



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**

Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara



bilancio di missione 2008



Redazione a cura di

■ **Stefano Carlini, Elisa Montanari**

Marketing e diffusione

Ufficio Stampa Azienda USL Ferrara

Foto di copertina

Mario Rebeschini

Indice

Presentazione	9
----------------------	----------

Capitolo 1

Il contesto di riferimento

La salute in tutte le politiche	13
--	-----------

La situazione demografica	14
----------------------------------	-----------

- Natalità tra i ferraresi e tra gli stranieri	19
- Popolazione anziana >75 anni	20
- Le famiglie	22
- Presenza di stranieri	23
- La distribuzione della popolazione sul territorio	26

L'ambiente	28
-------------------	-----------

- Situazione infrastrutturale del territorio	28
- Esposizione della popolazione agli inquinanti atmosferici	29

Le condizioni socio-economiche	34
---------------------------------------	-----------

- Istruzione e titolo di studio	34
- Tessuto produttivo e mercato del lavoro	38
- Condizioni di vita: reddito, ricchezza e consumi	39
- Imponibile IRPEF per contribuente (dati 2006)	41
- Le disuguaglianze socio economiche in Provincia di Ferrara	42

Lo stato di salute dei ferraresi	44
---	-----------

- Salute percepita	44
- Qualità di vita percepita	45
- Presenza nella popolazione ferrarese di fattori di rischio per la salute	46
- Speranza di vita alla nascita	53
- Speranza di vita a 65 anni	54
- La mortalità	55
- Infortuni sul lavoro	67
- Suicidio	69
- Mortalità infantile	70
- Incidenza dell'infezione da HIV / AIDS	71
- Qualità dell'assistenza e malattie croniche	74

Capitolo 2

Il profilo aziendale

Sostenibilità economica, finanziaria e patrimoniale	81
- Sostenibilità economica	81
- Saldi di mobilità	86
- Sostenibilità patrimoniale	90
Impatto sul contesto territoriale	93
- Impatto economico sul contesto territoriale	93
Livelli essenziali di assistenza	94
- Gli impieghi delle risorse economiche	94
- Le strutture di offerta dei Distretti	99
- Il dipartimento sanità pubblica	103
- Prevenzione e tutela della salute	105
- Igiene alimenti e nutrizione	116
- Unità operativa igiene degli allevamenti e delle produzioni zootecniche	120
- Unità operativa igiene alimenti di origine animale	122
- Assistenza distrettuale	127
- Gravissime disabilità acquisite	133
- Le “cure domiciliari”	134
- Servizi consultoriali	138
- Servizi per la cura dipendenze patologiche (SE.R.T.)	143
- Salute mentale	155
- Assistenza integrativa e protesica	159
- La politica del farmaco	161
- Assistenza specialistica	172
- L'area ospedaliera	177
- L'emergenza	187
- La qualità dell'assistenza	188

Capitolo 3

Obiettivi istituzionali e strategie aziendali

La centralità del cittadino	201
- Gli sportelli di accesso	201
- Far conoscere all'utenza l'ufficio relazioni con il pubblico	202
- La ricerca per la pianificazione aziendale	203
La partecipazione degli Enti Locali alla programmazione	204
- I piani distrettuali	204
- La programmazione dell'utilizzo del FRNA (Fondo Regionale per la Non Autosufficienza)	205
L'universalità e l'equità di accesso	208
- Ampliamento delle fasce orarie di attività dei MMG	208
- Attivazione unità di valutazione geriatrica territoriale (U.V.G.T.)	208
- Accertamento invalidità	209
- La gestione informatizzata dei tempi di attesa	209
- L'organizzazione dei nuclei delle cure primarie (NCP)	210
- Accordi Regione - Ministero di Giustizia (DGR 746/07)	211
- La rete odontoiatrica	212

Qualità ed efficacia	215
- Avvio di tutte le innovazioni e attività individuate nella DGR 1206/2997 per lo sviluppo del sostegno al mantenimento a domicilio delle persone non autosufficienti	215
- Accreditemento	217
- Dipartimento di salute mentale e dipendenze patologiche	217
- Riorganizzazione servizio 118	219
- Percorso nascita	220
Appropriatezza	222
- Piano di offerta delle prestazioni specialistiche	222
- Rapporto con Azienda Ospedaliera-Universitaria di Ferrara	224
- Rapporto con le case di cura private accreditate	224
- Controlli sanitari	225
- Individuazione di obiettivi correlati al salario di risultato che consentono un efficace governo sull'uso dei farmaci	227
- Appropriatezza d'uso nella prescrizione di farmaci specialistici da parte dei centri autorizzati e monitoraggio economico	227
- Forum web tematici dell'appropriatezza prescrittiva	228
- Prescrizione di farmaci con brevetto scaduto nell'ambito della farmaceutica	228
- Verifica dell'impiego appropriato dei farmaci innovativi di alto costo	229
- Assistenza protesica	229
- Ossigeno e ventiloterapia	230
- Programma di attività motoria per la prevenzione cura e la riabilitazione delle patologie sensibili all'esercizio fisico	231
Efficacia, qualità ed efficienza gestionale	232
- Le politiche ambientali - La gestione dei rifiuti	232
- La programmazione degli acquisti	233
- Razionalizzazione nel ricorso a trasporti in ambulanza	235
- Progetto recupero crediti derivanti da ticket non pagati	235
- Risparmio energetico	235
- Razionalizzazione degli autoveicoli	236
- Integrazione interaziendale dei servizi generali amministrativi e tecnici dell'Azienda USL e dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria "S. Anna" di Ferrara	237
- La gestione del rischio clinico	238

Capitolo 4

Condizioni di lavoro, competenze del personale ed efficienza dell'organizzazione

Carta d'identità del personale	247
- Anagrafica del personale dipendente	247
- Vita e lavoro	249
Gestione della sicurezza e degli infortuni	252
Ridefinizione dei ruoli professionali in relazione allo sviluppo	254
- Sviluppo di carriera del personale - Area comparto	254
- Sviluppo di carriera verticale del personale area dirigente	254
- Gli incarichi conferiti nell'ambito della struttura organizzativa	255
Sistema di valutazione delle competenze e sistemi premianti	256
- Le attività implementate: attività valutativa e rilevazione aree di miglioramento anno 2008	256
Nucleo di Valutazione	262
Formazione	263
- La pianificazione della formazione 2008	263
- Il sistema di governo della formazione aziendale	264
- I dati di realizzazione del piano formativo 2008	266
- L'evoluzione del sistema di educazione continua in medicina	270
- La formazione sul campo	272
- L'attività di valutazione e di verifica della qualità e dell'efficacia della formazione	272
- La formazione per esterni a pagamento	275
- La formazione a distanza	276
- L'evoluzione del sistema di gestione per la qualità	276
- Il Centro Didattico Aziendale "LIFE"	277
- Il Polo formativo	278
- L'archivio aziendale degli attestati	279
- La formazione Universitaria e la formazione per operatori socio-sanitari	279

Capitolo 5

Sistema di relazioni e strumenti di comunicazione

Premessa	283
La comunicazione per l'orientamento e l'accesso ai servizi	285
- La comunicazione tra Azienda e Cittadini	285
- Realizzazione della carta dei Servizi Azienda USL di Ferrara 2008	286
- CUP - Centro Unico Prenotazioni	287
- La comunicazione istituzionale e la carta stampata	289
- L'Azienda e media televisivi	290
- Comunicazione on line: il sito web aziendale	291
- Partecipazione ad eventi, fiere, forum e conferenze	293
- "URP in Piazza 2008": gli uffici relazioni con il pubblico dell'Azienda USL di Ferrara alle Fiere della Provincia di Ferrara	294
- Concessione patrocinio e logo aziendale	295
La comunicazione interna aziendale	296
Azioni comunicative e strumenti utilizzati	298
- La comunicazione istituzionale e la carta stampata	298
- L'Azienda e i mezzi televisivi	301
- Conferenze stampa, eventi ed inaugurazioni	303
- La comunicazione on-line	304
- Indagine sulla conoscenza e il gradimento degli strumenti di informazione dell'Azienda USL di Ferrara	312
- Report delle segnalazioni raccolte dagli URP distrettuali	318
L'indagine APQ presso l'Ospedale del Delta dell'AUSL di Ferrara	331
La comunicazione e il network nei piani di promozione della salute	333

Capitolo 6

Ricerca e innovazione

Attività di ricerca e innovazione	339
Progetti di modernizzazione	340
- Progetti anno 2008	340
Programma di ricerca Regione - Università 2007-2009	345
Progetti cofinanziati dall'Unione Europea	346
Anagrafe della ricerca	351
Comitato Tecnico Aziendale	352
Attività di supporto	352

Capitolo 7

Una nuova sperimentazione nel campo della disabilità

I dati sulla disabilità	355
- Gli invalidi civili minorenni (INPS) al 3-12-2007	355
- I disabili nella scuola	356
- Minori seguiti dai servizi sanitari per disabilità	357
Protocollo del percorso per la presa in carico di minori con disabilità prossimi alla maggiore età	359
- Integrazione organizzativa nella fase della minore età	359
- Passaggio alla maggiore età	359
- Protocollo	360
Percorso per l'accesso alle prestazioni specialistiche ambulatoriali per pazienti disabili dopo il 18° anno di età	364

Presentazione

Gentili lettori,

siamo giunti alla quinta edizione del Bilancio di Missione; cinque volumi a partire dal 2003 hanno documentato 6 anni di obiettivi, attività e risultati raggiunti dall'Azienda USL di Ferrara (la prima edizione comprendeva gli anni 2003-2004). In questi anni cambiamento e innovazione hanno guidato la progettazione organizzativa e gestionale tenendo conto della necessità di attuare un processo di risanamento economico.

Sono state riviste le prassi operative, gli assetti organizzativi e le inerzie consolidate; tutto ciò che si ritiene essere in grado di aumentare l'uso efficiente ed essenziale delle risorse senza intaccare i livelli di produzione né ridurre la qualità assistenziale.

Sono stati posti in essere interventi finalizzati: a sviluppare una costante attenzione:

- al perseguimento di più elevati livelli di appropriatezza clinica e organizzativa da cui ne è derivata una tensione a ridurre i consumi di prestazioni valutati come eccessivi in quanto non giustificati da fattori demografici e/o epidemiologici;
- a implementare la "presa in carico" di utenti affetti da patologie croniche, in modo tale da ridurre quella sovrabbondanza di accertamenti e prescrizioni che normalmente derivano dalla duplicità dei riferimenti terapeutici;
- a incrementare in modo consistente le domiciliarità integrate coinvolgendo figure professionali sanitarie e sociali, fino a farle diventare uno dei nostri principali punti di forza.

Sono stati ridotti i ricoveri ospedalieri sviluppando le attività di Day Hospital e di Day Surgery o creando alternative appropriate di assistenza ambulatoriale.

Il tema della prevenzione primaria è stato affrontato, con particolare attenzione alla promozione di corretti stili di vita, ne è esempio la promozione della "attività motoria" come pratica prescritta dai medici di medicina generale in alternativa alla gran parte dei trattamenti farmacologici attualmente somministrati a pazienti diabetici e ipertesi.

Sono stati posti in essere numerosi interventi orientati a rendere



sempre più facile e assiduo il rapporto del cittadino/utente con i servizi sanitari e sociali presenti sul territorio: semplificando l'accesso alla popolazione anziana non autosufficiente e a quella disabile; costruendo punti unici di risposta ai molteplici problemi di cui tale utenza soffre e avviando sperimentazione volte ad aumentare da un lato, la possibilità di collegamento dell'utente e della sua famiglia con i Servizi di rete e favorire, dall'altro, la interattività fra operatori sanitari e sociali, allo scopo di fornire più sostegno e tranquillità agli assistiti domiciliarizzati.

Con i Bilanci di Missione a partire dal 2003 fino al 2008 si sono rendicontati, progressivamente i risultati fin qui raggiunti come conseguenza dell'approccio strategico descritto.

I cinque bilanci di missione, secondo l'articolazione prescritta dalle linee guida regionali hanno documentato i consumi e l'offerta dei livelli assistenziali garantiti istituzionalmente, la politica di sviluppo quali quantitativo delle risorse umane, gli sforzi profusi nell'ascolto e nell'informazione dei cittadini, le attività compiute in tema di ricerca e sviluppo, ed infine, nel capitolo sette, specifiche tematiche, quali:

- l'offerta di servizi e di assistenza agli anziani non autosufficienti e ai disabili;
- i percorsi integrati con i servizi sociali nel campo degli abusi, maltrattamenti, affidi e dell'attività psico sociale;
- la mediazione interculturale;
- la presa in carico integrata dei minori disabili al raggiungimento della maggiore età da parte dei servizi sanitari e sociali.

L'edizione 2008 del Bilancio di Missione si caratterizza per una nuova veste grafica, decisamente più accattivante, in particolar modo sono state inserite numerose immagini fotografiche che richiamano sia le strutture aziendali che il contesto territoriale della provincia ferrarese, con l'augurio di rendere la Vostra lettura più piacevole.

Fosco Foglietta
DIRETTORE GENERALE
DELL'AZIENDA USL
DI FERRARA