

Direzione Generale Cura della Persona Salute e Welfare

**COMITATO CONSULTIVO REGIONALE PER LA QUALITA' DEI SERVIZI
SANITARI DAL LATO DEL CITTADINO (CCRQ)**

Verbale N° 5/2020 del 23/9/2020

Componenti del CCRQ

Presenti: *Maria Paola Lumetti, Mario Fecondo, Dante Brunini, Pierantonio Marongiu, Pino Gino Perini, Remo Martelli, Elio Ferri, Ilaria Folli, Matteo Biagini, Gabriella Fabbri, Antonio Cesare Guzzon, Rossi Umberto, Giuseppina Poletti, Ortensio Cangini, Luciano Sighinolfi, Lina Pavanelli, Maria Augusta Nicoli, Silvia Podetti, Angela Lucarelli, Bruna Borgini, Luigi Scortichini*

Assenti Giustificati: *Luigi Mazza, Barbara Schiavon, Ester Sapigni, Liliana Tomarchio, Imma Cacciapuoti, Luigi Tirota.*

Assenti:

Per la Segreteria con ruolo di verbalizzante: *Roberta Franceschini*

ODG:

- ore 9:30** **Verifica collegamento piattaforma ZOOM
Saluto della Presidenza e approvazione del Verbale della seduta del
15/7/2020.**
- ore 10,00** **Approfondimento: Presentazione Silvia Podetti che sostituisce Vittoria
Sturlese e report progetti in essere a cura dell'ASSR.**
- ore 11:30** **Varie ed eventuali: aggiornamenti organizzativi e programmazione
incontri.**

Saluto della Presidenza. Approvazione del Verbale della seduta del 15/7/2020.

La riunione del comitato si svolge in forma mista. Una parte dei componenti è presente, altri sono collegati da remoto attraverso la piattaforma ZOOM, per restrizione capienza sale regionali, come da protocollo regionale per il contenimento della diffusione da COVID-19.

Il Presidente saluta i presenti e apre la seduta.

Viene approvato il verbale relativo al comitato del 15/7/2020.

Si affronta il tema della sperimentazione dei CCM socio-sanitari in relazione a contenuto nota della Direttrice dott.ssa Petropulacos inviata in data 20/4/2016 prot. PG 285584, con avvio sperimentazione.

Presentazione sig. Brunini Dante sostituto di Nino Tebaldi CCM A USL di Bologna.

Ex dipende A Usl di Bologna, fa parte di una associazione di servizi alla persona di Riola di Vergato, nome San Giorgio, Presidente del CCM dell'appennino tosco-emiliano, A USL di Bologna.

Descrizione del territorio e del bacino di utenza di riferimento ove ha mandato di Presidente CCM.

Borghi ripopolati dopo anni di abbandono, con tanti abitanti fragili, molti anziani che abitano in zone disagiate.

Perini: descrive il percorso per l'elezione delle nuove cariche CCRQ. Problema delle scadenze dei CCM non ancora rinnovati e in situazione di prorogatio.

Novembre mese di presentazione nuove candidature. Dicembre consegna delle schede. Gennaio 2021 nuova elezione.

Ferri: problema della prorogatio per la candidatura. Chi non sa se sarà ricandidato nel CCM come può presentare la candidatura per il CCRQ?

Marongiu: ha proposto anche rinnovo di tutto il CCM per il suo territorio.

Scortichini: deve esserci una programmazione a tre anni per chi si candida. Se qualcuno sa che non viene rieletto come può presentare un programma triennale?

Martelli: Rinnovo solo Presidente e Vicepresidente e non rinnovo del CCM o CCRQ. Deve essere chiara l'azione.

Cita il regolamento per cui i rappresentanti non si rinnovano mai. Il comitato (CCM) non decade ma si rinnovano solo le cariche. A maggior ragione non conviene rinnovare tutto il comitato in quanto si perdono persone formate.

Chi si presenterà alla carica del CCRQ se non rinnovato nel suo territorio avrà cautela nel proporsi come Presidente e Vice (se sa che non verrà rinnovato non si propone come candidato).

Sighinolfi: a novembre presentazione delle candidature in CCRQ e con presentazione di un

programma di mandato.

Segreteria: aggiornamento su iter. Conferma l'opportunità di fare la presentazione dei candidati a novembre. Distribuzione schede a dicembre. Chi sa che non sarà presente il giorno delle votazioni potrà consegnare la busta chiusa con l'espressione del voto alla segreteria nel giorno del comitato di dicembre. A gennaio votazione e scrutinio. Limitazione invio per posta per possibili problemi logistici per eventuale proseguimento emergenza.

Guzzon: quale autonomia del CCM nella rielezione delle cariche rispetto alla Dirigenza dell'Azienda USL?

Può il CCM in autonomia rieleggere le sue cariche?

Scortichini: consiglia comunicazione al nuovo Direttore Generale A USL di Ferrara da parte del Presidente del CCM. Se non si ottiene risposta consiglia di procedere.

Perini: introduce aggiornamento sulla sperimentazione dei CCM socio-sanitari

Martelli: art. 33 legge regionale 2/2003, obbliga all'avvio dei CCM socio-sanitari (controllo della qualità dei servizi socio-sanitari, partecipazione dei cittadini).

Non Comitato misto sanità e sociale ma solo sul socio-sanitario.

Composto dai rappresentanti dei famigliari delle CRA e non solo dalle associazioni.

Nel 2016 a Imola è nato formalmente il CCM-SS, con delibera circondario imolese con regolamento. Il regolamento è stato frutto di confronto politico tra Asp, sindacati e amministrazioni locali e rappresentanti dei gestori.

A seguito del processo di accreditamento quel regolamento è stato sostituito. Tutto il progetto è stato inviato in Regione.

Assurdo andare a cercare ancora oggi una sperimentazione.

L'obiettivo deve rimanere l'integrazione socio-sanitaria.

Spesso il CCM-SS si incontra con CCM sanitario dal 2017. Composto da 8 componenti del CCM e 5 del sociale.

La composizione attuale del CCM-SS, concordata e ratificata nel 2015 è di: 18 rappresentanti dei famigliari, 3 rappresentanti delle consulte e del volontariato, 3 rappresentanti dei sindacati, 1 rappresentante dell'Ufficio di Piano, 1 rappresentante dell'A USL di Imola, 6 rappresentanti dei gestori delle strutture. Sempre invitato il sindaco del circondario imolese. Presiede un volontario famigliare eletto, come nel CCM sanitario.

Scortichini: ricorda il suo impegno come Presidente per l'integrazione socio-sanitaria.

2 sperimentazioni dei CCM socio-sanitari (Casalecchio di Reno e distretto Sud-est di Ferrara) esperienze non cresciute per problemi nel territorio.

Chiede che la prossima presidenza CCRQ lo rilanci. I cambiamenti post-COVID ci sfidano in questo senso.

Martelli: Imola è piccola ma è un distretto. Problema nella grande Azienda. Va agito a livello di distretto.

A livello aziendale è impossibile da gestire.

Guzzon: le direzioni generali hanno tenuto nel cassetto il progetto. Chi della dirigenza era

favorevole è andato via presto. Chi è rimasto non era favorevole.

Il distretto Ferrara sud-est aveva una concentrazione di servizi. Casalecchio era partito e poi il progetto si è arenato. A Ferrara non è mai partito.

Scortichini: passaggio a suo tempo con dott. Fabrizio che consigliò di limitarsi a un sociale anziani e disabili essendo l'ambito un pò vasto.

Martelli: Il riferimento è il Direttore di distretto non dell'Azienda USL.

Sighinolfi: inserito in tutti i CCM qualcuno del sociale.

Presentazione Silvia Podetti e report progetti in essere a cura dell'ASSR

Nicoli: Presentazione di Silvia Podetti che sostituisce Vittoria Sturlese.

Ricorda inoltre che insieme a Remo Martelli hanno compiuto quel percorso dei CCM socio-sanitari e le fa piacere che si riprenda il filo di quel discorso.

Podetti: presenta le sue esperienze in RER e oltre. La partecipazione dei cittadini è uno dei temi in Agenzia sul quale si sta lavorando.

Riporta esiti di incontro del 7 settembre a cui ha partecipato anche il Presidente Perini.

Approfondimento degli aspetti dell'ascolto dei cittadini e della qualità percepita.

Messe in campo progettualità del prossimo futuro.

Lavoro sui sistemi di ascolto per verificare se e come sono integrati nel sistema delle Aziende.

Non fermarsi al dato che viene del cittadino. Quale impatto questo ascolto?

I cittadini saranno sempre coinvolti.

Perini: è emerso che gli utenti sono arrabbiati e richiedono formazione degli operatori.

Podetti: afferma che sarà promossa e sostenuta la formazione degli operatori.

Scortichini: anziani e disabili, categorie per cui dobbiamo avere attenzione nel post-covid.

Le associazioni sono state spiazzate ed escluse dalla partecipazione al buon andamento dei servizi.

Riprendere il rapporto con le associazioni. Riappropriazione da parte delle associazioni.

Podetti: contenuto all'attenzione dell'ASSR. Nuove problematiche e nuove tipologie di utenza nel post-covid che ha stravolto il mondo.

Marongiu: esigenza di capire giusta modalità di segnalazione dei cittadini, positive e negative anche rispetto alla collocazione degli URP e il CCM in esso inserito. Dovrebbe essere molto più in relazione con la Direzione generale aziendale.

Le segnalazioni del cittadino sono molto importanti per l'azienda e costituiscono lo specchio della sua qualità dei servizi. Devono essere recepite immediatamente le criticità.

Delineamo un chiaro percorso. Interrogiamoci sull'uso delle cassette per le segnalazioni dei cittadini. Omogeneità e chiarezza di percorso per tutte le aziende.

Perini: necessaria presenza del componente URP nel comitato (CCRQ).

Ferri: un problema riguarda il personale URP attualmente in smart-working. Criticità in più per i cittadini. A ciò si aggiunge la carenza dei medici di medicina generale. Negatività del sistema ricaduti pesantemente sul cittadino.

Necessaria omogenizzazione sistemi di ascolto dei cittadini. Concorda con Marongiu. Propone di togliere la moltitudine di cassette. Deve essere previsto un unico canale di comunicazione con il cittadino, come il questionario che viene somministrato al momento del ricovero in ospedale, deve essere unico. Non si deve confondere il cittadino.

Podetti: porterà le istanze proposte ai tavoli di lavoro dell'Agenzia Regionale.

Semplificazione e omogenizzazione dell'accesso al cittadino, nei punti dedicati.

Sighinolfi: rapporto con i cittadini e valorizzazione delle associazioni di volontariato nei CCM.

Attenzione particolare ai CCM ove si realizza il rapporto con i rappresentanti dei cittadini che hanno anche un ruolo di educazione sanitaria e sociale nei loro confronti.

Il riordino degli URP era stato fatto come proposta. Utile mettersi di fianco all'operatore URP nelle risposte alle segnalazioni telefoniche. Quelle al telefono sono molte diverse dai reclami scritti nelle cassette. Le risposte telefoniche a Modena non vengono registrate. I bigliettini forse non danno un feed-back reale dei servizi dell'Azienda (risentono dell'umore del cittadino-utente in quel particolare momento). Centinaia le segnalazioni telefoniche, poche quelle cartacee.

Podetti: SEGNALER, nuova banca dati che verrà sviluppata. Si penserà di inserire anche le segnalazioni telefoniche in questo sistema.

Martelli: il programma della registrazione delle telefonate l'ha realizzato il CCRQ (volontà di qualche anno fa). Tutte le Aziende devono registrarle. Uso delle cassette a IMOLA già eliminato. L'interpretazione è condizionata da chi le apre e le legge.

A Imola si segnala via posta, via e-mail ecc. ma sempre verso l'URP.

Anche le segnalazioni telefoniche devono essere registrate altrimenti non si ha un report dell'impegno reale e dell'attività dell'URP.

Scortichini: era stato legato questo obiettivo alla valutazione della performance dei Direttori Generali.

Perini: anche all'IRST tutte le segnalazioni telefoniche vengono rigorosamente registrate.

Guzzon: nel suo distretto sud-est non si riesce ad avere le segnalazioni.

Fabbri: in periodo Covid aumento del distacco dai cittadini. Scarsa comunicazione in particolare con chi è ricoverato negli ospedali.

URP problematico nell'Azienda Romagna, già portato problema al Direttore generale.

Poletti: il CCM nel suo territorio ha già ripreso a fare incontri. Comunicazione quasi continua con l'Azienda. Tre ospedali tutti COVID. Ancora oggi, quasi comunicazione quotidiana con gli ospedali

per avere dati sui ricoverati.

La criticità che esiste è che non si effettua un incontro specifico sui reclami, sulle segnalazioni, per quanto riguarda la sola A USL di Parma.

Biagini: alto il numero delle richieste dalle aziende USL a strutture sanitarie private aderenti AIOP di prestazioni aggiuntive, per smaltire liste di attesa per prestazioni non effettuate causa emergenza COVID. AIOP segnala che non si faranno i budget per quest'anno.

Un bilancio si farà a fine anno. Si lavora anche la domenica proprio per aiutare le A USL a gestire le liste di attesa.

Varie ed eventuali: Aggiornamenti organizzativi e programmazione incontri

Segreteria: segnala che, presi i contatti con le relative segreterie, l'incontro con la DG dott.ssa Petropulacos e l'Assessore Donini sarà possibile. Esiste il problema di effettuare in plenaria per restringimento capienza sale. Potrà più facilmente essere per piccolo gruppo o in remoto. Si attende comunicazione date.

Altro aggiornamento riguarda il gruppo rappresentanti interni alla Regione. La sostituzione della titolare del sociale Franca Mengoli è già stata richiesta da tempo al suo Responsabile, dott. Passarini, Abbiamo un supplente ma è necessario un titolare. Damen e Campagna sono andati allo IOR. Chiesta alla dott.ssa Rolli, che ha sostituito il dott. Campagna alla dirigenza del Servizio Presidi ospedalieri, la sostituzione. Di recente anche la dott.sa Mignani del Servizio di Sanità pubblica è andata in pensione, e anche per lei è stata fatta richiesta di sostituzione al dott. Diegoli, nuovo responsabile di Servizio al posto della dott.ssa Giannini..

Importante il suo ruolo nel facilitarci all'approccio al Piano Regionale della Prevenzione.

Si comunica tutto ciò per opportuno dovere di informazione e poiché sono persone che esercitano il diritto al voto con riferimento alle prossime elezioni per le cariche CCRQ. Auspichiamo in una rapida risposta.

Scortichini: Incontro anche separato con DG e Assessore. A Natale di solito la Direttrice veniva in CCRQ per gli auguri.

Perini: almeno 7 persone all'incontro con Assessore Donini, in presenza. Farlo misto in presenza e da remoto.

Poletti: segnala che le votazioni avranno bisogno di una plenaria altrimenti non saranno valide.

Chiede che si attivino i CCM a sostenere la campagna vaccinale sul territorio. Abbassamento dell'età ai 60 anni per l'accesso di massa.

Importante sostenere la comunicazione.

Perini: aumento di milioni di unità il target a cui è destinato. Problemi intoppi ai servizi territoriali di Sanità Pubblica, già in ritardo con vaccinazioni dei bambini. Vediamo la disponibilità dei MMG. Le farmacie non possono farlo.

Scortichini: giusto sostenere la campagna.

Poletti: partecipazione anche del CCRQ a sostenere la campagna e finalizzazione dei finanziamenti per reclutare personale vaccinante.

Perini: segnala spostamento del personale per sostenere il processo nel territorio.

Lucarelli: comunica che il problema dell'ampliamento del target ha come effetto che la campagna vaccinale inizierà prima. Manderà il comunicato-stampa inviato dalla Regione al territorio alla segreteria CCRQ, per inoltrarlo al gruppo.

Fabbri: segnala che il farmaco è disponibile nelle farmacie in quantità inferiore agli altri anni.. Già comunicato dalla stampa.

Perini: o.d.g. per la prossima volta. Chiesta la disponibilità del prof. Viale del S.Orsola di Bologna per approfondimenti.

Perini: prossimo mese ci si vedrà ancora in forma mista con la piattaforma ZOOM. Stesso link.

La seduta termina alle 12,00.

Per la Segreteria

Roberta Franceschini


Il Presidente

Pino Gino Perini
