



BILANCIO SOCIALE
2006



ASL Azienda Sanitaria Locale
della Provincia di Como







Il Bilancio Sociale che presentiamo, dando continuità alla pubblicazione, dello scorso anno, sui dati relativi al 2005, ha l'obiettivo di comunicare quanto realizzato nell'anno 2006, rendendo trasparenti i percorsi di un lavoro aperto al confronto, e vuole essere una riflessione per chi lavora nell'Azienda e un arricchimento per la Società a cui si rivolge.

Questo Bilancio Sociale è quindi un rendiconto dell'attività dell'Azienda Sanitaria Locale orientato alla logica della responsabilità sociale, e rappresenta un veicolo essenziale per informare e rendere partecipi i diversi portatori di interesse in merito all'identità, ai valori, alle scelte realizzate e all'impatto sulla comunità.

L'obiettivo è di rendere visibile la gestione, come insieme di attenzioni e comportamenti che concorrono alla salvaguardia e allo sviluppo degli interessi socio-sanitari dei cittadini: consolidando que-

sti percorsi di dialogo e collaborazione con i principali portatori di interesse, con efficienza e professionalità, si potenzia la capacità di "far sistema", in una cornice di sostenibilità.

Questo Bilancio Sociale vuole anche essere uno strumento di comunicazione che dia un senso di consuetudine alla volontà di "rendere conto", privilegiando l'utilizzabilità delle informazioni in un pieno processo di coinvolgimento, attraverso l'attenzione posta a completezza, esaustività e affidabilità dei contenuti di questa pubblicazione.

Simona Mariani
Direttore Generale

Identità aziendale	04
Elementi qualificanti della gestione	09
Territorio e stato di salute dalla popolazione	12



Identità aziendale

Il contesto normativo di riferimento per l'ASL della Provincia di Como è il Piano Socio-Sanitario Regionale 2002/2004 che rimane vigente per tutto il 2006. Il 26 ottobre 2006 il Consiglio Regionale ha approvato il Piano Socio Sanitario per il triennio 2007-2009.

L'assetto territoriale dell'ASL della Provincia di Como è organizzato in quattro Distretti socio-sanitari - **Brianza** (aree territoriali: Cantù, Erba e Mariano Comense), **Como, Medio Alto Lario** (aree territoriali: Menaggio e Dongo) e **Sud-Ovest** (aree territoriali: Olgiate Comasco e Lomazzo-Fino Mornasco), - un Distretto speciale - **Campione d'Italia** - e quattro Distretti veterinari territorialmente coincidenti ai distretti socio sanitari.

La **Mission** dell'ASL è la tutela della salute dei cittadini per assicurare a tutti coloro che ne hanno titolo i livelli uniformi di assistenza nell'area della prevenzione, delle cure primarie, delle attività socio-sanitarie integrate e dei percorsi di cura specialistica ambulatoriale e di ricovero fruibili attraverso l'accesso alle strutture pubbliche e private accreditate.

ESSERE AZIENDA SANITARIA LOCALE DELLA PROVINCIA DI COMO INFATTI SIGNIFICA:

- Assicurare la qualità dell'offerta di prestazioni sanitarie, socio-sanitarie e della prevenzione.
- Rispondere al bisogno di salute senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione ed età nei vari contesti di vita.
- Essere parte integrante di questa terra e della sua gente.





Dal 2001 l'ASL della Provincia di Como si riconosce in un marchio che rappresenta i riferimenti all'Azienda, alla sua struttura ai suoi valori.

I colori azzurro e marrone simboleggiano rispettivamente il lago e il territorio, con sfumature corrispondenti alla densità insediattiva.

La A di Azienda che spicca sullo sfondo è un'elaborazione evocativa della caratteristica forma del Lario ed è solcata orizzontalmente da un'onda simbolo di energia e di vita, ma anche di comunicazione e di sostegno corrispondenti alla missione dell'Azienda.

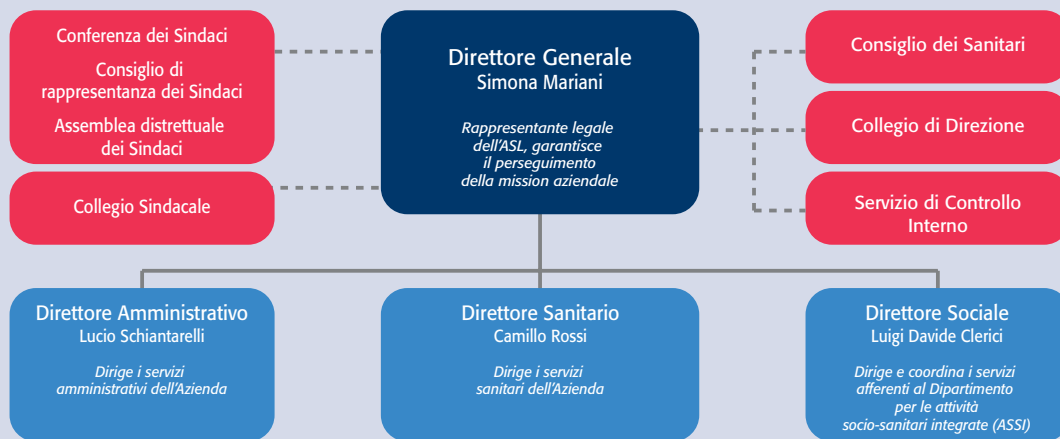
GOVERNANCE E ASSETTO ISTITUZIONALE

L'ASL ha la responsabilità di garantire i livelli di assistenza e la tutela della salute della popolazione del proprio territorio, assicurare servizi corretti, adeguati, appropriati e uniformi, non solo sul lato dell'offerta ma anche e soprattutto sui risultati di salute da garantire.

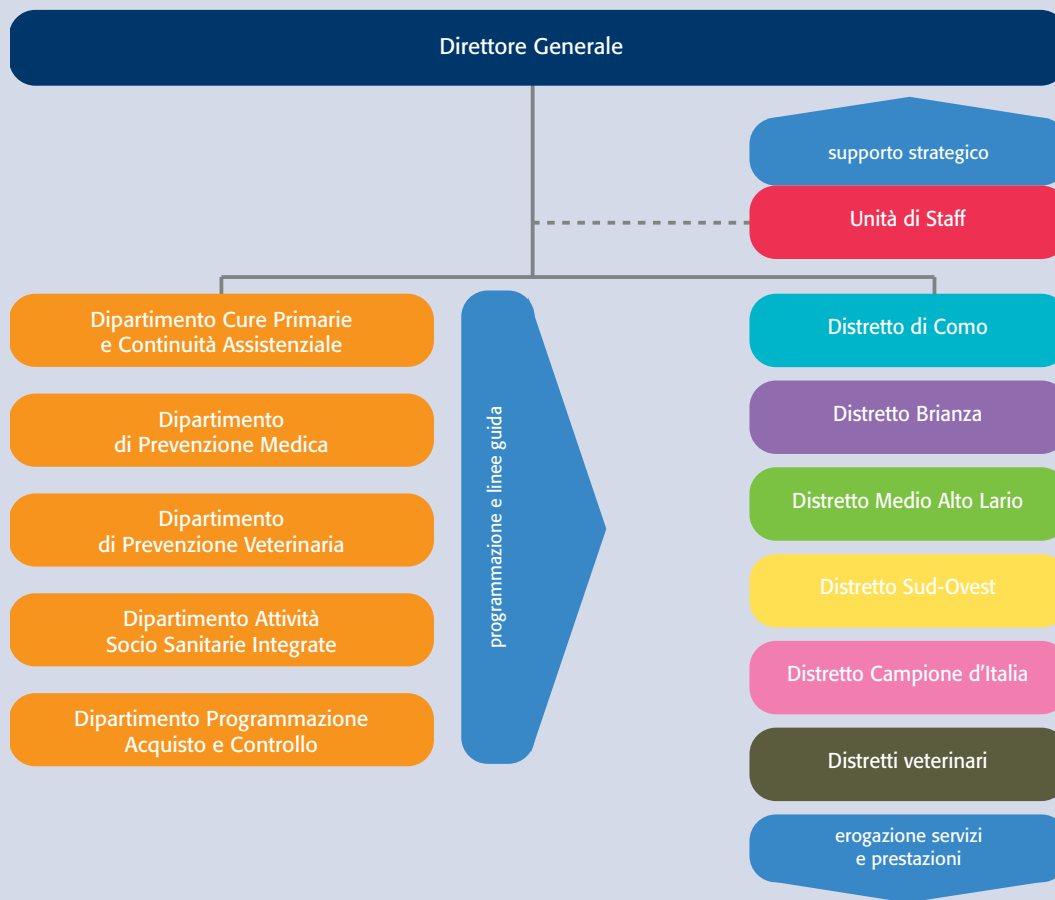
Il ruolo dell'ASL si identifica, quindi, nel governo di un sistema a rete che, in termini quali-quantitativi appropriati rispetto alle risorse disponibili e attraverso i Servizi Sanitari e Socio-sanitari pubblici e privati, concorre a garantire il benessere della popolazione.

La funzione di governance stimola, pertanto, lo sviluppo e il consolidamento delle capacità di programmazione, acquisto e controllo delle prestazioni sanitarie e socio-sanitarie, concentrandosi sulle funzioni di governo del sistema e sviluppando politiche di promozione della salute.

“Governance” significa anche un costante lavoro di relazione e comunicazione con gli Stakeholder, una capacità di rilevare e interpretare i bisogni degli assistiti, coinvolgendo gli attori del Sistema Sanitario nella prospettiva di realizzare sistemi integrati e condivisi di programmazione.



STRUTTURA ORGANIZZATIVA



Elementi qualificanti della gestione

“Realizzare gli impegni”

Tra gli obiettivi di miglioramento del bilancio sociale 2005, erano stati individuati per il 2006 dei traguardi da raggiungere; di seguito si riportano gli esiti di quanto messo in atto, ricondotto alle “parole chiave” che in forma metaforica richiamano le macro aree di funzioni interessate agli obiettivi di miglioramento.

ASL che comunica

- Comunicare con i cittadini: spot promozionali, trasmissioni televisive, campagne di comunicazione dedicate a temi specifici (screening mammografico, vaccinazione antinfluenzale, ecc.);
- Comunicare con gli attori del Sistema Sanitario (Medici di Medicina Generale, Pediatri di Libera Scelta, Aziende Sanitarie e Ospedaliere pubbliche e private accreditate, RSA, ecc.) al fine di rendere ottimale la rete dei servizi;
- Comunicare con gli Enti Locali (Provincia e Comuni), che attraverso collaborazioni costruttive hanno portato alla realizzazione di molteplici risultati (Progetto “Porta aperta” sul disagio giovanile, azioni di contrasto alla diffusione dell’influenza aviaria, ecc);
- Comunicare con i dipendenti: la Convention Aziendale è diventata un appuntamento annuale, inteso come momento d’informazione e di coinvolgimento di tutto il personale interno alle politiche e ai valori dell’ASL.



La Carta dei diritti e dei doveri degli utenti: in tutti i presidi dei Distretti dell' ASL, nei punti di accesso del pubblico, è stata affissa la Carta dei diritti e dei doveri degli utenti, che elenca anzitutto i diritti dei Cittadini nei rapporti con l' ASL, ma anche i doveri di ciascuno per aiutare a migliorare la qualità dei servizi.

La Carta dei servizi è stata realizzata con l'obiettivo principale di offrire al cittadino uno strumento che faciliti il pieno utilizzo delle opportunità che l'Azienda mette a sua disposizione.

ASL che facilita

- Call Center attivato in modo progressivo ampliando l'offerta di prestazioni prenotabili;
- Azioni di monitoraggio presso le Strutture Erogatrici allo scopo di assicurare il rispetto dei tempi di attesa;
- Assistenza Domiciliare Integrata: introduzione dell'assistenza di tipo "estemporanea" attraverso i titoli "mini credit", volti al soddisfacimento di necessità sanitarie occasionali a favore di assistiti a carico ADI;
- Accreditamento di 5 Strutture Socio-sanitarie per un totale di 52 posti;
- Accreditamento di 46 posti letto in Strutture Sanitarie.

ASL che si prende cura

- Estensione a tutto il territorio provinciale dello screening dei tumori del seno;
- Attivazione dello screening dei tumori del colon retto;
- Attuazione piano vaccini;
- Mappatura consistente ed omogenea del rischio cardio cerebro vascolare;



- Attuazione progetti di educazione alla salute: individuazione di percorsi all'aria aperta per contrastare la sedentarietà, prevenzione del tabagismo in età scolare, sorveglianza nutrizionale.

ASL che verifica la qualità

- Controllo costante presso le Strutture Erogatrici allo scopo di migliorare la compilazione e la gestione della documentazione sanitaria per garantire una più corretta codifica delle diagnosi e delle procedure seguite in ciascun episodio di ricovero e di specialistica ambulatoriale;
- Raggiungimento della quasi totalità degli standard di qualità previsti dal progetto regionale Joint Commission di valutazione delle ASL avente come fine quello di consentire confronti e incentivare il miglioramento;
- Progetto qualità riguardante l'attività dei Consulori nella rete dell'offerta ASL.

ASL che innova

- Predisposizione programma per l'attivazione di gruppi di Cure Primarie;
- Sviluppo progetto volto all'istituzione della Centrale Operativa Unica per la Continuità Assistenziale;
- Sviluppo progetto CRS-SISS (Carta Regionale dei Servizi - Sistema Informativo Socio-sanitario) attraverso il coinvolgimento di Medici e Farmacisti, che hanno aderito rispettivamente nella misura del 76% e del 100%.



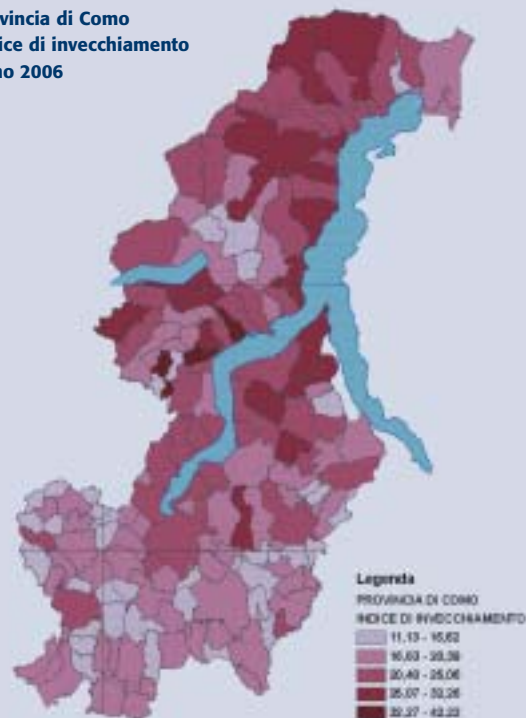
Territorio e stato di salute della popolazione

La superficie complessiva del territorio provinciale è di circa **1.290 chilometri quadrati** (circa il 5,3% del territorio della Regione Lombardia) con prevalenza di territorio montano (67%) e collinare (26%) mentre la residua e limitata parte è pianeggiante (7%).

Dal punto di vista amministrativo, la Provincia è suddivisa in **162 Comuni**. Tra questi 5 superano i 10.000 abitanti, mentre in grande maggioranza Comuni (per l'esattezza 111) sono compresi nella fascia con meno di 3.000 abitanti. La popolazione residente al 31 dicembre 2006 ammonta a **567.919 unità** (densità: 440 abitanti/kmq), con età media di circa 43 anni e prevalenza della componente femminile, che rappresenta il 51%.

Un fenomeno tipico della della società industrializzata e riscontrabile anche nel territorio comasco è un progressivo invecchiamento della popolazione; infatti la quota di ultrasessantacinquenni sul totale della popolazione registra un aumento costante negli ultimi quattro anni, fino ad arrivare nel 2006 ad una percentuale di persone anziane vicina al 20% della popolazione.

Provincia di Como
indice di invecchiamento
anno 2006



Distribuzione popolazione residente per distretto

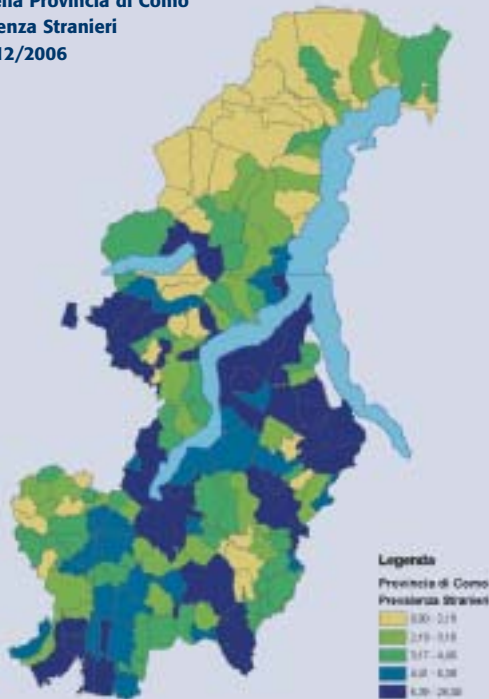
Distretto	Totale	Età media	Indice di vecchiaia	Indice di invecchiamento
Brianza	192.594	41,88	131,31	18,51
Como	145.703	44,28	176,99	22,61
MAL	53.276	44,30	175,38	22,66
Sud Ovest	176.346	41,33	120,08	17,60
TOT ASL	567.919	42,55	142,31	19,67

Stranieri residenti¹ ASL della Provincia di Como

	2004	2005	2006
Stranieri residenti	19.232	23.120	29.427
Percentuale stranieri su totale popolazione	3,49	4,15	5,18

¹ Sono stati oggetto di osservazione gli stranieri iscritti al Servizio Sanitario Regionale e che hanno fatto richiesta del Medico di Medicina Generale o del Pediatra.

ASL della Provincia di Como
Prevalenza Stranieri
al 31/12/2006



Non si può trascurare la conoscenza della popolazione straniera presente sul proprio territorio. L'analisi demografica dei soggetti stranieri residenti in Provincia di Como evidenzia nel triennio 2004-2006 un progressivo incremento numerico.

La popolazione straniera è una popolazione giovane, con una netta prevalenza della classe fra i 15 e i 44 anni, che rappresenta circa il 64% della popolazione straniera complessiva.

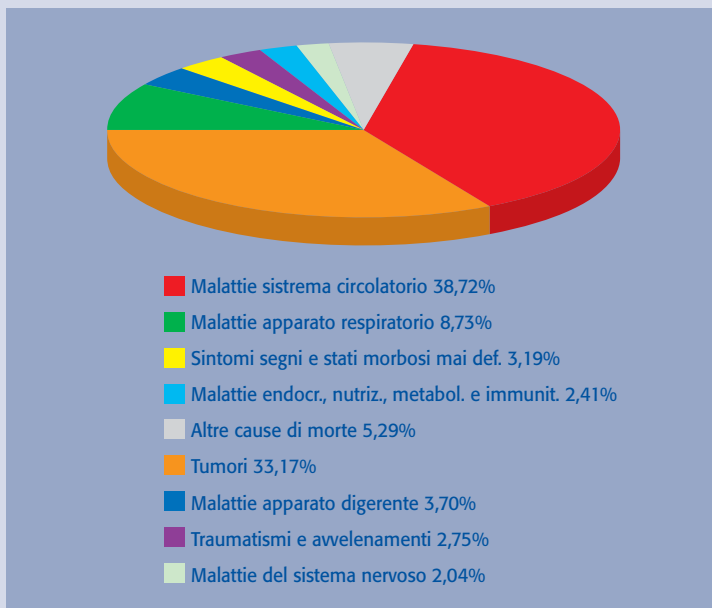
Composizione assistiti per classi di età

Classi di età	Stranieri	Distribuzione % stranieri	Assistiti al netto stranieri	Distribuzione % Assistiti al netto stranieri
0 anni	619	2,10%	4.638	0,86%
01 - 04 anni	2.045	6,95%	19.517	3,62%
05 - 14 anni	3.711	12,61%	48.025	8,92%
15 - 44 anni	18.752	63,72%	210.695	39,13%
45 - 64 anni	3.823	12,99%	144.322	26,80%
65 - 74 anni	313	1,06%	59.905	11,12%
75 ed oltre	164	0,56%	51.390	9,54%
Totale	29.427	100%	538.492	100%

L'ASL dispone di una mappatura aggiornata della diffusione delle **principali patologie cronico-degenerative**:

Cardiovascolpatici 47.84% - Diabetici 14.65% - Neoplastici 12.91% - Neuropatici 5.71% - Malati di affezioni endocrine e metaboliche 5.48% - Broncopneumopatici 5.43% - Gastroenteropatici 4.93% - Malati di affezioni autoimmunitarie 1.12% - Insufficienti renali cronici 0.92% - HIV e AIDS 0.77% - Trapianti 0.25%.

Principali cause morte 2001-2205



Le principali cause di morte risultano essere le malattie del sistema circolatorio, i tumori, le malattie dell'apparato respiratorio e dell'apparato digerente.





Rendiconto economico

RICAVI (Dati in migliaia di euro)	2004 Valore al 31/12	2005 Valore al 31/12 A	2006 Valore al 31/12 B	Differenza (B-A)	Percentuale incidenza anno 2006
Quota capitaria	522.519	545.943	586.656	40.713	85,71%
Ricavi ASSI	72.712	73.886	79.290	5.404	11,58%
Funzioni non tariffate	934	926	814	-112	0,12%
Altri contributi e fondi da Regione	1.281	2.716	11.198	8.482	1,64%
Totale contributi in conto esercizio	597.446	623.471	667.958	54.487	99,05%
Entrate proprie e proventi finanziari e straordinari	4.436	5.672	6.226	554	0,91%
Libera professione	386	264	294	30	0,04%
Totale ricavi (al netto capitalizzati)	602.268	629.407	684.478	55.071	100,00%

COSTI (Dati in migliaia di euro)	2004 Valore al 31/12	2005 Valore al 31/12 A	2006 Valore al 31/12 B	Differenza (B-A)	Percentuale incidenza anno 2006
Acquisti Prestazioni Sanitarie	451.827	468.592	486.982	18.390	71,15%
Personale	29.635	31.993	33.614	1.621	4,91%
Libera Professione + IRAP	342	231	249	18	0,04%
Costi ASSI	72.700	73.872	79.290	5.418	11,58%
Ammortamenti (al netto costi capitalizzati)	460	-	1.147	1.147	0,17%
Medicina generale e Pediatri	39.584	49.833	49.667	-166	7,26%
Beni e Servizi	30.881	25.382	25.339	-43	3,70%
Altri costi	4.797	10.369	8.190	-2.179	1,20%
Totale costi (al netto capitalizzati)	630.226	660.272	684.478	24.206	100,00%
Quota Riequilibrio Regionale	27.970	30.865			

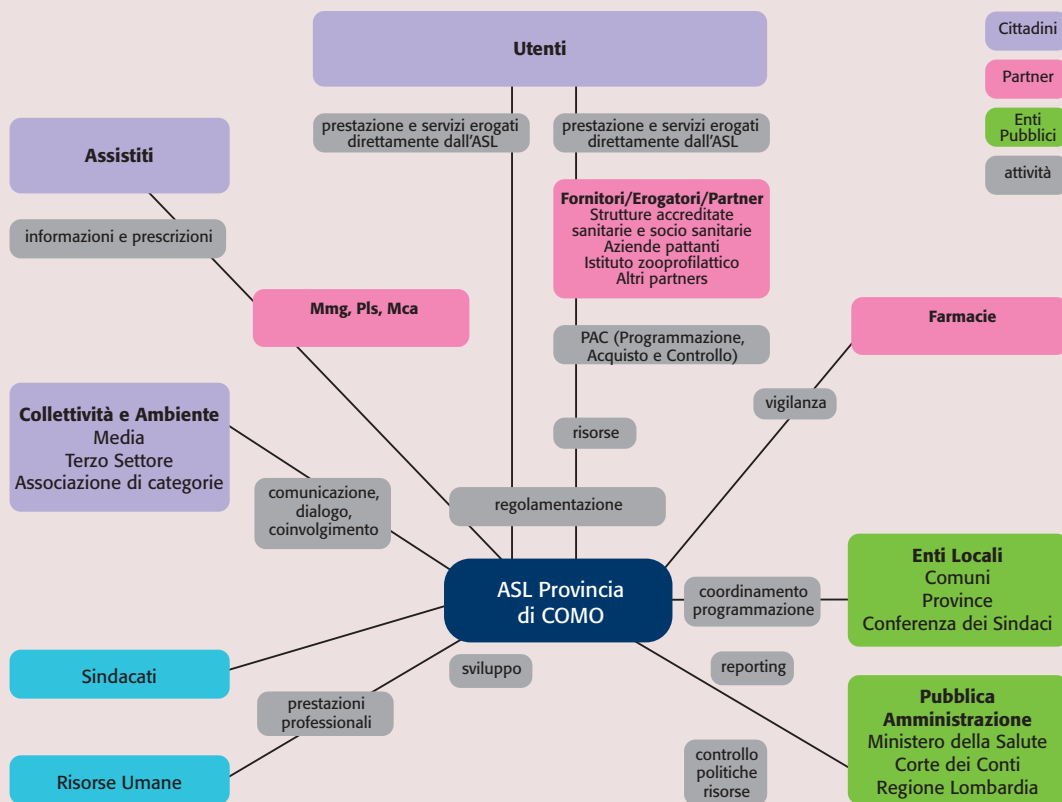
Livelli di assistenza (riclassificati in base al modello ministeriale LA)	2004	%	2005	%	2006	%
Assistenza sanitaria collettiva in ambienti di vita e di lavoro	24.766	3,9%	32.510	4,9%	36.649	5,4%
Assistenza distrettuale	346.783	55,0%	365.702	55,3%	379.108	55,3%
Assistenza ospedaliera	259.359	41%	263.611	40%	269.285	39%
TOTALE	630.908		661.823		685.042	

Mappatura degli Stakeholder portatori di interesse	19
Risorse umane	20
Assistiti e utenti	22

Fornitori e partner	28
Pubblica Amministrazione ed enti Locali	32
Collettività	33



Mappatura degli Stakeholder portatori di interesse

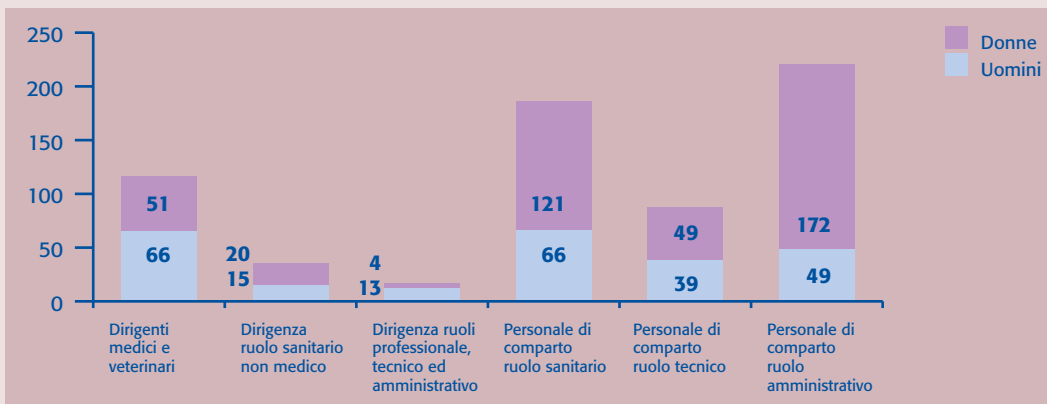


Risorse umane

COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

	Uomini		Donne		Totale		% Part time	
	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Dirigenza	95	94	75	75	170	169	3,52%	2,95%
Comparto	151	154	337	342	488	496	21,31%	22,58%
Totale personale	246	248	412	417	658	665	16,71%	17,59%

GENERE DEL PERSONALE PER AREA CONTRATTUALE



AREA SVILUPPO RISORSE UMANE

Il rapporto tra le risorse professionali e l'Azienda ha avuto nel corso dell'anno 2006 una particolare attenzione, accelerando e sviluppando un'integrazione dei processi gestionali delle risorse umane che, in un percorso di aziendalizzazione, concorrono a sviluppare maggiori motivazioni, appartenenza, responsabilizzazione e professionalità. L'avvio di un sistema informativo di connes-

sione tra la definizione dei compiti richiesti (job description), i percorsi formativi e i processi/esiti di valutazione consentono una modalità gestionale più efficiente da un punto di vista organizzativo e più attenta alla variabile soggettiva umano-professionale che rappresenta il capitale intangibile dell'Azienda.

La Job description

L'ASL, in sintonia con l'attuazione del progetto Joint Commission di valutazione delle Aziende Sanitarie, ha introdotto la scheda "Job description" per ogni dipendente, sia dell'area della dirigenza sia dell'area del comparto. La scheda contiene informazioni sulla posizione anagrafica, sulla mission del ruolo, sulla dipendenza gerarchica e funzionale, sulle responsabilità organizzative e sui compiti professionali o gestionali assegnati dall'Azienda e richiesti al dipendente.

Valutazione delle risorse

L'ASL ha strutturato un sistema operativo di valutazione per tutti i dipendenti, che basandosi su criteri di trasparenza, obiettività e semplicità di applicazione, misura e valuta la performance comportamentale e i risultati attesi annualmente. Nel corso del 2006 l'ASL ha promosso un'iniziativa di rilevazione del grado di soddisfazione da parte dei dipendenti delle regole, degli strumenti e delle modalità di applicazione del sistema di valutazione aziendale. L'esito della rilevazione è stato pubblicato sul sito internet aziendale.

Formazione

Eventi formativi	Numero eventi	
Tipo di evento	2005	2006
Corsi	42	54
Convegni	2	6
Esperienze di formazione sul campo	23	24
Totale	67	84

L'investimento complessivo è stato di circa **100.000 euro**.

Assistiti e utenti

L'ASL della Provincia di Como pone al centro della sua azione la persona e i suoi diritti. Garantisce libertà di scelta agli assistiti e contemporaneamente offre agli utenti una gamma completa di prestazioni sanitarie e socio-sanitarie qualitativamente adeguata in collaborazione con i soggetti pubblici e privati presenti sul territorio. L'ASL governa la regia dell'offerta per fornire un'efficace risposta ai bisogni di salute della popolazione.

STRUTTURA DELL'OFFERTA DI PRESTAZIONI INDIRETTE

Strutture sanitarie accreditate		Numero	
		2005	2006
Pubblico	Presidi ospedalieri	5	4
	Poliambulatori	20	20
	Laboratori	1	1
	Totale pubblico	26	25
Privato	Strutture di ricovero	6	7
	Poliambulatori	5	4
	Laboratori	4	3
	Studi dentistici	6	5
	Comunità protette psichiatriche	10	10
	Centri di medicina dello sport	3	3
	Centro diurno di neuropsichiatria infantile	1	1
	Hospice	1	2
	Totale privato	36	35
	Totale	62	60

Riepilogo strutture socio-sanitarie accreditate e contrattualizzate			
Stakeholder	Tipologia	Numero	
		2005	2006
anziani	Residenze Sanitarie Assistenziali	51	52
	Centri Diurni Integrati	11	12
disabili	Residenze Sanitarie Disabili	7	7
	Centri Diurni Disabili	11	11
famiglia	Comunità Socio Sanitarie	2	6
	Consultori Familiari ASL	9	9
	Consultori Familiari privati	1	2
tossicodipendenti	Enti Ausiliari Dipendenze (**)	6	6
	Sert/Nuclei operativi alcologia	6	6
altro	Hospice (pazienti terminali)	2	2
	Pattanti Assistenza domiciliare integrata	12	14
	Istituti di Riabilitazione (*)	2	3

(*) svolgono anche attività ambulatoriale

(**) strutture terapeutico-riabilitative e strutture pedagogico-riabilitative

TEMPI DI ATTESA

A partire dal 1999 l'ASL ha effettuato un monitoraggio dei tempi di attesa di 72 prestazioni ambulatoriali al fine di verificare il rispetto dei tempi di attesa e aggiornare puntualmente il sito ASL (www.asl.como.it) per una corretta informazione relativa alla prenotazione delle stesse prestazioni da parte dell'utenza.

Sperimentazione Call Center

Il servizio, che consente di effettuare la prenotazione delle prime visite specialistiche e delle prestazioni radiologiche che non necessitano di mezzi di contrasto, è stato esteso a tutte le strutture sanitarie operanti sul territorio. Il Call Center consente agli utenti di prenotare le prestazioni previste presso le Strutture Sanitarie evitando inutili e fastidiose attese agli sportelli e garantendo il servizio di prenotazione telefonico dalle ore 8 alle ore 20 dal lunedì al sabato.

RAZIONALIZZAZIONE DELLA SPESA FARMACEUTICA

La spesa farmaceutica convenzionata dell'ASL della Provincia di Como nel 2006 si attesta, come lo scorso anno, sotto la media regionale. Si conferma, inoltre, l'impegno dell'ASL nel proseguimento della riduzione e razionalizzazione della spesa farmaceutica.

2006	
Costo pro capite pesato ² ASL (euro)	Costo pro capite pesato regionale (euro)
130,44	144,48

²pesato: sono considerati gli assistiti valutati con un coefficiente ponderato regionale calcolato sulla base di consumi storici.



PRENOTA DA CASA LA TUA PRIMA VISITA!

Informati presso lo stand!

Puoi anche prenotare da lì!

803.000

ASL Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Como

Regione Lombardia

Medici ambulatoriali 2006

Medico	Spese	Spese	Spese
...

STRUTTURA DELL'OFFERTA DI PRESTAZIONI DIRETTE

L'ASL garantisce l'erogazione diretta di alcuni servizi/prestazioni di carattere sanitario, socio-sanitario e amministrativo.

I servizi erogati dall'ASL per la **Prevenzione** delle malattie sono molteplici: vanno, ad esempio, dalle vaccinazioni, all'educazione sanitaria, dalla tutela e sicurezza sui luoghi di lavoro alle commissioni per l'accertamento dello stato di invalidità civile, dai programmi di screening per la diagnosi precoce dei tumori alla tutela sanitaria dell'attività sportiva agonistica e amatoriale, dalla prevenzione del doping, alla sorveglianza nutrizionale sulla popolazione scolastica e a rischio.

Si presentano sinteticamente alcuni dati:

Tempi di accertamento e concessione per le nuove pratiche di invalidità civile	Tempo medio	
	2005	2006
Tempo da la presentazione dalla domanda alla visita di accertamento (max 90 gg)	31 gg	30 gg
Tempo dalla visita all'inoltro del verbale (max 7 gg)	4 gg	5 gg
Tempo dal ritiro del verbale alla trasmissione della pratica (max 7 gg)	5 gg	5 gg
Tempo dal ritiro del verbale alla trasmissione dei dati all'INPS (max 90 gg)	29 gg	25 gg

	2005	2006
Vaccinazioni per adulti e bambini	69.190	63.346
Campionamento acque uso umano	5.279	5.434
Attività di vigilanza igienico-sanitaria	1.171	1.609
Vigilanza su aziende e cantieri edili	1.365	1.347
Indagini per infortuni e malattie professionali	423	331
Accertamenti medico legali	15.286	14.046
Visita medico sportiva	3.555	3.841



Risultati attività di sorveglianza nutrizionale su un campione statisticamente significativo di bambini della Provincia di Como nati nel 1996 (n. 883)

Bambini risultati normopeso	67%
Bambini risultanti sovrappeso	23%
Bambini risultati obesi	10%

Screening carcinoma mammella attività 2006

Popolazione target	73.261
Donne invitate	17.936
Escluse per test recente	5.694
Rispondenti	7.458
Positivi al test	47 maligni e 8 in itinere
Tasso di adesione	61%

L'ASL inoltre, nell'ambito delle **Cure Primarie**, garantisce i servizi di assistenza medica di base e specialistica protesica, l'assistenza farmaceutica e l'assistenza sanitaria per cittadini stranieri e per gli italiani che si recano all'estero.

	2005	2006
Istruzione pratiche di esenzione ticket	39.823	36.476
Autorizzazione assistenza domiciliare programmata	71.591	68.274
Assistenza protesica	12.287	12.388
Assistenza sanitaria ai cittadini stranieri	24.969	28.656

Nell'ambito della **Prevenzione Veterinaria**, l'ASL si occupa di prevenzione e controllo della salute animale, delle malattie trasmissibili dagli animali all'uomo e dei prodotti alimentari di origine animale.

	2005	2006
Ispezione macelli	50.817	48.673
Adempimenti sanità animale	39.192	33.718
Vigilanza alimentazione animali	2.004	2.264

Le **Attività Socio Sanitarie Integrate (ASSI)** rispondono alla necessità di offrire interventi mirati per la gestione di problemi complessi dando continuità alle azioni

Prestazioni erogate dai 9 consultori ASL

Prestazioni socio-sanitarie ad alta integrazione sanitaria	2.635
Prestazioni specialistiche ostetrico/ginecologiche (escl. Pap test)	19.597
Pap Test	7.013
Prestazioni specialistiche psicologiche	8.654
TOTALE	37.899



di diagnosi, prevenzione e cura nell'ambito della famiglia, dell'infanzia, dell'età evolutiva, dei disabili, degli anziani, delle dipendenze e dei soggetti "fragili" in genere.

Dati riepilogativi attività servizio tossicodipendenze				
Utenti	2005		2006	
	Prese in carico	Prestazioni erogate	Prese in carico	Prestazioni erogate
Tossicodipendenti	1.800	95.344	1.805	108.084
Alcoldipendenti	339	8.571	337	8.503
TOTALE	2.139	103.915	2.142	116.587

Attività centro adozioni	2005	2006
Coppie valutate	89	71
Coppie partecipanti ai corsi di formazione	35	56



Fornitori e partner

MEDICI DI MEDICINA GENERALE (MMG), PEDIATRI DI LIBERA SCELTA (PLS) E MEDICI DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE (MCA)

I Medici di Medicina Generale (MMG), i Pediatri di Libera Scelta (PLS) e i Medici di Continuità Assistenziale (MCA) convenzionati rappresentano indubbiamente una delle componenti fondamentali della rete di offerta di servizi sanitari della Provincia. Il rapporto diretto con i cittadini e con la loro crescente richiesta qualificata di prestazioni sanitarie e di salute li rende perno del Sistema Sanitario.

Distretto	MMG	PLS	MCA
Brianza	132	23	19,5
Como	107	13	20
MAL	39	4	14
Sud Ovest	117	21	25
Campione d'Italia	2	-	4,5
Totale	397	61	83



Investimento in formazione per l'aggiornamento dei medici	2005	2006
	23.561	36.155

Eventi formativi 2006	
Tipo di evento formativo	Numero
Corsi di aggiornamento in plenaria per MMG	6
Incontri a livello distrettuale	2
Corsi di aggiornamento in plenaria per PLS	5
Totale	14



Coinvolgimento e Comunicazione

L'ASL puntualmente fa pervenire ai Medici tutte le informazioni necessarie per lo svolgimento della propria attività. Nell'ambito del progetto CRS-SISS si è attivato un canale preferenziale che prevede l'invio mensile di SISS NEWS per gli aggiornamenti in tempo reale dello stato di avanzamento della Carta regionale dei servizi. Nel corso del 2006 il progetto si è sviluppato ampliando il numero di Medici aderenti fino a coinvolgerne il 76% degli stessi, di cui 70% già prescrittori.

L'Azienda, inoltre, si interfaccia nei Comitati aziendali con le Organizzazioni Sindacali maggiormente rappresentative.

L'ASL ha dato ulteriore impulso all'associazionismo medico, con particolare riguardo alle **forme**

Associazionismo medico	
Totale MMG	264
Totale PLS	34



associative di gruppo e di rete predisponendo inoltre progetti per l'attivazione di Gruppi di Cure Primarie.

Tra i momenti di confronto con i Medici si segnalano i **Comitati di Distretto**, cioè organismi costituiti da Dirigenti dell'ASL, da rappresentanti dei Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera scelta e da rappresentanti delle Strutture di ricovero e cura. L'ASL ha voluto la presenza di questi ultimi nell'ambito dei Comitati per attuare una concreta integrazione tra la Medicina del territorio e quella Specialistica di secondo livello.

STRUTTURE ACCREDITATE PUBBLICHE E PRIVATE E AZIENDE PATTANTI

Nei rapporti con le Strutture Erogatrici pubbliche e private, la definizione di metodologie comuni condivise ha consentito il passaggio dalla logica di solo controllo a quella di **responsabilizzazione** di tutti i Soggetti deputati a fornire un'offerta appropriata.

A tale riguardo sono state valutate appropriatezza e congruità delle prestazioni sanitarie erogate, individuando eventuali aree critiche ed operando una revisione dell'offerta ritenuta non adeguata.

Controlli cartelle cliniche strutture ospedaliere			
	cartelle cliniche		%
	produzione 2006	controllate	
Totale 2005	99.120	4.806	5,1
Totale 2006	98.649	5.899	6

La definizione di Percorsi Diagnostico-Terapeutici Assistenziali, inoltre, ha determinato un approccio uniforme dell'evento "patologia" per un utilizzo più efficiente delle risorse.

Anche nel corso del 2006 è stata svolta l'analisi di **Customer Satisfaction** su tutto l'ambito provinciale sia sotto forma di registrazione di reclami sia attraverso la raccolta di questionari somministrati ai fruitori del Sistema Sanitario presso le stesse Strutture Erogatrici. Si conferma la disponibilità delle Direzioni delle Strutture Erogatrici a raccogliere i suggerimenti forniti dall'ASL e l'impegno a tenere in maggiore considerazione il punto di vista dell'utente.

Controlli sul "File F"	2005	2006
Ispezioni effettuate	12	12
Records controllati	1.369	2.692

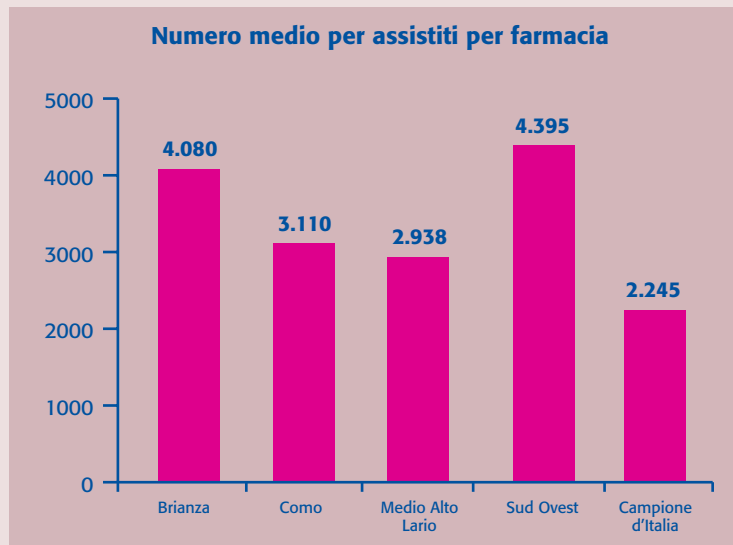
Sono proseguite le **attività di vigilanza sulle Strutture Socio-sanitarie e Socio-assistenziali** che si configurano tra le più importanti per lo svolgimento del ruolo di programmazione, acquisto e controllo dell'ASL. Non si tratta esclusivamente di controllare i soggetti accreditati, ma questa attività diventa occasione di crescita e di miglioramento qualitativo. La vigilanza è uno dei principali strumenti istituzionali dell'ASL a garanzia e a tutela della risposta al bisogno di salute del cittadino.

Attività di vigilanza sulle strutture socio-sanitarie e socio-assistenziali			
Tipologia	n. verifiche	%	Obiettivo Regione
Vigilanza strutture socio-sanitarie	111	100%	100%
Nucleo operativo di controllo	1.318	17%	10%
Vigilanza servizi socio-assistenziali	190	-	-

FARMACIE

In Provincia di Como si contano **150 Farmacie territoriali**

Distretto	Farmacie
Brianza	46
Como	46
MAL	18
Sud Ovest	39
Campione d'Italia	1
Totale	150



Tra le attività realizzate nel 2006, si segnalano le seguenti:

		2005	2006
Vigilanza sulle Farmacie pubbliche e private convenzionate	n. ispezioni effettuate	37	34
Sanzioni amministrative a Farmacisti e Medici	n. sanzioni inviate	18	17
Controlli tecnici delle ricette irregolari a mezzo della Commissione farmaceutica aziendale	n. ricette controllate	3.074	3.833
Attività di gestione liquidatoria delle distinte contabili delle farmacie	n. distinte contabili vagliate al mese	150	150

Pubblica Amministrazione ed Enti Locali

Le Amministrazioni Pubbliche e gli Enti Locali sono interlocutori rilevanti per l'ASL e vengono intesi come soggetti coinvolti in ruoli di partnership strategica, nel contesto più ampio di programmi che il territorio costantemente sollecita in forme altamente integrate.

Peraltro sempre più spesso si attivano anche forme di collaborazioni operative su tematiche di ampio interesse, dove ruoli differenziati possono costituire opportunità per mettere in campo competenze trasversali, offrendo alla collettività una percezione più spiccata dell'importanza delle iniziative promosse. Alcune collaborazioni nascono da esplicite finalità istituzionali, altre da iniziative che si strutturano progressivamente partendo da proposte nel sistema di relazione più ampio tra Enti stessi. Accanto alla relazione privilegiata tra ASL e holding Regione Lombardia, e quella comunque istituzionale tra ASL, Provincia e Comuni (anche attraverso la Conferenza dei Sindaci, il Consiglio di Rappresentanza, le Assemblee dei Sindaci di Distretto), si sono sviluppate e valorizzate altre iniziative, quali i Tavoli tecnici, le Conferenze di servizi, i Tavoli di coordinamento, gli Organismi dedicati.

Il 2006 ha visto su questo fronte un significativo processo di sviluppo qualitativo con ricadute strategiche rilevanti, come ad esempio la Conferenza di Servizi per l'approvazione del progetto definitivo relativo alla realizzazione del nuovo Ospedale S. Anna.



162
Comuni

Collettività

TERZO SETTORE

La molteplicità di rapporti con i soggetti del Terzo Settore, all'interno di un "percorso" di attuazione dei principi di "sussidiarietà" propri del sistema lombardo di welfare, si concretizzano attraverso la partecipazione, il coordinamento e la condivisione di azioni strategiche nei seguenti organismi:

- **Il Coordinamento territoriale ASL per le Dipendenze**, coordinato dal Dipartimento delle Dipendenze dell'ASL, con funzioni consultive sugli interventi di contrasto alle Dipendenze sul territorio;
- **Organismo di Coordinamento per la Salute Mentale (OCSM)**: in applicazione al Piano Regionale Triennale già in vigore per la Salute Mentale, si è consolidata l'attività dell'OCSM, presieduto dall'ASL, quale funzione di sintesi delle politiche in materia, ed espressione sinergica degli attori e dei soggetti privati e pubblici del territorio;
- **Tavolo di confronto con il Terzo settore**: ha affrontato diverse problematiche quali il ruolo del Terzo settore, la pianificazione zonale ex L. 328, i finanziamenti regionali a sostegno della famiglia;
- **Tavolo operativo di Coordinamento istituzionale sulle Adozioni**, che è stato di supporto alla riorganizzazione avvenuta in questo settore (procedure, collaborazione ASL/Comuni...), nonché l'attività formativa nei confronti delle coppie adottive e quella di sostegno durante il primo anno di affido.



RAPPORTI E COLLABORAZIONI CON LE ASSOCIAZIONI DI PAZIENTI

Associazioni	Relazioni con l'ASL
Associazione dei diabetici e degli stomizzati	Condivisione della modalità e dei tempi del servizio di consegna a domicilio di ausili e protesi.
AISM (Associazione Italiana Sclerosi Multipla)	Condivisione di un protocollo finalizzato alla presa in carico di pazienti domiciliari. Assicurazione all'AISM di un programma mensile di consulenza clinico dietetica.
Associazione I Donatori del tempo	Consolidamento del rapporto al fine di rilevare criticità e caratteristiche dell'assistenza dei malati di Alzheimer.
Associazione Comocuore	Adesione dell'ASL al progetto concernente l'assistenza domiciliare con sconpenso cronico che si svilupperà nel 2007.
Associazione Down Verso	Collaborazione attraverso la partecipazione al seminario di aggiornamento rivolto ad operatori e famiglia.
Associazione Telefono Donna	Promozione di due momenti di incontro da parte dell'ASL con MMG e PLS, per far conoscere le finalità e le attività del programma associativo che affronta la delicata tematica del maltrattamento femminile.
AVIS (Associazione Volontari Italiani Sangue)	Realizzazione di incontri tra ASL, AVIS e MMG finalizzati a sensibilizzare il medicò di medicina generale a farsi tramite della cultura della donazione di sangue.



MEDIA

La strategia di comunicazione esterna considera prioritario il continuo miglioramento del clima di fiducia tra ASL e cittadino-utente.

Le iniziative mirate al raggiungimento di questo obiettivo si sono sviluppate principalmente nelle seguenti quattro direttrici:

- Promozione e sviluppo di attività e di campagne di comunicazione nel settore dei servizi sanitari e socio-sanitari, dove l'Azienda si è impegnata nell'informazione sul campo della prevenzione delle malattie e dell'educazione alla salute tramite spot promozionali, trasmissioni televisive, opuscoli, materiale divulgativo;
- Sviluppo di un sistema integrato di informazione sull'offerta di servizi sanitari e socio-sanitari per consentire al cittadino la scelta più appropriata delle prestazioni; al fine di raggiungere il più ampio numero di persone si è consolidato e rafforzato lo strumento del sito Internet con l'implementazione di sezioni specifiche del sito web aziendale www.asl.como.it;
- Implementazione di una rete di rapporti interistituzionali con le Aziende Sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private accreditate del territorio;
- Sviluppo della strategie di comunicazione esterna per consentire al cittadino di conoscere le iniziative e i progetti di rilevanza pubblica.





Coinvolgimento degli Stakeholder portatori di interesse

Nella redazione e predisposizione del documento di Bilancio Sociale 2006 l'ASL ha voluto privilegiare il confronto con tutti gli Stakeholders, con cui si relaziona nello svolgimento della mission istituzionale: Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera scelta, Farmacisti, Enti erogatori pubblici e privati, Centri Diurni e RSA, rappresentanti del Terzo settore, Associazioni di Pazienti, Organizzazioni Sindacali e Comuni.

I Comuni e i Sindacati sono stati coinvolti tramite l'invio di un questionario, mentre per gli altri Stakeholder individuati è stata utilizzata la metodologia del Focus Group.

Focus Group

Il Focus Group è uno strumento di analisi qualitativa basato sulla discussione libera tra un gruppo di persone, volta ad indagare uno specifico argomento e a far emergere i pareri ed i punti di vista in modo spontaneo. La discussione viene generalmente condotta da professionisti esterni che riportano le indicazioni emerse dalla discussione in modo totalmente anonimo.

L'ASL si è avvalsa di un Consulente esterno, esperto in tema di comunicazione, per organizzare e realizzare tre focus group:

- Il primo con rappresentanti dei Medici di Medicina Generale, dei Pediatri a Libera scelta, dei Farmacisti
- Il secondo con gli Erogatori Sanitari sia privati sia pubblici,
- Il terzo con gli Erogatori Socio-sanitari, i rappresentanti del Terzo settore e le Associazioni familiari.

Questionari

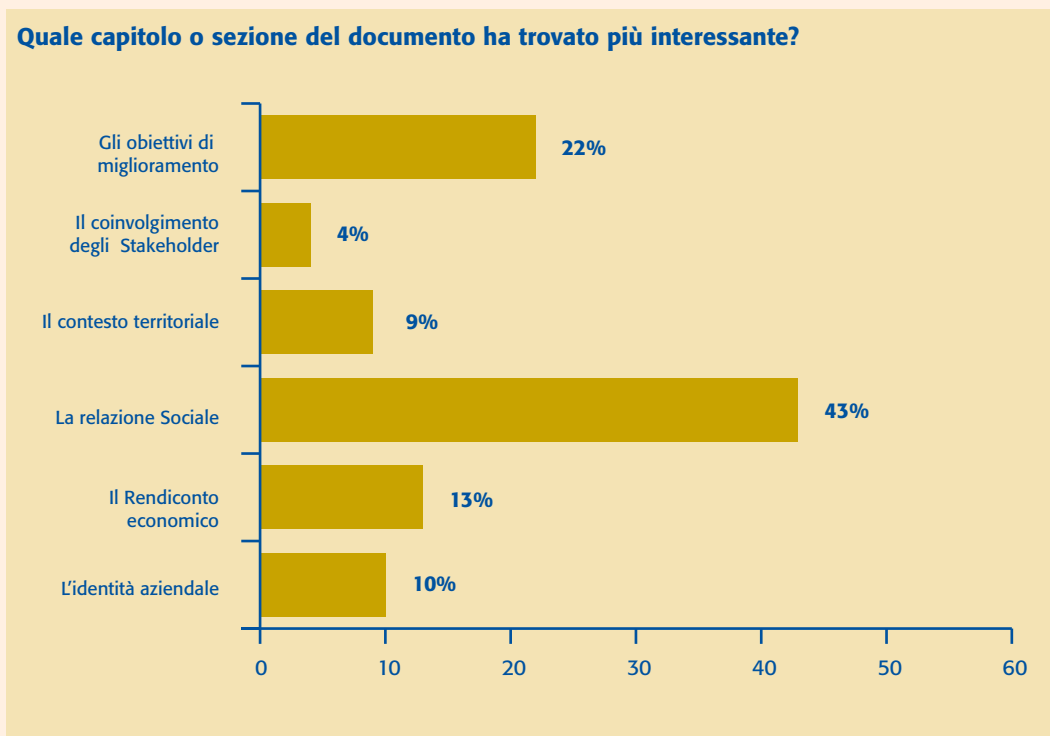
I Comuni, che nel loro insieme costituiscono il territorio dove si incontrano i bisogni, i diritti dei cittadini e le risposte delle Istituzioni, sono stati coinvolti con una modalità capillare, tramite l'invio di un questionario.

La scelta della modalità è stata condivisa dalla Direzione Generale con il Presidente del Consiglio di Rappresentanza dei Sindaci.

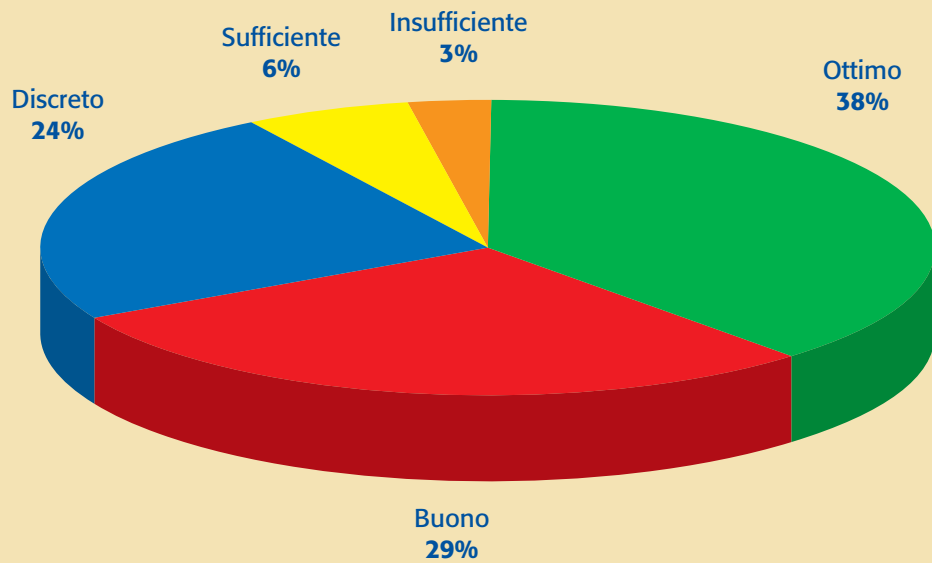
La risposta dei Comuni all'iniziativa è stata notevole, e ha raggiunto una collaborazione del **43%** dei Comuni.

La popolazione rappresentata dalle risposte è stata del **53%** del totale.

Elaborazione questionari:



“L’ASL che ‘comunica’ e si presenta in modo chiaro, con un impulso più deciso verso una comunicazione chiara e trasparente, secondo il percorso iniziato e portato avanti dal 2005...”





Obiettivi di miglioramento

I principi che orienteranno le azioni di miglioramento del ruolo dell'ASL della Provincia di Como per l'anno 2007 nella realizzazione della mission e degli obiettivi aziendali saranno riferibili principalmente alle seguenti ottiche di governo:

TUTELA
QUALITA'
COORDINAMENTO
PROGRAMMATARIO

Attraverso le seguenti azioni

- Valorizzazione della funzione di regia della governance e dei servizi nella cornice di sostenibilità economica del sistema;
- Continuità nella creazione di spazi di confronto con i diversi Stakeholder-portatori di interesse; ampliamento delle aree di condivisione programmatoria nella rete istituzionale provinciale e sovraprovinciale con gli Enti Locali, Soggetti Erogatori e Terzo Settore;
- Sviluppo della funzione di comunicazione aziendale in sinergia con altri soggetti Istituzionali Territoriali di riferimento delle specifiche tematiche di intervento;
- Percorsi di cura nella rete tra Strutture Sanitarie e Socio-sanitarie del territorio distrettuale e provinciale, caratterizzati da garanzia di continuità assistenziale;
- Sviluppo e consolidamento delle esperienze innovative avviate nell'anno 2006;
- Consolidamento delle attività di indagine con le metodologie dei Focus Group, con particolare riferimento agli Erogatori Sanitari e Socio-sanitari, intensificando la frequenza di consultazione.



Indice

Presentazione del Direttore Generale	03
Identità aziendale	04
Elementi qualificanti della gestione	09
Territorio e stato di salute della popolazione	12
Rendiconto economico	17
Mappatura degli Stakeholder - portatori di interesse	19
■ Risorse umane	20
■ Assistiti e utenti	22
■ Fornitori e partner	28
■ Pubblica Amministrazione ed Enti Locali	32
■ Collettività	33
■ ■ ■ ■ ■: riferimento mappa colori Stakeholder pagina 19	
Coinvolgimento degli Stakeholder - portatori di interesse	37
Obiettivi di miglioramento	41

Il Bilancio Sociale 2006 é stato realizzato dal Direttore Generale Simona Mariani
in collaborazione con
il Direttore Amministrativo Lucio Schiantarelli,
il Direttore Sanitario Camillo Rossi,
Il Direttore Sociale Luigi Davide Clerici
coadiuvati da
Dipartimenti, Distretti,
U.O. Amministrative Centrali e Unità di Staff.

Coordinamento:
Staff Sviluppo Organizzativo e Pianificazione Strategica

Editing:
Staff Comunicazione e Relazioni Esterne

Supporto sviluppo questionari esterni ed elaborazione Focus Group:
Giuseppe Zaccuri



ASL Azienda Sanitaria Locale
della Provincia di Como