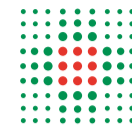


Sant'Anna & Notizie



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

N°2
OTTOBRE



Università degli Studi di Ferrara

PERIODICO D'INFORMAZIONE DELL'AZIENDA OSPEDALIERO - UNIVERSITARIA DI FERRARA



SOMMARIO

LAVORI IN CORSO: IL NUOVO OSPEDALE	2
IL COMITATO D'INDIRIZZO	2
QUALITÀ E ACCREDITAMENTO	3
CONVEGNI E SEMINARI	4-5
ORGANIZZAZIONE E SANITÀ	6
L'UNITÀ OPERATIVA DI NEUROCHIRURGIA	7
L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	8-9
LA BIBLIOTECA INTERAZIENDALE	9
ACCOGLIENZA E MEDIAZIONE	10
ATTIVITÀ E INIZIATIVE	11
L'ALBUM DEL S. ANNA	12

A lato: il nuovo ospedale in costruzione a Cona
Sotto: Giorgio Beccati e Guglielmo Malvezzi al momento della consegna delle chiavi

CONA: CONSEGNATE LE CHIAVI DEL CANTIERE



Un altro passo importante è stato compiuto verso l'apertura del nuovo ospedale di Cona. Lunedì 18 settembre scorso l'Azienda Ospedaliero-Universitaria S. Anna ha consegnato all'A.T.I., l'associazione di

imprese che si occuperà dei lavori di completamento della struttura, le chiavi del cantiere. Si tratta di un passo concreto, materiale, sottolineato positivamente dagli addetti ai lavori. Dopo mesi trascorsi a dar corso al necessario disbrigo delle procedure necessarie all'approvazione del progetto esecutivo, la consegna delle chiavi rappresenta il primo scalino verso la messa in opera del cantiere di Cona. Entro la fine del mese di ottobre i lavori per il completamento del nuovo ospedale, dunque, sono destinati a ripartire. Nel frattempo, nel corso dell'ultima riunione tra l'Azienda Ospedaliera e

l'A.T.I. sono emerse importanti novità; prima fra tutte, quella relativa alla firma del contratto - convenzione, un ulteriore positivo sigillo che si va ad aggiungere all'accordo preso fra S. Anna ed imprese sul fondamentale versante del timing, ovvero del rispetto della tempistica relativa ai passi da compiere per il completamento dell'opera. E una buona notizia arriva anche dalla Regione Emilia-Romagna. Per far fronte alla temporanea mancanza di fondi (il riferimento è all'Inail e alla vendita del patrimonio del "vecchio" S. Anna) la Giunta regionale ha concesso all'Azienda ospedaliera la possibilità di indebitarsi a breve termine per 60 milioni di euro. Questo consentirà alla Direzione Generale di agire con maggiore tranquillità e di guardare positivamente al futuro.

Tra i nodi da risolvere, prima dell'approvazione del progetto esecutivo, rimane quello dell'adeguamento alle recenti normative antisismiche. Un ostacolo che sia la direzione lavori del S. Anna, sia i tecnici dell'A.T.I. vedono assolutamente risolvibile.

CONFERENZA DEI SERVIZI

Venerdì 10 novembre si terrà la 1ª Conferenza dei Servizi dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara alle ore 9.00 presso la sala del ridotto del Teatro Comunale di Ferrara. Sarà l'occasione per fare un bilancio dopo un anno dall'insediamento della nuova Direzione, per presentare le eccellenze dell'Arcispedale S. Anna e per introdurre i progetti e le innovazioni per i prossimi anni.

Editoriale

L'Azienda Ospedaliera-Universitaria S. Anna è una realtà che consta di 890 posti letto, 52 Unità Operative di cui 33 reparti specialistici, ma soprattutto di 532 medici, 1450 tra infermieri, tecnici

e personale di assistenza, 197 unità amministrative. È un'azienda che produce assistenza sanitaria, servizi alla persona, ricerca biomedica applicata, innovazione tecnologica, didattica. È in sostanza una grande risorsa non solo per i cittadini di Ferrara e della sua Provincia, ma di tutto il tessuto sociale ed economico che gravita attorno alla città. È un'Azienda che fornisce servizi destinati a tutti i cittadini per cui ha bisogno del sostegno, dell'attenzione, dei suggerimenti e

anche delle critiche di tutti i cittadini. "Sant'Anna & Notizie" serve per questo, per fare conoscere la realtà del S. Anna e per consolidare un dialogo sia interno che esterno all'Azienda. Il S. Anna attende da troppo tempo la terza fase della sua evoluzione storica che dall'antico chiostro di S. Anna e poi da Corso della Giovecca, la porterà fino a Cona. C'è estremo bisogno di una struttura assistenziale moderna, di spazi e ambienti di lavoro adeguati,

di confort alberghiero accettabile. Lo sforzo della nuova dirigenza è teso proprio al raggiungimento di questo traguardo ormai ineludibile e ritengo doveroso ringraziare fin da subito tutto il personale per i sacrifici attuali che affronta e i compiti gravosi che l'attende, ma posso altresì assicurare tutti i cittadini di Ferrara che l'impegno e la capacità di tutti non mancherà.

Daide Fabbri
Direttore Sanitario



IL NUOVO COMITATO DI INDIRIZZO AZIENDALE



Il Comitato di indirizzo il giorno dell'insediamento con il Direttore Generale Riccardo Baldi e il Magnifico Rettore Patrizio Bianchi

Si è insediato il 14 settembre scorso il nuovo Comitato di Indirizzo dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara.

Il Comitato di indirizzo ha il compito di:

- **promuovere iniziative** e misure per assicurare la coerenza tra la programmazione dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria e la programmazione didattica e scientifica dell'Università;
- **verificare la corretta attuazione del protocollo d'intesa** tra Regione e Università e i relativi provvedimenti aziendali;
- esprimere **un parere preventivo e obbligatorio**
 - **sul piano programmatico** (ovvero il programma poliennale degli investimenti in riferimento alle attività e alle strutture essenziali alla integrazione di assistenza, didattica, ricerca),
 - **sull'attivazione o modifica di Unità operative** complesse e di Dipartimenti essenziali per lo svolgimento delle attività di didattica e di ricerca,
 - **sugli strumenti della programmazione economico finanziaria e sui suoi risultati** sull'accordo di fornitura tra l'Azienda Ospedaliero-Universitaria e le **Aziende Usl** di riferimento.

Il Comitato è composto da cinque membri. Per l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara sono:
Dott.ssa Giovanna Riccipetoni, Direttore del Dipartimento Materno Infantile dell'Azienda Ospedaliera di Cosenza, con funzioni di presidente, d'intesa con l'Università degli Studi di Ferrara;
Prof. Adolfo Sebastiani - Preside della Facoltà di Medicina e Chirurgia - Università di Ferrara;
Dott. Daniele Lugli esperto in organizzazione socio-sanitaria;
Dott. Dario Pelizzola - Direttore Dipartimento "Ospedale Medicina di Comunità di Copparo" - Azienda USL di Ferrara;
Prof. Remigio Rossi - professore ordinario di ecologia - Università di Ferrara.

CONA: IL CANTIERE E I LAVORI

LA CONFERENZA DEI SERVIZI

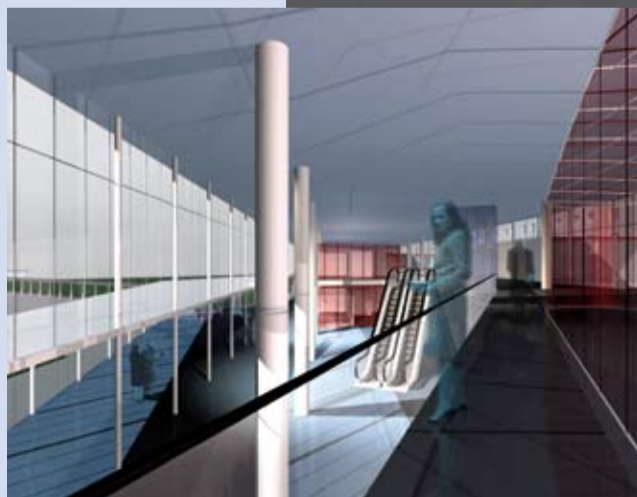
Il 31 luglio si è svolta la conferenza dei servizi per l'esame e la valutazione del progetto definitivo.

Gli enti intervenuti (Comune di Ferrara, Provincia di Ferrara, Igiene Pubblica, ARPA, Consorzio di Bonifica, FER, HERA, ENEL, TELECOM) hanno formulato prescrizioni ed indicazioni che saranno opportunamente recepite nella fase conclusiva della progettazione.

La Conferenza ha sicuramente rappresentato uno snellimento della procedura mettendo a confronto in un unico luogo le amministrazioni coinvolte, consentendo un razionale coordinamento degli interessi pubblici attraverso una loro complessiva contestuale valutazione.

Durante la Conferenza è stato proiettato il filmato presentato in fase di gara e sono stati illustrate le novità progettuali riguardanti i blocchi già esistenti e quelli di prossima costruzione. Sono stati esposti, inoltre, gli interventi che interesseranno la mobilità sia per quanto riguarda l'assetto stradale sia i pubblici trasporti.

Vi presentiamo ora alcune immagini tridimensionali che mostrano come sarà l'ospedale una volta terminato.



L'ACCREDITAMENTO: UN'ESPERIENZA IMPEGNATIVA, MA RICCA DI SODDISFAZIONI

Nel numero precedente di Sant'Anna & Notizie, abbiamo visto le linee guida e le procedure che hanno portato alle visite ispettive per l'accREDITAMENTO di alcuni dipartimenti del Sant'Anna. Approfondiamo ora questo tema, che è importante non solo per l'azienda, ma anche

per i cittadini, che possono avere con l'accREDITAMENTO una certificazione della qualità dei servizi e della professionalità dei reparti. Abbiamo incontrato alcune persone direttamente coinvolte nell'accREDITAMENTO, per conoscere qual è stata la loro esperienza umana e professionale.

Vi proponiamo le interviste di due interlocutori del Dipartimento di Neuroscienze applicate alla clinica e del Dipartimento di Medicina riabilitativa. Nel prossimo numero ci soffermeremo sul Dipartimento Chirurgico e sul Dipartimento di Emergenza.

INTERVISTA ALLA PROF.SSA MARIA ROSARIA TOLA DIRETTORE DEL DIPARTIMENTO DI NEUROSCIENZE

Che cosa ha significato per Lei l'accREDITAMENTO nella fase della preparazione?

È stata un'esperienza molto positiva, in quanto ha rappresentato un importante momento di aggregazione e di consolidamento del gruppo e ha permesso un'attenta analisi degli aspetti organizzativi e gestionali.

Il lavoro svolto è stato anche molto utile per migliorare le attività di assistenza e cura rivolte ai malati. L'attenzione al malato in tutte le fasi di approfondimento ed elaborazione ha sempre rappresentato il valore di riferimento principale per tutti gli operatori.

Uno dei primi obiettivi che mi sono posta è stato quello di coinvolgere tutto il personale. La risposta da parte di tutti è stata forte e per me è stato motivo di soddisfazione essere riuscita a motivare e responsabilizzare tutte le figure professionali. Ciò ha permesso di arrivare all'accREDITAMENTO in poco tempo (un anno dalla comunicazione della data dell'accREDITAMENTO).

Quali difficoltà avete incontrato?

La maggiore difficoltà è stata quella di



coniugare la gran mole di lavoro che l'accREDITAMENTO comportava con il poco tempo a disposizione con il mantenimento di tutte le attività routinarie nelle unità operative, ciò ha richiesto un aumento del carico di lavoro con risorse scarse e pochi supporti, spesso anche in situazione di carenza di personale.

Come è stato articolato il lavoro?

Il 2005 è stato dedicato alla preparazione dei professionisti: una prima fase che ha comportato la frequenza da parte di un ampio numero di operatori appartenenti alle unità operative alle lezioni teoriche, a questa è seguita la fase di stesura del manuale e di applicazione delle direttive e delle

procedure. Il lavoro è stato organizzato per piccoli gruppi con momenti di verifica comuni.

La tensione durante questo periodo è sempre stata alta e la motivazione non è mai venuta meno, consapevoli che il compito era impegnativo. I risultati ottenuti sono stati importanti e rappresentano il punto di partenza per una nuova fase di lavoro.

Come avete vissuto il giorno della visita ispettiva?

Con i valutatori si è instaurato un rapporto sereno ed equilibrato. La commissione ha riconosciuto e apprezzato la capacità di avere realizzato un modello lavorativo basato sulla integrazione delle diverse competenze professionali presenti nel dipartimento, finalizzate ad assicurare al paziente un'assistenza completa e qualificata, di aver sviluppato competenze e una forte coesione interna che ha permesso di raggiungere risultati davvero elevati.

Rispetto al suo ruolo specifico quali contributi ha potuto dare?

Ho cercato di non ostacolare le spinte dei singoli. Questo ha permesso di sviluppare accanto a un buon livello di base settori di alta specializzazione che fino a 6-7 anni fa erano impensabili a Ferrara.

Come è stato il rapporto con i colleghi, in modo particolare nelle fasi critiche?

I rapporti sono sempre stati corretti, rispettosi delle individualità con attenzione a promuovere una dialettica proficua. Ci sono stati momenti di confronto, basati su ottime relazioni così siamo riusciti a superare conflitti e momenti critici.

Quali sono stati i maggiori benefici?

Sono emersi i principi fondamentali del Dipartimento in particolare l'alto livello d'integrazione professionale e le elevate competenze.

Questi elementi hanno permesso di qualificare l'assistenza erogata, di svolgere un'attività didattica-formativa moderna, di proseguire la ricerca in diversi ambiti delle neuroscienze e di far decollare nelle Unità Operative la ricerca dell'innovazione e dell'alta specializzazione.

Che insegnamenti ha tratto da quest'esperienza?

Ci è servita per guardarci dentro, per far emergere i punti critici e i punti di forza. Ci ha permesso di consolidare un'esperienza lavorativa basata sulla forte integrazione e condivisione di obiettivi, ma ci ha anche fatto capire l'importanza di adottare procedure chiare e trasparenti, applicabili da tutti nel presente, ma soprattutto nel futuro.

INTERVISTA A MAURO POLETTI COORDINATORE FISIOTERAPISTI DIPARTIMENTO DI RIABILITAZIONE S. GIORGIO



Che cosa ha significato per Lei l'esperienza dell'accREDITAMENTO nella fase della preparazione?

Ho avuto modo di lavorare con colleghi che conoscevo solo di vista e così si sono instaurati rapporti che si sono rivelati importanti anche per le fasi successive all'accREDITAMENTO.

La fase di preparazione è stata impegnativa, con giornate lavorative molto lunghe.

Come avete vissuto il giorno della visita ispettiva?

Io, come tutti i colleghi, vivevamo uno stato di tensione, di dubbi, con la paura di aver tralasciato qualche aspetto. In realtà, con i valutatori si è instaurato un clima di dialogo, per nulla inquisitorio. La commissione è stata soddisfatta del lavoro svolto e dei nostri propositi per il futuro espressi già al momento della

presentazione. Prima della visita, infatti, c'è stato un momento di autovalutazione che ha aumentato il grado di consapevolezza di tutto il team.

Rispetto al suo ruolo specifico quali contributi ha potuto dare e che cosa ha ricevuto?

Per quanto riguarda l'accREDITAMENTO del Dipartimento di Riabilitazione mi sono occupato degli aspetti riguardanti la tecnologia dell'intero Dipartimento. Abbiamo controllato minuziosamente ogni macchina a disposizione del S. Giorgio.

Ora, grazie alle procedure messe a punto per l'accREDITAMENTO c'è più sicurezza sul lavoro, ogni fase è organizzata in modo organico.

Alcune importanti novità hanno riguardato le procedure di accoglienza dei nuovi operatori e le successive

valutazioni attraverso percorsi prestabiliti. Ogni nuovo collega è stato affiancato da un tutor (sia che avesse svolto il tirocinio presso il S. Giorgio sia che l'avesse visto per la prima volta), al quale fare riferimento per il lavoro sui pazienti e per l'organizzazione del lavoro con il team.

Quali sono stati i maggiori benefici?

Il lavoro svolto è stato un investimento per il futuro, perché ci ha dato la possibilità di rendere i percorsi degli operatori e dei pazienti più organici e codificati.

Quali gli aspetti più critici?

L'aspetto più impegnativo è stato quello di scandagliare tutto il Dipartimento: abbiamo fatto un lavoro certosino sulle macchine, abbiamo inventariato tutto e fatto numerosi controlli di prova/verifica.

VIII CONGRESSO NAZIONALE DI NEURORADIOLOGIA PEDIATRICA



A sinistra: il Dr. Ferdinando Calzolari

In alto: cerimonia di apertura dell' VIII Congresso Nazionale di Neuroradiologia Pediatrica. Ferrara, Aula Magna dell' Università, 4 maggio 2006. (da sinistra a destra: Dr. Riccardo Tamarozzi, Direttore U.O. di Neuroradiologia dell' Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara, Prof. Adolfo Sebastiani, Preside della Facoltà di Medicina e Chirurgia dell' Università degli Studi di Ferrara, Dr. Riccardo Baldi, D.G. dell' Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara, Prof. Ugo Salvolini, Preside dell' Associazione Italiana di Neuroradiologia, Dr. Ferdinando Calzolari, Presidente del Congresso)

Dal 4 al 6 maggio 2006 si è tenuto a Ferrara l'**VIII Congresso Nazionale di Neuroradiologia Pediatrica** dell'Associazione Italiana di Neuroradiologia (AINR).

Questo importante evento scientifico ha avuto un grande successo testimoniato non solo dall'alto numero degli iscritti, circa 170 provenienti da tutta Italia, ma anche dai commenti positivi pervenuti da molti partecipanti.

Il convegno si è basato come tradizione sull'interdisciplinarietà: in ogni sessione una relazione tenuta da un clinico ha preceduto le letture presentate dai neuroradiologi.

Inoltre, quasi tutte le sessioni sono state moderate da un radiologo e da un clinico: ciò ha favorito particolarmente la discussione.

Gli argomenti hanno riguardato:

- le malformazioni cranio-facciali;
- i disturbi della pubertà e dell'accrescimento;
- la sordità e lo sviluppo del linguaggio;
- le infezioni del sistema nervoso centrale dalla vita fetale all'adolescenza.

Dopo l'introduzione dell'Organizzatore e del Prof. Ugo Salvolini, Presidente dell'AINR, e i saluti delle Autorità, il Congresso è stato aperto dal Prof. Giuseppe Scotti, direttore dell'Istituto di Neuroradiologia dell'Università Vita e Salute dell'Ospedale S. Raffaele di Milano, che ha presentato un completo excursus sulla storia della neuroradiologia pediatrica, "Il nuovo mondo del bambino malato", sottolineando sapientemente aspetti scientifici ed umani.

Tra i relatori invitati erano presenti numerosi Direttori di Cattedre e Istituti Universitari e di Unità Operative Ospedaliere, di Ferrara e provenienti da tutta Italia. Tra gli esperti nel campo della neuroradiologia pediatrica figuravano quattro relatori europei di fama internazionale. Il Prof. Wolfgang

Grodd, responsabile della Sezione di Risonanza Magnetica Sperimentale dell'Università di Tuebingen (Germania), ha affrontato il tema della risonanza magnetica funzionale nello sviluppo del linguaggio. La Prof. ssa Marjo van der Knaap, neurologa pediatrica dell'Università di Amsterdam (Olanda), ha trattato le infezioni congenite da cytomegalovirus.

Il Dott. Jan Casselman, direttore della radiologia dell'Ospedale di Bruges (Belgio), uno dei massimi esperti a livello mondiale sulla radiologia dell'orecchio, ha parlato della diagnostica delle cause della sordità. La Dott. ssa Ulrike Ernemann della Neuroradiologia dell'Università di Tuebingen, ha presentato una pregevole lettura inerente la diagnosi e la terapia endovascolare delle malformazioni vascolari della faccia.

Il Congresso si è concluso con un'interessante tavola rotonda sulla risonanza magnetica fetale, che ha favorito un dibattito inerente soprattutto le problematiche gestionali e medico-legali di questa metodica diagnostica.

Il Convegno si è svolto sotto il Patrocinio dell'Università degli Studi, dell'Azienda Ospedaliero Universitaria, dell'Ordine dei Medici Chirurghi, della Provincia, del Comune di Ferrara e della Fondazione Carife.

Da sottolineare, infine, l'abilità e la grande professionalità di tutti i Relatori e Moderatori, che ringrazio per aver contribuito al successo del Congresso.

Il Presidente del Congresso
Dott. Ferdinando Calzolari

Neuroradiologia Azienda
Ospedaliero Universitaria di Ferrara

IV Corso di Aggiornamento in Riabilitazione Neuropsicologica

LA RIABILITAZIONE DEL PAZIENTE CON DISORDINI DELLE FUNZIONI ESECUTIVE

Giovedì 3 e venerdì 4 Agosto, si è svolta presso il Dipartimento di Medicina Riabilitativa dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara la seconda edizione del IV Corso di Aggiornamento in Riabilitazione Neuropsicologica "La Riabilitazione del Paziente con Disordini delle Funzioni Esecutive". Il corso, la cui prima edizione si è svolta gli scorsi 25 e 26 maggio, rivolto a tutte le figure professionali che operano nel campo della Riabilitazione Neuropsicologica quali logopedisti, fisioterapisti, terapisti occupazionali, infermieri, psicologi e medici, ha suscitato notevole interesse e si è quindi reso necessario ripeterlo nell'edizione di Agosto. Lo scopo del corso è stato quello di fornire conoscenze di base sul paziente affetto da sindrome disesecutiva secondo i più recenti modelli cognitivi e sui disordini conseguenti a danno cerebrale focale e diffuso, oltre a conoscenze per il processo di valutazione neuropsicologica dei disordini delle funzioni esecutive in ambito riabilitativo, con la successiva definizione, realizzazione e verifica degli obiettivi terapeutici, oltre che sulle modalità di rieducazione di tali disordini secondo la più recente letteratura scientifica nazionale ed internazionale. Attraverso la presentazione di casi clinici, il corso intendeva, inoltre, offrire conoscenze applicate per la elaborazione dei progetti e dei programmi riabilitativi in cerebropatie focali e diffuse, per la valutazione e la rieducazione del paziente con disordini delle funzioni esecutive.



La dott.ssa Anna Cantagallo, Responsabile del Modulo di Neuropsicologia Clinica e Riabilitativa dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara, durante il convegno

FERRARA-VENEZIA 16-21 OTTOBRE 2006

VIII CONGRESSO MONDIALE DI PSICO-ONCOLOGIA

LA MULTIDISCIPLINARIETÀ COME STRUMENTO
PER LA UMANIZZAZIONE DELLA MEDICINA IN ONCOLOGIA



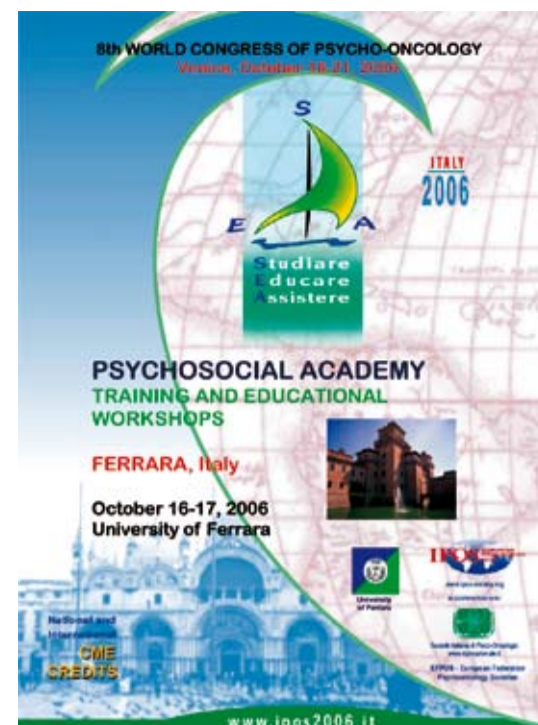
Presiederà il congresso il Prof. Luigi Grassi, Direttore Clinica Psichiatrica, Università di Ferrara, Presidente Società Italiana di Psico-Oncologia (SIPO) e Chair World Psychiatric Association (WPA) - Section on Psycho-Oncology

"Dal 16 al 21 ottobre Ferrara e Venezia ospiteranno l'VIII Congresso Mondiale di Psico-Oncologia, organizzato dalla Sezione di Psichiatria dell'Università di Ferrara in collaborazione, per la sede ferrarese, con l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Arcispedale S. Anna e l'Azienda USLdi Ferrara.

È un'occasione importante per l'Italia che è stata scelta dalla International Psycho-Oncology Society (IPOS) per questo evento.

Il tema del congresso Multidisciplinary Psychosocial Oncology: Dialogue and Interaction indica la necessità di creare un'interazione e un dialogo forte e continuo tra le istituzioni, le associazioni e le diverse figure sanitarie che si occupano delle persone colpite dal cancro e delle loro famiglie.

Basandosi sulla tradizione dello studio e della ricerca (Studiare), dell'educazione e della



formazione (Educare) e dell'assistenza clinica (Assistere), l'obiettivo del congresso sarà di radunare tutte le figure più rappresentative coinvolte, in termini diversi, sugli aspetti della salute psichica in oncologia, dando all'acronimo SEA il senso di una navigazione che accompagna

“Necessità di creare un'interazione e un dialogo forte e continuo tra le istituzioni, le associazioni e le diverse figure sanitarie che si occupano delle persone colpite dal cancro e delle loro famiglie”

il viaggio agitato dei pazienti e delle famiglie e che collega saperi di culture diverse, creando un nuovo linguaggio per “comprendere” i bisogni reali e umani delle esistenze ferite dalla malattia.

Ed è un elemento ancora più importante che uno spazio specifico e fondamentale di questo

congresso, unico e irripetibile per il nostro Paese, sia dedicato alla formazione degli operatori. Tale spazio, noto come Psychosocial Academy, si terrà nella nostra città con apertura dei lavori presso la sede dell'Università e proseguimento in due giorni di lavoro intensivo, il 16 e 17 ottobre, presso l'ex-convento San Girolamo di Gesuati.

Cosa si intende per psico-oncologia?

La psico-oncologia, attraverso una filosofia basata sul “prendersi cura” in senso globale, e non solo sul curare in senso strettamente medico, ha acquisito in questi anni uno spessore di disciplina, tra le diverse della salute mentale, rivolta in maniera precisa sia ai pazienti e alle famiglie, sia agli operatori che quotidianamente si confrontano con la sofferenza.

Infatti, l'impatto delle malattie neoplastiche e le problematiche psicologiche e interpersonali legate all'ammalarsi di cancro rappresentano uno dei punti cruciali per l'assistenza. I temi del senso della vita, del dolore, della sofferenza emotiva, delle conseguenze nell'area interpersonale (la famiglia, gli amici, il lavoro), dei problemi di accettazione della propria immagine corporea, del cambiamento dei ruoli, dell'angoscia per le ricadute e per l'eventuale evoluzione della malattia verso la fase terminale, sono alcuni tra gli aspetti principali che connotano il viaggio che migliaia e migliaia di pazienti, familiari

e operatori sanitari effettuano assieme, fin dal momento della diagnosi. Tali aspetti risultano tuttavia limitatamente al centro dell'attenzione pubblica e dei mass-media.

Di fatto la letteratura scientifica e la disciplina specifica rivolta a questi temi, la psico-oncologia, ha dimostrato che il 25-30% delle persone colpite da cancro presenta problemi di ordine emozionale che nella maggior parte dei casi non vengono colti né presi in debita considerazione. Parlare di depressione o ansia secondaria alla diagnosi di cancro, dell'impatto talora devastante sulla qualità della vita, del lutto e dei problemi associati al lutto, dell'esperienza traumatica sui bambini che vivono la malattia di un genitore o la perdita di un genitore, risultano ancora aree circondate dal pregiudizio, dalla paura, dalla stigmatizzazione.

Informazioni sull'area psico-oncologica sul sito www.siponazionale.it e www.ipos-society.org

Anche la cittadinanza sarà chiamata a partecipare ai lavori del congresso, attraverso alcune manifestazioni volte a sensibilizzare e a dare voce ai bisogni cui la psico-oncologia può dare risposta.

In modo particolare, domenica 15 ottobre alle ore 18, al Ridotto del Teatro Comunale, è prevista una tavola rotonda con ingresso libero in cui si discuteranno quali strategie perseguire per una assistenza centrata sui bisogni delle persone colpite dal cancro.

Per ulteriori informazioni:
www.ipos2006.it
<http://bs-d.unife.it/psychiatry/psychosocial-academy>

MOBILITÀ ATTIVA:

UN FATTORE DI QUALITÀ AZIENDALE

MIGLIORARE L'OFFERTA E INFORMARE I POTENZIALI
PAZIENTI DEI SERVIZI PRESENTI

La capacità di attrazione verso pazienti di altre province o regioni è un traguardo cui mirano tutte le aziende sanitarie.

Per quanto riguarda il S. Anna la quota di utenza extra-regione proviene soprattutto dal Veneto, dalla Lombardia e dalla Toscana, ma ci sono casi, più o meno numerosi, anche da regioni "più lontane".

I ricavi dell'azienda per mobilità attiva presentano un trend di sostanziale incremento dagli ultimi anni, i risultati migliori sono stati ottenuti nel 2004.

La Mobilità Attiva è data dai pazienti dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria non residente nella Provincia: in altre parole è una quota di produzione (ricovero ordinario, diurno o ambulatorio) che l'Azienda eroga a cittadini provenienti da altre province o regioni.

Nella maggior parte dei casi è un'attività programmata. È distinguibile in mobilità infraregione ed extra-regione a seconda che l'utenza provenga da province all'interno o all'esterno della regione.

È a tutti gli effetti un indicatore della cosiddetta "capacità di attrazione" di un'Azienda verso l'utenza di altre realtà territoriali; **un indice di qualità aziendale.**

Cosa determina la "capacità di attrazione"?

→ Le attività di elevata specializzazione ovvero centri specializzati nella diagnosi e nella gestione dei particolari patologie.

→ La qualità del servizio erogato: in tutte le aziende sanitarie il miglioramento continuo della qualità dell'assistenza è un obiettivo costantemente perseguito con le risorse disponibili.

→ La collocazione "geografica" dell'Azienda: le zone di confine tra province o regioni possono generare spontaneamente fenomeni di mobilità legati alla relativa vicinanza di una struttura ospedaliera anche se appartenente ad un'altra provincia.

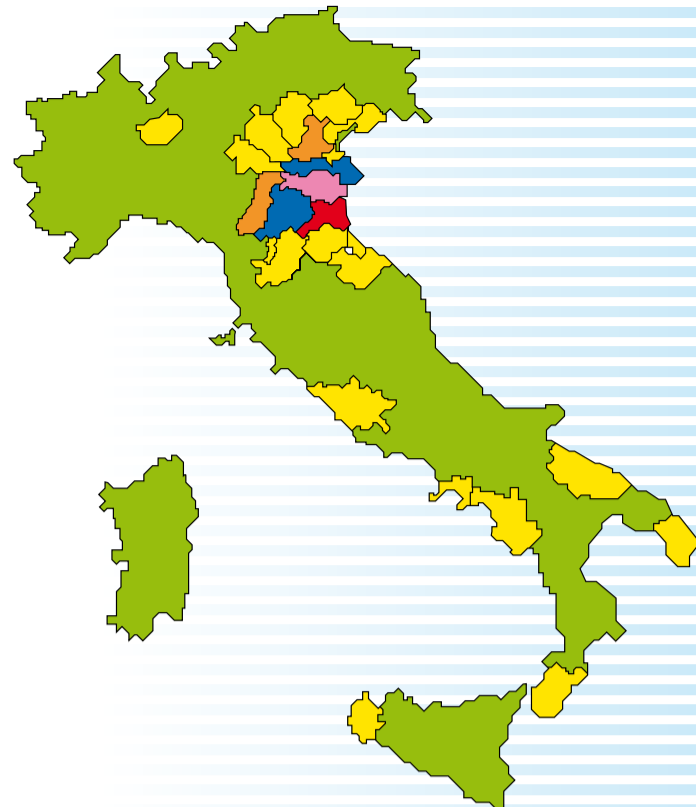
Quali sono gli "strumenti di attrazione"?

→ La **diffusione dell'informazione** e delle conoscenze sulla attività svolta: il Web è, ad esempio, uno strumento che il cittadino utilizza sempre più di frequente per conoscere "da vicino" attività svolte, servizi erogati e professionisti operanti nei vari settori di interesse.

→ Lo **sviluppo delle attività ambulatoriali**

(una importante "porta di ingresso" per il cittadino utente di una azienda sanitaria) può agevolare il flusso della mobilità attiva.

→ Il **comfort alberghiero** riveste un ruolo significativo, in quanto fattore che influenza la "qualità percepita" dall'utenza.



DISTRIBUZIONE DEI PAZIENTI DEL S. ANNA

Residenti della provincia di Ferrara	80%	
Residenti di altre province	2-5%	0,5-0,1%
	2%	≤0,1%
	0,5-1%	

MOBILITÀ ATTIVA E OBIETTIVI DI BUDGET

Il mantenimento (o l'incremento, dove possibile) della quota di produzione da mobilità attiva (mediamente vicina al 20% della produzione) è un obiettivo aziendale negoziato dalla Direzione dell'Ospedale nelle trattative di budget con i Dipartimenti sanitari, ogni anno. Nel 2006 i ricavi da mobilità attiva costituiscono un contributo importante per il bilancio complessivo: sono attesi 2.000.000 di euro in più oltre il fatturato dell'anno precedente.

A questa cifra contribuisce ogni Dipartimento in una percentuale derivata dall'analisi delle proprie potenzialità, delle tecnologie disponibili, dei dati storici di produttività, della tipologia dei servizi erogati. I ricavi della mobilità attiva non rientrano nell'ambito dell'accordo di fornitura con l'Azienda USL di Ferrara essendo, quest'ultimo, relativo alla sola produzione per l'utenza della provincia.

A tutti i Dipartimenti è stato messo a disposizione un importante strumento per favorire la mobilità: lo sviluppo o potenziamento delle pagine Web con l'obiettivo di descrivere ed evidenziare l'attività svolta (con aspetti relativi alla ricerca scientifica).

Il "Centro per la cura e la riabilitazione della stomia"



L'infermiere stomaterapista Andrea Felloni.

Al Sant'Anna attenzione per il paziente a 360°

Presso la nostra Azienda dal 15 giugno 2005 è attivo il "Centro per la cura e la riabilitazione della stomia".

La stomia è un'apertura creata chirurgicamente nell'apparato gastrointestinale o urinario. Il Centro è stato creato presso l'area ambulatoriale, al piano terra delle "Nuove Cliniche", su iniziativa dei Professori Alberto Liboni e Andrea Sortini e dell'infermiere stomaterapista Andrea Felloni.

Presso il centro si segue il malato attraverso un percorso completo e strutturato: l'infermiere stomaterapista incontra il paziente prima dell'intervento e durante il colloquio pre-operatorio.

Ciò permette di individuare la sede ideale per il paziente per la creazione chirurgica della stomia. In seguito, gli incontri

riprendono subito dopo l'intervento chirurgico e continuano per tutta la riabilitazione. È molto importante, infatti, che i pazienti stomizzati accettino la nuova condizione e ritornino presto a una vita quotidiana quanto più normale possibile. A un anno dall'apertura del centro sono state svolte: 325 visite infermieristiche enterostomali, 250 terapie educazionali, 59 consulenze infermieristiche e molte altre relative alla risoluzioni di ogni genere di complicanza. Inoltre, il Centro partecipa ad attività di ricerca relativa allo studio di nuovi pazienti IMS Hospital Group e alla sperimentazione di nuovi dispositivi per la cura della stomia; mentre presenta tra i progetti futuri quello di riattivare l'Associazione Ferrarese Stomizzati AFESTOM.

L'infermiere Andrea Felloni riceve il venerdì su appuntamento dalle 11 alle 14 (per i pazienti interni) e dalle 14 alle 19 (per i pazienti esterni). Per informazioni telefonare al 347 1082556.

IL SANT'ANNA ALL'AVANGUARDIA IN ITALIA

NEUROCHIRURGIA: INNOVAZIONE E COMPETENZA

IL TEAM DEL DOTT. PADOVANI UTILIZZA LE PIÙ MODERNE
TECNICHE DEL SETTORE

L'Unità Operativa di Neurochirurgia dell'Ospedale S. Anna di Ferrara è diretta da 9 anni dal Dott. Roberto Padovani.

Di che cosa si occupa?

Vengono sviluppati tutti i moderni settori della Neurochirurgia, dalla microchirurgia delle lesioni vascolari e neoplastiche del cervello e del midollo spinale, alle stabilizzazioni vertebrali con sistemi sempre più sofisticati e mini-invasivi, al trattamento endovascolare degli aneurismi cerebrali in collaborazione con i colleghi neuroradiologi. Sono state promosse e potenziate tutte le emergenti tecniche mini-invasive, come la neuroendoscopia e l'approccio stereotassico, che permettono di raggiungere ed asportare lesioni profonde con un minimo danno al cervello.

Quali sono le ricerche più innovative?

La collaborazione con le Unità Operative di Neurologia e di Neuroradiologia ha permesso di sviluppare settori innovativi della Neurochirurgia, come quello del trattamento chirurgico del morbo di Parkinson, della distonia, dei tremori e del dolore neuropatico; ultimo nato, è il trattamento chirurgico delle lesioni cerebrali con paziente sveglio grazie alla tecnica del "mappaggio corticale". Con tale ultima tecnica è infatti possibile asportare lesioni del cervello senza determinare danni alle funzioni neurologiche, grazie al monitoraggio continuo neurofisiologico e il controllo intraoperatorio del linguaggio

Quali sono i risultati raggiunti?

I risultati raggiunti sono stati ottimi, soprattutto in termini di prognosi e di qualità della vita dei pazienti, ponendo la Neurochirurgia di Ferrara all'avanguardia sullo scenario nazionale. L'attività della Neurochirurgia dell'Ospedale S. Anna di Ferrara si mantiene costantemente una delle più attive in Regione, per numero e qualità dei suoi interventi.

L'ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

L'attività dell'Unità Operativa di Neurochirurgia dell'Ospedale S. Anna di Ferrara svolge quotidianamente attività di emergenza e programmata.

Le urgenze neurochirurgiche provengono dai servizi di Pronto Soccorso dell'Ospedale S. Anna o di altri Ospedali, da altri reparti oppure con accesso diretto dopo la visita neurochirurgica.



Sopra: il neuronavigatore
A lato: lo Staff del reparto di Neurochirurgia

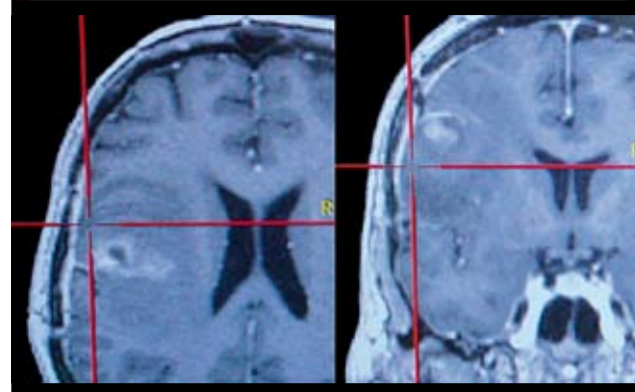
Per il trattamento chirurgico urgente è a disposizione 24 ore su 24 un Neurochirurgo di guardia, un Neurochirurgo reperibile, un'équipe chirurgica e una anestesologica dedicata.

L'attività programmata o di elezione viene selezionata in ambulatorio dal Neurochirurgo che poi seguirà l'iter terapeutico/assistenziale del paziente; i ricoveri vengono gestiti seguendo una lista di attesa chirurgica che privilegia l'urgenza clinica e, a parità, la data di prenotazione.

L'organizzazione dell'attività prevede un meeting tutte le mattine alla presenza del Primario e di tutti i medici strutturati e specializzandi, allo scopo di esporre i problemi di tutti i pazienti, di discuterne il trattamento e di programmare l'attività chirurgica dei giorni successivi in base alle esigenze cliniche e organizzative.

Periodicamente, inoltre, i Medici della Neurochirurgia si incontrano con gli altri specialisti del Dipartimento di Scienze Neurologiche e di altri Dipartimenti per discutere casi clinici di particolare interesse scientifico o di elevata complessità clinica.

LA TECNOLOGIA AL SERVIZIO DELLA CHIRURGIA



La Neurochirurgia, per l'elevato livello di specializzazione raggiunto, ha la necessità di strumenti e tecnologie computerizzate sempre più sofisticate, da utilizzare in settori sempre più specifici e ultraspecialistici.

È il caso del **neuronavigatore**, un sofisticato strumento computerizzato che proietta sulle immagini neuroradiologiche visibili su uno schermo (ad esempio la Risonanza Magnetica) la posizione degli strumenti chirurgici direttamente in sala operatoria, consentendo così il preciso controllo delle manovre chirurgiche momento per momento.

Il **neuroendoscopio** permette di raggiungere strutture profonde del cervello con una minima invasività sul cervello circostante e di asportare così lesioni altrimenti inoperabili.

La **stereotassi** è una tecnica chirurgica basata sull'applicazione di un casco alla testa del paziente, che consente di raggiungere qualsiasi bersaglio con estrema precisione.

Nella sala operatoria della Neurochirurgia sono inoltre presenti tutti gli strumenti necessari al **monitoraggio neurofisiologico intraoperatorio**, sia per la chirurgia del sistema nervoso periferico, del midollo spinale, del cervello e dei nervi cranici. Le tecniche di monitoraggio intraoperatorio costituiscono un settore molto importante e innovativo per la Neurochirurgia di Ferrara, fra le prime in Italia per numero e qualità di interventi.



LO STAFF

Direttore: Roberto Padovani

- 8 medici
- 5 specializzandi
- 13 infermieri di reparto
- 6 strumentisti di sala operatoria
- 9 operatori socio-sanitari

I NOSTRI SERVIZI

- Reparto di degenza con 22 posti letto
- 2 sale operatorie attive dal lunedì al venerdì, per interventi programmati e di emergenza
- 1 ambulatorio dedicato

L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO: UN PONTE TRA AZIENDA E CITTADINI



Lo staff dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Da anni è attivo presso l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara, così come in molte strutture pubbliche, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, un importante strumento di dialogo e d'informazione che l'azienda mette a disposizione del cittadino per aiutarlo nei momenti di difficoltà che può incontrare avendo a che fare con una struttura complessa e articolata.

Incontriamo la dott.ssa Patrizia Fabbri, responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara

Da quanti anni esiste l'URP nell'Ospedale S. Anna?

L'attività dell'URP è iniziata nel 1995, sono ormai 11 anni e io ne sono la responsabile dal 1996.

Quante persone lavorano presso quest'ufficio?

In tutto siamo in cinque, con me lavorano quattro operatori che sono stati opportunamente formati attraverso un Master regionale. Tre dei miei collaboratori provengono dal mondo sanitario, l'altro è un tecnico.

Quante persone si rivolgono a voi?

Nel 2005 il numero di "contatti" è di ben 8.682, rispetto al 2004 sono aumentati del 5% e di ben il 40% rispetto al 2002.

Come vengono gestiti i reclami?

All'interno dell'Azienda vengono valutati e discussi con i professionisti per predisporre le risposte agli utenti e vengono monitorati per raccogliere i dati necessari per avviare attività di miglioramento continuo.

Inoltre, i reclami vengono valutati con cadenza quadrimestrale da un gruppo di lavoro nominato nell'ambito del Comitato Consultivo Misto (Gruppo Reclami CCM) che analizza tali segnali, ne valuta la significatività e propone eventuali correttivi finalizzati al superamento delle criticità,

Cosa è emerso dall'analisi dei dati?

In particolare, il Gruppo Reclami CCM ha chiesto alla Funzione Dipartimentale Formazione e Aggiornamento di tenere conto dell'aumento dei reclami relativi agli aspetti relazionali e di "umanizzazione" nella formulazione del Piano Annuale di Formazione. La tabella a lato presenta l'andamento dei reclami negli ultimi quattro anni suddivisi per tipologia. Come si può notare stanno diminuendo, dopo alcuni anni di crescita, i reclami legati ad aspetti economici, e anche quelli strutturali, mentre sono in aumento proprio quelli legati a fattori relazionali.

COSA SI INTENDE PER "CONTATTI"?

CI SONO MOLTEPLICI MODALITÀ PER RIVOLGERSI ALL'URP, A SECONDA DELL'ESIGENZA E DELLE POSSIBILITÀ DI CIASCUNO IN MODO PARTICOLARE ATTRAVERSO:

CONTATTI NEL 2005:

Il nostro numero telefonico	5147
Il colloquio diretto con l'operatore nella sede di Corso Giovecca	1891
Il Numero Verde Regionale	221
Le segnalazioni per sporgere reclamo	466
Le segnalazioni depositate nelle apposite cassette all'interno dell'Ospedale	54
Le segnalazioni provenienti dal Centro Tutela Diritti del Malato (CTDM)	104
Le segnalazioni provenienti dal Tribunale per i diritti del malato (TDM) e altre associazioni	3
Le segnalazioni dei dipendenti (riguardano in modo particolare problemi di relazione/comunicazione tra operatori e cittadini/utenti o tra operatori)	11
Altri contatti che non sono reclami, rispondono comunque alle esigenze del cittadino, di questo tipo di attività fa parte anche il "Kit di cortesia" per facilitare il soggiorno a Ferrara e l'orientamento nella struttura ospedaliera	785 di cui 15 via e-mail

COS'È IL KIT DI CORTESIA?

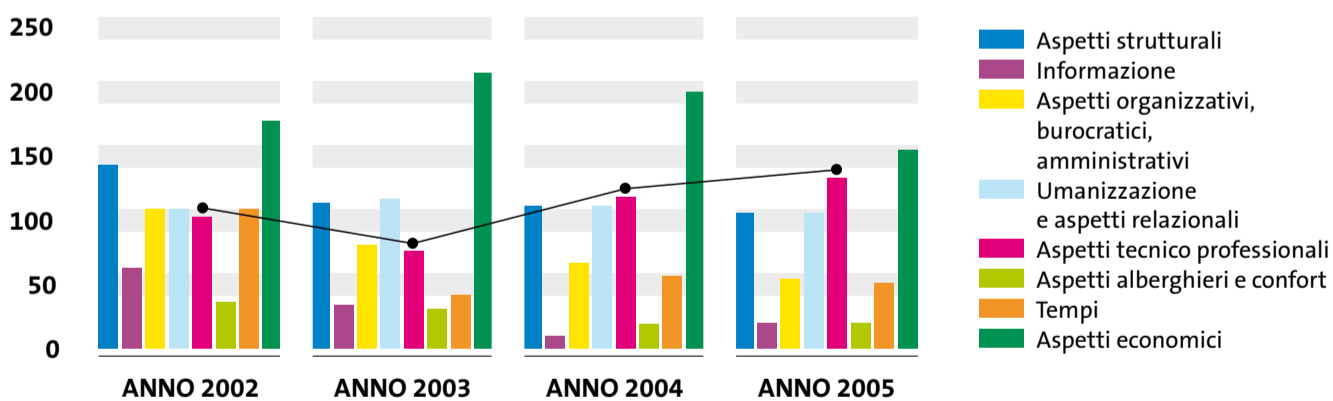
Presso l'Urp è possibile ricevere un pacchetto che contiene:

- una lettera di presentazione dell'Urp;
- la Carta dei Servizi dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara;
- l'annuario delle strutture ricettive della Provincia di Ferrara;
- un opuscolo ACFT (orari del trasporto urbano);
- la pianta della città di Ferrara;
- alcune pillole d'informazione per il "buon visitatore";

In questo modo anche i pazienti e i loro familiari che utilizzano i servizi della struttura ospedaliera per la prima volta possono trovare un valido strumento di orientamento sia per l'ospedale sia per la città di Ferrara.

Nel 2005 sono stati distribuiti 227 Kit di cortesia.

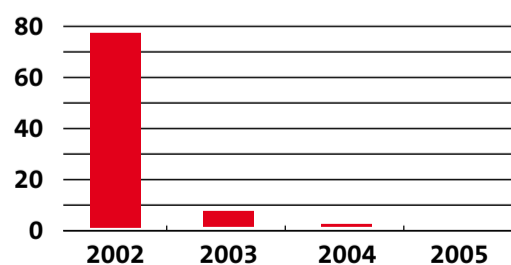
RECLAMI PER TIPOLOGIA



TEMPI DI RISPOSTA

ANNO	N° DI RECLAMI	TEMPI DI RISPOSTA	
		≤ 30 gg	≥ 30 gg
2002	611	535	78
2003	535	529	6
2004	504	503	1
2005	329	329	0

RISPOSTE DATE DOPO 30 GIORNI



La tabella e il grafico mostrano come l'URP sia riuscito a rispondere a tutti i contatti entro 30 giorni

Biblioteca di scienze della salute delle aziende Sanitarie Ferraresi

Un patrimonio da conservare, valorizzare e utilizzare.



La Biblioteca di Scienze della Salute è un servizio interaziendale che è stato istituito in modo ufficiale il 5 settembre 2005.

Il primo obiettivo della biblioteca è quello di offrire alcuni servizi che garantiscano il corretto flusso dell'informazione biomedica, dal momento della ricerca bibliografica a quello della consegna del documento agli operatori medico-sanitari, siano essi dipendenti dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria o dipendenti dell'Azienda USL. La ricerca delle fonti deve essere in grado di produrre le migliori prove d'evidenza scientifica disponibili, contribuendo alle

migliori diagnosi, alle migliori terapie e a una migliore assistenza per il cittadino; deve inoltre favorire la ricerca scientifica nelle sedi appropriate.

La Biblioteca aderisce al Consorzio delle Biblioteche Biomediche della Regione Emilia-Romagna di cui è capofila per il triennio 2005-2007. Tramite questo consorzio si realizza l'acquisizione e la gestione aggregata di risorse informative, in particolare attraverso unioni d'acquisto fra le aziende sanitarie per la fornitura di banche dati, software e periodici elettronici. Tali procedure consentono la razionalizzazione della politica degli acquisti e un consistente risparmio sul piano economico.

Tra le banche dati principali la biblioteca fornisce accesso a Embase.com, Cinahl, The Cochrane Library, BioMed Central Images.MD, Micromedex e Codifa - Informatore Farmaceutico.

I periodici elettronici consultabili integralmente e da qualsiasi postazione interna alle due aziende sono ormai circa 4.500. Non mancano, tra le recenti sottoscrizioni, anche gli e-books di medicina interna, farmacologia ed emergenza.

Per gli operatori non medici sono presenti banche dati legislative e periodici di settore.

Le pagine web della biblioteca (www.ospfe.it), consultabili all'interno del sito ufficiale dell'Azienda Ospedaliera hanno ormai raggiunto quota 130.000 contatti.

Lo staff della biblioteca è costantemente impegnato per offrire una serie di servizi per agevolare gli operatori nelle pratiche di aggiornamento professionale.

Questi i servizi più richiesti:

- ▶ **Fornitura di articoli scientifici**
- ▶ **Prestito di libri al personale**
- ▶ **Ricerche bibliografiche su commissione sulle banche dati in abbonamento**
- ▶ **Corsi di formazione ECM per il corretto utilizzo delle risorse elettroniche.**

La biblioteca si avvale inoltre di una commissione interna composta da professionisti i quali supportano il responsabile della biblioteca stessa nella scelta di testi e riviste e nell'aggiornamento delle collezioni in genere.

È stata effettuata la digitalizzazione del testo antico "Ordini dello Spedale di Santa Anna" consultabile integralmente sul sito aziendale, per favorire gli interessati di storia dell'assistenza sanitaria ferrarese.

Durante i mesi estivi si è proceduto all'archiviazione e catalogazione del deposito delle riviste mediche dell'Arcispedale S. Anna che conta un ricchissimo patrimonio di riviste risalenti agli anni 40-50.

Sopra: lo staff della biblioteca con la responsabile Elonora Belletti

SEGUE DA PAG 8

Quali sono le altre attività dell'URP?

Vengono gestite le pratiche inviate alla Commissione Mista Conciliativa, vengono organizzati incontri di mediazione tra utenti e professionisti, si preparano gli opuscoli informativi per i pazienti in collaborazione con le Unità Operative, si organizzano feste e attività per i degenti in occasioni particolari, si cura la comunicazione interna/esterna relativa a progetti regionali, vengono gestiti i rapporti con il volontariato che operano in Ospedale. A tal proposito si sta pensando a una riorganizzazione delle attività delle molte associazioni di volontariato per dare le stesse opportunità di partecipazione a tutte.

Ormai l'attività dell'Ufficio appare consolidata, e i dati di attività sono incoraggianti, quali novità pensate di introdurre per il futuro?

Uno dei nostri operatori ha concluso l'iter di formazione per un progetto regionale che prenderà il via in autunno e che riguarda la "Mediazione dei Conflitti".

Grazie a questo nuovo percorso si cercherà di aumentare le modalità di ascolto e aiuto al pubblico attraverso un'innovativa modalità di comunicazione

che supera i limiti della carta (report, mail, questionari), che spesso può creare un blocco e invita chi si rivolge a noi ad esprimere le proprie emozioni derivanti dall'esperienza con le strutture ospedaliere. Questo tipo di iniziativa è rivolta sia al cittadino sia al professionista che può provare un sentimento di delusione riguardo alla sua attività o al rapporto con i pazienti e loro famigliari.

Il progetto è ancora in fase di sperimentazione e concerne soprattutto l'"ascolto" di chi esprime un bisogno. Con questa nuova modalità di gestione del conflitto si coinvolgono le diverse categorie operanti in Azienda e i cittadini allo scopo di creare o riportare un clima di fiducia e di fidelizzazione.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Corso Giovecca 203, Ferrara

Tel.: 0532 236425

E-mail: urp@ospfe.it

L'URP è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.00, il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00.



CHI È IL MEDIATORE CULTURALE?



Spesso lo si definisce semplicemente "traduttore" perché il suo ruolo non sempre è ben definito, in parte per il fatto che in Italia questa figura è di recente acquisizione, in parte perché la mediazione include una molteplicità di compiti non facilmente scindibili. È evidente che la traduzione linguistica è fattore centrale del suo lavoro. Ma non solo! Il mediatore diventa costruttore di ponti tra le visioni del mondo degli interlocutori, nel nostro caso l'operatore sanitario e il paziente immigrato. Egli facilita la comprensione reciproca decentrando i punti di vista, decostruendo i presupposti culturali dati spesso per scontati dagli interlocutori.

La conoscenza di entrambe le culture di appartenenza degli interlocutori è importante, ma non essenziale. L'approccio è, infatti, **l'attraversamento di culture**, dove la cultura dell'altro viene riconosciuta e utilizzata come risorsa per stabilire un contatto. Contatto che diventa essenziale per la creazione di quel legame di fiducia tra medico e paziente che favorisce poi l'aderenza alle cure di quest'ultimo.

L'organizzazione del servizio di mediazione all'interno dell'Azienda Ospedaliera è stata progettata in funzione di questi fondamenti, per cui la responsabilità della relazione rimane agli interlocutori e il mediatore si pone in atteggiamento di ascolto e neutralità, favorendo **l'espressione dei bisogni e dunque la comunicazione tra le parti**.

I mediatori sono assegnati al S. Anna dalla Cooperativa Camelot di Ferrara, il cui responsabile è Andrea Benini.



In alto: Il Team dell'Ufficio Accoglienza e Mediazione.
In basso: una mediatrice culturale durante l'attività giornaliera.

Un servizio per pazienti e operatori

Accoglienza e Mediazione: l'ufficio compie due anni

A settembre l'Ufficio Accoglienza e Mediazione ha compiuto due anni, occasione questa per presentare e condividere l'attività svolta riguardo la funzionalità di **mediazione culturale**.

Il servizio di mediazione culturale si attiva in tre diverse modalità:

1 Intervento di mediazione culturale in attività ordinaria

Per attività ordinaria si intende un'attività continuativa, sistematica e giornaliera in cui sono coinvolte in maniera alternata tre mediatrici (araba, russa e nigeriana). Durante questa attività le mediatrici si recano nelle Unità Operative dove sono presenti pazienti stranieri per valutare sia i bisogni dell'operatore e sia dell'utente ed eventualmente dare supporto nelle attività amministrative.

2 Intervento di mediazione culturale programmato

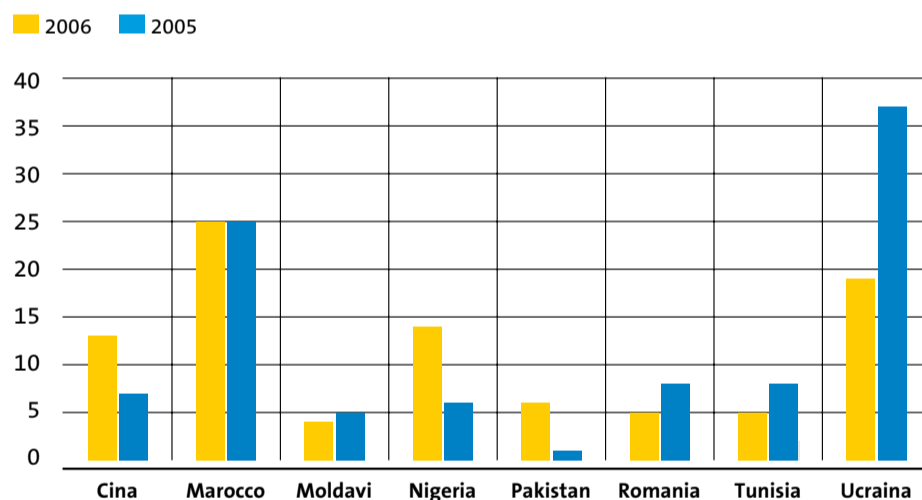
Attivabile qualora l'operatore del reparto necessiti dell'assistenza del mediatore al di fuori della fascia oraria prevista, oppure, di un mediatore con altre competenze linguistiche culturali (pakistano, cinese, ecc.).

3 Intervento di mediazione urgente

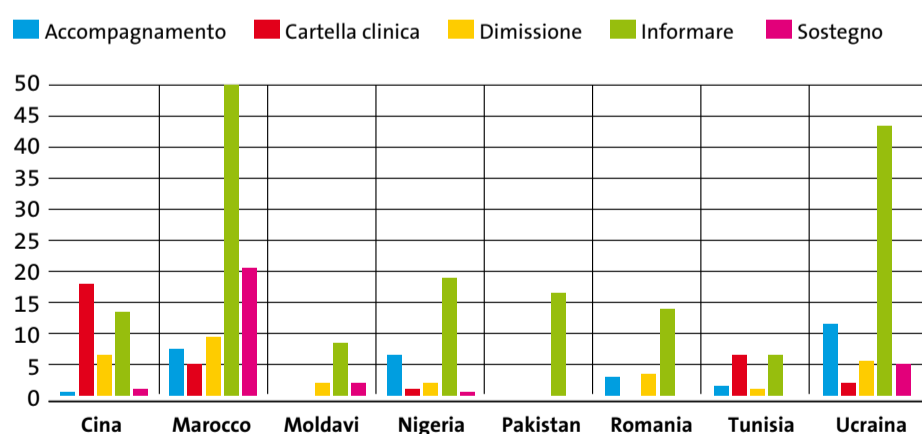
Attivabile, qualora sia necessario l'intervento urgente del mediatore, tramite chiamata telefonica a numero fisso in orario d'ufficio o tramite cellulare aziendale (attualmente prevista per Pronto Soccorso Generale, Pronto Soccorso Pediatrico, Pronto Soccorso Ostetrico Ginecologico, Direzione Medica, Avvocato Aziendale).

QUALCHE DATO DI ATTIVITÀ

MEDIAZIONE ANNO 2005 - 2006



ORE DI MEDIAZIONE PER TIPO D'INTERVENTO (2006)



Nel primo semestre 2006 sono stati effettuati 504 interventi di mediazione, contro i 356 effettuati nel secondo semestre 2005. Il dato non evidenzia semplicemente il progressivo aumento dell'utenza straniera del nostro ospedale, ma soprattutto la progressiva conoscenza del servizio di mediazione da parte delle Unità Operative.

Una volta attivato il servizio, il mediatore culturale incontra l'utente immigrato, in media, almeno due volte durante il percorso di cura, evidenziando l'organicità del servizio nella programmazione clinica del nostro ospedale.

I grafici mostrano, in base alle richieste, come si suddivide, l'attività dell'ufficio mediazione. Come si può notare, le nazionalità maggiormente interessate sono Ucraina, Marocco, Cina e Nigeria.

È importante precisare che i dati non corrispondono al numero di accessi di utenti stranieri presso la nostra Azienda, bensì al bisogno della presenza del mediatore nella relazione utente-operatore, bisogno che essenzialmente esprime l'operatore dell'Unità Operativa, oppure l'utente ricoverato.

I dipartimenti che richiedono maggiormente il servizio di mediazione sono Riproduzione e Accrescimento, Emergenza, Patologia e Oncologia. Per altri dipartimenti le Unità Operative mag-

giormente coinvolte sono l'Ematologia, Malattie Infettive, Radiologia e servizi trasversali quali l'Anestesiologia e Assistenti Sanitarie.

Per il futuro ci auspichiamo di incrementare le già ricche collaborazioni con le Unità Operative nella **progettazione di percorsi di cura culturalmente sensibili, per accogliere in maniera sempre più efficace ed incondizionata l'utenza che cambia.**



SPETTACOLO DI BENEFICENZA

Giovedì 31 Agosto 2006 nel giardino dell'ospedale, si è svolto lo spettacolo del CIRCUS IVANOV aperto a tutti i pazienti e ai familiari dei dipendenti del Sant'Anna, in modo particolare ai bambini. La manifestazione circense nella quale si sono esibiti giocolieri, clown e acrobati per un'ora e mezza, è stata offerta dal titolare del circo, Signor Ivanov Hristo Ivanov.

CLUB AZIENDALE SANT'ANNA

CORSA CICLISTICA AL S.GIORGIO

Il 1° luglio scorso si è svolto il 2° Gran Premio Club Aziendale S. Anna, una manifestazione cicloturistica aperta a tutti gli Enti, organizzata in collaborazione con ADS UDACE di Ferrara.

Dopo l'esperienza della prima edizione 2005, **il tour è entrato ufficialmente nel calendario nazionale UDACE** e ciò fa ben sperare per la prossima manifestazione 2007.

Il successo dell'iniziativa è dovuto alla sensibilità e disponibilità dimostrata dal Prof. Nino Basaglia, Direttore del dipartimento di Medicina Riabilitativa 'S. Giorgio', che ha permesso di creare un percorso con punto di partenza e arrivo presso l'area antistante la struttura ospedaliera, ma soprattutto alle centinaia di ciclamatori intervenuti, che con la loro passione sono riusciti a coinvolgere i degenti stessi, i quali, accompagnati dai parenti, hanno assistito alla sfilata dei corridori nel piazzale del Nuovo S. Giorgio.



IL COMITATO AZIENDALE CONTRO IL MOBING

Nel mese di giugno sono stati costituiti e insediati i "Comitati paritetici sul fenomeno del mobbing" della nostra Azienda, rispettivamente per l'area comparto e per l'area dirigenza, che si affiancano ai già costituiti Comitati Pari Opportunità nel dar vita agli istituti partecipativi previsti dal contratto nazionale di lavoro della sanità.

Il fenomeno del mobbing, di cui molto si parla, non è di facile delimitazione. Mutuando una definizione elaborata dalla Commissione nazionale istituita presso il Ministero per la Funzione Pubblica, potremmo individuarlo come "un insieme di atti, atteggiamenti o comportamenti di violenza morale o psichica in occasione di lavoro, ripetuti nel tempo in modo sistematico o abituale, che portano a un degrado delle condizioni di lavoro tale da compromettere la salute o la professionalità o la dignità del lavoratore o della lavoratrice".



La Dott.ssa Maria Rita Lodi

In sintesi i compiti dei Comitati Mobbing sono:

- **raccolta dei dati** relativi all'aspetto qualitativo e quantitativo del fenomeno;
- **individuazione delle possibili cause**, con particolare riferimento a condizioni di lavoro o fattori organizzativi che possano determinare l'insorgenza di situazioni di mobbing;
- **formulazione di proposte di azioni positive** in ordine alla prevenzione e repressione del fenomeno;
- **formulazione di proposte per la definizione di Codici di condotta.**

È evidente la delicatezza e la responsabilità di queste funzioni, che ci auguriamo possano essere facilitate da un **clima di collaborazione**

organizzativa di tutta l'Azienda che porti all'elaborazione di proposte utili a partire dal campo della prevenzione. I nostri Comitati, oltre a darsi un regolamento di funzionamento, accederanno ad adeguati percorsi informativi e formativi nonché a scambi di buone prassi con analoghi Comitati di altre Aziende. Entrambi i Comitati sono presieduti da Maria Rita Lodi e sono così costituiti:

COMITATO PARITETICO AREA COMPARTO

Gisella FILIPPINI, Isabella DESCROVI, Antonietta GALANTE, Maria Claudia CANELLA, Marina TOSATTI, Marcella MASCELLANI, Sergio MARZOCCHI e Carlo SEGANTI di designazione sindacale.

Maria Rita LODI, Sandra BOMBARDI, Maurizio PIZZOLI, Alessandra GUERRA, Patrizia FABBRI, Barbara PALTRINIERI, Fulvia BALBONI e Laura DALL'OLIO di designazione aziendale.

Leonarda BONORA e Anna MERIGHI designate dal Comitato Pari Opportunità.

COMITATO PARITETICO AREA DIRIGENZA

Andrea BEDETTI, Pierluigi API, Patrizio MONDINI, Giovanni Pietro DANIELE, Teresa MATARAZZO, Roberto ZOPPELLARI, Francesco PELLEGRINI, (Titolare) Maria Isabel CARBONEL, Luna Franco VANARA, Franco TOMASI, Stella SFERRA, Gloria PIGOZZI, Giovanni GUERRA e Daniela RESCA di Designazione Sindacale.

Maria Rita LODI, Sandra BOMBARDI, Anna MASIERO, Maria GIORGETTI, Maurizio PIZZOLI, Marina TAGLIATI, Barbara PALTRINIERI, Dott. Marco SANDRI, Margherita RODLER, Elisabetta VACCARI, M.Rita ROSSI, Angela RICCI FRABATTISTA, Sara LAPPI e Alessandro TURRA di Designazione Aziendale.

Il Comitato della dirigenza verrà presto integrato con la nomina di due rappresentanti designati/te dal Comitato Pari Opportunità.

INIZIATIVA INTERNAZIONALE CONCORSO PER DIVENTARE NON FUMATORI

Anche il S. Anna ha partecipato al concorso "Smetti & Vinci". La premiazione è avvenuta il 12 giugno 2006 presso Delizia nel Parco del parco Urbano, alla presenza di tutte le aziende di Ferrara che hanno aderito all'iniziativa. Per la nostra azienda il vincitore è stato Stefano Visentin, (nella foto a lato con la Dott.ssa Patrizia Fabbri) fisioterapista del S. Giorgio che è stato premiato con una bicicletta, offerta dalla Ditta Servizi Italia.



ERRATA CORRIGE SANT'ANNA N° 1

Pag 2 - Nella nuova struttura di Cona saranno destinati all'Hospice 12 posti letto e al Servizio Psichiatrico di Diagnosi e cura 15 posti letto.

Pag 3 - Il Dipartimento di Medicina Riabilitativa e il Dipartimento Neuroscienze hanno ricevuto le visite ispettive da parte dei team di valutatori regionali nei mesi di Ottobre e di Novembre 2005, conseguendo risultati positivi. Nei prossimi mesi si attende l'ufficializzazione della procedura di accreditamento.

Album

L'Arcispedale S. Anna è una delle istituzioni più storiche e antiche del nostro territorio: per questo abbiamo deciso di dedicare una pagina in ogni numero di questo periodico alle più belle foto d'archivio che sono state conservate.

Sarà l'occasione per ricordarci com'era il nostro ospedale e quali cambiamenti ha vissuto nei decenni, non solo nell'aspetto degli edifici, ma anche nelle eccezionali evoluzioni dell'assistenza e della tecnologia.

Cogliamo l'occasione per ringraziare il personale della Biblioteca ospedaliera per il lavoro di raccolta e manutenzione del materiale.



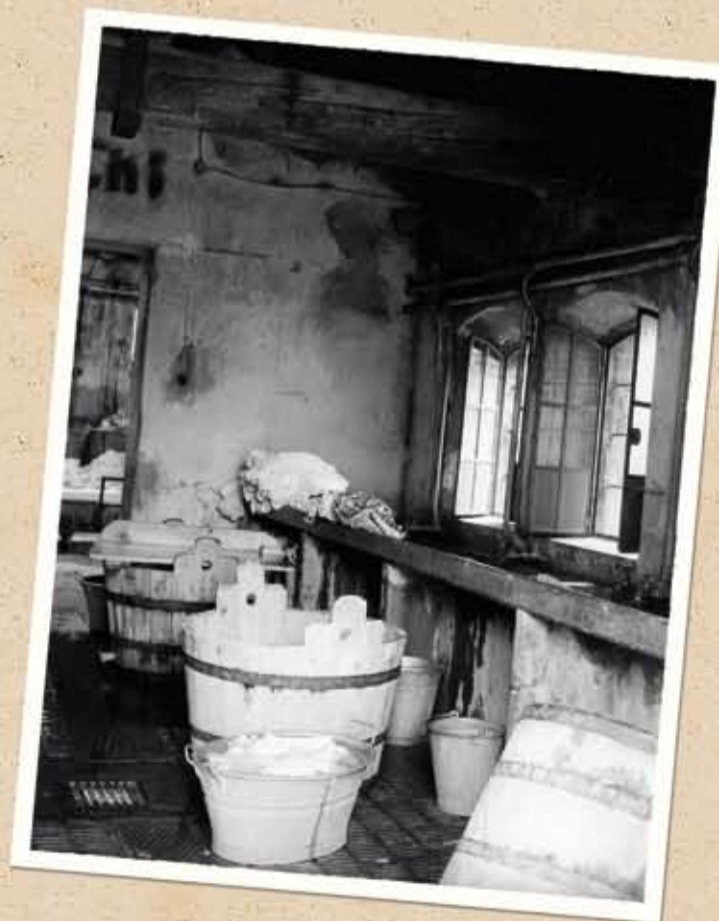
Giardino della Scuola-Convitto



Pediatria, ex I.P.I. anni '40



Cucina ex I.P.I.



Vecchia lavanderia



Tende a ossigeno, fine anni '60