

5

Sistema di relazioni e strumenti di comunicazione

Il presente capitolo è finalizzato a presentare gli interventi realizzati e le azioni intraprese dall'Azienda per potenziare o qualificare il sistema delle relazioni e gli strumenti di comunicazione sia con i soggetti interni sia coi soggetti esterni ad essa (utenti, cittadini, loro rappresentanze sociali e istituzionali) con particolare riferimento a tre ambiti.

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



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma

Chi siamo | Servizi | Lavorare | Ricerca | Funzioni | Contatti

Ospedale di Parma

Cura e scienza al servizio dell'uomo

Viste ed esami
Le prestazioni offerte, la prenotazione e il pagamento del ticket.

Reparti e servizi sanitari
Pronto soccorso, medicina, chirurgia, pediatria: tutte le strutture dell'Ospedale di Parma.

Risorse
Urgente, ordinario o diurno (day hospital, day surgery), casa servizi, imaging e servizi diagnostici.

Raggiungere l'ospedale



Primo piano
Parma ospita il meglio tra servizi ospedalieri e sanitari. Fornite il protocollo d'ingresso tra i comuni del Distretto di Parma. Aziende ospedaliere. Aiuti e Associazioni di Volontariato.



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma

Home | **Cruscotto Personale** | Elenco Telefonico | Collegamenti | Applicativi | Posta

Home

Menu Principali

- Materie
- 0 allo www.asp.it
- Strategia Sanitaria
- Mezzi
- Bilancio di Missione
- Organigramma
- Servizio Attività Formative e Logistiche
- Servizio di Medicina Preventiva, Igiene, Ospedaliera
- Servizio Farmacia e Dipositi Comuni del Patrimoine
- Servizio Fisica Sanitaria
- Servizio Gestione e Sviluppo del Personale
- Servizio Affari Generali
- Servizio Informazione Aziendale
- Servizio Ingegneria Clinica
- Servizio Servizi Economici e di Apprendimento
- Strumenti

Cassa Economale: gli orari di apertura estivi del Servizio

Lunedì 19 luglio 2012 18:20

Da lunedì 13 luglio a domenica 15 settembre, la Cassa Economale del Servizio Attività Economiche e di Apprendimento effettuerà i seguenti orari di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e il giovedì dalle 14.00 alle 16.00.

Chiusura delle SDO entro il 15 luglio

Lunedì 19 luglio 2012 18:20

Si invitano gli operatori sanitari ad effettuare la chiusura e la validazione di tutte le schede di Diminuzione Ospedaliera (SDO) incomplete dei dimessi, entro e non oltre il 12 luglio 2012. Per informazioni contattare Libera Totarangelo (numero 2127 - 2125).

Questionario per la rilevazione dell'utilizzo delle banche dati. Prorogati i termini per le risposte

Venerdì 13 luglio 2012 11:40

Il Servizio Formazione e aggiornamento in collaborazione con la biblioteca di Medicina e Chirurgia dell'Università promuove un'indagine, rivolta a tutti i professionisti dell'Azienda, sull'utilizzo delle risorse bibliografiche disponibili in formato elettronico (banche dati e periodici scientifici), effettuata attraverso un questionario informatizzato. Le risposte, che dovranno pervenire entro il 30 settembre, daranno un contributo significativo all'aggiornamento delle banche

19 July 2012

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Calendario Eventi
Registrazioni e Commenti

Focus

- Emergenza non clinica
- Ricerca clinica
- Commissione
- Farmaci e OTC
- Documenti Farmaci
- SPR
- Dispositivi Medici
- Collaborazione
- Interventi Sanitari
- Comunicazione
- Strumenti
- CRAN



Bilancio di Missione 2011

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma



Google ospedale di parma

Web | Immagini | Maps | Shopping | Notizie | Più contenuti | Strumenti di ricerca

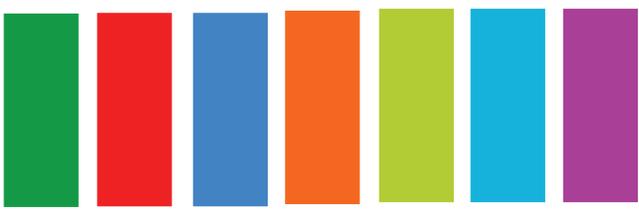
Cerca 1.010.000 risultati (0,27 secondi)

I cookie ci aiutano a fornire i nostri servizi. Utilizzando tali servizi, accetti il nostro utilizzo dei cookie.

OK [Ulteriori informazioni](#)

[Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma | Cura e scienza al...](#)
[www.asp.it](#)

[Ospedale di Parma. Cura e scienza al servizio dell'uomo. ... Pronto soccorso, medicina, chirurgia, pediatria: tutte le strutture dell'Ospedale di Parma ...](#)





Sistema di relazioni e strumenti di comunicazione

La comunicazione è testimonianza concreta dell'attività dell'Azienda e fattore di comprensione della struttura ospedaliera. I sistemi di relazione interni ed esterni che l'Azienda instaura con il personale, il cittadino, le associazioni di volontariato, gli enti locali e i media esprimono il "carattere" dell'ente e ne sono funzione strategica e di sviluppo. In questa prospettiva la comunicazione favorisce il realizzarsi di un'azione comune fra i diversi attori e diventa strumento importante per la *promozione della salute*, a garanzia dei valori di equità, accessibilità, efficacia e appropriatezza dell'assistenza.

Nel corso del 2012, l'Azienda Ospedaliero-Universitaria ha promosso lo sviluppo di un sistema di comunicazione diretta ai cittadini e il miglioramento delle capacità relazionali tra gli operatori delle strutture e dei programmi sanitari, al fine di garantire un messaggio corretto e il più possibile esaustivo. Nelle pagine di questo capitolo saranno rendicontati le attività e gli strumenti messi in atto per garantire, oltre ad una informazione trasparente, una "buona" comunicazione.

5.1 La comunicazione per l'accesso ai servizi

Promuovere la conoscenza e l'uso corretto dei servizi è una delle necessità e delle finalità dell'Azienda. Diversi sono gli strumenti utilizzati e attivati che mirano ad avvicinare i cittadini all'Ospedale. Fondamentale è la realizzazione di un sistema di garanzie che soddisfi la domanda di informazione, la richiesta di accesso ai servizi, e che dia risposta a dubbi e quesiti che il cittadino avverte quando entra in contatto con la struttura. Infatti, più il cittadino si sente sicuro e orientato all'interno dell'ente, più si sentirà garantito nel suo diritto all'assistenza; per questo risulta essenziale una comunicazione che sviluppi una conoscenza esaustiva e che ascolti la percezione di soddisfazione dell'utente.

In questo paragrafo sono illustrati gli strumenti e i servizi messi in atto dall'Azienda per promuovere e migliorare la qualità e l'accesso alle strutture.

Sito internet

Il nuovo sito dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma (www.ao.pr.it), rinnovato nella grafica, rivisto e implementato nei percorsi di navigazione e nei contenuti, è ufficialmente on line, dopo una prima fase di test, dal 7 novembre 2012.



Relativamente alla comunicazione il *restyling* del sito ha rappresentato uno dei principali obiettivi portati avanti dall'Azienda nel corso del 2012; le modifiche hanno riguardato sia l'infrastruttura informatica che la parte relativa ai contenuti.

L'obiettivo è stato quello di rinnovare un sito che realizzi, non solo una funzione di visibilità e promozione dell'immagine, ma anche e soprattutto una funzione di servizio orientata verso la comunità. Il sito web rappresenta infatti per il cittadino la principale porta d'ingresso per conoscere in maniera dettagliata le strutture del Maggiore, le attività sanitarie erogate, le informazioni

sull'accesso ai servizi, sulle modalità di prenotazione di visite ed esami specialistici e strumentali; attraverso il web, infatti, il cittadino può pagare il ticket e consultare l'elenco delle prestazioni che è possibile svolgere in libera professione.

Per questi motivi il sito deve risultare completo, tempestivo e aggiornato per dare certezze all'utente e promuovere attraverso l'informazione una maggiore partecipazione alla vita dell'ente.

Il sito è stato reso più dinamico, efficiente e accessibile, grazie alla nuova piattaforma di gestione dei contenuti (CMS) di tipo open source, basata su *Word Press*.



Il restyling effettuato, mantenendo alcune caratteristiche di semplicità e chiarezza già presenti, è stato concepito per facilitare ancor più la consultazione e soprattutto permettere aggiornamenti in tempo reale dei contenuti.

L'home page è stata significativamente riorganizzata, secondo criteri di usabilità e per aumentare la visibilità di alcune sezioni e accogliere nuovi link in ottemperanza degli obblighi di legge sulla trasparenza amministrativa o indicazioni regionali come il Numero verde regionale, la Guida ai servizi del Servizio Sanitario Regionale o la pagina web del sistema di rilevazione dei tempi di attesa, predisposto sempre dalla Regione.

Inoltre, il nuovo motore di ricerca, presente sia in home page che in tutte le pagine interne del sito, permette di accedere ai contenuti in maniera diretta e rapida.

Osservando l'home page del nuovo sito aziendale è possibile constatarne la semplicità grafica, l'intento è quello di promuovere una visione organica e d'insieme dei contenuti proposti, funzionale ad una più facile consultazione delle informazioni.

Oltre ai tre principali percorsi "Chi siamo", "Curarsi" e "Lavorare", contenenti le informazioni più rilevanti richieste dagli utenti, sono presenti due nuove sezioni "Ricerca" e "Formazione", per fornire all'utente e al professionista le conoscenze circa i progetti di ricerca in corso, le attività di innovazione, le pubblicazioni scientifiche e le iniziative formative e di aggiornamento promosse dall'azienda.

Nella home page sono presenti quattro link rapidi, con icone di richiamo, per accedere alle pagine di maggiore utilità e facilitare l'orientamento dell'utente all'interno delle strutture: "Visite ed esami", "Reparti e servizi sanitari" e "Ricovero". Dalla sezione "Visite ed esami" è possibile accedere a tutte le informazioni per prenotare prestazioni specialistiche e tramite link al servizio Cup 2000 della Regione Emilia Romagna (www.pagonlinesanita.it) è possibile pagare il ticket on line.

Sempre nella home page un'altra novità è rappresentata dall'Agenda, uno spazio informativo che rappresenta il calendario relativo ai convegni e alle altre iniziative organizzate al Maggiore. La parte riservata all'attualità e alle news si completa con la sezione "Primo piano" e tre box per evidenziare le notizie di maggiore rilevanza fra quelle attuali.

Dalla sezione "Reparti e servizi sanitari" si arriva all'elenco dei 12 dipartimenti sanitari, con un elenco compatto delle unità operative oppure tramite collegamento è possibile consultare l'elenco completo di tutte le strutture del Maggiore.

Vero e proprio "core business" del sito le schede informative di reparto sono state aggiornate durante l'emigrazione dei dati dal vecchio sito di tutti i contenuti e sono state oggetto di diverse modifiche e miglioramenti.

Schede informative di reparto

Costantemente aggiornate e monitorate le schede informative delle strutture di cura rappresentano la fonte per accedere direttamente alle informazioni sui reparti. Le schede sono pensate e articolate in modo da consentire una descrizione generale e complessiva dell'unità operative dell'Ospedale e la contestuale possibilità di approfondire particolari contenuti tematici relativi a specifici interessi o diversi gradi di approfondimento.

Lo scopo della redazione delle schede è quello di fornire informazioni di carattere sanitario e organizzativo dando loro un taglio pratico. Gli estensori dei testi hanno tenuto presente la tipologia dei possibili lettori, la loro sensibilità e la loro cultura che è variegata, così il lessico e lo stile di scrittura è stato improntato per entrare in sintonia con tutti i lettori, evitando anche - quando possibile - termini tecnici di difficile comprensione per i non "addetti ai lavori".

Le schede sono costituite da otto campi contenenti le informazioni che guidano a una lettura veloce e selettiva: *Chi siamo*, *Cosa facciamo*, *Ricovero*, *Orari di visita ai degenti*, *Orari di ricevimento*, *Dove siamo*, *Dove telefonare*, completano poi la pagina altre due sezioni, *Approfondimenti* e *Articoli* che contribuiscono a rendere più ricca e completa la scheda.

La schermata presenta un quadro d'insieme semplice e organizzato, qualora si desideri approfondire ulteriormente i contenuti di uno specifico campo, è sufficiente cliccare sulla dicitura "Continua a leggere". Nei riquadri a destra della pagina si trovano invece le informazioni di servizio (telefoni, orari e ubicazione) e altri contenuti ritenuti utili. Le schede di accoglienza comprendono anche informazioni generali sull'offerta ambulatoriale delle singole strutture.

La scheda descrittiva dell'unità di cura è pensata per poter essere agevolmente consultata a video, oppure stampata tramite un link diretto, sempre nella parte destra della pagina; in ospedale viene consegnata al momento del ricovero.

Infine, nella parte relativa all'orientamento, si è mantenuta l'informazione di dettaglio relativa alla collocazione dei padiglioni nell'area ospedaliera, in modo da fornire all'utente esterno una guida sicura di orientamento spaziale. I numeri dei padiglioni sono riportati, nel loro insieme, nella planimetria generale



collocata nei tre principali ingressi aziendali: via Volturmo, via Abbeveratoia e via Gramsci, e scaricabili dal sito aziendale. Le sedi dei reparti e degli ambulatori sono stati censiti, numerati, corredati di specifica segnaletica e da percorsi con l'utilizzo di un codice colore per facilitare il ritrovamento del luogo in cui recarsi.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), nel corso dell'anno 2012, ha garantito ascolto e informazioni ai cittadini sui diritti e sui percorsi e ha continuato a perseguire l'obiettivo principale di facilitare l'accesso ai servizi per soddisfare prioritariamente la domanda di informazione su come muoversi per risolvere un determinato problema, soddisfare una richiesta, affrontare uno specifico percorso di salute. L'U.R.P., sviluppando un sistema di relazione diretta ai cittadini-utenti e alle associazioni di volontariato e rafforzando le capacità di relazioni interne tra gli operatori delle strutture e dei programmi sanitari, al fine di garantire una comunicazione corretta e il più possibile esaustiva, agisce in modo diretto sull'immagine e sulla cultura dell'Azienda.

E' proseguita anche la gestione del processo aziendale delle segnalazioni, garantendo un'adeguata risposta ai cittadini e alle loro associazioni. I risultati della gestione dei reclami, elogi, suggerimenti e rilievi e della relativa redazione della statistica annuale, sono stati utilizzati come uno degli indicatori, per orientare le azioni di miglioramento dei servizi e le strategie al fine di ottimizzare i servizi e di soddisfare i bisogni sociali emersi.

Sempre nel corso del 2012 è stata implementata la funzione di mediazione dei conflitti nelle strutture sanitarie. Tale funzione è uno strumento per prevenire e limitare il contenzioso, ponendosi come obiettivo quello di ristabilire la relazione tra gli utenti e gli operatori sanitari coinvolti nel conflitto per ricostituire un rapporto di fiducia tra utente e struttura sanitaria.

Ha continuato a costituire un importante punto di riferimento per l'ascolto, l'informazione e la partecipazione degli operatori interni.

Ha inoltre contribuito alla capillare divulgazione dei materiali informativi delle campagne di informazione regionali, in particolare per la:

- diffusione dei provvedimenti del servizio sanitario regionale a sostegno delle persone colpite dal terremoto;
- sicurezza dei motociclisti;
- promozione delle donazioni di sangue;
- campagna antinfluenzale;
- lotta contro l'AIDS
- prevenzione malattie cardiovascolari
- prevenzione tumori del seno
- donazione e trapianto di organi, tessuti e cellule.

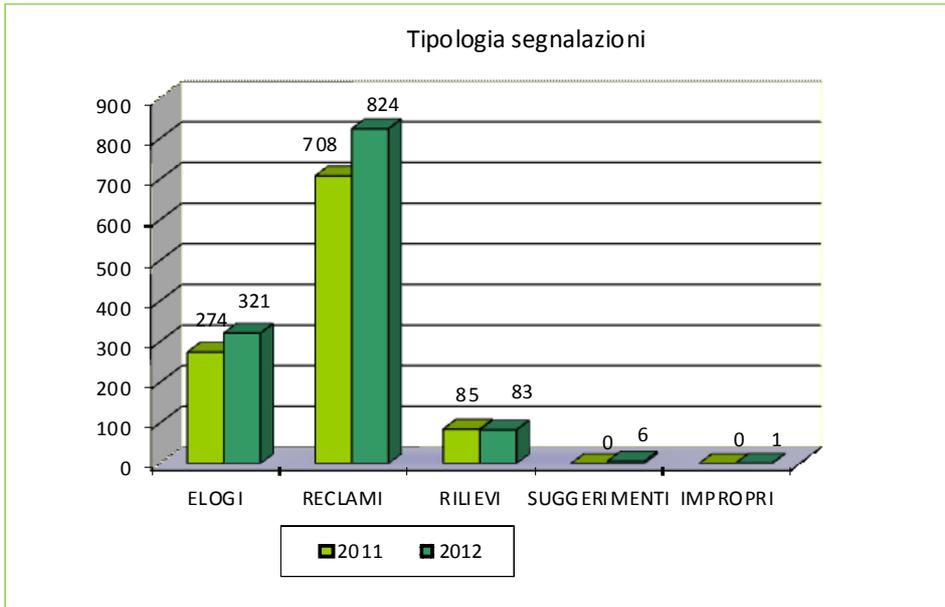
Di seguito si riportano i principali risultati delle segnalazioni dei cittadini riferite all'anno 2012, posti a confronto nel grafico sottostante, con i dati dell'anno precedente:

Tabella 1 Le segnalazioni pervenute all'Urp, nel 2012

Segnalazioni	Totale ricoveri	Totale attività ambulatoriale
321 elogi (26,00%)	52.000	3.437.500
824 reclami (66,7%)		
83 rilievi (6,7%)		
1 suggerimenti (0,5%)		
6 impropri (0,08%)		



Grafico 1 Tipologia di segnalazioni pervenute all'Urp, anni 2010-2011



Numero verde

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma ha garantito anche nel corso del 2012 il collegamento in rete per la gestione delle informazioni che richiedono specifici approfondimenti, provenienti dal Numero Verde regionale 800 033 033. Le informazioni contenute nella banca dati sono state costantemente implementate e aggiornate, al fine di soddisfare i bisogni specifici, soprattutto in tema di accesso ai Servizi e con particolare attenzione verso le prestazioni di specialistica ambulatoriale maggiormente richieste dagli utenti.

Con l'evento sismico nell'area emiliana il numero verde, anche attraverso il secondo livello aziendale, ha rispettato il suo ruolo informativo chiave, fornendo informazioni e riferimenti aggiornati sulle misure straordinarie emanate dalla Regione Emilia-Romagna a favore delle popolazioni colpite dei comuni coinvolti.

5.2 La comunicazione per le scelte di interesse per la comunità

La comunicazione per le scelte di interesse per la comunità è veicolata spesso attraverso campagne informative di ampio respiro sia a livello locale che su scala regionale o nazionale, mirate alla promozione di specifiche iniziative, tese ad incidere su abitudini, comportamenti e corretti stili di vita. Al fine di soddisfare sempre meglio il bisogno informativo dei singoli utenti e di facilitare l'accesso ai servizi all'interno della strutture sanitarie è proseguita nel corso del 2012 la predisposizione di brochure e materiale informativo.

L'Azienda, inoltre, partecipa al coordinamento regionale per la comunicazione e l'informazione in sanità della Regione Emilia-Romagna. In questa sede vengono proposte, discusse ed elaborate le campagne di informazione a vasto raggio (donazione sangue, vaccinazione antinfluenzale, screening, eccetera) che vedono impegnati gli operatori degli Uffici Comunicazione delle Aziende direttamente coinvolte. Nel corso del 2012 si sono svolte numerose iniziative di sensibilizzazione e prevenzione rivolte alla cittadinanza.



L'Ospedale dei Bambini di Parma

Tra la fine del 2012 e l'inizio del 2013 una delle principali attività di comunicazione dell'Azienda ha riguardato l'Ospedale dei Bambini di Parma. L'inaugurazione della struttura, il 25 gennaio 2013, è stata un vero e proprio evento che ha coinvolto la città riscuotendo grande risonanza sui media locali e nazionali, per alcune caratteristiche peculiari proprie della prima struttura ospedaliera interamente dedicata ai bambini e agli adolescenti in Emilia-Romagna. L'Ospedale dei Bambini è infatti frutto di un eccezionale accordo tra benefattori privati ed enti pubblici. Il progetto nasce dall'idea originaria di Barilla G. e R. F.lli spa, accolta dall'Azienda Ospedaliero-Universitaria, che ha ottenuto il coinvolgimento convinto di Fondazione Cariparma e Impresa Pizzarotti spa.



I tre soggetti privati hanno dato vita nel 2005 alla Fondazione Ospedale dei Bambini, imprimendole quale scopo statutario il compimento di attività di beneficenza a favore dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma, con destinazione Ospedale dei Bambini. Risale al 2008 la firma dell'accordo di programma, che ha dato sostanzialmente il via al cantiere. A fine dicembre 2012, con la conclusione dei lavori, l'area è ritornata sotto la responsabilità dell'Azienda, a poche settimane dalla riconsegna degli spazi si è svolta l'inaugurazione ufficiale. L'inaugurazione, che ha visto la partecipazione del Ministro della Salute, del Presidente e dell'Assessore alle Politiche per la Salute della Regione Emilia-Romagna, ha messo al centro i bambini, a cominciare dall'inno nazionale cantato dal coro delle voci bianche della Corale Giuseppe Verdi di Parma e dal video di illustrazione della struttura che ha condotto, attraverso gli occhi di un bambino, i circa 300 invitati presenti nella sala congressi dell'ospedale nei nuovi locali. Durante la cerimonia inaugurale il nuovo edificio di cura è stato dedicato a Pietro Barilla.

Il momento inaugurale è proseguito nei nuovi locali dei reparti pediatrici. Anche in questa fase, i principali attori sono stati i bambini con una performance musicale e lettura di propri pensieri. Il nuovo Ospedale dei Bambini, infatti, è un luogo di cura altamente specializzato, nel quale le necessità cliniche sono considerate solo il primo dei tanti bisogni del bambino da soddisfare. Gli ambienti del nuovo edificio accolgono infatti il piccolo paziente e la sua famiglia con grande rispetto di ogni sua esigenza. Da questa convinzione discendono l'elevata umanizzazione degli ambienti, le attività ludiche ed educative con spazi dedicati, l'accoglienza della famiglia e gli arredamenti che richiamano un'ambientazione amichevole e domestica.

A meno di un mese dall'inaugurazione sono iniziati i trasferimenti dei reparti. Dall'Aprile del 2013 l'Ospedale dei Bambini di Parma Pietro Barilla è pienamente operativo. L'attività di comunicazione portata avanti dall'Azienda si è sviluppata con articoli di approfondimento, interviste e servizi televisivi sui quotidiani locali e su importanti testate giornalistiche e televisive regionali e nazionali, oltre che su diverse riviste di settore.

Gli open day

A pochi giorni dall'inaugurazione, visto l'interesse che ha suscitato nella cittadinanza la realizzazione dell'Ospedale dei Bambini, l'Azienda ha realizzato una serie di visite guidate nella nuova struttura. All'iniziativa hanno risposto oltre 500 persone che anno dimostrato interesse, curiosità e partecipazione alla vita pubblica.

Nelle visite, organizzate in piccoli gruppi, il personale dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria ha guidato i cittadini all'interno dei diversi piani della struttura, dalla sala d'ingresso, fino al secondo piano (l'area intensiva pediatrica) passando dalla zona urgenze, dal Day hospital e dalla Pediatria e Oncoematologia.

Gli *open day*, oltre a far conoscere i nuovi spazi di cura, sono stati un modo diretto da parte dell'azienda di comunicare in prima persona ai cittadini il lavoro del personale medico e infermieristico, avvicinando così gli stessi al mondo della sanità.





Giornata nazionale per la donazione degli organi

È proseguita in maniera capillare l'attività di comunicazione volta a diffondere e a sensibilizzare l'opinione pubblica su argomenti di carattere sanitario.

La promozione e la diffusione della cultura della donazione di organi e tessuti come alto valore morale e sociale è stata al centro della conferenza stampa tenuta in Azienda a inizio giugno e promossa dal Comitato per la Donazione e i Trapianti organismo che unisce istituzioni, aziende sanitarie e volontariato. Sono intervenuti, oltre i membri che compongono il Comitato, i direttori generali delle due aziende sanitarie e i responsabili medici delle strutture di riferimento. Nella conferenza stampa si è riflettuto sull'importanza del trapianto d'organo, sottolineando che per molte persone rimane l'unica cura in grado di salvare la loro vita. In presenza di gravi malattie, può consentire ai pazienti una maggiore aspettativa di vita e il recupero di una buona qualità della stessa. Si è sottolineata, altresì, l'importanza della corretta gestione della lista d'attesa e l'osservazione accurata dei pazienti in essi inseriti. La selezione dei pazienti idonei, in caso di trapianto, avviene in base a criteri condivisi e prestabiliti a livello regionale.

I risultati ottenuti nel 2011 - riferiti all'attività di donazione - sono in linea con quelli del quinquennio precedente; 30 i donatori segnalati e 16 quelli effettivi. Per le donazioni di cornee si è registrato un costante incremento, negli ultimi anni, di prelievi corneali e parallelamente una riduzione delle opposizioni. I dati relativi ai primi 5 mesi del 2012 confermano il mantenimento dell'elevato numero di donazioni storicamente registrate nel parmense.

Anche per l'attività di trapianto si è registrato un dato numerico in linea con l'attività pluriennale; nel 2011 sono stati eseguiti 41 trapianti di rene, di cui 33 trapianti di rene da cadavere, 5 di rene da vivente e 3 di rene-pancreas. Nei primi 5 mesi del 2012 si è registrato invece un incremento nell'attività di trapianto. Per ulteriori informazioni su tali attività cfr. i capitoli 2 e 3 del presente volume.

La giornata, occasione per rilanciare sui media locali l'importanza della donazione, si è conclusa ricordando che si può essere donatori anche in vita, come donatori di sangue e di altre cellule, quali quelle del cordone ombelicale o del midollo osseo.

L'iniziativa si ascrive nella campagna informativa regionale "Una scelta consapevole" e persegue l'obiettivo di mantenere nel parmense l'elevato livello qualitativo del sistema di donazioni e trapianti.

"Hub2Hub" VIVERE SENZA DOLORE"



Martedì 8 maggio, ha fatto tappa all'ospedale Maggiore la campagna itinerante promossa dall'associazione "Vivere senza dolore" e patrocinata dal Ministero della salute.

L'Azienda ha deciso di ospitare e partecipare attivamente a tale iniziativa che si propone di contribuire a diffondere la cultura della lotta al dolore e informare i cittadini circa i cambiamenti avvenuti dopo l'approvazione della legge n. 38/2010 "Cure palliative e terapia del dolore".

All'interno dell'area ospedaliera è stato allestito un gazebo per dare visibilità all'iniziativa e informare i cittadini sulle novità introdotte dalle legge e verificare la reale consapevolezza del diritto a ricevere un'adeguata terapia del dolore.

Per l'intera giornata i cittadini sono anche stati informati dell'esistenza in ospedale di un Centro per la Terapia del dolore. È stato distribuito materiale di approfondimento: una scheda sul dolore, copia della legge 38, un algometro per misurare l'intensità del dolore e un diario per annotarne le caratteristiche.

L'iniziativa ha visto impegnati i medici specialisti del dolore che rispondevano ai quesiti sulla terapia del dolore posti dai cittadini e i volontari dell'associazione. La campagna itinerante "Hub2Hub" si proponeva di fotografare la situazione dopo il varo della normativa del 2010 presso i 15 ospedali sede di un Centro di terapia antalgica.

Durante la giornata, oltre al questionario rivolto ai cittadini, ne sono stati distribuiti altri due, il primo rivolto ai pazienti ricoverati nei reparti e il secondo ai medici ospedalieri. I risultati raccolti sono serviti per far luce su come i pazienti ricoverati ricevevano o meno un adeguato trattamento per la patologia dolore; per capire le necessità di formazione e aggiornamento dei clinici; la reale conoscenza dei cittadini, non solo della legge 38, ma anche dell'esistenza del Centro di Terapia Antalgica in ospedale.



La comunicazione integrata tra aziende sanitarie

Percorso elaborato in modo comune dalle due Aziende sanitarie

E' proseguito nel corso del 2012 il percorso di comunicazione integrata tra i servizi comunicazione delle due Aziende sanitarie parmensi.

Alla base vi è l'esigenza di comunicare in maniera unitaria, con specifiche azioni di informazione congiunta per informare la cittadinanza sulle iniziative ed eventi promossi dal Servizio sanitario regionale. A livello provinciale le due aziende si integrano agendo nei rispettivi e specifici ambiti; è il caso, ad esempio, delle numerose campagne di informazione per la prevenzione realizzate nel corso dell'anno dall'Assessorato alle Politiche per la Salute della Regione Emilia-Romagna e condivise all'interno del Gruppo comunicatori per la salute, costituito presso l'Ufficio comunicazione e stampa dello stesso Assessorato, cui partecipano operativamente anche i referenti della comunicazione delle due Aziende. In questa sede, vengono approfondite le modalità di implementazione a livello provinciale delle campagne regionali, con un ruolo attivo dei referenti comunicazione e stampa aziendali che ricercano proposte e soluzioni migliorative. Un esempio sono le campagne informative sugli screening oncologici, l'emergenza caldo, le normative sulla compartecipazione alla spesa dei cittadini, la donazione del sangue. La comunicazione integrata si è sviluppata in stretto raccordo con le azioni di comunicazione previste dalla programmazione annuale della Conferenza Territoriale Socio Sanitaria (Ctss).

Altre iniziative di comunicazione congiunte sono state realizzate in accordo con alcune associazioni di volontariato locale, aderendo a campagne nazionali (Nastro Rosa) o locali, come ad esempio la settimana di prevenzione e sensibilizzazione cardiologica "Sette di cuore", o per intervenire sulla stampa parmense per chiarimenti o approfondimenti anche su richiesta dei cittadini (per esempio con risposte congiunte alle "Lettere al Direttore").

In tutti questi ambiti, gli Uffici comunicazione e stampa delle due Aziende hanno condiviso le rispettive procedure operative, realizzando in maniera integrata e tempestiva, e in base all'occorrenza, materiali e strumenti di comunicazione quali comunicati e conferenze stampa, locandine e opuscoli. È stato così possibile definire una procedura operativa comune da attivare in situazioni specifiche come quelle descritte.

La definizione di una procedura comune tra le due Aziende è uno strumento di comunicazione integrata che rientra anche nei risultati validati dell'Obiettivo 10 dei Gruppi di lavoro sullo sviluppo e valorizzazione del capitale intellettuale delle due Aziende, parte integrante del Piano Attuativo Locale 2009-2011.

Infine, nel 2012 è stata avviata la collaborazione operativa delle due strutture di comunicazione aziendali nell'ambito del progetto di ricerca scientifica "Trial clinico randomizzato per valutare l'effetto di una strategia di educazione della comunità sui tempi di accesso ospedaliero in corso di ictus acuto" (Progetto EROI), finanziato dalla Regione Emilia-Romagna nell'ambito del Programma Regione-Università 2010-2012, che vede l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma quale capofila e l'Azienda UsI tra le realtà coinvolte insieme alle Aziende UsI di Piacenza e Modena e le Aziende Ospedaliere di Reggio Emilia e Modena.

L'Ufficio stampa e comunicazione

L'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma, tramite il proprio Ufficio stampa, cura i collegamenti con i mezzi di comunicazione di massa. La funzione principale è quella di veicolare il flusso delle informazioni interne verso gli organi di informazione, assicurando il massimo grado di tempestività, trasparenza e chiarezza delle comunicazioni.

I principali interlocutori sono i quotidiani, le riviste, i siti web, le radio e le tv.

Nel corso del 2012, l'attività di comunicazione dell'Azienda si è mantenuta in linea con quella degli anni precedenti e in occasione di particolari eventi, di significative ricerche in campo medico- scientifico o impegnativi interventi terapeutici ha investito la stampa nazionale.



Bilancio di Missione

Nel corso del 2012 l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma ha pubblicato il quinto numero del Bilancio di Missione relativo all'anno 2011.

Finalità del documento, previsto dalla normativa regionale di riforma del Servizio Sanitario Regionale, è il confronto con i referenti istituzionali, Regione e Conferenza territoriale in primo luogo, ma anche con chi collabora alla crescita dell'Ospedale: volontariato, organizzazioni dei cittadini e degli utenti, organizzazioni sindacali, istituzioni locali, fondazioni e quanti altri, a qualunque titolo, offrono il loro contributo.

La costruzione di un documento così complesso e articolato ha rappresentato uno sforzo importante ma anche un'opportunità di lettura dell'organizzazione aziendale.

Il Bilancio di Missione ha cercato di riprodurre elementi di cultura, propri di professionisti che operano in una grande organizzazione, che condividono lo spazio del lavorare e del vivere insieme.



Oscar di Bilancio all'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma

Nel 2012 l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma si è aggiudicata l'oscar di Bilancio nella sezione Aziende ospedaliere pubbliche con la seguente motivazione: "Il Bilancio, ampio e completo, presenta un



Oscar di Bilancio
2012

adeguato equilibrio tra le esigenze di sintesi e di analiticità delle informazioni, con commenti che forniscono utili chiavi di interpretazione. Il Bilancio di Missione rappresenta uno strumento consolidato e adeguatamente valorizzato nei processi di comunicazione e confronto con gli interlocutori istituzionali. Molto buona l'accessibilità e la leggibilità di tutta la documentazione sul sito istituzionale"

Per la commissione l'Azienda ha saputo, attraverso i documenti di rendicontazione, mostrare con chiarezza lo stato finanziario dell'Ente, i programmi di investimento e i progetti realizzati ma anche il bilancio sociale delle attività, ossia del "come" le risorse investite abbiano prodotto beni e servizi di pubblica utilità.

La Commissione di segnalazione per le Aziende sanitarie pubbliche era composta da rappresentanti di Università Bocconi, Cortei dei Conti, Ferpi, Assirevi - Associazione Italiana Revisori Contabili, Gbs - Gruppo di studio per il Bilancio Sociale, Aiap - Associazione Italiana Analisti Finanziari e Andaf - Associazione Nazionale Direttori Amministrativi e Finanziari.

L'Oscar di Bilancio nasce nel 1954; si svolge sotto l'Alto Patronato del Presidente della Repubblica ed è promosso, gestito e organizzato da FeRPI - Federazione Relazioni Pubbliche Italiana, da quest'anno con ANCI - Associazione Nazionale Comuni Italiani. L'Oscar ha il patrocinio della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, di FIASO - Federazione Italiana Aziende Sanitarie e Ospedaliere e di UPI - Unione Province Italiane.

5.3 La comunicazione interna aziendale

La comunicazione interna ha come destinatari e protagonisti gli operatori e i professionisti dell'Azienda, i quali dalla condivisione delle informazioni traggono beneficio per l'organizzazione del loro stesso lavoro.

Il processo di comunicazione interna assume rilevanza in ragione del fatto che il personale da una parte usufruisce dei messaggi che l'Azienda divulga e dall'altra ne diventa mezzo di diffusione verso l'esterno. Inoltre, la partecipazione e il senso di appartenenza dei dipendenti si riflettono in modo positivo anche sull'immagine dell'Azienda percepita all'esterno.

Il sito intranet aziendale

La Intranet ha progressivamente assunto nell'Azienda un ruolo di primo piano e ha consentito il superamento delle difficoltà legate alla dislocazione dei servizi e dei reparti su un'area molto vasta, garantendo tempestività e capillarità dell'informazione. Indicatore quantitativo di questo crescente utilizzo della intranet è rappresentato ad esempio dall'aumento del numero di richieste di pubblicazione di corsi, convegni, notizie di interesse, pubblicazioni di questionari, procedure operative documenti di interesse aziendale.



L'inserimento delle notizie sia nella home page che nelle sezioni interne rappresenta la parte più prettamente giornalistica della intranet.

I contenuti, aggiornati quasi quotidianamente e accompagnati da un'immagine grafica, hanno reso il sito vera e propria "vetrina" delle attività aziendali.

Nel 2012 si è registrato un aumento delle richieste di pubblicazione e una maggiore frequenza nell'inserimento delle notizie da parte dei singoli servizi, grazie anche al sistema di gestione dei contenuti del portale che consente ad ogni struttura autonomia nella pubblicazione. Nel portale

aziendale, inoltre, è disponibile la rassegna stampa degli articoli di interesse sanitario che compaiono sui principali quotidiani locali e nazionali.

La newsletter

Per tutto il 2012 è continuata la pubblicazione della Newsletter aziendale. Il **foglio informativo** riservato a tutti i dipendenti dell'ospedale di Parma riporta novità aziendali di interesse generale, notizie di utilità e informazioni sulle attività dei Servizi, ritenute importanti per tutti gli operatori o riservate ad alcune categorie di professionisti.

La veste grafica semplice e duttile, consente una rapida lettura e l'immediata visualizzazione dei contenuti di maggiore interesse. Le notizie pubblicate contengono talvolta un rimando alla news omologa presente sull'Intranet aziendale e, in caso di avvisi o informazioni di servizio, i contatti personali utili per approfondimenti.

Il collegamento con l'Intranet indica al lettore interessato il luogo nel quale reperire un maggiore dettaglio delle informazioni contenute nell'articolo e insieme costituisce una sensibilizzazione all'utilizzo puntuale della rete di comunicazione interna.

La newsletter nel corso del 2012 è stata distribuita come foglio in formato elettronico via mail disponibile direttamente dal cruscotto personale.