

# **REGOLAMENTO DEI COMITATI CONSULTIVI MISTI DELL'AZIENDA USL DI MODENA**

## **Articolo 1 - Costituzione**

Il presente Regolamento disciplina la costituzione e il funzionamento dei Comitati Consultivi Misti (CCM) attivati in ogni distretto dell'Azienda USL di Modena quali organismi dell'Azienda sanitaria a composizione mista con la parte del volontariato/associazioni dei cittadini e la parte degli operatori dell'Azienda sanitaria.

Il Regolamento disciplina le modalità di invito e di designazione dei rappresentanti e le modalità per l'inserimento di nuovi componenti nel caso di decadenza degli stessi.

È prevista la costituzione di un tavolo di coordinamento interaziendale dei CCM delle Azienda USL di Modena e AOU di Modena denominato Comitato di Coordinamento Interaziendale (di seguito CCI), la definizione delle modalità di nomina del coordinatore e di comunicazione tra i CCM coinvolti.

Per favorire una più ampia partecipazione e rappresentanza, sono previste forme di collaborazione ed integrazione con gli altri organismi di partecipazione presenti nelle comunità di riferimento.

Il Regolamento viene adottato dall'Azienda USL di Modena con delibera aziendale e può essere soggetto a revisione e modifica, da approvare con le stesse modalità.

## **Articolo 2 - Sede**

I CCM per le proprie attività usufruiscono di locali, opportunamente attrezzati, messi a disposizione dall'Azienda USL di Modena.

## **Articolo 3 - Funzioni del CCM**

Le funzioni fondamentali del CCM, stabilite al 2° comma, lettere a), b), c), d) dell'art. 16 L. R. 19/94, così come modificata dalla L. R. n. 3/99, sono:

- assicurare i controlli di qualità dal lato della domanda, specie con riferimento ai percorsi di accesso ai servizi
- promuovere l'utilizzo di indicatori di qualità dei servizi dal lato dell'utente/cittadino, definiti a livello regionale, sentiti gli organismi di partecipazione dell'utenza/cittadinanza
- sperimentare indicatori di qualità dei servizi dal lato dell'utente/cittadino, definiti a livello aziendale, che tengano conto di specificità locali
- sperimentare modalità di raccolta e analisi dei segnali di disservizio.

Con riferimento a tali funzioni il CCM, ai sensi della Delibera di Giunta regionale n. 320/2000, ha il compito di verificare il grado di coinvolgimento delle Aziende nel miglioramento della qualità della comunicazione con l'utente/cittadino nei seguenti ambiti:

- l'attuazione delle metodologie di rilevazione della qualità dal lato dell'utente/cittadino, anche attraverso formalizzati collegamenti con l'URP
- la realizzazione delle iniziative di rilevazione della soddisfazione dell'utenza/cittadinanza
- la realizzazione di iniziative di educazione e promozione della salute e di protezione dal rischio
- l'attuazione delle proposte di miglioramento conseguenti l'analisi e la valutazione dei processi aziendali che determinano insoddisfazione dell'utente/cittadino
- l'aggiornamento della Carta dei Servizi aziendale e il mantenimento degli impegni assunti dall'Azienda nella Carta dei Servizi.

Il CCI comunica alla Direzione Generale aziendale (dell'Azienda USL di Modena e dell'AOU di

Modena) il nominativo del rappresentante da nominare in seno al Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei Servizi Sanitari dal Lato del Cittadino (di seguito CCRQ), scelto, di norma, tra i Presidenti/Coordinatori dei CCM o del Coordinamento aziendale dei CCM. L'Azienda sanitaria comunica quindi alla Regione il nominativo del rappresentante, in attuazione della delibera di Giunta regionale n. 508/2001.

Per l'adempimento delle proprie funzioni il CCM può sviluppare le seguenti azioni:

- esame di documenti e normativa
- espressione di pareri
- attivazione di gruppi di lavoro ad obiettivo
- confronto con esperti
- partecipazione ad attività formative interne o rivolte ad utenti/cittadini
- promozione e realizzazione di incontri con gli utenti/cittadini sui progetti del CCM e sui risultati raggiunti con la propria attività
- la realizzazione di iniziative di prevenzione, di educazione e promozione della salute e di protezione dai rischi
- partecipazione alla definizione dei bisogni di salute della popolazione ed alla progettazione di servizi
- partecipazione ad attività aziendali di indagine della soddisfazione degli utenti/cittadini
- promozione e realizzazione di attività di verifica autogestite (indicatori ex art. 14, impegni Carta dei Servizi, ecc.)
- partecipazione al monitoraggio dei segnali di disservizio e rilevazione di criticità emergenti
- proposte di progetti di miglioramento, collaborazione alla loro realizzazione e monitoraggio dell'attuazione dei progetti stessi
- promozione di progetti di umanizzazione dei servizi
- partecipazione alla definizione, alla rilevazione e all'analisi di indicatori aziendali per la valutazione della qualità dal lato dell'utente/cittadino.

Per la realizzazione delle attività programmate può essere richiesto il supporto dei servizi aziendali.

Tutti i membri del CCM sono tenuti a collaborare alla piena attuazione delle progettualità e delle decisioni assunte.

#### Piano annuale delle attività

Il Presidente elabora entro un mese dall'insediamento, e successivamente entro il primo trimestre di ogni anno, il piano annuale delle attività da svolgere e i relativi tempi, da sottoporre poi all'approvazione del CCM.

Il piano è suscettibile di modifiche in caso di necessità e viene trasmesso al Direttore del Distretto (CCM distrettuali Azienda USL) e al Direttore Generale.

È opportuno che il piano annuale delle attività preveda anche percorsi formativi per i membri del CCM.

Per tematiche trasversali è opportuno che il piano venga concordato con gli altri CCM aziendali.

#### Relazione annuale

Il Presidente elabora la relazione annuale sull'attività svolta entro il primo trimestre dell'anno successivo, che viene sottoposta all'approvazione del CCM e trasmessa al Direttore del Distretto (CCM distrettuali Azienda USL) e al Direttore Generale.

L'Azienda sanitaria pubblica la relazione nel proprio sito web e la trasmette al CCRQ.

#### **Articolo 4 - Composizione**

Ai sensi dell'art. 16, comma 2, della L. R. 19/7994, la composizione del CCM deve prevedere una partecipazione maggioritaria di componenti appartenenti ad associazioni di volontariato e di difesa dei diritti degli utenti/cittadini o sindacali (operanti in campo sanitario e sociosanitario), iscritte al Registro Regionale o Nazionale del Volontariato (RUNTS), oltre alla partecipazione di membri designati dall'Azienda sanitaria, scelti tra il proprio personale.

E' possibile, a discrezione del Direttore di Distretto e sentito il Presidente del CCM, prevedere la partecipazione di Associazioni che abbiano particolari competenze nell'ambito della promozione della salute e con una significativa rappresentanza nelle comunità di riferimento.

#### Componenti appartenenti all'Azienda sanitaria

La composizione aziendale, nel rispetto del numero dei rappresentanti aziendali previsto, deve prevedere:

- Direttore del Distretto
- Referente URP
- Referente territoriale della promozione della salute
- Responsabile amministrativo del Distretto / Ospedale
- Medico di Medicina Generale/Pediatra di libera scelta
- uno o più componenti che siano rappresentativi del Sindaco e dell'Unione dei Comuni, nonché della CTSS
- Direttore Sanitario del Presidio Ospedaliero, dell'OsCo e/o della Casa della Salute
- uno o più rappresentanti della Direzione Assistenziale
- Rappresentanti del Dipartimento di Cure Primarie, del Dipartimento di Salute Mentale – Dipendenze Patologiche e del Dipartimento di Sanità Pubblica (per le tematiche di interesse)

Per garantire una adeguata risposta alle tematiche sanitarie e la possibilità di adempiere pienamente alle funzioni del CCM, all'occorrenza è possibile prevedere la partecipazione di un rappresentante della Direzione delle altre strutture sanitarie/ospedaliere operanti sul territorio e appartenenti alla rete provinciale di erogazione dei servizi sanitari.

Sulla base di valutazioni di opportunità, effettuate congiuntamente dalla Direzione aziendale/distrettuale e dal CCM, possono partecipare alle attività del CCM esperti con competenza specifica in materia di volontariato, di qualità dei servizi, di informazione e comunicazione.

#### Componenti appartenenti al volontariato/associazioni di cittadini

I componenti effettivi o supplenti devono:

- essere individuati fra i membri di associazioni che dimostrino, in modo documentabile, la loro attività in campo sanitario e sociosanitario,
- riferire alle associazioni di volontariato a cui appartengono le iniziative e le attività sviluppate nel CCM.

Non possono far parte del CCM per la parte del volontariato/difesa dei diritti coloro che:

- hanno rapporti di lavoro, a qualsiasi titolo, o rapporti economici personali con l'Azienda sanitaria presso cui è istituito il CCM o hanno contenziosi aperti con l'Azienda.
- sono stati eletti in organi istituzionali con esclusione di quelli sopra citati
- pur appartenendo al volontariato/difesa dei diritti sono dirigenti, amministratori, collaboratori di Aziende sanitarie regionali, di IRCCS di diritto pubblico, di strutture sanitarie e

sociosanitarie pubbliche e private.

Per una piena rappresentanza dei bisogni degli utenti/cittadini, è necessaria la massima rappresentanza dei servizi socio-sanitari esistenti sul territorio.

La composizione del CCM può inoltre essere integrata prevedendo la partecipazione di ulteriori organizzazioni di difesa dei diritti degli utenti/cittadini radicate sul territorio, previa verifica dell'attività e della finalità dell'associazione.

Nell'ambito delle attività dei CCM, i componenti garantiscono il rispetto dei principi del codice di comportamento aziendale e, in particolare qualora le loro associazioni di riferimento abbiano in atto rapporti convenzionali con l'Azienda, si impegnano a garantire e salvaguardare i principi di imparzialità.

### Nomina dei componenti e del CCM

I componenti effettivi o supplenti appartenenti al volontariato o ad organizzazioni di difesa dei diritti degli utenti/cittadini o sindacali vengono designati dalle rispettive associazioni/organizzazioni di appartenenza. Le designazioni sono trasmesse formalmente ai Direttori di Distretto (CCM distrettuali Azienda USL).

I componenti effettivi o supplenti di parte pubblica sono nominati dai Direttori di Distretto (CCM distrettuali Azienda USL).

I Direttori dei Distretti (CCM distrettuali Azienda USL) e il Direttore Generale aziendale (CCM AOU) nominano con proprio atto il CCM nelle sue due componenti: la parte del volontariato/difesa dei diritti e la parte pubblica.

## **Articolo 5 - Organi**

Sono organi del CCM il Presidente e il Vice Presidente.

Il Presidente deve essere individuato fra i rappresentanti del volontariato.

Il Vice Presidente viene individuato fra tutti i componenti.

Il CCM può costituire un Consiglio di Presidenza composto da Presidente, Vice Presidente, Direttore di Distretto e tre componenti per deliberare su argomenti urgenti con successiva ratifica da parte del CCM.

## **Articolo 6 - Elezione, durata degli incarichi e decadenza degli organi**

### Elezione

Nella seduta di insediamento, convocata dal Direttore del Distretto o loro delegati, vengono eletti il Presidente e il Vice Presidente, di norma con voto segreto esercitato anche non in presenza diretta e senza possibilità di delega, a maggioranza semplice degli aventi diritto al voto (componenti effettivi).

### Durata in carica

Le cariche di Presidente e Vice Presidente hanno durata **quadriennale**, salvo volontarie dimissioni, e sono rinnovabili una sola volta.

### Revoca e decadenza degli organi

Il CCM può revocare gli incarichi del Presidente e/o del Vice Presidente in apposita seduta, su

proposta di almeno 2/3 dei componenti effettivi.

L'incarico è revocato con le stesse modalità previste per l'elezione: di norma con voto segreto e senza possibilità di delega, a maggioranza semplice degli aventi diritto al voto (componenti effettivi).

Il Presidente e il Vice Presidente decadono anche per revoca di rappresentanza da parte delle organizzazioni di appartenenza.

## **Articolo 7 - Decadenza e ricostituzione del Comitato**

Il CCM decade in caso di dimissioni della metà dei suoi componenti effettivi o per eventi particolari che ne rendono impossibile la prosecuzione dell'attività. In caso di decadenza è necessario provvedere alla ricostituzione del CCM decaduto.

### Rinnovo del CCM

Per consentire l'ingresso di nuovi componenti si prevede il rinnovo dell'intero CCM ogni 4 anni con le modalità previste da questo regolamento.

## **Articolo 8 - Durata in carica e decadenza del componente**

### Durata in carica del componente

L'incarico di componente ha durata quadriennale, salvo volontarie dimissioni, ed è rinnovabile fino ad un massimo di due mandati.

È consentita la partecipazione al CCM anche del rappresentante supplente per agevolare la continuità operativa dello stesso comitato, anche se in caso di votazioni esprimerà il parere il rappresentante titolare.

### Decadenza del componente

Il valore dei Comitati Consultivi Misti si sostanzia nella partecipazione alle iniziative e proposte che vengono avanzate in sede di CCM e a cui viene richiesta la partecipazione di tutti i componenti.

Nel caso in cui un componente sia assente senza giustificato motivo **per più di tre incontri annui**, il Presidente del CCM prende contatti con l'associazione di appartenenza, e si valuta la possibilità che il componente dell'associazione medesima decada dall'incarico e si procede ad una sua eventuale sostituzione da parte dell'Associazione.

Il componente del Comitato decade anche per revoca di rappresentanza da parte dell'organizzazione di appartenenza che l'ha nominato.

Il componente decaduto deve essere sostituito, con le modalità indicate nel Regolamento.

## **Articolo 9 - Modalità di funzionamento**

### Segreteria

Le funzioni di segreteria sono svolte da un collaboratore incaricato dalla Direzione del Distretto (CCM distrettuali Azienda USL). In particolare sono compiti della segreteria la trasmissione delle convocazioni delle riunioni e delle comunicazioni, la tenuta degli archivi, la compilazione dei verbali, la predisposizione di materiali occorrenti per i lavori del Comitato, l'individuazione dei locali necessari allo svolgimento delle attività del Comitato.

La segreteria provvede, a cadenza almeno semestrale, agli adempimenti relativi ai rimborsi spese, se documentati, per la partecipazione alle sedute del CCM e ad altre attività a carattere istituzionale rientranti nelle attività di competenza, se adeguatamente documentate.

### Convocazione delle riunioni

La convocazione è firmata dal Presidente del CCM, trasmessa dalla segreteria con un congruo anticipo e un preciso ordine del giorno, di norma concordato nella riunione precedente.

Con anticipo e modalità di comunicazione adeguati, possono essere previste anche convocazioni straordinarie.

Le convocazioni vengono effettuate per iscritto (anche per posta elettronica) presso il recapito indicato dai singoli componenti.

La convocazione riporterà l'indicazione del giorno, dell'ora e del luogo della riunione, nonché l'elencazione, sia pure sommaria, delle questioni in discussione.

Sono da prevedere almeno quattro riunioni all'anno.

È utile programmare le riunioni almeno semestralmente.

Il Comitato verrà inoltre riunito ogni volta che il Presidente lo riterrà opportuno o che la maggioranza dei componenti ne farà richiesta.

### Validità delle riunioni

Le riunioni sono valide in 1° convocazione con la presenza della metà più uno dei componenti effettivi o supplenti, in 2° convocazione con la presenza di almeno un terzo dei componenti stessi.

### Supplenti

Alle riunioni del CCM, in sostituzione dei componenti effettivi assenti giustificati, possono partecipare i supplenti individuati.

### Verbale

La segreteria cura la stesura del verbale, che deve essere redatto, in forma sintetica, per ogni seduta.

Nel verbale sono riportati: i presenti, gli assenti, gli assenti giustificati, gli eventuali supplenti; gli argomenti all'ordine del giorno e le relative posizioni (suggerimenti e proposte) assunte dal Comitato.

Il Comitato, nella riunione successiva, approva il verbale, che viene firmato dal Presidente e dalla Segreteria e da questa trasmesso alla Direzione del Distretto (CCM distrettuali Azienda USL) e alla Direttore Generale aziendale (CCM AOU), per le valutazioni e gli eventuali provvedimenti di competenza.

### Gruppi di lavoro

È possibile costituire gruppi di lavoro su tematiche trasversali specifiche, anche a livello interdistrettuale, per la definizione di progetti con obiettivi, tempi e risultati attesi definiti.

### Rispetto della riservatezza

I componenti del CCM sono tenuti al rispetto della riservatezza sui dati di cui venissero a conoscenza nell'esercizio delle loro funzioni.

### Rapporti con la Direzione del Distretto (CCM distrettuali Azienda USL)

Gli atti e le iniziative promosse dai CCM, prima di essere divulgati, devono essere valutati con la Direzione del Distretto (CCM distrettuali Azienda USL).

Le proposte e i suggerimenti elaborati dal CCM vengono trasmessi dal Presidente, su mandato del CCM, al Direttore del Distretto (CCM distrettuali Azienda USL).

L'Azienda formula poi una risposta entro 30 giorni.

### Rapporti con altri enti, istituzioni, associazioni di volontariato, cittadini e mezzi di comunicazione

Il Comitato, ai fini dell'acquisizione di informazioni necessarie alla propria attività, può rivolgersi a istituzioni, associazioni e organismi, con particolare riferimento al CCRQ.

Il CCM può organizzare incontri di lavoro o attività con organizzazioni di volontariato, istituzioni di rappresentanza di utenti/cittadini, organizzazioni presenti sul territorio.

### Rimborso spese

Ai componenti dei CCM, in relazione alla partecipazione per lo svolgimento delle loro funzioni: sedute di CCM, incontri di coordinamento, partecipazione a gruppi di lavoro e ad altre attività istituzionali rientranti nelle attività di competenza se adeguatamente documentate, verranno rimborsate le spese di viaggio.

## **Articolo 10**

### **Coordinamento aziendale dei CCM**

Il Coordinamento aziendale dei CCM (CCI) è un organismo di livello aziendale, espressione dei CCM distrettuali dell'Azienda USL di Modena e del CCM dell'AOU di Modena, con funzioni di collegamento e di sintesi.

### Composizione

È composto dai Presidenti e dai Vice Presidenti dei CCM distrettuali Azienda USL e del CCM AOU e da componenti di parte pubblica, individuati dal Direttore Generale dell'Azienda USL di Modena e dal Direttore Generale dell'AOU di Modena, sulla base delle posizioni di responsabilità aziendale nel campo dell'assistenza, della qualità dei servizi, della comunicazione e relazione con gli utenti/cittadini.

### Funzioni

- Garantisce il raccordo, il coordinamento e l'integrazione tra le attività dei CCM distrettuali e del CCM AOU;
- Affronta le tematiche trasversali di valenza provinciale, pertinenti con le funzioni dei CCM;
- Si confronta sulle migliori esperienze e sulle principali criticità emerse nei CCM distrettuali e nel CCM AOU;
- Propone soluzioni per il miglioramento continuo della relazione con gli utenti/cittadini e della qualità dei servizi dal lato dell'utente/cittadino;
- Individua il rappresentante del CCI che farà parte del CCRQ e ne comunica la designazione all'Azienda USL e all'AOU.

Agli incontri del CCI possono essere invitate le Associazioni di Volontariato ed altre forme associative rappresentative per affrontare eventuali problematiche specifiche e pertinenti.

Il Presidente del CCI partecipa alle riunioni del Collegio di Direzione. E' altresì invitato agli incontri della Conferenza Territoriale Socio Sanitaria (CTSS).

Viene organizzato un incontro annuale tra le Direzioni Aziendali ed i componenti dei Comitati Consultivi Misti per confrontarsi sulle attività condotte, sulle eventuali criticità ed i risultati raggiunti.

### Modalità di funzionamento

Nella seduta di insediamento i componenti nominano, con le modalità di cui all'art. 6, il Presidente

e il Vice Presidente del CCI.

Il Presidente del CCI convoca e presiede le riunioni, elabora una relazione annuale sull'attività svolta, trasmessa ai Direttori del Distretto (CCM distrettuali Azienda USL) e al Direttore Generale aziendale (CCM AOU).

Le funzioni di segreteria sono svolte da un collaboratore incaricato dalle Direzioni Generali (dell'Azienda USL di Modena e dell'AOU di Modena).

#### **Articolo 11 - Durata**

Il presente regolamento rimane valido fino ad approvazione e recepimento di diverso regolamento.