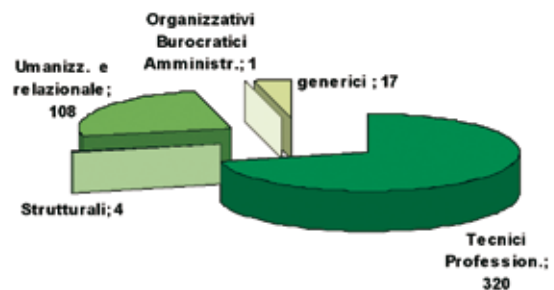


Grafico 3

Elogi per aree tematiche

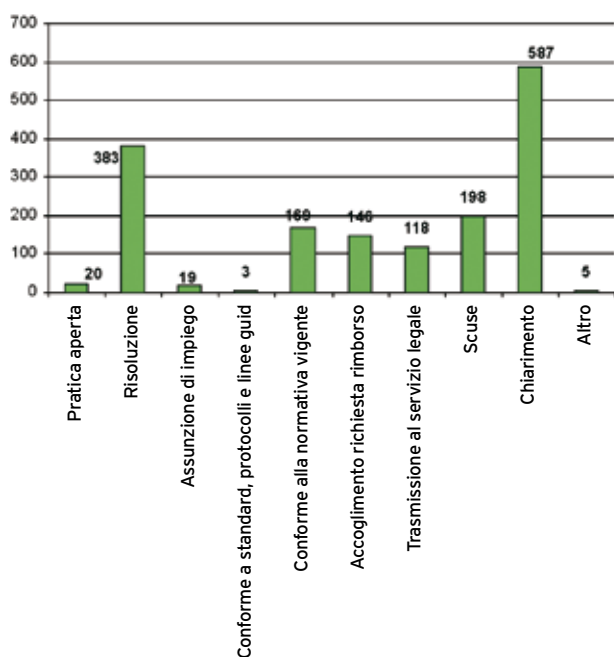


Le scuse rappresentano il 20% delle risposte nei reclami e il 5,1% nei rilievi. Le comunicazioni relative all'accoglimento delle richieste di rimborso per ticket pagati o richiesti impropriamente sono

l'8,5% del totale, mentre le comunicazioni del non accoglimento delle richieste presentate (perché non aderenti alla normativa vigente) rappresentano complessivamente il 9,9% del totale. Seguono le pratiche trasmesse al Servizio Legale per richiesta di risarcimento danni (15,4% dei reclami). Le pratiche aperte sono il 2,6%.

Grafico 4

Esiti



5.3.3 Realizzare azioni per orientare i cittadini verso l'adozione di comportamenti più sani e sicuri

- **“Sapere & Salute”**: la Carta dei Servizi dell’Educazione alla Salute dell’Azienda USL di Modena per il mondo della scuola - per l’anno scolastico 2005-2006 ha proposto 59 attività distribuite in dodici aree di progetti: Alimentazione; Uso e abuso; Affettività, sessualità e relazione; Metodologia e comunicazione; La sicurezza della persona; Verso un lavoro più sicuro; Rischio oncologico; Rischio infettivo; Uomini, animali, alimenti, ambiente; Accedere ai servizi per relazionarsi; Integrazione sociale; Donare: una scelta solidale.



La guida, inoltre, contiene: un indice dei progetti per Distretto Sanitario; un indice per livello di Scuola; le regole per l’attuazione delle attività;

la modulistica (scheda di adesione alle attività con i ragazzi e i genitori; scheda di adesione alla formazione e consulenza per il personale scolastico; scheda di rilevazione interessi delle scuole; scheda di segnalazione). Fra le novità, tre attività in collaborazione con le Associazioni di volontariato. Complessivamente, nel 2006 le attività di educazione alla salute condotte dall’Azienda USL hanno coinvolto oltre 30.000 studenti.

- **“Guida al consumo degli alimenti mediterranei”**:

strumento informativo prodotto per supportare le persone a scegliere come organizzare la spesa settimanale al fine di riuscire a seguire concretamente le raccomandazioni della dieta mediterranea. È stato realizzato dal Dipartimento di Medicina Interna - Area Critica e dal Dipartimento Farmaceutico, dall’Ordine Provinciale dei Medici e Chirurghi, dall’Ordine dei Farmacisti, dalle Farmacie Comunale, da Federfarma e dall’Auser Provinciale in collaborazione con il Laboratorio per il Cittadino Competente.



Iniziative

- **Giornata Nazionale del respiro e della Giornata mondiale senza fumo (maggio)**: **Lasciateci Puliti 2006**, iniziative organizzate nei 7 Distretti dell’Azienda USL, in collaborazione con Amici del Cuore, LILT, ANT, AVIS, AMO e CTSS, per accrescere la consapevolezza sia sulla pericolosità dei vari tipi, nomi e gusti (mild, light) delle sigarette (es. a basso contenuto di catrame, insaporite alla frutta, al cioccolato ecc.) che sulla necessità di una forte regolamentazione. L’iniziativa ha visto coinvolti i Distretti di Carpi, Mirandola, Modena, Sassuolo, Pavullo, Vignola e Castelfranco Emilia.
- **Giornata mondiale contro l’AIDS 2006, “Ferma l’AIDS, mantieni la promessa”**: in collaborazione con ARCI Nuova Ass., ARCIGAY, Ass. Vol. di Strada, Azienda Ospedaliera Universitaria di Modena, Azienda USL di Modena, Ceis, Comune



di Castelfranco Emilia, Spazio Giovani, Comune di Sassuolo, Strada Facendo, Circolo Temple Bar C, Comuni del Distretto di Sassuolo, Farmacie Comunali S.p.a, Federfarma Modena, I.T.A.S "F. Selmi", LAG-Vignola, Ordine dei Farmacisti della provincia di Modena, Ordine dei medici della provincia di Modena, Provincia di Modena, Unione dei Comuni Area Nord, Unione Terra di Castelli.

- **"Acquista in salute", Settimana Europea contro il cancro e per la campagna nastro rosa (monumenti in rosa):** organizzata da Azienda USL Modena, LILT, Azienda Ospedaliera Universitaria di Modena, A.I.C.S. in collaborazione con Ordine dei medici, Ordine dei farmacisti, C.S.I. Provincia di Modena, Comuni di Modena, Bomporto, Carpi, Castelfranco Emilia, Finale Emilia, Formigine, Mirandola, Montefiorino, Pavullo nel Frignano, Sassuolo, Vignola, Comunità Montana Modena Ovest, Podistica formiginese, Scuole superiori città di Modena.

- **"Guida sicura senza alcol":** aprile 2006 mese della prevenzione alcolica organizzato da: Azienda USL di Modena - Centri alcolici, CTSS in collaborazione con: Società Italiana di alcolologia, Stradanove, Rete di sicurezza, AA - Alcolisti Anonimi, ACAT - Club Alcolisti in Trattamento, Al - Anon - Speranza e aiuto per i famigliari e amici di alcolisti, Centro Servizi Amministrativi Scolastici, Ordine dei medici, Ordine dei farmacisti, Farmacie Comunali, Federfarma - Ass. titolari farmacie private della provincia di Modena. L'iniziativa ha visto coinvolti i Distretti di Carpi, Mirandola, Modena, Sassuolo, Pavullo, Vignola e Castelfranco Emilia.



- **Manuale di Prevenzione dei Problemi alcol-correlati negli Ambienti di Lavoro,** presentazione organizzata da Azienda USL di Modena - Distretto di Pavullo.
- **Salutando, appuntamenti con la salute 2006** presso i centri commerciali "Grandemilia", "I Portali" di Modena e "Il Borgogioioso" di Carpi, organizzato, nell'ambito del Piano per la Salute provinciale, dall'Azienda USL di Modena e da Coop Estense, con la partecipazione di: AVIS, AIDO, Farmacie Comunali di Modena, Scuola di Specializzazione in Geriatria e Gerontologia dell'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia, Centro di Educazione Ambientale di Carpi, Novi e Soliera, ARPA, Ottico Ipercoop, Associazioni

Sportive "La Patria", "Dorando", "Nazareno" e "A.S.D. Geesink Team".

- **La Settimana della salute,** durante la settimana compresa fra il 12 e il 19 novembre 2006 a Fiorano Modenese si sono attuate iniziative rivolte ai diversi target della popolazione per la promozione di sani stili di vita. E' stata organizzata dal Distretto sanitario di Sassuolo con la partecipazione delle Associazioni di Volontariato LILT, AIDO, Amici del cuore, ANT, SOS MaMa, Auser, Ass.S.De, AVIS, ACAT Sassuolo, AVF e Ass. Cult. ArteVie, Inarte e Cult.
- **Veni Vidi Bici,** serata di presentazione e spettacolo di ciclismo e salute organizzata dal Comune di Pavullo in collaborazione col Distretto di Pavullo, Dipartimento di Sanità Pubblica, Polisportiva pavullese, Centro nazionale Mountain Bike, nell'ambito del PPS distrettuale.
- **Le Giornate del sollievo,** ciclo di tre incontri organizzati dal Comune di Modena in collaborazione con l'Azienda USL di Modena e l'Azienda Ospedaliera Universitaria di Modena.

Concorsi per la promozione della salute

- **"Scommetti che Smetti, il concorso a premi per diventare non fumatori"**, organizzato da Azienda USL Modena e LILT in collaborazione con Ordine provinciale dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri, Provincia di Modena, Confindustria Modena - Gruppo giovani Imprenditori, Ordine provinciale dei Farmacisti, Società Mutua Assistenza, La Nostra Voce, Consorzio Modena a Tavola, Federfarma, Coop Estense, LAPAM Federimpresa CNA, CIGIL, CISL, UIL, Ascom - Confcommercio, Confesercenti. Il concorso richiedeva l'impegno a non fumare per quattro settimane (dal 2 al 29 maggio 2006): tutti gli iscritti hanno partecipato poi all'estrazione dei numerosi premi in palio. Al termine è stata fatta una verifica: i vincitori sono stati sottoposti a due test non invasivi ed assolutamente indolori, uno per misurare il valore di monossido di carbonio nel respiro, l'altro la quantità di nicotina presente nelle urine. L'iniziativa è stata organizzata a livello internazionale dall'Istituto Nazionale per la Sanità Pubblica finlandese.
- **"Scegli la salute: inventa uno slogan sulla salute, sarà premiata la tua creatività"**, concorso riservato agli studenti dell'ITIS e dell'IPSIA "F. Corni" allo scopo di coinvolgere i ragazzi nella



diffusione di messaggi di promozione della salute attraverso la partecipazione alla realizzazione di prodotti comunicativi specifici.

- **“Boy fox”**: è rivolto ad insegnanti ed alunni di Nidi, scuole d’infanzia e primarie della provincia di Modena. Lo scopo è di facilitare la promozione di comportamenti alimentari e motori sani negli alunni e nei loro familiari.
- **“Gli incidenti perché? mostra concorso – convegno”**, rivolto ai giovani, si è inserito in un ampio quadro di azioni volte a migliorare la sicurezza stradale.



Conferenze, seminari, incontri con i cittadini

- **Conferenze organizzate dall’Associazione culturale *L’Incontro con l’Azienda USL di Modena***, anche nel 2006 si è proposto il tema “La salute: un bene da tutelare” con un incontro che si è articolato in due interventi. Il primo: “Dalla parte del cittadino: come ricevere le informazioni necessarie?”, il secondo: “Il sole quando fa bene, quando fa male”.
- **“Alcologia e salute mentale** – le situazioni problematiche secondo l’approccio ecologico sociale”, incontro organizzato dall’Azienda USL Distretto di Modena e dal Comune di Modena Assessorato Politiche Sociali.
- **La via Lattea**: mappa della città di Modena per aiutare le mamme ad individuare i luoghi pubblici ed i negozi che offrono spazi per l’allattamento al seno, organizzato dal Comune di Modena, dall’Associazione di categoria dei Commercianti di Modena e dal Programma Salute Donna e Salute Infanzia del Distretto di Modena.
- **Parliamo insieme di sana alimentazione**, organizzato dal Distretto di Modena in collaborazione col Comune.
- **Occhio al codice: 25 anni di protezione dell’allattamento materno al seno**, realizzato in collaborazione con le Associazioni per l’allattamento materno della Provincia di Modena, Assessorato ai servizi per il volontariato del Comune di Modena, Centro per la salute del bambino, Azienda Ospedaliera Universitaria – Policlinico di Modena e Azienda USL.
- **Salute Donna**, seminario sul Programma di Azioni del Piano per la Salute per il Distretto di Modena organizzato dal Comune di Modena
- **Il Villaggio della Prevenzione itinerante**, nel 2006, oltre a proseguire le attività di “Ilcestdiciliege Onlus”, ha effettuato visite senologiche, ecografiche e mammografie a Camposanto per sensibilizzare le donne all’importanza della prevenzione dei tumori alla mammella.
- **Parliamo insieme di sana alimentazione**, ciclo di incontri presso le diverse circoscrizioni della città è stato organizzato dal Distretto di Modena e dal Comune.
- **I progressi nella lungassistenza agli Anziani**, seminario organizzato da Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia, Comune di Modena, Comune di Castelfranco, Azienda USL di Modena - Distretti di Modena e Castelfranco Emilia in collaborazione con Ass. G. P. Vecchi, Comitati Anziani di Modena, SPI-CGIL, FNP-CISL, UILP-UIL, CUPLA, Villa Igea, Villa Rosa, Villa Pineta di Gaiato.
- **Formigine Sport in Festa**, organizzata da Comune di Formigine, Assessorato allo sport in collaborazione con Azienda USL di Modena - Distretto di Sassuolo Centro Sportivo Italiano - Comitato di Modena Società Sportive Formiginesi.
- **Sto come mangio**, tavola rotonda organizzata dal Comune di Fiumalbo, Azienda USL di Modena e Distretto di Pavullo.
- **Fai la scelta giusta: VIVICOSI² - Scegli la Salute**, nel cui ambito la LILT, in collaborazione col Distretto di Pavullo, nei Comuni del Frignano ha distribuito materiale informativo per la lotta contro il cancro.
- **Pomeriggio della salute: “Mantenersi in salute con una corretta alimentazione”**, ciclo di incontri organizzati dal Distretto di Carpi in collaborazione con le associazioni sindacali SPI-CGIL, FNP-CISL, UILP-UIL, CUPLA e i MMG.
- **Prevenzione delle malattie cardiovascolari e diabete**, incontro organizzato dal Distretto di Carpi.
- **Attività specialistica ambulatoriale nella realtà locale**, incontro informativo rivolto ai cittadini organizzato dal CCM del Distretto di Mirandola in collaborazione col Presidio Ospedaliero e il Comune di Mirandola.
- **Dalla parte del cittadino: come comprendere quali sono le informazioni veramente utili per la salute?**, organizzato da AUSER in collaborazione col Laboratorio per il Cittadino Competente – Sistema Comunicazione e Marketing Sociale dell’Azienda USL.
- **Depressione: pregiudizi ed informazione**, organizzato dal Tribunale per i diritti del malato, Associazione “Insieme a noi” e Cittadinanzattiva con il patrocinio del Comune di Modena, del Dipartimento Salute Mentale e delle Cure primarie dell’Azienda USL di Modena.
- **Music is my life**, Villaggio dello Sport 2006 organizzata da C.S.I. di Modena, in collaborazione

con Azienda USL di Modena, Comune di Modena, Corpo di Polizia Municipale, Fondazione Cassa di Risparmio di Modena

- **Donne in sicurezza: il corpo delle donne**, SPI-CGIL, Università della Libera Età N. Ginzburg, Coordinamento donne SPI-CGIL in collaborazione con l'Azienda USL di Modena.
- **L'osteoporosi: conoscere, prevenire, curare**, incontro realizzato in collaborazione con Distretto di Carpi, Assessorato Politiche Sociali del Comune di Carpi, Coordinamento Comunale Centri Sociali anziani e orti, Comitato soggiorno anziani Carpi, Ospedale Ramazzini Carpi e Distretto di Carpi.
- **La salute della donna in età post fertile**, organizzato da AUSER provinciale in collaborazione con il Consultorio Familiare di Modena e il Laboratorio per il Cittadino Competente - Sistema Comunicazione e Marketing Sociale dell'Azienda USL.
- **L'ebbrezza di vivere: l'alcol tra sofferenza e cura**, organizzate dal Distretto di Pavullo in collaborazione con i 10 Comuni del Frignano.
- **Prendiamoci una pausa**, ciclo di incontri sulla menopausa organizzati dal Distretto di Sassuolo.
- **Mantenersi in salute fra alimentazione e movimento**, ciclo di due conferenze organizzate dal Distretto di Carpi in collaborazione con le associazioni dei pensionati anziani.

5.3.4 Uso dei canali informativi e coerenza dell'informazione per la salute

Coerenza informativa

Informare i cittadini in modo corretto e coerente, utilizzando i canali da loro più frequentati, è stato l'obiettivo perseguito anche nel corso del 2006.

Sulla Gazzetta di Modena, nella rubrica curata dall'Azienda USL "la nostra salute", tra gennaio e giugno, sono stati pubblicati 62 articoli.

Su Vivo Modena – nell'ambito della rubrica dedicata allo sport e alla salute promossa dal Comitato Provinciale UISP, in collaborazione con il centro di Medicina dello Sport dell'Azienda USL di Modena

e il progetto antidoping "Il Tallone d'Achille" - sono stati pubblicati 5 articoli.

Il progetto per la produzione di materiali su sani stili di vita ha visto direttamente coinvolti i medici di medicina generale, gli specialisti, i pediatri, i farmacisti, gli infermieri ed i cittadini per concordare una comunicazione coerente e comprensibile per la popolazione.

Campagne informative

Altre campagne realizzate nel 2006 sono state: prevenzione della morte in culla, numero verde regionale, screening colon retto, giornata del sollievo, vaccinazione antinfluenzale, campagne promosse dalla Regione Emilia-Romagna. Sono stati diffusi altri materiali predisposti per sostenere le campagne di comunicazione promosse dall'Azienda USL quali; assistenza odontoiatrica, interruzione volontaria di gravidanza, terapia ormonale per la menopausa. Inoltre si sono prodotti e diffusi strumenti informativi in occasione del trasferimento del Dipartimento di Sanità Pubblica ed una guida all'uso dei parcheggi per il Nuovo Ospedale S. Agostino Estense. Complessivamente sono stati diffusi 152.000 strumenti informativi.

5.3.5 Sperimentare condizioni che facilitino la comunicazione tra i pazienti (famigliari, Associazioni) e gli operatori.

- **Il Punto Unico di Accoglienza (PUA)** dell'assistenza infermieristica domiciliare. E' presente nei vari distretti seppure con modalità organizzative diversificate ed è un importante raccordo fra domande degli utenti e risposta degli operatori.
- **"Schede educazionali" per i genitori:** nel 2006 sono state realizzate dai Pediatri di Libera Scelta (Azienda USL Modena) in collaborazione e con la metodologia del Laboratorio Cittadino Competente e validate dai genitori. Nel 2007 si curerà la distribuzione.

5.4 La comunicazione per le scelte di interesse per la comunità

5.4.1 Mettere i cittadini competenti nelle condizioni di poter effettuare scelte prioritarie nelle politiche sanitarie

La stesura di un piano provinciale per la promozione di sani stili di vita è stato il palinsesto offerto ai distretti dell'Azienda USL affinché potessero predisporre il proprio piano di promozione della salute. Strumento attraverso il quale mettere a conoscenza i diversi portatori di interesse (stakeholder) sia dei progetti che delle collaborazioni (partnership) in corso.

I Distretti di Mirandola, Carpi e Pavullo hanno realizzato il proprio Piano di Promozione della Salute per favorire la condivisione e la partecipazione dei cittadini al PPS ed alle sue iniziative e fare interventi coordinati.

5.4.2 Realizzare azioni per migliorare l'immagine dell'Azienda

Calendario

Nel 2006 l'Azienda ha realizzato un calendario avente come testimonial il portiere della squadra di calcio del Modena, Giorgio Frezzolini.



Fiere ed eventi

La partecipazione a fiere specializzate e di rilievo nazionale è considerato dall'Azienda sia come un'importante opportunità di confronto e di stimolo sia un elemento di importante visibilità del proprio operato. Nel 2006 è stata presente a:

Civitas	Dialogo e sviluppo, Donne: La responsabilità sociale: a chi tocca?	Padova, 5-7 Maggio
ForumPA	La rete delle pubbliche amministrazioni per la competitività e la garanzia dei diritti	Roma, 8-12 Maggio
ExpòSanità	Mostra al servizio della sanità e della salute	Bologna, 25-28 Maggio
Mostra - Esposizione	Il governo clinico delle attività sanitarie: aziende a confronto	Genova, 13 -14 Giugno
Rimat	Ricerca, materiali, tecnologie per il biomedicale	Modena, 5 Ottobre
Ambiente Lavoro Convention	Sicurezza sul lavoro	Modena, 12-13 Ottobre
Sicura	Sicurezza alimentare	Modena, 19-21 Ottobre
ComPA Salone europeo della comunicazione pubblica dei servizi al cittadino ed alle imprese	Città, Regioni, Europa: quale comunicazione pubblica?	Bologna, 7-9 Novembre
1° Forum Risk Management in sanità	Risk Management in sanità	Arezzo, 29 Novembre 2 Dicembre 2006
Maratona d'Italia		Carpi, 15 Ottobre

5.4.3 Realizzare azioni per contrastare l'informazione distorta su problemi rilevanti di salute

Informazione scientifica diretta ai medici di famiglia: il Ce.V.E.A.S. (Centro per la Valutazione dell'Efficacia dell'Assistenza Sanitaria) in collaborazione con il Dipartimento Farmaceutico ed il Dipartimento di Cure Primarie produce i cosiddetti Pacchetti Informativi allo scopo di mantenere aggiornati i MMG sulle evidenze scientifiche emerse dalla letteratura in ordine a tematiche di particolare rilievo terapeutico. Sono stati realizzati nel 2006:

- "Otite media acuta e faringite in età pediatrica. Antibiotico quando e come?" Pacchetto Informativo sui Farmaci n. 4/2006,
- "Farmaci Racemici ed Enantiomeri. Identificare le novità realmente utili",
- Pacchetto Informativo sui Farmaci n. 3/2006,

- “Morfina orale e altri oppioidi nel dolore oncologico. Terapie consolidate negli adulti e novità” Pacchetto Informativo sui Farmaci n. 2/2006,
- “Antipertensivi e prevenzione cardiovascolare. Tra conoscenze consolidate e nuovi studi” Pacchetto Informativo sui Farmaci n. 1/2006.

5.4.4 Creare le condizioni opportune per realizzare processi di comunicazione sul rischio con la partecipazione dei cittadini interessati

L'Azienda USL di Modena per sensibilizzare la popolazione ad aderire allo screening, oltre alle procedure attivate per gli inviti alle persone “bersaglio”, ha promosso incontri con i cittadini quali:

- **il progetto provinciale di screening dei tumori colon-rettali** organizzato da AUSER provinciale in collaborazione con la Direzione sanitaria dell'Azienda USL;
- **La linea giusta è prevenire**, due incontri con i cittadini organizzati dal Distretto di Carpi in collaborazione con il Comune per la prevenzione dei tumori al colon retto, collo dell'utero e mammella;
- **La nostra salute. Prevenzione: come?** a cura di Gli amici del cuore, Amici del fegato, AVIS, AUSER, SPI, Croce Rossa in collaborazione con il Distretto di Carpi, Azienda USL di Modena;
- **La prevenzione dei tumori al colon retto, collo dell'utero e mammella**, incontro organizzato dal Distretto di Carpi in collaborazione col Comune di Soliera.

5.4.5 La gestione delle emergenze sanitarie

Intervenire prontamente quando si verificano le emergenze sanitarie è un obiettivo di fondamentale importanza per l'Azienda.

In applicazione della Circolare dell'Assessorato alla Sanità della Regione Emilia-Romagna n. 9 del 11.9.06 affermando che “la Regione garantirà campagne informative rivolte a tutta la popolazione, a livello locale dovranno essere fornite in maniera capillare ed efficace le informazioni riguardanti le modalità operative della campagna, utilizzando tutti gli strumenti ritenuti idonei”, l'Azienda USL di Modena ha:

- distribuito l'opuscolo regionale alle famiglie modenesi da parte della Regione Emilia-Romagna,
- aggiornato e distribuito materiale ad hoc per operatori dei servizi pubblici, allevatori e operatori a contatto con animali per motivi professionali, ope-

- ratori sanitari e della pubblica amministrazione,
- scritto 9 lettere di sensibilizzazione/note informative (tramite i Direttori di Distretto ed il Direttore del Dipartimento di Sanità Pubblica) a: allevatori, macellatori, trasportatori di animali e guardiacaccia; strutture protette, IPAB, Ditte Coop, Forze dell'Ordine e Comando dei Carabinieri, ARPA, Associazioni di Volontariato e Organizzazioni Sindacati Pensionati,
- predisposto una nota informativa su gravidanza ed influenza tramite il Dipartimento di Sanità Pubblica,
- scritto lettere di sensibilizzazione ai propri servizi (tramite i Responsabili delle Macrostrutture) ed allestito punti vaccinali per i dipendenti.

I dati definitivi del 2005 hanno documentato come l'andamento della malattia si mantenga sostanzialmente stabile anche se il tasso annuale subisce delle inevitabili oscillazioni.

Sono stati notificati 79 casi di tubercolosi, di cui 71 in residenti nella provincia di Modena. Si è trattato di 60 forme polmonari e 19 extrapolmonari.

Il dato provvisorio del 2006 riporta 69 casi di TB polmonare e 16 di extrapolmonare.

Nel 2006 è stato curato il Bollettino dell'Osservatorio provinciale sull'infezione da HIV, che riporta i dati relativi alle notifiche di infezione del periodo 1985-2005, disponibile anche sul sito internet.

MIF 2004 - MIF 2005: su intranet ed internet sono disponibili i dati sull'andamento delle malattie infettive per provincia e per distretto, destinati in particolare ai Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta, oltre che ai sanitari operanti nell'Azienda USL.

5.4.6 Nuovi percorsi per la promozione della salute

Promozione della salute e distribuzione automatica di alimenti

La sperimentazione Azienda USL di Modena e Buonristoro Vending Group, nel 2006, è proseguita dando vita ad iniziative di promozione della salute nella distribuzione automatica, in particolare, in ambito scolastico e lavorativo. Alcuni esempi:

- il progetto sperimentale con le scuole medie superiori IPSIA e ITIS “E. Corni” di Modena,
- la sperimentazione di altri innovativi canali di comunicazione per promuovere la salute nella distribuzione automatica: i video.

Concorso Marketing Sociale per la salute

Nel 2006 ha raggiunto la sua terza edizione. Nato con lo scopo di valorizzare e stimolare la



realizzazione di progetti di promozione della salute che prevedono l'utilizzo dei principi del marketing sociale, il premio si propone di dare visibilità ai progetti che si sono distinti sia per la creatività sia per il rigore scientifico nello sviluppo di strategie di promozione della salute.

“Parliamoci” è un software predisposto per far dialogare, in ospedale, il medico con il paziente straniero

che non parla e non comprende l'italiano. Dovrebbe essere una sorta di mediatore culturale elettronico che, basandosi su domande preconfigurate a cui conseguono un numero chiuso di risposte, consente la traduzione in 13 lingue. La sperimentazione è in corso presso l'Ospedale di Pavullo, luogo in cui è nato il progetto.

5.5 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 orale 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). L'attenzione ai dipendenti si esprime anche in progetti ad hoc che hanno lo scopo di migliorarne il benessere.

Qualità della vita lavorativa

In collaborazione con l'Università di Bologna è stata realizzata un'indagine sulla qualità della vita lavorativa del personale del Distretto di Sassuolo (UOO del Distretto + UOO dei Servizi del DSM presenti a Sassuolo).

Le variabili indagate sono state: qualità della vita, benessere, azioni negative e burn-out e le loro sottocategorie. I dati sono stati raccolti attraverso un questionario costituito da 121 item su di un campione di 164 soggetti. I dati sono in fase di elaborazione.

Progetto scale

Il Sistema Comunicazione e Marketing aziendale, per promuovere la salute dei dipendenti, ha favorito la loro attività fisica collocando, in prossimità degli ascensori e sulle pareti lungo la rampa delle scale, dei pannelli con brevi e incisivi messaggi motivanti le persone a preferire l'uso delle scale. I dipendenti sono stati attivamente coinvolti utilizzando sia la tecnica del *focus group* sia contatti informali. Hanno collaborato alla progettazione



dell'iniziativa ed alla creazione degli slogan con suggerimenti e proposte. La sperimentazione ha avuto luogo presso la sede della Direzione generale dell'Azienda USL.

Informazione

House organ "Noi USL", spedito a tutti i dipendenti in busta paga.

Banca dati aziendale, a disposizione degli operatori della rete URP, e 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.

Intranet: è un importante supporto alle Unità Operative ed ai Servizi aziendali.

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.