



Anche quest'anno prosegue l'oramai consolidato rapporto di collaborazione con il quotidiano *Il Piccolo* che ogni terzo venerdì del mese ospiterà l'inserto *Sanità a Trieste*, disponibile anche online sul sito internet istituzionale di ASUITS [www.asuits.sanita.fvg.it](http://www.asuits.sanita.fvg.it) e, da quest'anno, sul sito del *Il Piccolo* nei giorni immediatamente successivi alla pubblicazione. Si continuerà a parlare di Salute e promozione di stili di vita sani e attivi, offrendo inoltre al cittadino una panoramica su Servizi, professionisti e prestazioni erogate da ASUITS, con particolare attenzione ai progetti più innovativi in campo clinico e assistenziale. La novità di quest'anno è costituita da *La voce del territorio*, uno spazio informativo dedicato ad Associazioni, Ordini professionali ed Enti del territorio, voluto da ASUITS in un'ottica di collaborazione reciproca, per garantire al cittadino la risposta migliore, in modo integrato, in base al proprio ambito di competenza. Incrementare la comunicazione al cittadino per far conoscere tutti i servizi sanitari disponibili nel territorio in cui vive, rientra tra le linee per la gestione del Servizio Sanitario e Socio-sanitario Regionale per l'anno 2018, cui ASUITS aderisce, riconoscendo il valore della comunicazione quale nodo strategico per acquisire e mantenere la fiducia nelle Istituzioni e sviluppare una serie di relazioni stabili e continue tra i Servizi.

**Adriano Marcolongo**  
Direttore Generale Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Trieste

## ASUITS/COMUNICAZIONE, RELAZIONI ESTERNE AZIENDALI, UFFICIO STAMPA

### Il dialogo con l'Azienda Sanitaria: una conversazione fruttuosa

La rilevazione annuale di reclami, segnalazioni ed elogi effettuata dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) dell'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Trieste ha rilevato che nel 2017 **gli elogi costituiscono circa il 63% delle osservazioni presentate dai cittadini** e che soltanto il 15% e il 27% dei reclami riguardanti, rispettivamente, i servizi territoriali e ospedalieri, risulta fondato.

Da questi dati emerge la riconoscenza dei cittadini per un lavoro, quello di tutto il personale sanitario, non sempre facile, dove un peso rilevante nella percezione delle persone è costituito dalla relazione umana con il personale medico, infermieristico, tecnico e assistenziale. Il fatto che la maggior parte dei reclami si riveli non fondato o solo parzialmente fondato, può essere dovuto a delle aspettative improprie da parte di chi accede ai servizi, causate probabilmente da una scarsa conoscenza delle responsabilità o dei meccanismi procedurali. Per ovviare a questo fenomeno l'ASUITS mette a disposizione l'U.R.P. e i propri canali informativi per offrire una più completa e articolata informazione ai cittadini.

#### Dubbi o problemi? Contatta l'U.R.P.

L'ASUITS favorisce la partecipazione dei cittadini ed è parte attiva nell'accogliere segnalazioni e proposte di miglioramento, rispondere a reclami, fornire informazioni e risolvere eventuali disservizi: rivolgendosi all'U.R.P. si ottiene sempre una risposta.

Le richieste di informazioni possono essere rivolte via e-mail scrivendo a [urp@asuits.sanita.fvg.it](mailto:urp@asuits.sanita.fvg.it) o chiamando il Numero Verde Sanità 800991170, numero gratuito da rete fissa e mobile, dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13. Rispondono gli operatori dell'U.R.P., in grado di rispondere alle richieste di primo orientamento, di accesso alle prestazioni e ai servizi

sanitari e sulle procedure amministrative per tutti i Servizi Sanitari della Provincia di Trieste, pubblici e privati, accreditati o convenzionati. Il Servizio Comunicazione, Relazioni Esterne Aziendali, Ufficio Stampa garantisce la qualità dell'informazione, in termini di rapidità, correttezza, esaustività ed attualità. Attraverso il Numero Verde Sanità è possibile risolvere immediatamente problematiche di lieve entità, evitando così possibili disagi e risparmiando tempo. Nel corso del 2017 il Numero Verde Sanità ha gestito **15.017 contatti telefonici**.

#### Presentare una segnalazione o un reclamo

Se si fosse verificato un problema o un disservizio, è possibile presentare una segnalazione o un reclamo. Per **segnalazione** si intende qualunque espressione di insoddisfazione delle persone che entrano in contatto con l'ASUITS; per **reclamo** si intende una protesta formale, avanzata per iscritto, quando il cittadino ritenga di aver avuto un disservizio. E' anche possibile presentare un **elogio**, cioè un'espressione di apprezzamento indirizzata dai cittadini a persone singole o a gruppi di operatori o professionisti che si sono distinti per disponibilità

e comportamento professionale orientato alla soddisfazione dei bisogni del cittadino. Ogni osservazione può essere indirizzata via email a [gestione.reclami@asuits.sanita.fvg.it](mailto:gestione.reclami@asuits.sanita.fvg.it) o [urp@asuits.sanita.fvg.it](mailto:urp@asuits.sanita.fvg.it) o telefonando al Numero Verde Sanità.

Durante il 2017 i cittadini hanno presentato all'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Trieste, **924 osservazioni**. Nel 2017, per la componente ospedaliera, il **62%** delle osservazioni è stato composto da elogi, principalmente a mezzo stampa, il **5%** da segnalazioni e

#### Il percorso delle osservazioni

Per la gestione di reclami, elogi e segnalazioni, l'ASUITS si avvale di una procedura in cui sono declinate tutte le fasi che vengono seguite per affrontare i diversi casi. Le osservazioni presentate attraverso i diversi canali a disposizione vengono protocollate e registrate nel portale informatico regionale e successivamente si verifica che siano presenti alcuni documenti: **l'autorizzazione firmata al trattamento dei dati personali, un documento di identità**

siti attraverso formale istruttoria, tramite lettera, entro 30 giorni dalla protocollazione, salvo supplementi di indagine necessari per la complessità della segnalazione stessa. Gli elogi, compresi quelli a mezzo stampa, dopo essere stati registrati sono inviati via e-mail per la diffusione al personale interessato. L'apprezzamento di coloro che entrano in contatto con i servizi incoraggia gli operatori a migliorare ulteriormente il loro impegno: per tale motivo l'U.R.P. ne dà ampia e tempestiva diffusione all'interno dell'organizzazione aziendale.

#### Sempre informati sui canali ASUITS

L'ASUITS favorisce la conoscenza delle numerose iniziative di promozione della salute e dei percorsi di cura organizzati attraverso le proprie Strutture e si avvale di alcuni **canali di comunicazione**, gestiti dal Servizio Comunicazione, Relazioni Esterne Aziendali, Ufficio Stampa. Da quest'anno l'ASUITS si è dotata di un **Piano di comunicazione integrata**, che definisce gli obiettivi e le strategie della comunicazione, finalizzata ad aumentare la trasparenza, la conoscenza dell'ASUITS e favorire un corretto accesso ai Servizi.

**COME PRESENTARE UNA SEGNALAZIONE/ RECLAMO/ ELOGIO**

-  A mezzo posta
-  Attraverso le apposite cassette dislocate nelle sedi territoriali (Distretti) e ospedaliere
-  Per accesso diretto dei cittadini presso le sedi U.R.P. di Cattinara o di Via Sai 1-3
-  Via e-mail a: [gestione.reclami@asuits.sanita.fvg.it](mailto:gestione.reclami@asuits.sanita.fvg.it)
-  Via fax 040.399.7181 - 040.399.4617
-  Attraverso gli organi di informazione e stampa

il **33%** da reclami, Per quanto attiene ai servizi territoriali, il **63%** è stato costituito da elogi, il **20%** da segnalazioni e il **17%** da reclami.

del segnalante in corso di validità e un suo recapito telefonico.

La risposta al cittadino viene fornita, sulla base degli elementi acqui-

## CANALI DI COMUNICAZIONE DI ASUITS



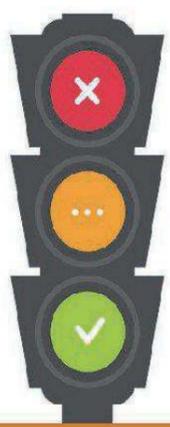
- Relazione con i media: comunicati stampa, conferenze stampa, repliche, articoli
- Inserto mensile «Sanità a Trieste» – *Il Piccolo* <http://ilpiccolo.gelocal.it/trieste>
- Blog «Una mela al giorno» - *Il Piccolo online* <http://una-mela-al-giorno-ilpiccolo.blogautore.repubblica.it>
- Canale «AsuitsInforma» - *TriestePrima* [www.triesteprema.it/partner/asuits](http://www.triesteprema.it/partner/asuits)
- Trasmissione «Star Bene in TV» - *Telequattro* <http://www.telequattro.it/>
- Social Media: Twitter, Facebook, Youtube @ASUITrieste
- Sito web aziendale (in fase di revisione) [www.asuits.sanita.fvg.it](http://www.asuits.sanita.fvg.it)

La grafica riporta gli aggiornamenti sulle unità di sangue raccolte nel mese precedente. La donazione è un

atto semplice, che non richiede un grande impegno ed è anche una preziosa opportunità per controllare il proprio stato di sa-

lute. Dona sangue durante tutto l'anno: ciò che serve quando serve. **Diventa un donatore abituale!**

### IL SEMAFORO DELLE DONAZIONI DI SANGUE



**ARANCIONE**  
abbiamo raccolto:

**1374** unità di sangue intero  
**1463** trasfusioni di globuli rossi

Fabbisogno - **89 unità**

### CONSIGLI DI LUNGA VITA

#### LA PIRAMIDE DELL'ATTIVITÀ MOTORIA

Il movimento fa bene alla salute e all'umore e bastano 30 minuti al giorno per migliorare e allungare la vita

**IL MENO POSSIBILE**  
Guardare la TV  
Usare il PC  
Stare seduti più di 30 minuti

**2-3 VOLTE LA SETTIMANA**  
ATTIVITÀ SPORTIVA  
Golf, nordic walking  
ESERCIZI DI FORZA, FLESSIBILITÀ ED EQUILIBRIO  
Esercizi con i pesi, stretching, esercizi propriocettivi

**3-5 VOLTE LA SETTIMANA**  
ESERCIZI AEROBICI  
Bicicletta, nuoto, corsa, cardio fitness training  
ATTIVITÀ SPORTIVA  
Calcio, tennis, basket, volley

**TUTTI I GIORNI**  
PASSEGGIARE  
FARE LE SCALE  
ANDARE AL LAVORO A PIEDI OPPURE IN BICICLETTA

## ASUITs riunisce Associazioni di Volontariato e Sportive per promuovere l'attività fisica che fa invecchiare bene e stili di vita sani

Promuovere stili di vita sani e fare movimento allunga la vita e, cosa più importante, permette di invecchiare meglio ed in salute. È un concetto comune e per molti versi consolidato, ma per rinforzare il messaggio sono scese in campo insieme ad ASUITs,

la Direzione Centrale Salute, integrazione sociosanitaria, politiche sociali e famiglia della Regione Friuli Venezia Giulia ed il Comune di Trieste. Tra le varie iniziative messe in atto, si sta consolidando il progetto "Trieste in Movimento",

che ha l'obiettivo di promuovere e coordinare i programmi di attività fisica, sport e cultura della salute svolti da associazioni, istituzioni, società e federazioni sportive allo scopo di "allenare" fasce sempre più ampie della popolazione; il Centro Cardiovasco-

lare propone inoltre alle associazioni di volontariato e società sportive, di creare un'Agenda aperta al cittadino, contro la frammentarietà delle iniziative presenti nel territorio, ma ai più poco conosciute, dove condividere le proprie iniziative ed inserir-

le mensilmente nel "Calendario" ([www.cardiodiabete-ts.it](http://www.cardiodiabete-ts.it)). La prova generale si è avuta con il successo degli incontri organizzati in occasione della Campagna Nazionale di prevenzione del rischio Cardiovascolare, dal Centro Cardiovascolare con Cuore

re Amico a Muggia, Sweet Heart - Dolce Cuore a Trieste e con la "Camminata per il Tuo Cuore" sul lungomare di Barcola la scorsa settimana, che ha visto la partecipazione complessiva di diverse centinaia di persone e di tutto il network di associazioni.

### Attività del network di Associazioni

<b>Cuore Amico Muggia</b>	Da marzo a giugno, presso il Circolo della Vela a Muggia, corsi di ginnastica di <b>mantenimento</b> per cardiopatici e di <b>prevenzione</b>	<b>LILT di Trieste (Lega Italiana per la lotta contro i tumori)</b>	Entra nel portale <a href="http://www.invecchiamentoattivo.fvg">www.invecchiamentoattivo.fvg</a> della Regione con i suoi programmi di <b>prevenzione</b> volti a un invecchiamento in salute; propone da marzo a maggio <b>corsi di yoga</b> presso il Palatrieste e organizza mensilmente corsi di <b>Nordic Walking</b>
<b>Sweet Heart - Dolce Cuore</b>	<b>Ginnastica di prevenzione e riabilitazione</b> presso la palestra Palachiarbola; da giugno <b>ginnastica aerobica</b> in Carso (Basovizza); sino a fine maggio <b>"Caminada Insieme"</b> (Barcola, napoleonica, Val Rosandra, Basovizza)	<b>I Sentieri del Cuore e Wellness Walking</b>	Propongono di adottare stili di vita sani attraverso <b>la camminata sportiva, la sana alimentazione e il giusto atteggiamento mentale</b>
<b>Amici del cuore</b>	L'Unità Mobile offre gratuitamente la <b>misurazione della pressione arteriosa, colesterolo e glicemia</b> ai cittadini, da mercoledì a sabato in via delle Torri dalle 9 alle 13.	<b>Gruppo Sportivo San Giacomo</b>	Gli allenamenti <b>non prevedono limiti d'età o di preparazione</b> e sono un ottimo punto di incontro per chiunque abbia voglia di socializzare, tenersi in forma e soprattutto divertirsi. A marzo, oltre alle gare del Trofeo Provincia di Trieste e di Gorizia, alcune campestri e altre manifestazioni locali, parteciperà alla mezza maratona di Valencia, che fa parte dei Campionati del mondo. A giugno, l'Associazione organizza la <b>68ª edizione del "Giro di San Giacomo"</b> , corsa su strada da 6 km accanto alla quale, da quest'anno, si svolgerà in parallelo anche una camminata non competitiva aperta a tutti i cittadini
<b>Lunga Vita Attiva "Pillole di Movimento, Pillole di Lunga Vita Attiva e corso di Nuoto Lento"</b>	Le associazioni aderenti al progetto mettono a disposizione nelle farmacie e dai medici aderenti dei <b>coupon</b> per sperimentare gratuitamente attività quali nuoto, acquafitness, ginnastica dolce, yoga, yoga per la memoria, nordic walking, tai chi quan, danza, rivolte alla popolazione <b>"60&amp;dintorni"</b> ( <a href="http://www.lungavitattiva.it">www.lungavitattiva.it</a> ). <b>Un ciclo di lezioni</b> sui temi relativi al cibo, alimentazione sana, sport, movimento e socializzazione. Corso di nuoto organizzato in collaborazione con <b>FINPlus Trieste</b> presso la Piscina Bruno Bianchi rivolto ad adulti e senior.	<b>Trieste Atletica</b>	In programma il 25 marzo a Sezana (SLO) la manifestazione <b>"Kraskimaraton"</b> (mezza maratona del Carso) dove, oltre alla gara specifica, ci si può iscrivere alla <b>camminata sportiva ed alla gara non competitiva</b> di 5 km; il 22 aprile la <b>"Mujalonga Sul Mar"</b> , gara podistica di 10 km competitiva ed una 8 km non competitiva aperta a tutti. Presso il Campo Cologna si terranno <b>corsi gratuiti di fitness e di atletica leggera</b> per adulti
<b>Benessere A.S.D.C.</b>	Corpo e psiche attivi, danno migliori chances per vivere a lungo e nelle migliori condizioni possibili. Promuovono il movimento e la socialità con <b>corsi di ginnastica dolce</b> presso i ricreatori della città e le palestre dei Distretti 2 (San Giacomo- zona Ponzianino) e 3 (Valmaura) rivolti alla <b>popolazione adulta</b> e anziana con <b>dolore cronico da patologie osteoarticolari</b> , ma anche corsi di <b>fit walking</b> aperti a tutti, in particolare ai soggetti affetti da <b>cardiopatie e diabete</b>		