

Direzione Generale Cura della Persona Salute e Welfare

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

Verbale N° 4/2021 del 17/3/2021

Componenti del CCRQ

Presenti: *Mario Fecondo, Dante Brunini, Pino Gino Perini, Elio Ferri, Matteo Biagini, Gabriella Fabbri, Ortensio Cangini, Luciano Sighinolfi, Lina Pavanelli, Luigi Tirota, Ottavio Nicastro, Antonio Cesare Guzzon, Giuseppina Poletti, Luigi Palestini, Pierantonio Marongiu, Annalisa Bettini, Remo Martelli, Maria Paola Lumetti, Angela Lucarelli, Marco Vanoli, Bruna Borgini.*

Assenti Giustificati: *Luigi Mazza, Barbara Schiavon, Ester Sapigni, Imma Cacciapuoti, Liliana Tomarchio, Eleonora Bertolani, Folli Ilaria, Luigi Scortichini.*

Assenti:

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

ODG:

- ore 9:30 **Saluto della Presidenza e approvazione del verbale della seduta del 17/2/2021 e della seduta straordinaria del 24/2/2021.**
- ore 10,00 **Approfondimento: Tamponi diagnostici da infezioni virus Covid-19. Varianti del virus. Aggiornamento (prof. Vittorio Sambri - UNIBO).**
- ore 11,30 **Buone pratiche: Aggiornamento riguardo ai vaccini Covid-19 (Servizio prevenzione collettiva e sanità pubblica, Regione Emilia-Romagna).**
- ore 12,00 **Varie ed eventuali: comunicazione candidature gruppo di lavoro dott. Nicastro. O.d.g. seduta di aprile 2021.**

**Saluto della Presidenza e approvazione del verbale della seduta del
17/2/2021 e della seduta straordinaria del 24/2/2021.**

La riunione del comitato si svolge da remoto attraverso la piattaforma ZOOM, causa restrizione DPCM governativi e indicazioni regionali riguardanti il divieto di svolgere riunioni in presenza.

Il Presidente saluta i presenti e apre la seduta. Viene approvato il verbale relativo alla seduta del 17/2/2021 e il verbale della seduta straordinaria del 24/2/2021. Si astengono dal voto per il verbale del 24/2/2021, Bettini e Martelli in quanto non presenti all'incontro.

**Approfondimento: tamponi diagnostici da infezioni virus Covid-19. Varianti del
virus. Aggiornamento.**

L'approfondimento non ha luogo in quanto il prof. Vittorio Sambri comunica in data 16/2/2021 al Presidente e alla segreteria l'impossibilità ad essere presente.

In tale data la segreteria avvisa i componenti con e-mail proponendo, in accordo con il Presidente, di anticipare un altro argomento richiesto per i prossimi o.d.g, quello relativo alla "Procedura reclami".

Perini: segnala quesito dott.ssa Nicoletta Poppi di A USL di Modena pervenuto alla segreteria e alla dott.ssa Liliana Tomarchio, con il quale richiede informazioni riguardo alle associazioni di volontariato che rientreranno nel CCM.

In particolare, viene chiesto se è necessario che le associazioni siano iscritte al registro nazionale del terzo settore e se sono previsti aggiornamenti sulla normativa dedicata. E' stato comunicato che la dott.ssa Tomarchio, referente giuridica per il

CCRQ provvederà ad inviare eventuali aggiornamenti.

Il Presidente segnala inoltre i contenuti del comunicato stampa inviato a cura della segreteria sulla campagna, su larga scala, prevista per le vaccinazioni a favore degli ultrasettantacinquenni e per le persone fragili.

Legge nota inviata all'Assessore Donini, alla Direttrice dott.ssa Petropulacos e alla Presidente IV commissione Assemblea legislativa, Soncini, con oggetto "Richiesta incontro con CCRQ per discutere problemi emergenti e ruolo dei CCM e del CCRQ".

Cangini: i disabili dovevano essere vaccinati contestualmente agli ottantenni in prima fase di vaccinazioni. Cita vari comunicati stampa.

E' arrivata la comunicazione in questo periodo, nel frattempo sono state vaccinate altre categorie.

Le comunicazioni non arrivano ai CCM.

Fabrizi: segnala gruppi di associazioni che hanno ottenuto di vaccinarsi nella prima fase, con convenzione regionale. I volontari della protezione civile, che aiutano a vaccinare, non sono stati a loro volta ancora vaccinati.

Molti volontari già vaccinati, non sono operativi sul territorio.

Attenzione alle priorità delle varie categorie.

Ferri: segnala che nel suo territorio si è provveduto a vaccinare subito le persone disabili.

Per quanto riguarda quanto segnalato dalla Fabrizio, comunica che anche lui pur essendo operativo nel volontariato trasporti, non ha ricevuto vaccinazione. Chi è stato vaccinato nel suo territorio è volontariato convenzionato con la A USL.

Sighinolfi: segnala bando aperto alle associazioni che abbiano i requisiti per stipulare convenzioni, (in regola con legge del terzo settore).

La vaccinazione ai volontari: elenco mandato ai distretti anche per chi fa trasporto sanitario.

Perini: ricorda possibilità di test rapidi gratuiti per studenti e famigliari in tutte le farmacie per disposizione della Regione.

Sulla procedura reclami andrebbe approfondito con esperto preferibilmente dell'URP.

Tematica di aprile da valutare.

Poletti: valutare se queste associazioni di volontariato (per le quali sarebbe necessaria la vaccinazione) sono a contatto con persone con patologie particolari e allora è opportuno vaccinare.

Teniamo conto che ogni giorno ci sono emergenze sulle emergenze per la campagna vaccinale.

Dirigenti in difficoltà in questo periodo nel prendere le decisioni.

Segnala che nei regolamenti CCM è previsto invito diretto da parte del Direttore dell'A USL di associazioni con valenza, importante per il CCM e per la realtà aziendale, anche se non segue la procedura per le iscrizioni delle associazioni di volontariato.

A Parma sono stati vaccinati i volontari. Sono stati fatti accordi appositi.

Chiesta vaccinazione per chi è operativo, a diretto contatto con gli utenti.

Per la vaccinazione nel mondo della scuola ritiene che sia importante. La scuola deve riaprire.

Non bisogna fare terrorismo con i vaccini. AIFA quando fa passare un farmaco è sicuro, in quanto molto rigida la procedura.

Vanoli: confusione sulla campagna vaccinale. Cita ancora i link sulla campagna per seguirne l'andamento in modo aggiornato.

La stessa campagna segue le indicazioni nazionali.

Dal 22 febbraio già partita la campagna vaccinale per i disabili. Non c'è competizione tra le categorie.

Ci sono delle zone della Regione con maggiori criticità ma complessivamente sta funzionando.

Dall'8 marzo si è cominciato a vaccinare anche il personale universitario, subito dopo quello scolastico. Non si sottraggono dosi alle persone con difficoltà ma lo si fa con procedura parallela.

Palestini: chiede a quali associazioni la Fabbri faceva riferimento. E' a conoscenza che sono stati somministrati vaccini agli appartenenti ad alcuni ordini professionali, come quelli degli psicologi.

La difficoltà di comunicazione c'è per tutti in questo periodo.

Fabbri: dare priorità alle associazioni operative e ai volontari della protezione civile

Fecondo: nei centri residenziali e in quelli diurni sono stati vaccinati tutti gli utenti disabili, nel suo territorio.

Il settore *Handicap adulto* dell'A USL sta prenotato per i ragazzi seguiti sul territorio.

In questi giorni inviato alle associazioni indicazioni per iscrizione alla partecipazione agli elenchi aziendali per l'accesso ai CCM.

Per l'A USL di Reggio-Emilia non c'è il problema di vaccinazioni per i volontari.

Sighinolfi: il tema è della compatibilità con le indicazioni della normativa del terzo settore per le associazioni di volontariato da inserire negli elenchi.

Martelli: guardare la normativa regionale sullo schema tipo di regolamento. All'art. 4 *...(legge).... o comunque riconosciuti da enti istituzionali...* se riconosciuti da Comune o Azienda USL, come associazioni di rilevanza per il territorio possono entrare. La normativa sul terzo settore non c'entra con il CCM.

Vanoli: le segnalazioni sulle criticità per la vaccinazione ai disabili, come quelle di Cangini, sono utili per risolvere le situazioni e migliorare i processi.

Buone pratiche: Aggiornamento riguardo ai vaccini Covid-19.

Aggiornamento da parte del Servizio di prevenzione collettiva e sanità pubblica riguardo al piano di vaccinazioni.

Vanoli: comunica gli impegni del dott. Cintori e aggiorna in merito al provvedimento adottato con distretto di Rimini, A USL della Romagna, relativo alla segnalazione del sig. Cangini al fine di rendere più fluida la presa in carico delle persone disabili per la vaccinazione, in tempi brevi.

Vengono inviati i link per l'aggiornamento costante sulla campagna vaccinale

<https://vaccinocovid.regione.emilia-romagna.it/>

Sui numeri, a: <https://vaccinocovid.regione.emilia-romagna.it/quant-sono-stati-vaccinati>

l'approfondimento di **AIFA** sui vaccini covid: <https://www.aifa.gov.it/vaccini-covid-19>

**Varie ed eventuali: Comunicazioni candidature gruppo di lavoro dott. Nicastro.
O.d.g seduta di aprile 2021.**

Perini: si propone per il gruppo sul rischio clinico.

Poletti: si propone (IDEM).

Nicastro: comunica che vi è ancora ampio margine per le candidature attraverso la segreteria CCRQ. Al momento le candidature pervenute sono: Luigi Scortichini, Dante Brunini, Fabbri Gabriella, Ferri Elio, Tirota Luigi. Comunicano quindi l'adesione al gruppo di lavoro anche: Lina Pavanelli, Elisabetta Bettini, Giuseppina Poletti, Pino Gino Perini, Luciano Sighinolfi, Antonio Cesare Guzzon.

Nicastro aggiorna sul percorso per la realizzazione del progetto formativo che inizierebbe dai componenti CCRQ, per essere poi proposto ai CCM. La costruzione del percorso sarà in chiave partecipativa, ascoltando bisogni e desiderata dei componenti. Il primo incontro avverrà con il settore formazione dell'Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale, che è partner nella realizzazione del progetto. E' stato informato anche il settore che si occupa del rapporto con i cittadini dell'ASSR (dott. Palestini).

Sarà successivamente comunicata la data del primo incontro preparatorio sull'organizzazione del percorso, che si svolgerà in modalità videoconferenza. Una parte del programma sarà dedicata alla formazione dei formatori.

Tirota: fa riferimento al percorso già relazionato dal 2019 (ricerca coordinata da Sturlese). Avere un aggiornamento su ciò. Dall'Urp di Piacenza nessun aggiornamento dal 2018.

Ritiene che l'URP sia un ufficio estremamente importante.

Franceschini: il prossimo o.d.g. potrà essere relativo ai *Reclami* oppure approfondimento sul tema dei MMG e procedura attribuzione zone carenti con il dott. Alfonso Buriani, del servizio Assistenza territoriale della Regione, che contattato, ha dato la sua disponibilità.

Ricorda che sul tema URP Silvia Podetti aveva aggiornato il Comitato a settembre 2020, in continuità, con le ricerche svolte da Vittoria Sturlese.

Palestini: Silvia Podetti non lavora più in Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale.

Martelli: propone di fare percorso autogestito sul tema dei reclami.

Palestini: il coordinamento sul tema URP non è più in ASSR, al momento, in quanto Sturlese e dopo Podetti non sono state sostituite.

Martelli: proprio perché non c'è al momento nessuno che coordina URP, registra una grande confusione sul tema dei reclami, emersa negli altri incontri. Impegno importante dei CCM. Invita anche in tal senso a cercare di garantire e mantenere la qualità. Ricorda che la procedura per le segnalazioni/reclami fu studiata in CCRQ. Importante mantenerne la paternità.

Perini: in IRST i dati aggiornati vengono inviati periodicamente al CCM.

Tirota: Conferma che le procedure vanno a macchia di leopardo in Regione. Occorre trovare una strategia comune.

Sighinolfi: sì a procedura comune. Poche le segnalazioni scritte che arrivano all'URP.

Chiede al dott. Nicastro se è possibile inserire nel percorso sulla *Sicurezza delle cure* il tema della *Promozione della salute*.

Brunini: con riferimento a quanto già detto in un precedente incontro sull'analisi delle schede dei reclami ricevute dall'URP (Distretto Appennino) che si riferiscono principalmente a ritardi sull'esecuzione delle prestazioni, osservazioni relative a rapporti fra il personale, a loro parere, scarsamente etici.

Mancanze relative presunti danni ricevuti durante le attività, vengono verosimilmente trattate direttamente dall'Ufficio Legale, mentre parlando con conoscenti che hanno avuto piccole disavventure quali interventi programmati da tempo rimandati per sciopero del personale e altri disagi, o dimissioni precoci che hanno richiesto un nuovo ricovero dopo un giorno o due avrebbero potuto, se il disagio percepito era tale da sentire il bisogno di notificarlo, non lo hanno fatto per il timore, verosimilmente ingiustificato, di essere esposti a ritorsioni nel caso di ulteriori necessità.

Anche relativamente ai medici, tanto di Medicina Generale che ospedalieri si ha notizia, ribadita più volte in sede CCM, è quella della scarsa disponibilità a spostarsi verso sedi disagiate come l'Ospedale di Porretta o peggio ancora i MMG che oltre la distanza dalla loro abitazione dovrebbero talvolta recarsi presso le abitazioni dei pazienti in caso di visita domiciliare ancor più disagiata. La carenza numerica dei MMG è cosa conclamata, il Presidente del CCM del Distretto di San Lazzaro di Savena riportò la notizia di un bando per 7 (sette) posti vacanti al quale furono presentate due sole domande di ammissione (ed è praticamente Bologna).

Guzzon: alcune considerazioni sulle richieste di Cangini riguardo alle vaccinazioni delle persone disabili.

Sugli Uffici Relazioni con il Pubblico è d'accordo con i contenuti del confronto portato avanti finora. Anche nella sua realtà si verificano problemi di relazione con l'URP (comunicazione).

Segnala che la sua associazione di volontariato sta dando appoggio con un'attività di accoglienza per le vaccinazioni, nelle postazioni dedicate.

Segnala anche con riferimento a chi ha già ricevuto la somministrazione di ASTRA-ZENECA che in molti casi sono stati invitati da MMG, a verificare gli effetti con un prelievo del sangue. Ritiene che questo provvedimento sia un errore perché aumenta l'allarmismo attorno a questo vaccino.

Tirotta: propone di invitare in CCRQ un responsabile URP territoriale per verificare anche le problematiche che si trovano sul territorio.

Perini: chiede se esiste un responsabile URP a livello regionale.

Palestini: non risulta.

Guzzon: era stato richiesto che un membro URP entrasse a far parte del CCRQ. Un rappresentante dei medici e uno dei farmacisti sarebbe da ospitare per dar loro voce sul tema dei vaccini.

Cangini: ritardo nei report da parte degli URP e segnala che in alcuni ospedali non ci sono segnalazioni o reclami. Problema cassette dei reclami già valutato in A USL Romagna, dal coordinamento dei CCM.

Palestini: le segnalazioni sono su base volontarie. Anche i numeri sono limitati. Ci sono anche altre forme di rilevazione di segnalazioni, quantitative e qualitative: interviste, focus group ecc. Spesso i risultati sono consistenti. Sterile basarsi solo sul sistema di segnalazioni.

E' interessante verificare cosa succede a questi dati. In questo momento risulta fermo il processo per avvicendamento del personale che ci lavorava. Portare a sistema le procedure che abbiamo e verificare il dopo segnalazioni, per migliorare le prestazioni sanitarie dei servizi.

Anche ISTAT fornisce dati di qualche anno prima.

Tirotta: occorre migliorare i tempi. Per l'ISTAT i dati sono nazionali. Si parla qui di dati territoriali/regionali.

E' necessario indagare a cosa servono questi dati, quali provvedimenti vengono presi dopo. Tempo fa erano stati legati alle performance dei Direttori generali (obiettivi).

Martelli: i dati ci sono sul sito della Regione. Sono i CCM che devono interessarsi per ottenerli. Chiederli e pretenderli altrimenti non si svolgono appieno i compiti dei CCM.

Fabbri: comunica che verifica sistematicamente i dati del suo territorio. Ogni due o tre mesi il CCM inoltra richiesta all'Azienda riguardo ai dati sui reclami.

L'Azienda USL della Romagna sta cercando di uniformare le procedure.

Segnala l'aggravarsi dei processi di umanizzazione dei servizi. La pandemia ha accentuato le carenze.

Palestini: stà per essere rieditato il gruppo *sull'Umanizzazione e il benessere ambientale*. Fabbri, Martelli, Poletti sono stati confermati. Entro aprile dovrà produrre un primo report.

Benessere ambientale non solo inteso in termini strutturali e architettonici. Verranno coinvolti non solo uffici tecnici.

Anche il tema equità rientrerà. Subito dopo Pasqua prevede primo incontro.

Vanoli: propone approfondimento e partecipazione alla definizione del nuovo Piano Regionale della Prevenzione. Invita a verificare eventuale inserimento nei prossimi o.d.g.

Nicastro: segnala che è possibile collegare il tema rischio clinico e promozione della salute, da verificare nel corso dello svolgimento del percorso formativo.

Propone sull'URP una metodologia basata su processi contestualizzati.

Fare una valutazione organizzativa e sui processi piuttosto che focalizzarsi su un unico aspetto (es. reclami). Analisi della collocazione degli URP all'interno dell'organizzazione. Valutare le buone pratiche piuttosto che le criticità. Valutare dati complessivi.

Guzzon: segnala eventi sul suo territorio sull'umanizzazione, anche legati all'attività di Vittoria Sturlese. Non si è ottenuto successivamente alcun effetto di miglioramento.

Problema turn-over dei responsabili distrettuali, nel dare continuità ai processi di miglioramento.

Pavanelli: offre disponibilità per il percorso sul Piano Regionale della Prevenzione per qualità dell'aria indoor. Attenzione ai fattori che determinano la scarsa qualità dell'aria negli ambienti.

Vanoli: tema affrontato nel piano nazionale e verrà riportato in quello regionale.

Bettini: è con Poletti all'interno del **Comitato etico**. AIFA controlla e tutto ciò che passa è sicuro.

Sulle associazioni. Segnala che in base alla sua esperienza ogni CCM decide in autonomia l'inclusione delle varie associazioni. Il CCM dell'A USL di Bologna è risultato più "Inclusivo" rispetto a quello dell'AOSP di Bologna (Federconsumatori di cui faceva parte non fu accolta a suo tempo).

Richiede di partecipare al gruppo sul *Rischio clinico* del dott. Ottavio Nicastro.

Ribadendo a conferma, al momento i candidati alla partecipazione sono: Scortichini, Tirota, Fabbri, Ferri, Brunini, Sighinolfi, Pavanelli, Perini, Bettini, Poletti, Guzzon.

Per l'incontro del 21/4/2021 la piattaforma ZOOM non sarà disponibile. Si provvederà con altro strumento per permettere la riunione da remoto, che manterrà tale data.

Verrà valutato l'approfondimento sul tema dei MMG e/o sugli URP.

La seduta termina alle 12,00.

Per la Segreteria

Roberta Franceschini


Il Presidente

Pino Gino Perini
