

In evidenza

www.ausl6palermo.org: un sito rinnovato

di Stefania Nastasi

Il sito internet aziendale www.ausl6palermo.org si veste di nuovo! Amplia, infatti, gli orizzonti della comunicazione attraverso una nuova veste grafica e soprattutto una costante informazione sulle attività e sui servizi dell'AUSL 6 di Palermo.

Si tratta di un progetto che intende dare spazio alla trasparenza, alla conoscenza e ad una informazione corretta e puntuale. Nel nuovo aggiornamento troverete la descrizione dettagliata dei Dipartimenti, Distretti, Poliambulatori e Ospedali. Inoltre spazio a news, avvisi, documenti e a tutte le iniziative di rilievo. Interessante la rubrica "cosa fare per", una guida pratica per orientarsi nella realtà sanitaria.

Il sito dell'AUSL vuole rinforzare il concetto di trasparenza istituzionale che nell'era di internet non è più soltanto "consegna" di informazioni, ma anche occasione di confronto in spazi sempre più ampi e diversificati.

Ogni mese, tra l'altro, viene posta in evidenza una nostra struttura o un'iniziativa di interesse generale.

Post it

L'anagrafe canina on line

Da giugno si possono visionare su internet i dati anagrafici e sanitari dei cani identificati tramite l'introduzione sottocutanea del microchip.

Per utilizzare il servizio ci si dovrà collegare al sito aziendale www.ausl6palermo.org/veterinari.

L'angolo culturale...

di Stefania Nastasi

Festival di Verdura: un Luglio di spettacoli

Si avvicina la nuova edizione del Festival di Verdura, con un cartellone che accontenta un po' tutti!

Ad inaugurare il Festival sarà, il 4 luglio, un' icona del rock, Patti Smith. E poi danza, jazz, bossanova, flamenco e canzone italiana d'autore. Informazioni al numero verde 800-907080.



"Cosa fare per..."

di Stefania Nastasi

Cosa fare per....

.....ottenere il riconoscimento dell'Handicap secondo la legge 104/92 o l'invalidità civile?

.....ottenere le forniture di assistenza integrativa?

.....certificare l'esenzione del ticket?

.....scegliere o cambiare il Medico di base o il Pediatra?

.....richiedere la tessera sanitaria?

.....praticare le vaccinazioni?

.....eseguire gli esami in occasione di gravidanza?

Questi sono soltanto alcuni dei tanti quesiti ai quali cercheremo di dare, in questa rubrica, risposte chiare e puntuali.

"Cosa fare per...." vuole essere una guida pratica e abile in quelle che sono le necessità del quotidiano. Un utile strumento per orientarsi all'interno di una realtà sanitaria che talvolta risulta complessa.

"Cosa fare per...." è una rubrica già avviata all'interno del nostro sito www.ausl6palermo.org.

Da segnalare...

Un museo permanente all'ex manicomio di via Pindemonte

di Stefania Nastasi

Dopo un lungo intervento di restauro, l'intero complesso della Vignicella è stato restituito alla collettività con un'esposizione permanente di rare attrezzature elettromedicali utilizzate in passato per curare le malattie mentali.

Tra le apparecchiature esposte, un elettroshock di fine Ottocento. Sono, inoltre, esposti beni archivistici che ricostruiscono la storia dell'ex psichiatrico. Sottoposta a restauro anche la piccola chiesa a croce greca del XVII sec.

L'inaugurazione è stata presieduta dal Direttore Generale Dott. Salvatore Iacolino.

Il proverbio

" Chi ha coraggio ha vantaggio"

Il periodico **VIVA VOCE** è consultabile anche on-line nel sito internet aziendale www.ausl6palermo.org, sezione "Documenti".



VIVA VOCE

Periodico di informazione della AUSL 6
Anno I – Numero 1 – Luglio 2007



Il saluto del Direttore Generale



Sono lieto di esprimere un sincero " Benvenuto" al periodico **VivaVoce**, un nuovo canale di comunicazione, agile e sintetico, che avrà il compito di far conoscere i servizi, le attività e le principali novità dell'Azienda USL 6 di Palermo.

Il periodico affronterà, inoltre, temi di attualità sanitaria e utili argomenti di rilevanza sociale.

Sono convinto che **VivaVoce**, insieme al sito www.ausl6palermo.org, rappresenti un nuovo strumento per significative azioni di comunicazione, informazione ed educazione alla salute rivolte al cittadino.

Abbiamo, infatti, il dovere di informare correttamente attraverso modalità accessibili a tutti, riducendo, così, ulteriormente le distanze tra istituzione e cittadino, e potenziando dialogo e ascolto.

Il nostro motto è " Al servizio del cittadino", quindi non posso che augurare buon lavoro a un progetto che guarda alla chiarezza, all'efficacia, e che è perfettamente in linea con la mission dell'Azienda.

Dr Salvatore Iacolino
Direttore Generale A.USL 6

Benvenuti in **VivaVoce**!

Con grande piacere presento l'ultimo nato dei lavori dell'U.R.P.!

Il giornale AUSL6 **VivaVoce** è un valore aggiunto alle nostre attività quotidiane, ed è in perfetta sintonia con uno degli obiettivi centrali dell'U.R.P. che è quello di **INFORMARE**.

Il Giornale AUSL6 **VivaVoce** vuole essere il naturale proseguimento della rubrica televisiva di informazione sanitaria e sociosanitaria, andata in onda con successo su TGS, che ha indubbiamente contribuito a facilitare il rapporto tra Asl e utenza.

L'U.R.P. svolge quotidianamente attività importantissime: informa, garantisce ascolto, divulga conoscenza, rileva il gradimento dell'utenza, riceve reclami. In una parola, si occupa di **COMUNICAZIONE**.

Sono tutte attività istituzionali dell'U.R.P. che mirano ad un unico obiettivo: garantire il diritto dei cittadini all'informazione, all'accesso, alla partecipazione e alla trasparenza.

E' per queste ragioni che presento con piacere questo nuovo strumento! Una marcia in più, insieme al sito, per essere sempre dalla parte dell'utente.

D.^{ssa} Fatima Mannino
Responsabile U.O. URP

In questo numero

----- Copertina -----

Il Saluto di Salvatore Iacolino Direttore Generale dell'AUSL 6

Il Saluto di Fatima Mannino Dirigente Responsabile della U.O. URP

----- Pagina 2 -----

La Tessera Sanitaria

----- Pagina 3 -----

I nuovi progetti aziendali del Servizio civile nazionale

-----Pagine 4 e 5-----

Le rilevazioni di qualità: la customer satisfaction

----- Pagina 6 -----

Emergenza caldo: i consigli del medico

----- Pagina 7 -----

Pillole di informatica: Windows XP- Utenti e password

----- Pagina 8 -----

In evidenza: www.ausl6palermo.org un sito rinnovato

Post it: Anagrafe canina on-line

L'angolo culturale: Il Festival di Verdura

Cosa fare per....: Presentazione della rubrica

Da segnalare: Un museo permanente all'ex manicomio

Il periodico **VivaVoce** è autoprodotta ed è a cura della Unità Operativa Ufficio Relazioni con il Pubblico - Dirigente Responsabile URP D.^{ssa} Fatima Mannino

Redazione

D.^{ssa} Stefania Nastasi
coordinamento redazionale

Dott Salvo Lo Cacciato
Dott Rosario Celsa
D.^{ssa} Milena Di Blasi

Tel. 091-7032071
e-mail: vivavoce@ausl6palermo.org

LA TESSERA SANITARIA

di Rosario Celsa

La tessera europea di assicurazione malattia (TEAM) è entrata in vigore, anche in Italia, dal 1° novembre 2004. Tale tessera permette di usufruire delle prestazioni sanitarie precedentemente coperte dai modelli E110, E111, E119 ed E128.



La card distribuita ai cittadini italiani è contemporaneamente **Tessera Sanitaria (TS)** per l'Italia e **Tessera Europea di Assicurazione Malattia (TEAM)**.

- La **Tessera Sanitaria** mostra, sul fronte, le informazioni già riportate sul tesserino di codice fiscale e i dati sanitari riservati alla Regione. La tessera è riconoscibile anche dalle persone non vedenti, grazie all'uso di caratteri in rilievo.
- Il retro della Tessera Sanitaria ha validità di **Tessera Europea di Assicurazione Malattia (TEAM)** e da gennaio 2006 verrà utilizzata da coloro i quali si recheranno in soggiorno temporaneo in uno degli Stati della UE, SEE (Norvegia, Islanda e Liechtenstein) e Svizzera, in sostituzione del precedente modello cartaceo E111.

La legge 326/2003 ha previsto la generazione e la progressiva consegna, da parte del Ministero dell'Economia e delle Finanze (in particolare dall'Agenzia delle Entrate, sito internet www.agenziaentrate.it), della Tessera Sanitaria (TS) a tutti i soggetti aventi diritto all'assistenza sanitaria.

La nuova tessera contiene il codice fiscale sia in formato alfanumerico che in formato "codice a barre" e sostituisce il tesserino plastificato di codice fiscale.

Il documento assume quindi la duplice veste di sostitutivo del tesserino di codice fiscale, da utilizzare in tutti i casi nei quali occorra esibire il codice fiscale stesso, e di strumento di accesso alle prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale.

La Tessera permette ad un cittadino in temporaneo soggiorno all'estero di ricevere nello Stato comunitario le cure "medicalmente necessarie" (e non solo le cure urgenti che venivano assicurate in precedenza dal modello E111), mentre non può essere utilizzata per cure di alta specializzazione o cure programmate.

Nel caso, invece, di viaggi in paesi comunitari allo scopo di ottenere delle cure (ad esempio per trattamenti ospedalieri che vedono in Italia liste di attesa troppo lunghe) l'attuale legislazione comunitaria e nazionale prevede che venga necessariamente attivata la seguente procedura:

- rilascio del modello E112 da parte della ASL competente per l'assistenza in forma diretta
- rilascio dell'autorizzazione da parte della ASL competente nel caso di assistenza indiretta

E' bene precisare che **la tessera sanitaria non sostituisce il libretto sanitario** che resta l'unico documento valido per ricevere le prestazioni sanitarie erogate dal Servizio Sanitario Nazionale.

La Tessera ha validità 5 anni, salvo diversa indicazione. In prossimità della scadenza, l'Agenzia delle Entrate provvede automaticamente ad inviare la nuova Tessera a tutti i soggetti per i quali non sia decaduto il diritto all'assistenza.

Se i dati anagrafici riportati sulla tessera fossero errati, il cittadino potrà rivolgersi agli Uffici dell'Agenzia delle Entrate per chiederne la correzione. Allo stesso modo, in caso di smarrimento o furto, il cittadino potrà richiederne un duplicato.

Informazioni sull'argomento si possono ottenere:

- al numero verde 800 - 030 070
- sito dell'Agenzia delle Entrate, www.agenziaentrate.it
- nel sito <https://sistemats.sanita.finanze.it>

Per quanto riguarda l'Azienda USL 6 di Palermo, la verifica della correttezza dei dati anagrafici degli iscritti va effettuata presso gli **Uffici per l'Assistenza all'Estero**, presenti in ogni Distretto.

Uffici per l'Assistenza all'Estero presenti nei Distretti della Città di Palermo

Distretto	Indirizzo	Telefono
10	Via G. Turrisi Colonna, 43	091-703 2327
11	Via G. La Loggia, 5	091-703 3247
12	Largo Pozzillo, 7	091-703 5318
13	Via del Granatiere, 45	091-703 2319
14	Via G. Arcoleo, 25	091-703 7339

Uffici per l'Assistenza all'Estero presenti nei Distretti della Provincia di Palermo

Distretto	Indirizzo	Telefono
1	C. ^{da} Pietrapollastra - Cefalù	0921-920245
2	Via V.Veneto,40 - Petralia Sott.	0921-682815
3	Via Osp.Civico, 10 -Termini Im.	091-8153164
4	Via B.Mattarella,164 - Bagheria	091-991253
5	Via Don G.Colletto - Corleone	091-8450650
6	Via F. Cali - Lercara Friddi	091-8256201
7	Via Siracusa, 2 - Partinico	091-8911261
8	C. ^{so} Italia, 151 - Carini	091-8620206
9	C. ^{so} Scarpello, 53 - Misilmeri	091-8710256

Pillole di informatica

Windows XP – Utenti e Password

di Salvatore Lo Cacciato

In un PC nuovo con installato Windows Xp, il sistema crea un "accesso" standard, chiamato "Default User" (o utente predefinito): esiste sempre, sin dalla prima installazione, non può essere rimosso e non richiede l'immissione di una password a meno che non venga impostata successivamente, come sarebbe prudente fare. Windows Xp offre però la possibilità di aggiungere nuovi utenti per l'accesso al computer.

Ciascun utente può cambiare a piacere la configurazione del proprio ambiente di lavoro, senza influire su quello di tutti gli altri, nello stesso computer, e può proteggere l'accesso con una password.



È evidente quindi che l'ipotetico utente A non possa cambiare un parametro appartenente all'utente B, neppure per sbaglio. Appena si crea almeno un account oltre a quello predefinito, all'avvio del PC non si entra più direttamente in Windows, ma nella schermata di login. Solo dopo che l'utilizzatore ha inserito nome e password corretti, accederà al proprio ambiente di lavoro.

A ciascuno il proprio spazio, ma...

Oltre alla personalizzazione dell'ambiente desktop, ciascun utente ha un proprio spazio dedicato su disco. Ogni utente ha delle cartelle personali come "Documenti", "Immagini", "Musica", Internet Explorer mantiene suddivisa per utenti la Cronologia dei siti visitati, e analogamente memorizza la lista dei siti Preferiti. In generale tutti i programmi più noti si comportano allo stesso modo.

Ma attenzione, qualsiasi utente è in grado di leggere qualsiasi file nel sistema, compresi quelli degli altri utenti, se non esplicitamente protetti con password o altri sistemi a tutela della privacy.

È quindi importante ricordare a tutti gli utenti che condividono un PC con accessi differenziati che, per impostazione predefinita, tutti i file e le cartelle sono visibili a tutti e non è garantita la riservatezza dei dati e delle cartelle.

La vostra cartella Documenti nel disco fisso si trova seguendo il percorso "C:\Documents and Settings\ nome_utente\Documenti". In un PC con numerosi utenti, le cartelle Documenti di ciascuno si trovano allo stesso indirizzo (ovviamente cambia il dato in "nome_utente"). Ci preme quindi ribadire che i dati di un utente possono essere normalmente sempre visualizzati da chiunque abbia accesso al PC, è quindi importante che tutti gli utenti abbiano una password, unica o differenziata a seconda le esigenze per impedire accessi al PC da parte di persone non autorizzate.

La gestione delle password è estremamente semplice e può essere effettuata da utenti anche poco esperti attraverso il seguente percorso:

Start/Pannello di Controllo, aprire con doppio click il programma "Account utente" e scegliere l'utente da modificare, quindi procedere alla creazione o al cambio della password. Tramite lo stesso programma "Account utente" è possibile creare anche nuovi accessi personalizzati per altri utenti.



Attenzione: la password deve contenere almeno 8 caratteri (lettere e numeri) e, se dimenticata, non sarà più recuperabile con impossibilità di accedere al computer.

Prossimamente....

Spazio Aperto

Rubrica che ospiterà gli interventi di chi intende proporre contributi, avviare confronti, mostrare attività, iniziative ed esperienze avviate nell'Azienda USL 6. La rubrica sarà strumento per chi, come noi, intende il periodico come opportunità di dialogo e partecipazione.

L'intervista

Domande, risposte e riflessioni per conoscere meglio gli operatori dell'AUSL 6 e le realtà in cui lavorano.

Vocabolario

Le parole, le frasi, i termini impiegati in campo socio-sanitario, e non solo.

Emergenza caldo: soggetti a rischio, comportamenti da tenere e servizi per affrontare le emergenze

di Salvatore Lo Cacciato

Cos'è un'ondata da calore?

Il termine ondata di calore (in inglese heat-wave) è entrata a far parte del vocabolario corrente per indicare un periodo prolungato di condizioni meteorologiche estreme caratterizzate da elevate temperature ed in alcuni casi da alti tassi di umidità relativa. Tali condizioni possono rappresentare un rischio per la salute, in particolare in sottogruppi di popolazione "suscettibili" a causa della presenza di alcune condizioni sociali e sanitarie.

Chi è a rischio quando si verifica un'ondata di calore?

-Le persone anziane hanno condizioni fisiche generalmente più compromesse e l'organismo può essere meno efficiente nel compensare lo stress da caldo e rispondere adeguatamente ai cambiamenti di temperatura; tra questi chi soffre di malattie cardiovascolari, di ipertensione, di patologie respiratorie croniche, di insufficienza renale cronica, di malattie neurologiche è a maggior rischio.

-Le persone non autosufficienti poiché dipendono dagli altri per regolare l'ambiente in cui si trovano e per l'assunzione di liquidi

-Le persone che assumono regolarmente farmaci che possono compromettere la termoregolazione fisiologica o aumentare la produzione di calore.

-I neonati e i bambini piccoli per la ridotta superficie corporea e la mancanza di una completa autosufficienza, possono essere esposti al rischio di un aumento eccessivo della temperatura corporea e ad una disidratazione, con possibili conseguenze dannose sul sistema cardiocircolatorio, respiratorio e neurologico.

-Chi fa esercizio fisico o svolge un lavoro intenso all'aria aperta può disidratarsi più facilmente degli altri

A chi rivolgersi in caso di un problema di salute?

Il medico di famiglia è la prima persona da consultare, perché è certamente la persona che meglio conosce le condizioni personali e familiari del proprio assistito. Durante le ore notturne o nei giorni festivi chiamare il medico del Servizio di



guardia medica (Servizio di continuità assistenziale) del territorio di residenza attivo tutti i giorni feriali dalle ore 20 di sera fino alle ore 8 del mattino successivo. Il sabato e la domenica il servizio è sempre attivo, fino alle ore 8 del lunedì mattina. Inoltre, in tutte le festività diverse dalla domenica funziona ininterrottamente a partire dalle ore 10

del giorno prefestivo, fino alle ore 8 del primo giorno non festivo. Nel caso di un malore improvviso o in presenza di condizioni che fanno temere un serio pericolo attivare immediatamente il servizio di Emergenza sanitaria, chiamando il 118.

In condizioni di caldo elevato prestare attenzione a parenti o vicini di casa anziani che possono avere bisogno di aiuto soprattutto se vivono soli.

Importante l'assunzione di liquidi

Bere molta acqua e mangiare frutta fresca (ad esempio la pesca contiene il 90% di acqua ed il melone l'80%).

Gli anziani devono bere anche in assenza di stimolo della sete. Un'eccezione è rappresentata dalle persone che soffrono di epilessia o malattie del cuore, rene o fegato o che hanno problemi di ritenzione idrica che devono consultare il medico prima di aumentare l'ingestione di liquidi.

Devono essere evitate bevande alcoliche o contenenti caffeina.

Per chi assume farmaci, consultare il proprio medico curante per eventuali adeguamenti della terapia farmacologica.

Questo è solo una piccola parte delle informazioni disponibili sull'emergenza caldo, altre notizie, più complete, sono a disposizione sul nostro sito internet: www.ausl6palermo.org

"Passi"

Progressi delle Aziende Sanitarie per la Salute in Italia

di Stefania Nastasi

A partire dal 16 Marzo 2007 è operativo il Sistema di Sorveglianza "Passi", un progetto che, in linea con i programmi del Piano Sanitario Nazionale 2006-2008, intende monitorare alcuni aspetti (alimentazione, fumo, consumo di alcol, attività fisica, sicurezza stradale, screening del tumore alla mammella, del collo dell'utero e del colon retto) che riguardano la salute della popolazione italiana ed i risultati degli interventi che il Paese sta realizzando.

Le informazioni verranno raccolte mensilmente tramite interviste telefoniche rivolte a persone scelte con campionamento casuale, di età compresa tra i 18 e i 69 anni. I cittadini selezionati saranno contattati dagli Assistenti Sanitari del Dipartimento di Prevenzione dell'Azienda USL 6 di Palermo (Via Siracusa n°45-Tel.091-6257399 e 091-6254323), e verranno preventivamente avvisati tramite lettera informativa unitamente al proprio medico di famiglia. Tutto nel pieno rispetto della riservatezza delle informazioni raccolte secondo quanto stabilito dalla legge sulla privacy.

Servizio Civile Nazionale

Sono 281 i volontari che potranno prestare Servizio Civile alla Ausl 6 di Palermo per l'anno 2007
di Stefania Nastasi



Il Servizio Civile Nazionale - istituito con Legge 6 marzo 2001 n° 64, e dal 1° gennaio 2005 su base esclusivamente volontaria - è la possibilità per i giovani tra i 18 e i 28 anni di dedicare un anno della propria vita a favore di un impegno di solidarietà sociale.

Dotato di una forte valenza formativa, il servizio civile nazionale è una importante esperienza di crescita, perché arricchisce il personale bagaglio di conoscenze, e soprattutto perché permette ai giovani di offrire alla società un notevole contributo sociale e culturale.

Le aree di intervento nelle quali è possibile prestare servizio sono varie:

- assistenza (settori: assistenza, cura e riabilitazione, reinserimento sociale e prevenzione);
- ambiente e protezione civile (settori: protezione civile, difesa ecologica, tutela ed incremento del patrimonio forestale, salvaguardia e fruizione del patrimonio forestale);
- cultura ed educazione (settori: promozione culturale, educazione, salvaguardia del patrimonio artistico);
- estero (settori: formazione in materia di commercio internazionale, cooperazione decentrata, interventi post conflitti, interventi peacekeeping, cooperazione ai sensi della Legge 49/1987).

In quest'ottica la Ausl 6 di Palermo anche quest'anno ha aderito all'iniziativa nazionale, e ha ottenuto da partedell'Ufficio Nazionale Servizio Civile l'approvazione di quattro progetti, per l'impiego totale di **281 volontari** negli ospedali e nelle strutture sanitarie territoriali di Palermo e provincia.

Conosciamo meglio i progetti:

Arete: impiego di 100 volontari negli ospedali di Palermo, Partinico, Corleone, Palazzo Adriano, Petralia Sottana e Termini Imprese.

Leucotea Palermo: impiego di 97 volontari nelle strutture sanitarie territoriali, sedi di Palermo e Monreale.

Leucotea Cefalù: impiego di 56 volontari nelle strutture sanitarie territoriali, sedi di Bagheria, Porticello, Cefalù, Misilmeri, Petralia Sottana e Termini Imerese.

Leucotea Partinico: impiego di 30 volontari nelle strutture sanitarie territoriali, sedi di Partinico, Carini, Corleone, Lercara Friddi.

Se hai un'età compresa tra i 18 e i 28 anni – non compiuti alla data del 12 luglio 2007 – e se sei in possesso del Diploma di Scuola Media Superiore, puoi partecipare ad uno di questi progetti, presentando la tua domanda all' Azienda USI 6 Palermo – via Cusmano 24, 90141 Palermo.



La domanda deve pervenire entro le ore 14 del 12 luglio 2007 e può essere sia spedita sia consegnata a mano, al Protocollo Generale (stesso indirizzo).

Sarai tempestivamente avvertito nel caso in cui sussistano motivi per escludere la domanda.

Le selezioni avranno inizio il 27 agosto 2007. Il colloquio di selezione sarà finalizzato all'approfondimento delle motivazioni e delle attitudini personali. La data prevista per l'inizio dei progetti è il 1 novembre 2007.

Se vuoi conoscere tutti i particolari del bando, puoi collegarti al sito www.ausl6palermo.org.

Dal sito puoi inoltre scaricare i progetti, la domanda e gli allegati annessi.

Segreterie di Coordinamento per il Servizio Civile

-Ospedale "Civico" – Via Circonvallazione, Partinico (Tel. 091-8911327)

-Ufficio Aziendale Servizio Civile – Via Pindemonte 88, Palermo - Padiglione 23 (Tel. 091-7033942/3938)

-Distretto 1 – Via Aldo Moro, Cefalù (Tel. 0921-920111)

Ascoltando l'utenza

Le rilevazioni di qualità (customer satisfaction)

di Rosario Celsa

Se nell'ambito commerciale le rilevazioni del giudizio dei consumatori ci sono familiari, non altrettanto può dirsi per le analoghe attività che anche le pubbliche amministrazioni conducono nei confronti dei propri utenti.

Il decennio trascorso ha rivoluzionato nel vero senso della parola organizzazione e modalità operative delle PP.AA.; se l'origine normativa di questa *rivoluzione* può essere ascritta al D.Lvo 29/1993 (non dimenticando le aperture garantite già con la L.241/1990, c.d. *legge sulla trasparenza*), a seguire sono arrivati nel tempo una serie di provvedimenti di varia natura che, rivisti in un'ottica coordinata, hanno ridisegnato l'organizzazione, la *mission* e l'atteggiamento degli enti pubblici.

Le attività e le funzioni istituzionali di ascolto dell'utenza, condotte tramite apposite indagini di rilevazione, sono specificatamente previste sin dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994. Tali attività di indagine, al di là delle prescrizioni normative, sostanziano l'interesse e la necessità di indagare l'opinione dell'utenza che ha sperimentato l'accesso alle strutture dell'ente, al fine di valutare e verificare il comportamento di quella stessa utenza che con tale atteggiamento ha espresso un attestato di fiducia nei confronti dell'Azienda.

Ovviamente il vero *valore aggiunto* di tali indagini risiede non solo nella capacità di portarle a compimento ma di leggere il giudizio dell'utenza nell'ottica di poter condurre concrete variazioni organizzative tese a modellare l'organizzazione (ed il comportamento complessivo dell'ente) nel senso delle necessità palesate dei fruitori dei servizi.

In questa ottica l'Azienda USL 6, tramite la Unità Operativa Ufficio Relazioni con il Pubblico-URP già da diversi anni conduce tali rilevazioni di *customer satisfaction*. Iniziate nel 2001, tali rilevazioni nel tempo tendono ad assumere connotati di *scientificità* in virtù della metodologia con cui vengono progettate e grazie alla costanza ed uniformità con cui vengono gestite e condotte sul campo dagli Operatori URP.

Sin dall'inizio dell'attività la rilevazione è stata impostata in maniera tale da riuscire a sondare il giudizio sulle principali aree tematiche di interesse in ambito sanitario. Accessibilità del servizio, segnaletica e comfort delle strutture, tempi di attesa per fruire delle prestazioni, funzionalità e rispetto degli orari di attività, correttezza, professionalità e disponibilità degli operatori, riservatezza (*privacy*) dei dati dell'utenza, conoscenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ruolo dei medici di famiglia, sono i principali temi di cui si era posto l'obiettivo di saggiare il giudizio dei fruitori.

La rilevazione viene condotta utilizzando due questionari, distinti a seconda che siano diretti ad evidenziare il giudizio su strutture sanitarie o uffici amministrativi; ognuno articolato in domande a risposta multipla.

Ogni anno, nella fase di programmazione, la U.O. centrale URP comunica anticipatamente l'iniziativa indirizzando ai Responsabili delle strutture copia della locandina ed i tempi di conduzione della rilevazione. Dopo il momento di programmazione delle varie fasi di lavoro, il personale dei Punti Informativi ogni anno (in genere nel periodo di Aprile/Maggio) somministra i questionari per la rilevazione del giudizio dell'utenza. Al termine della fase di somministrazione *sul campo* dei questionari, gli operatori URP procedono al riepilogo dei dati raccolti per poi inviarli alla U.O. centrale. Da questo momento comincia la fase di *assemblaggio* con cui si mettono insieme i dati delle varie strutture aziendali, per poi procedere ad una lettura complessiva.

Messi insieme i dati, ogni anno si è proceduto alla stesura di un documento (*Satisfaction 2006* è l'ultimo consegnato in tipografia e che a breve sarà inviato al vertice ed alle strutture aziendali) che rendesse conto dei risultati rilevati per voce dei fruitori dei servizi.

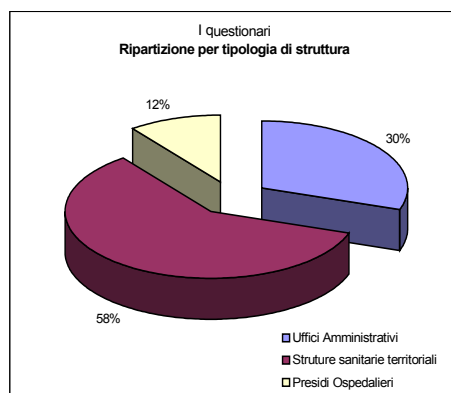
I questionari somministrati all'utenza nelle rilevazioni condotte dai Colleghi dei Punti Informativi URP negli anni 2004, 2005 e 2006 sono stati oltre 6000, a testimonianza del valore assegnato all'attività di rilevazione e dell'impegno con cui la stessa viene condotta sul campo.

La tabella che segue rende meglio evidente il numero e la ripartizione dei questionari somministrati nell'ultimo triennio. E' bene precisare che nel 2006, per vicissitudini che hanno coinvolto, loro malgrado, alcuni colleghi, il personale assegnato ai Punti Informativi URP è variato di numero.

Questionari	Questionari somministrati nel			Totale
	2004	2005	2006	
Amministrativi	690	803	491	1984
Sanitari	1279	1731	1095	4105
Totale	3973	4539	3592	6089

Precisando che nel mese di Maggio di quest'anno la U.O. URP ha avviato e porterà a termine la rilevazione di *satisfaction* per l'anno corrente, pare opportuno, in questa sede, dare un resoconto – sia pur sintetico – delle risultanze dell'ultima rilevazione, vale a dire quella condotta nel mese di Aprile 2006; alcuni dei risultati sono affiancati da grafici che meglio rendono gli esiti della rilevazione.

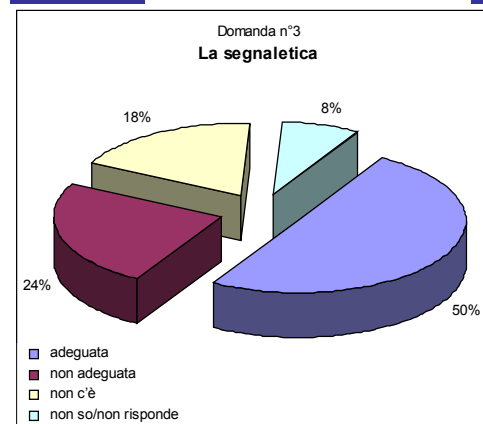
Satisfaction 2006



Non si può certo parlare di eccellenza, ma cifre che si attestano almeno al 50% nella descrizione di un giudizio positivo delineano – appunto – un livello qualitativamente apprezzabile, specie se non

bilanciato da chiari e *pesanti* giudizi negativi.

Di seguito la breve analisi per aree tematiche.

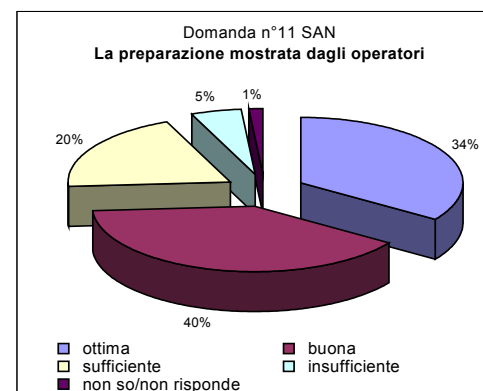


Gli aspetti logistici

Servizi giudicati accessibili dall'81% dell'utenza (marginale il 3% delle risposte *non accessibile*), segnaletica adeguata nel

50% dei casi (pur con un 24% che la giudica non adeguata e un 18% inesistente), e locali accoglienti nel 57% delle risposte (contro un 38% non accoglienti) rendono un quadro complessivamente positivo degli aspetti sondati.

La fruibilità dei servizi



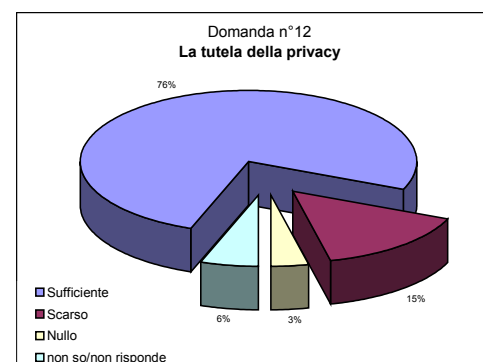
Tempo di attesa per l'accesso ad ambulatori/uffici sostanzialmente ragionevole, attese per l'esecuzione delle prestazioni

che sono inferiori alla settimana nel 41% dei casi e complessivamente del 72% entro il mese (solamente il 9% oltre due mesi), orari di apertura al pubblico di ambulatori/uffici in linea con le esigenze dell'utenza (78%), rispetto degli orari di inizio (77%) e fine attività (64%).

Il giudizio sul personale

Giudizio che valuta positivamente (84%) la correttezza e la disponibilità degli operatori incontrati nei presidi aziendali e preparazione professionale stimata ottima nel 34% dei casi, buona nel 39% e sufficiente nel 20% (solamente il 5% delle risposte riferisce un giudizio insufficiente).

La privacy



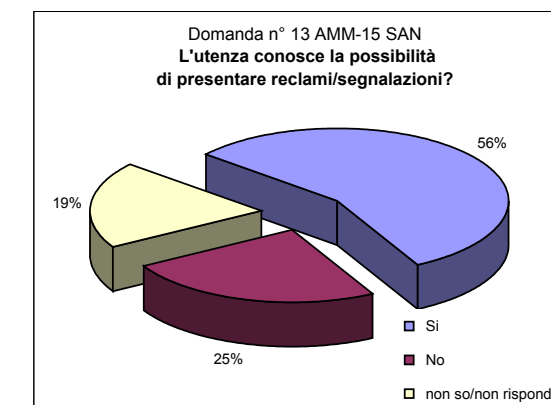
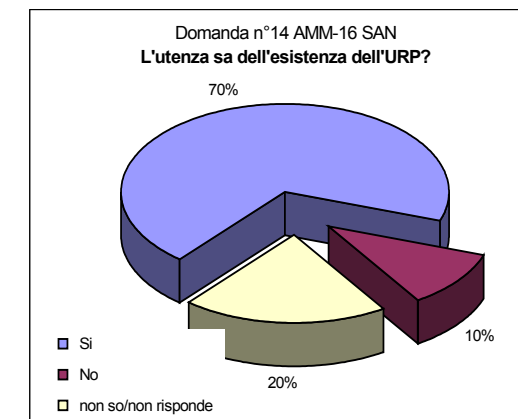
Il 76% dei 1616 utenti cui è stato somministrato il questionario in occasione degli accessi alla struttura, afferma che la riservatezza dei suoi dati

personali (*privacy*) è stata tutelata in modo sufficiente, contro un 3% che non la ritiene tutelata.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP

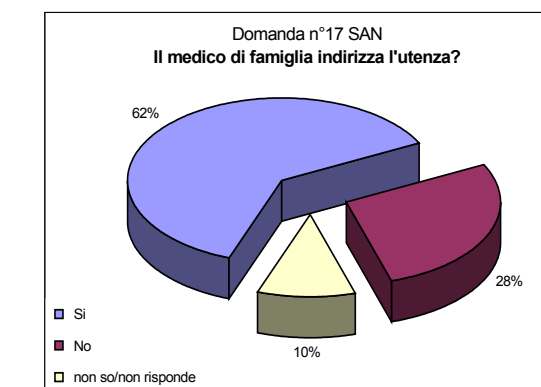
L'Ufficio è risultato essere conosciuto dal 69% degli intervistati (solamente il 10% afferma di non conoscerne l'esistenza); mentre sia nel 2004 che nel 2005 alla stessa domanda la risposta era stata del 61%.

Inoltre il 56% degli utenti è a conoscenza della possibilità di poter presentare reclami, segnalazioni, suggerimenti sul funzionamento del servizio.



Il medico di famiglia

Le domande poste nei questionari e relative ai medici di famiglia sono giustificate dal fatto che tali figure rappresentano il canale di accesso principale alla sanità pubblica e – una volta fruite le prestazioni – sono il terminale con cui l'utenza dialoga. I questionari hanno



restituito un ampio giudizio (74%) positivo sul ruolo di guida svolto dai medici di famiglia nel fornire indicazioni agli assistiti per fruire delle prestazioni sanitarie, ed anche buone capacità comunicative e di relazione nell'informare in maniera completa (a voce e per iscritto) su diagnosi e cura da seguire.

L'intero documento, che a breve andrà in stampa, è consultabile nel sito internet aziendale all'indirizzo www.ausl6palermo.org