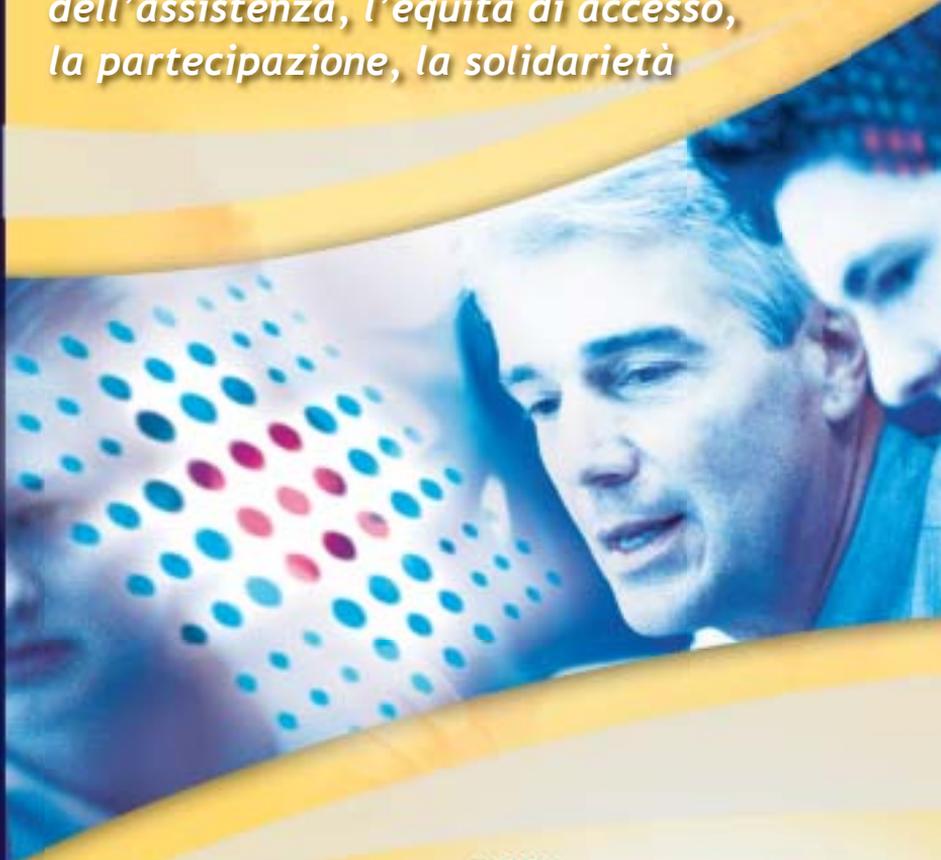


Informazione e comunicazione

*Elementi strategici del Servizio sanitario
dell'Emilia-Romagna per l'universalismo
dell'assistenza, l'equità di accesso,
la partecipazione, la solidarietà*



Coordinamento editoriale:

Marta Fin, Claudio Visani

Redazione: Marta Fin, Nicola Quadrelli

Grafica: Tracce, Modena

Aprile 2004

Regione Emilia-Romagna

Assessorato alla Sanità

Viale Aldo Moro, 21

40127 Bologna

www.saluter.it

e-mail: infosaluter@saluter.it

sanstampa@regione.emilia-romagna.it



Le attività di informazione e comunicazione con i cittadini e tra gli operatori rappresentano elementi strategici della moderna organizzazione sanitaria.

Informazione e comunicazione svolgono infatti un ruolo fondamentale per perseguire l'equità di accesso, la qualità e l'appropriatezza dei servizi erogati, per permettere alle persone scelte consapevoli rispetto alle cure proposte, per sollecitare la partecipazione, per promuovere comportamenti di vita rispettosi della salute, per favorire lo scambio tra operatori.

Persone informate e competenti rappresentano "una risorsa" anche per il funzionamento del Servizio sanitario stesso, essendo uno stimolo costante al miglioramento.

Operatori sanitari che basano il loro lavoro sullo scambio, la collaborazione e la corretta relazione con gli utenti rappresentano un fondamento importante della fiducia nel Servizio sanitario pubblico oltre che dell'appropriatezza dei servizi resi.

A partire da queste considerazioni, il Servizio sanitario regionale dell'Emilia-Romagna è impegnato nello sviluppo di politiche e strumenti innovativi di informazione, comunicazione e relazione sia con i cittadini sia tra gli operatori.

Il modello di sistema a rete, all'interno di un piano di lavoro condiviso, rappresenta lo strumento con cui realizzare progetti che sappiano rendere riconoscibile un Servizio sanitario che - per l'affidabilità dei messaggi, la qualità dei servizi e la coerenza dei comportamenti - vuole essere un punto di riferimento autorevole, credibile e concretamente utile a tutta la comunità.



IL LOGO UNICO DEL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE DELL'EMILIA-ROMAGNA:

Il biglietto da visita della sanità regionale

La Regione Emilia-Romagna ha adottato un unico logo per il Servizio sanitario regionale. Il logo è il biglietto da visita della sanità regionale, il “marchio di qualità” che connota e testimonia l’unitarietà del sistema per le garanzie di qualità e di equità di accesso ai servizi da parte dei cittadini dell’Emilia-Romagna e in generale del Paese, nel rispetto e nella valorizzazione delle singole realtà locali. Un’immagine comune per rendere riconoscibili a tutti le strutture, i servizi, le iniziative, le attività della sanità dell’Emilia-Romagna, che è an-

che un sistema di relazioni tra medici, operatori e cittadini.

L’applicazione del logo sarà graduale.

L’obiettivo finale è il suo utilizzo su tutti i materiali del “pianeta” sanità: dalla cartellonistica delle varie strutture sanitarie, alle diverse attività informative e alle pubblicazioni, alle carte intestate delle Aziende sanitarie, al loro parco mezzi, ai camici degli operatori.

LE DECLINAZIONI DEL LOGO DEL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE DELL'EMILIA-ROMAGNA NELLE 16 AZIENDE SANITARIE



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Piacenza



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Forlì



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Cesena



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Reggio Emilia



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Rimini



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena



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



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliero di Reggio Emilia



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna



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



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara



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



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Ravenna



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

I PROGETTI DI SISTEMA:

- **Il numero verde unico del Servizio sanitario regionale 800 033 033**

Attivato due anni fa, offre ai cittadini - attraverso una telefonata gratuita - informazioni sui servizi, con l'obiettivo di orientarli in un sistema sanitario inevitabilmente complesso. E' un progetto work-in-progress: già previsti ulteriori sviluppi.

- **Il portale Saluter**

E' la porta di accesso Internet del Servizio sanitario regionale dell'Emilia-Romagna: strumento di informazione e comunicazione per conoscere i servizi erogati, i programmi, l'organizzazione della sanità; per dialogare e usufruire di servizi on line.

IL NUMERO VERDE UNICO DEL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE 800 033 033:

Per aiutare il cittadino a orientarsi
in un sistema sanitario complesso



Garantire informazioni chiare e omogenee sui servizi sanitari e socio-sanitari, sulle modalità di accesso e sui luoghi di erogazione in tutto il territorio regionale, attraverso uno strumento di comunicazione semplice e a disposizione di tutti. Con questo obiettivo due anni fa è stato attivato il numero verde 800 033 033, il servizio di informazioni telefonico che dice dove andare, cosa serve, come fare quando si ha bisogno di servizi e di assistenza, da Piacenza a Rimini.

Con una telefonata gratuita, sia dal telefono fisso che dal cellulare, è possibile sapere, per esempio, dove effettuare o come prenotare visite, esami o terapie, cosa serve per chiedere l'assistenza domiciliare o l'assegno di cura, come fare a scegliere o cambiare il medico di famiglia, come si fa ad avere assistenza sanitaria se si è stranieri immigrati in Italia, dove si va per donare il sangue, come fare per il rinnovo della patente di guida...

Semplicità ed equità di accesso alle informazioni e ai servizi sono possibili solo in un'ottica di sistema, di rete: per questo il numero verde della sanità regionale è stato costruito ed è gestito con la collaborazione di tutte le Aziende sanitarie dell'Emilia-Romagna e degli Istituti Ortopedici Rizzoli di Bologna.

Il "cuore" del sistema numero verde è rappresentato dalla banca dati: è comune a tutto il Servizio sanitario regionale, è costruita a partire dalle domande dei cittadini, è alimentata dalla Regione (per le informazioni comuni) e dalle Aziende sanitarie (per le informazioni relative all'ambito locale).

Il numero verde risponde attraverso un call center (con 14 postazioni ed operatori appositamente formati), a sua volta collegato in rete telematica e telefonica con gli Uffici relazioni con il pubblico (Urp) delle Aziende sanitarie, ai quali la telefonata viene trasferita, senza oneri per chi chiama, per risposte a domande che richiedono approfondimenti specifici.

In ventidue mesi di attività, il numero verde ha risposto a oltre 105.000 telefonate, con una media settimanale di 2.000 chiamate. Negli ultimi mesi gli utenti di questo servizio sono aumentati, anche in seguito al superamento dei numeri verdi delle Aziende sanitarie e al suo utilizzo anche in occasione di campagne informative e di comunicazione.

Il numero verde 800 033 033 risponde nei giorni feriali dalle 8.30 alle 17.30, il sabato dalle 8.30 alle 13.30. La telefonata è gratuita ed è possibile chiamare da tutta Italia.

Nella banca dati sono raccolte informazioni su 2.236 servizi/prestazioni, 14 programmi regionali/aziendali e oltre 10.000 luoghi di erogazione. Sono 350/400 le chiamate al giorno.

Le risposte alle telefonate funzionano in due modi:

- 1) il call center risponde direttamente alle telefonate consultando le informazioni della banca dati (circa il 75% delle chiamate).
- 2) il call center trasferisce le telefonate agli Urp, senza oneri per l'utente, quando i quesiti sono complessi o richiedono approfondimenti.

Il Numero verde è un progetto della direzione generale sanità e politiche sociali della Regione, in collaborazione con la direzione generale organizzazione, sistemi informativi e telematica della Regione con le Aziende sanitarie e gli Istituti Ortopedici Rizzoli di Bologna.

LE DOMANDE DEI CITTADINI AL NUMERO VERDE

Analisi degli ultimi mesi (novembre 2003 - gennaio 2004)

38 - 48 % informazioni per prenotare
(dove e come, orari, indirizzi,
come disdire, tempi di attesa)

14 - 18 % informazioni su sedi di strutture
sanitarie, operatori, servizi

7 - 8 % anagrafe sanitaria, scelta/revoca
del medico di famiglia,
assistenza all'estero,
assistenza a stranieri

4 - 6 % certificati di astensione dal lavoro, gravidanza,
copia delle cartelle cliniche, pazienti

4 - 6 % dove effettuare visite, esami,
terapie, interventi

3 - 5 % ticket, esenzioni, pagamenti, rimborsi

1 - 12 % vaccinazioni, igiene pubblica*

1 - 2 % assistenza domiciliare, assegno di cura,
trasporto disabili, protesi e ausili

* in novembre è stato toccato il picco del 12 %, dovuto alla campagna di comunicazione regionale per la vaccinazione antinfluenzale

LE PROSPETTIVE DI SVILUPPO DEL NUMERO VERDE:

prenotazioni telefoniche di visite ed esami e numero verde on line nel portale Saluter

Le prenotazioni telefoniche di visite ed esami attraverso il Numero verde

Uno dei più importanti sviluppi del servizio numero verde, già previsto in fase di progettazione, è la prenotazione telefonica di prestazioni sanitarie. Questo significa offrire ai cittadini l'opportunità, con un'unica telefonata gratuita, di prenotare visite specialistiche ed esami. La maggior parte delle Aziende sanitarie già dispone di postazioni telefoniche adibite alle prenotazioni (Cup-tel aziendali, servizi di prenotazione a livello distrettuale, di dipartimento o di unità operativa), anche se con orari di apertura e modalità operative disomogenee. E' in corso uno studio di fattibilità del progetto che consiste nel portare le prenotazioni telefoniche all'interno del numero verde. Ciò comporterà il collegamento della rete telefonica del numero verde ai punti di prenotazione telefonica aziendali per il trasferimento diretto delle telefonate.

Il Numero verde on line sul portale Saluter

Con la nascita del portale del Servizio sanitario regionale, Saluter, si è resa concreta la possibilità di mettere a disposizione su internet le informazioni offerte dal numero verde.

Un gruppo di lavoro sta conducendo l'analisi tecnica per la realizzazione del progetto. Le informazioni che saranno trasferite direttamente nel portale saranno rivisitate dal punto di vista editoriale per adeguarle alla consultazione diretta da parte degli utenti; uno specifico software sarà realizzato per renderne facile la consultazione on line.

■ IL PORTALE DEL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE "SALUTER":

La casa comune del Servizio sanitario regionale
Attualità, approfondimenti e servizi on line



www.saluter.it

Il portale Saluter è la porta di accesso Internet per entrare in contatto con il Servizio sanitario regionale dell'Emilia-Romagna: per conoscere i servizi erogati, per sapere le novità, per conoscere i programmi e l'organizzazione. Saluter vuole essere uno strumento utile di informazione e comunicazione anche interattiva, chiaro e accessibile per tutti i cittadini e i professionisti del settore, offrendo diverse modalità di navigazione. Per partecipare, dialogare, usufruire di servizi on line.

Saluter è la "casa comune" on line del Servizio sanitario regionale: è alimentato quotidianamente da una redazione di professionisti alla quale partecipano tutte le Aziende sanitarie e gli Istituti Ortopedici Rizzoli di Bologna.

Parlare di un portale della sanità emiliano-romagnola significa parlare di un portale dei portali: da un lato si è posta la necessità di portare a unità le singole parti del Servizio sanitario regionale, dall'altro si è voluto far emergere e valorizzare le specificità dei singoli soggetti potenziandone la visibilità.

Il portale Saluter è suddiviso in sezioni, con diversi canali di accesso generalisti e privilegiati per specifici utenti. Ogni sezione, a sua volta composta di diverse sottosezioni, permette approfondimenti attraverso l'utilizzo di una barra di navigazione orizzontale posta in testa alla pagina e attraverso link posti in fondo pagina. Struttura e grafica sono state impostate per rendere il più possibile semplice ed intuitiva la navigazione.

Il portale Saluter è stato progettato per essere un sito accessibile per gli utenti portatori di disabilità: nella sua progettazione e realizzazione sono state seguite le indicazioni del consorzio internazionale W3C (World wide web consortium). E' fruibile anche dai non vedenti attraverso un apposito software. Per favorire le persone con problemi di lettura è stato impostato con un maggior contrasto tra colori, aggiornamento automatico delle pagine ed evitando movimenti delle immagini.

Saluter è un progetto della direzione generale sanità e politiche sociali della Regione, in collaborazione con la presidenza della Giunta regionale, la direzione generale organizzazione, sistemi informativi e telematica, le Aziende sanitarie e gli Istituti Ortopedici Rizzoli (IOR) di Bologna. La redazione si avvale della collaborazione dei referenti della direzione generale sanità e politiche sociali della Regione, dei referenti dell'Agenzia sanitaria regionale, dei redattori e referenti delle Aziende sanitarie e di IOR.

LA STRUTTURA DI SALUTER

Attualità

La sezione centrale dell'home page è dedicata alle notizie e all'attualità. Si apre con *Il fatto*, la notizia di apertura del Servizio sanitario regionale. Segue *La salute in primo piano*, dedicata alle campagne di comunicazione. Quindi, le *Notizie dalla Regione*, le *Notizie dalle Aziende sanitarie e l'Agenda*.

Menù dei "bisogni"

E' la barra di navigazione orizzontale, posta subito sotto la testata: i servizi sono descritti *dal lato del cittadino*, vale a dire dalle domande che una persona può farsi quando ha bisogni di servizi e assistenza. Sei le sezioni tematiche: Prevenzione per restare in salute, Dal medico quando qualcosa non va, I servizi di ascolto e cura, I servizi per l'emergenza, L'assistenza in ospedale, L'assistenza a casa e in residenze socio-assistenziali.

Dedicato a/Dossier

Nella barra di navigazione a destra. Contiene le aree di approfondimento: la prima è rivolta a gruppi di persone (anziani, bambini, giovani, donne, stranieri, disabili); la seconda è su specifici argomenti trasversali a tutto il Servizio sanitario regionale (Livelli essenziali di assistenza, Assistenza farmaceutica, Salute mentale, Assistenza sanitaria nelle carceri).

A tu per tu

Dedicato alla comunicazione interattiva, questo menù ospita il numero verde del Servizio sanitario regionale, la newsletter, la e-mail per mettersi in contatto con la redazione, la sezione Domande e risposte.

La sanità in Emilia-Romagna

E' il menù *istituzionale* - la barra di navigazione laterale sinistra - che descrive le aree di intervento e l'organizzazione del Servizio sanitario regionale. E' articolato in: Servizio sanitario regionale, Direzione generale, Agenzia sanitaria regionale, Aziende sanitarie, Legislazione e norme, Le cifre e le strutture, Le mappe della sanità, Il volontariato, Comitato consultivo regionale, Storia della sanità in Emilia-Romagna, Il patrimonio storico-artistico.

In esclusiva per

Posta sotto il menu istituzionale, quest'area è dedicata agli operatori della sanità (con parti accessibili solo attraverso password), agli amministratori pubblici, al lavoro e alla tutela della salute.

Piani per la salute

Uno specifico "bottono" posto sotto al menù "in esclusiva per" è dedicato ai Piani per la salute, un nuovo modo di ascoltare i cittadini e di governare la salute proposto dalla Regione all'intera collettività.



