

AZIENDA SANITARIA UNIVERSITARIA INTEGRATA DI TRIESTE - www.asuits.sanita.fvg.it

Redazione: Comunicazione, Relazioni Esterne Aziendali, Ufficio Stampa - ufficio.stampa@asuits.sanita.fvg.it Per informazioni: urp@asuits.sanita.fvg.it



@ASUITrieste



@ASUITrieste



ASUITS

EDITORIALE



bito ad applicare le soluzioni progettuali ritenute migliori per trovare modalità di lavoro condivise, e proseguiamo nella ricerca della massima sinergia tra le strutture di ASUITS, sia per quanto concerne gli aspetti formali e organizzativi, di cui esempi virtuosi sono la Breast Unit, la Prostate Unit, la Skin Cancer Unit, sia attraverso protocolli di lavoro condivisi come il Trauma Team, la rotazione didattica del personale, con l'obiettivo di lavorare meglio nel rispetto dell'analisi dei bisogni e delle migliori e più aggiornate evidenze scientifiche.

Quest'anno molta attenzione e impegno saranno rivolti ad attivare percorsi diagnostico terapeutici assistenziali (PDTA) e procedure diagnostiche fra le Strutture sanitarie dell'area isontina e quelle triestine, migliorando i percorsi di cura, le risposte assistenziali e l'expertise dei professionisti. Continueremo la nostra attività di ascolto e informazione attraverso queste pagine "Sanità a Trieste" de Il Piccolo perché crediamo che far conoscere i nostri Servizi aiuti il cittadino a trovare risposte appropriate alle proprie esigenze di salute.

Usciremo il terzo venerdì di ogni mese o, in alternativa, ogni venerdì con uno spazio ridotto, per offrire una comunicazione più tempestiva e diversificata in base alle esigenze.

Dedichiamo la prima uscita dell'anno alla Salute Mentale e alle segnalazioni, reclami ed elogi che la nostra azienda ha ricevuto nel corso del 2018.

Ci sembra anche questo un modo per trovare un dialogo, ma soprattutto per ringraziare chi ha ricordato la propria esperienza, anche su queste pagine, riconoscendo ai collaboratori il loro impegno e la loro professionalità, che è una delle più grandi soddisfazioni che possiamo ricevere.

Antonio Poggiana, Commissario Straordinario Unico dell'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Trieste e dell'Azienda per l'Assistenza Sanitaria n. 2 "Bassa Friulana-Isontina"

Dal 1° gennaio ricopro il ruolo di Commissario Straordinario Unico dell'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Trieste e dell'Azienda per l'Assistenza Sanitaria n. 2 "Bassa Friulana-Isontina", con il compito di traghettare queste due realtà verso l'integrazione.

Ho avuto modo di conoscere molto bene l'Azienda per l'Assistenza Sanitaria n. 2, in quanto ho ricoperto il ruolo di Direttore Genere e Amministrativo; da gennaio ho già incontrato moltissimi professionisti di ASUITS, riscontrando una grande professionalità e una grande disponibilità alla collaborazione.

A febbraio, con l'arrivo del Vicecommissario Straordinario per l'Area Sanitaria Adele Maggiore, si è completata la squadra della Direzione Strategica, già composta dal Vicecommissario Straordinario per l'Area Sanitaria Amministrativa Franco Sinigoj, dal Vicecommissario Straordinario per l'Area Sociosanitaria Mara Pellizzari e dal Coordinatore Scientifico Paolo Mangano, tutti professionisti con ampia esperienza nelle funzioni che ricoprono; assieme a loro e a tutto il personale ci impegniamo a fare del nostro meglio per portare a compimento questa complessa riorganizzazione, che ha l'obiettivo finale di migliorare il funzionamento dei Servizi, anche motivando chi vi lavora. Sono convinto che la risorsa più importante siano proprio tutti i colleghi che ogni giorno danno il loro contributo nei diversi settori, sul territorio, nei Distretti e negli ospedali, e che supportano al meglio le moltissime persone che usufruiscono dei nostri servizi.

Nel corso del 2019 avieremo momenti di confronto tra le realtà analoghe delle due aziende, e inizieremo da su-

ASUITS/ DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE

Science to medicine, Trieste modello virtuoso per l'approccio alla salute mentale

La salute mentale è uno dei temi principali del gruppo di lavoro Science to Medicine in cui il DSM dell'ASUITS è partner, nella cornice delle attività per la preparazione dell'EuroScience Open Forum (Esof) - Trieste Città Europea della Scienza 2020. Il Dipartimento di Salute Mentale è stato recentemente riconfermato quale Centro Collaboratore anche per il

trasformazione dei servizi di salute mentale, con lo spostamento del baricentro dalle istituzioni ospedaliere ai servizi di salute mentale territoriali. Accoglie annualmente centinaia di professionisti, stakeholder, manager, policy makers, studenti e tirocinanti nei propri servizi. Attraverso accordi di scambio e convenzioni offre supporto tecnico a servizi e

portare avanti, come modello da esportare in tutto il mondo.

La dottoressa Kestel, psicologa argentina, specializzata in Sanità Pubblica a Londra, vanta una vasta esperienza internazionale, anche sul campo, maturata anche in un decennio di lavoro in Italia, in Friuli Venezia Giulia, a partire dal 1990, dapprima come volontaria nel

dove è diventata Direttore dell'Ufficio nazionale dell'OMS. E' stata quindi responsabile dell'OMS nei Caraibi, in Marocco, e poi ha lavorato alla Pan American Health Organization (PAHO, la branca americana dell'OMS) a Washington, dove dal 2015 è diventata Unit Chief - Salute Mentale e Abuso di Sostanze. Da gennaio di quest'anno ha assunto il prestigioso ruolo di Direttrice del Dipartimento di Salute Mentale e Abuso di sostanze dell'OMS di Ginevra.

Come dichiarato dall'OMS, la Salute Mentale è uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, e non solo semplice assenza di malattia o di infermità. La Salute Mentale, come altri aspetti della salute, può essere influenzata da tutta una serie di fattori socio-economici sui quali è necessario agire attraverso strategie di promozione, prevenzione, trattamento e recovery in un approccio di government globale (Piano d'azione per la Salute Mentale 2013-2020, OMS). Il recente documento della "Lancet Commission" propone un modello bio-psico-sociale integrato, particolarmente rilevante per l'avanzamento della Salute Mentale in tutto il mondo, con uno specifico riferimento agli obiettivi di sviluppo sostenibili delle Nazioni Unite, attraverso un approccio multidimensionale e interdisciplinare che comprende Medicina, Neuroscienze, Psicologia, Scienze Politiche e Sociali. L'incontro propone riflessioni e indicazioni a diversi livelli, inclusi quelli delle politiche sulla Salute Mentale, specialmente in relazione alla copertura di servizi per la salute mentale per la maggioranza della popolazione mondiale, con i relativi investimenti.

Esso aprirà lo scenario degli eventi relativi alla Salute Mentale che saranno organizzati dal Centro Collaboratore OMS di Trieste nel prossimo futuro nella cornice di ESOF, che includeran-



Antonio Poggiana, Dévora Kestel e Roberto Mezzina

quadriennio 2018-2022, per assistere l'OMS nel guidare i Paesi nei percorsi di deistituzionalizzazione, e supportarlo nel promuovere un approccio moderno allo sviluppo della salute mentale, attraverso reti internazionali basate sui diritti umani e su buone pratiche orientate alla recovery. Il Centro Collaboratore triestino si pone come punto di riferimento per molte nazioni per i processi di

governi di oltre 40 Paesi, tra cui, oltre a realtà italiane, Repubblica Ceca, Slovenia, Gran Bretagna, Argentina, Palestina, Giordania, California.

La dottoressa Dévora Kestel, attuale nuovo Direttore dell'OMS di Ginevra - Salute Mentale e Abuso di Sostanze, recentemente ospite nella nostra città, si è complimentata per il lavoro che la realtà triestina continua a

DSM di Trieste in progetti di autoaiuto, coinvolgimento dell'utenza e riabilitazione, poi dal 1996 al 2000 come responsabile della Cooperativa sociale "2001-Agenzia Sociale" per la deistituzionalizzazione dell'Ospedale Psichiatrico di Udine e per la creazione di residenze assistite. Ha poi lavorato a lungo con l'OMS nei Balcani, in progetti di sviluppo dei Servizi in Kosovo e in Albania

no l'attuale ampia rete di collaborazioni con governi, istituzioni, servizi, unità accademiche e di ricerca.

L'evento non è rivolto solo ai professionisti della Salute Mentale ma è aperto a tutti coloro che, a vario titolo, sono interessati alle tematiche in Salute Mentale.

L'International School Franca e Franco Basaglia è realizzata dal Centro Collaboratore OMS – Dipartimento di Salute Mentale di Trieste, con il sostegno della Regione FVG, in collaborazione con università e istituti di ricerca e formazione nazionali e internazionali. Essa intende insegnare, trasmettere e attualizzare il pensiero e la

pratica di Franca e Franco Basaglia e dell'esperienza di Trieste, fondata sulla centralità della persona come cittadino dotato di pieni diritti, e in generale l'approccio critico alla psichiatria nel senso della lotta all'istituzionalizzazione e alla medicalizzazione, promuovendo un concetto integrato di cura basato sulla comunità che esclude l'impiego di mezzi oppressivi e repressivi. Essa pertanto intende diffondere tutte le pratiche le esperienze che a ciò si ispirano, fondate sui medesimi valori, e riconosciute come utili all'innovazione in salute mentale. Mira alla costruzione di curricula adeguati e



riconosciuti a livello internazionale, attraverso un metodo di apprendimento teorico pratico basato sulla conoscenza e lo studio dei servizi e delle pratiche, interagendo concretamente con le realtà locali. Privilegia i giovani operatori e coloro che sono impegnati a vari livelli nei processi di cambiamento. Essa insegna e documenta le innovazioni nell'ambito delle alternative nella risposta alla crisi, dei C S M sulle 24 h, dell'intervento precoce, dell'impresa sociale, della riabilitazione ed inclusione sociale, delle pratiche orientate alla recovery ed alla co-produzione.

ASUITS/ COMUNICAZIONE, RELAZIONI ESTERNE AZIENDALI, UFFICIO STAMPA

Trasparenza e ascolto, ASUITS dialoga con il cittadino

L'opinione dei cittadini sui servizi di ASUITS e i canali da utilizzare per ottenere informazioni

Attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) il cittadino può ricevere informazioni e presentare segnalazioni, reclami o elogi. Gli operatori sono a disposizione dell'utenza con lo scopo di trovare pronta risoluzione ai problemi più semplici. Gli uffici sono aperti al pubblico presso l'Ospedale di Cattinara (Palastrina Poliambulatori - tel. 040.399.4880) e nella sede di San Giovanni (via G. Sai 1-3 - tel. 040.399.7180) dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13; nello stesso orario è attivo il **Numero Verde Sanità 800.99.11.70** che offre informazioni sui servizi sanitari a Trieste. È possibile anche scrivere agli indirizzi e-mail urp@asuits.sanita.fvg.it e gestione.reclami@asuits.sanita.fvg.it. La gestione delle segnalazioni, oltre a garantire la tutela dei diritti di salute, permette il realizzarsi di un approccio attivo ai cittadini, favorendone il coinvolgimento e la partecipazione al processo di valutazione della qualità dei servizi erogati. Le indicazioni provenienti da segnalazioni, associate alle altre iniziative di ascolto del cittadino, costituiscono suggerimenti significativi dei miglioramenti della qualità da apportare ai Servizi forniti nell'ambito della pianificazione annuale delle attività dell'Azienda.

Le osservazioni espresse vengono distinte, anche ai fini della registrazione nel portale regionale, in segnalazioni, reclami ed elogi. 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; per **elogio** si intende un'espressione di apprezzamento indirizzata dai cittadini a singoli o a gruppi di operatori-professionisti, che si sono distinti per disponibilità e comportamento professionale orientato alla soddisfazione dei bisogni del cittadino. L'apprezzamento di coloro che entrano in contatto con i servizi incoraggia gli operatori a migliorare ulteriormente il loro impegno, per tale motivo l'URP ne dà ampia e tempestiva diffusione all'interno dell'organizzazione aziendale.

Gli operatori dell'URP sono a disposizione di coloro che intendono presentare segnalazioni o reclami. Aiutano, quando possibile, a risolvere il problema tempestivamente, oppure forniscono un supporto per la formulazione scritta della segnalazione, qualora non fosse possibile trovare una rapida soluzione. La capacità di ascolto e di interazione degli operatori URP con il cittadino e la collaborazione diretta con le varie Strutture coinvolte nelle segnalazioni porta in molti casi ad una veloce risoluzione del problema. Le criticità riscontrate costituiscono occasione per realizzare cambiamenti organizzativi volti al miglioramento dei servizi offerti. Ad ogni segnalazione segue una procedura per l'acquisizione degli elementi necessari alla formulazione di una risposta che viene

fornita per iscritto. Nel 2018 è stato adottato il Regolamento di Pubblica Tutela, consultabile sul sito internet www.asuits.sanita.fvg.it>Chi siamo>Organigramma>Comunicazione, Relazioni Esterne Aziendali e Ufficio Stampa. Durante il 2018 i cittadini hanno presentato all'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Trieste **894 osservazioni totali**, in diminuzione rispetto alle 924 osservazioni registrate nel 2017, suddivise in **494 elogi, 256 reclami e 144 segnalazioni**. Gli elogi costituiscono il 55% delle osservazioni presentate, segno della riconoscenza e gratitudine che i cittadini riservano agli operatori per il supporto che viene dato nelle difficili condizioni di malattia, fragilità o addirittura nel fine vita.

Sono state utilizzate le diverse forme di interazione offerte: cassette di raccolta, email, fax, posta, stampa o presentazione di persona. Le modalità più utilizzate sono via email (36,6%) e, in particolare per gli elogi, a mezzo stampa (24,4%).

Il tempo di risposta medio al cittadino da parte dell'URP è di 0,3 giorni per gli elogi, 23 giorni per i reclami e 14 giorni per le segnalazioni, tutti tempi che rispettano il limite massimo di 30 giorni previsto dalla normativa. Eventuali deroghe di risposta, inerenti a reclami complessi che interessano più Strutture, vengono puntualmente comunicate al cittadino allo scadere del trentesimo giorno. Nel corso del 2018 **5.366 cittadini si sono recati al**

front office per ottenere informazioni o effettuare segnalazioni, per la quasi totalità presso la sede di Cattinara. **I contatti telefonici nel 2018 ammontano a quasi 25.000**, in netto aumento rispetto agli anni precedenti. Il Servizio Comunicazione, Relazioni Esterne Aziendali, Ufficio Stampa garantisce la qualità dell'informazione, in termini di rapidità, correttezza, esaustività ed attualità.

Le aziende sanitarie offrono servizi difficilmente misurabili, ma significativi in momenti di fragilità per i cittadini, pertanto è cruciale e prioritario che tutte le forme di relazione e comunicazione siano studiate ed integrate. L'efficacia della comunicazione esterna non si esaurisce in una puntuale informazione sui servizi offerti, ma rappresenta l'intero processo di progettazione degli stessi, dalle modalità di coinvolgimento dei cittadini nella rilevazione dei bisogni di assistenza sanitaria, alla identificazione delle modalità di erogazione più appropriate, alla valutazione dei risultati.

Le informazioni vengono diffuse anche attraverso i canali web: il sito internet aziendale www.asuits.sanita.fvg.it, costantemente aggiornato, e i social network di @ASUITrieste su Twitter e Facebook. La presenza su questi canali ha consentito un aumento della visibilità di ASUITS e ha permesso di veicolare notizie importanti in maniera diffusa e tempestiva, anche in caso di emergenza, grazie alla condivisione da parte di tutti gli utenti dei social network e

la collaborazione con altre Istituzioni.

Secondo l'ultimo rapporto OASI, curato da SDA Bocconi, tra le Aziende Sanitarie, nella regione FVG solo l'ASUITS si colloca al **sesto posto della classifica italiana** per numero di follower su Twitter. Il valore aggiunto di ASUITS, inoltre, sta nella gestione integrata dei canali social da parte dell'Ufficio Stampa, che consente di veicolare le informazioni in ma-

niera coordinata su tutti i canali a disposizione. I follower apprezzano in particolare la rapidità con cui vengono veicolate informazioni di servizio come cambi orario o modalità di accesso ai servizi e le informazioni sulle attività dell'azienda, sempre corredate da foto o video e con link di approfondimento, tra cui quelli del blog "una mela al giorno" sul sito de Il Piccolo, nella sezione "Blog d'autore".

