

Direzione Generale Cura della Persona Salute e Welfare

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

Verbale N° 5/2023 del 24/5/2023

Componenti del CCRQ

Presenti: Antonio Cesare Guzzon, Romano Grande, Gabriella Fabbri, Pierantonio Marongiu, Remo Martelli, Luigi Scortichini, Luciano Sighinolfi, Matteo Biagini, Lina Pavanelli, Emanuela Galligani, Luppi Emanuela, Marco Vanoli, Sarti Pierpaolo, Angela Lucarelli, Benaglia Brenda, Maini Letizia, Laura Testi, Marilena Fabbri, Ivonne Pavignani.

Assenti Giustificati: Luigi Mazza, Imma Cacciapuoti, Liliana Tomarchio, Bruna Borgini, Luigi Tirota, Ester Sapigni, Folli Ilaria, Annalisa Bettini, Barbara Schiavon, Pino Gino Perini, Di Denia Patrizio, Ferri Elio, Contardi Luigi, Giuseppina Poletti, Luigi Palestini, Albano Domenico.

Assenti:

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

ODG:

ore 9:00 **Saluto della Presidenza e approvazione del verbale della seduta del 19/4/2023;**

ore 9,30 **Organizzazione incontro CCRQ del 14/6/2023 (la data è stata cambiata) con il coinvolgimento dei referenti CCM territoriali;**

ore 12,15 **Varie ed eventuali.**

**Saluto della Presidenza e approvazione del verbale della seduta del
19/4/2023**

LA SEDUTA E' STATA SPOSTATA (DATA ORIGINARIA 17 MAGGIO). SI TIENE DA REMOTO SU PIATTAFORMA TEAMS CAUSA EMERGENZA METEOROLOGICA

Il Presidente saluta i presenti e apre la seduta. Approvato il verbale della seduta del 19/4/2023.

Comunica lo spostamento della data prevista per il 21 giugno per l'incontro allargato, al 14 giugno 2023, per impegni personali non rinviabili della dott.ssa Marilena Fabbri, Responsabile dell'ufficio Rapporti con la cittadinanza e Associazioni di utenti regionale.

Si apre il confronto sulle proposte organizzative per l'articolazione della giornata.

Si segnala che l'incontro stesso verrà aperto oltre che ai Presidenti dei CCM distrettuali anche ai Referenti/Responsabili URP delle aziende sanitarie, per riprendere una collaborazione interrotta da alcuni anni con i settori regionali.

Si segnala l'effettuazione di una ricognizione sul panorama (fotografia dell'esistente) CCM e URP regionali a cura della segreteria CCRQ. Parte dei dati sono già stati messi a disposizione e altri, una volta completati, verranno inviati come contributo alla riflessione e alle proposte comuni.

Martelli: segnala l'opportunità di inserire anche il CCM e l'URP di Montecatone. Struttura privata, ma inserita nella rete delle strutture sanitarie relative al territorio Imolese.

Sarà cura dell'URP A USL di Imola segnalare o garantire il raccordo per censire i dati segnalati.

Guzzon: considerata l'emergenza e il rispetto per tutti i colpiti dalla calamità, al fine anche di permettere la maggior partecipazione possibile all'iniziativa, propone di spostare ulteriormente l'occasione di incontro allargato.

Aperto il confronto e le proposte, si decide per calendarizzarlo per il mese di ottobre dopo l'incontro ordinario CCRQ, previa valutazione della disponibilità delle sale regionali.

Marilena Fabbri: propone di confermare la data dopo aver valutato cosa ci si aspetta dall'incontro, e di che cosa si vuole in prima istanza discutere.

Maini: propone di riflettere sull'evoluzione possibile dei CCM a partire da oggi e tenendo in considerazione quello che sono stati.

Al loro esordio segnala che il CCM di cui fa parte (AOSP Bologna), funzionava in modo attivo ottenendo efficaci risultati.

I CCM sono nati in un altro periodo, con un contesto diverso e le modificazioni dell'organizzazione sanitaria non hanno prodotto una "tenuta di passo", coerente dell'attività dei Comitati.

Oggi segnala una complessiva crisi dell'esperienza che, nella sua realtà, diventerà più complicata

con il possibile inserimento di rappresentanti della Fondazione del Policlinico Sant'Orsola.

Sighinolfi: riterrebbe opportuno legare l'incontro allargato all'osservazione attenta del Piano Sociale e Sanitario Regionale, all'evolversi del processo legato al PNRR, alla realizzazione del Piano Regionale della Prevenzione, alle proposte provenienti dalla programmazione universitaria e dal mondo della ricerca (in particolare per quanto riguarda la formazione delle professioni sanitarie, di cui si registra la grave carenza).

Tutti questi temi dovrebbero far parte dell'o.d.g dell'incontro.

L'A USL di Modena ha già avviato percorsi per il confronto a livello locale su questi temi.

Scortichini: ritiene che il CCRQ debba essere uno strumento per permettere di omogenizzare le procedure per i CCM. Occorre dare voce al territorio per raccogliere proposte e criticità.

Ripropone il tema dei CCM sociosanitari.

Condivide la riflessione di Maini sulla crisi attuale dei CCM, che fundamentalmente è legata a come è cambiato il rapporto tra sanità e cittadini.

Ricorda le importanti ricerche compiute con AGENAS sull'umanizzazione.

Con riferimento al PNRR sottolinea l'apporto che i processi daranno per gli investimenti in conto capitale ma la preoccupazione poi di garantire l'effettiva partenza e fruibilità dei servizi all'interno delle strutture finanziate.

Parla di "Benessere sociale" come del nuovo obiettivo che il welfare oggi deve garantire.

Occorre fare una sintesi delle attività degli ultimi dieci anni e dei gruppi di lavoro regionali attivati.

Cambiare i LEPS.

Non basta la partecipazione, occorre fare.

Sighinolfi: ritiene che sia necessario omogenizzare statuti e regolamenti sul territorio.

Martelli: ritiene che per cambiare si debba modificare la legge istitutiva dei CCM.

Elenca le finalità dei CCM e ribadisce che per la realizzazione dei CCM sociosanitari occorre compiere un altro percorso quello tracciato dalla L.R.2/2003.

Occorre tenere separati i due organismi e cita tutto il tema legato alle case-famiglia e al rapporto con il "privato"(imprese private che le gestiscono).

Tra gli altri temi, porta l'attenzione su quello importante delle segnalazioni dei cittadini, che costituisce uno dei principali filoni di attività per i CCM distrettuali, anche alla luce dell'implementazione del nuovo sistema regionale SegnalER.

Ritiene importante che i CCM agiscano come rappresentanti dei cittadini e non tanto delle associazioni inserite nei CCM.

Guzzon: in relazione al tema delle case-famiglia ricorda come le linee di indirizzo regionali siano state dai sindaci "lasciate nei cassetti".

Pavanelli: anticipa che il sig. Tancini, che la sostituisce in caso di impedimento, prenderà il suo posto in CCRQ (seguirà comunicazione formale da parte dell'A OSP di Ferrara).

Segnala un serie di problemi di sfondo all'attività dei CCM.

Alcuni problemi sono da considerarsi strutturali (es: carenza di medici e personale sanitario), altri

culturali (mentalità, pregiudizi ecc.) duri a scomparire.

Ritiene che complessivamente sia in crisi il rapporto tra sistema e utenti, tra chi gestisce il potere e chi lo subisce. Manca il dialogo.

A tale proposito segnala la sua richiesta all'A OSP di Ferrara di organizzare un convegno dedicato a questo argomento, legato all'ambito del rischio clinico e sicurezza delle cure.

Serve maggiore comprensione reciproca, nella consapevolezza comune dei problemi e delle criticità del sistema.

Chiede informazioni per l'applicazione di un progetto per pazienti autistici, per l'accesso alle cure per l'Azienda sanitaria di cui si occupa.

Marongiu: ritiene che sia necessario muoversi come CCM in modo uniforme, evitando che a ogni rinnovo dei vertici istituzionali aziendali sia necessario rimettere in discussione ruoli e relazioni.

Luppi: importante il rapporto costante con gli URP, per la verifica del loro lavoro, a tutela dei cittadini.

Fabrizio G.: i CCM non possono essere uguali da tutte le parti, in quanto sono diversi i territori, i servizi e i cittadini richiedenti.

Dopo la pandemia si è registrato un processo di respingimento dell'azione dei comitati, nel suo territorio, con particolare riferimento agli accessi alle strutture ospedaliere.

Servono dal suo punto di vista delle linee guida che rafforzino la capacità di interlocuzione dei Comitati con l'Azienda.

I CCM devono poter partecipare alle CTSS e ai Comitati di distretto.

Per quanto riguarda le segnalazioni, da parte degli URP, vengono messi a disposizione riepiloghi e non report, che non lasciano spazio a forme di approfondimento efficace.

Maini: segnala che ai tempi in cui era Responsabile dell'Ufficio Comunicazione dell'A OSP di Bologna, e collaborava attivamente con Carlo Hanau, il Comitato era ritenuto importante ed era riconosciuto.

Oggi gli operatori di sono dimenticati di chi sono i CCM, e ritiene, che questi si siano in parte "spenti".

Anche lei segnala cambiamenti nelle relazioni aziendali. Manca l'ascolto e complessivamente il dialogo.

Occorre ridare vigore alla Legge 19/94. I CCM devono riprendere significato senza assumere un ruolo politico.

Rilanciarne il ruolo e dichiarare cosa dovrebbero fare.

Martelli: ritiene sia necessario uniformare e omogenizzare i compiti dei CCM. I CCM di Modena con Sighinolfi sono arrivati fino alle CTSS.

Riallacciare il rapporto tra Azienda e utenza per superare i disservizi.

Fare indagini interne alle aziende sanitarie come le sta svolgendo la struttura di Montecatone.

I CCM devono restare organismo delle aziende sanitarie ma mantenere al contempo un'autonomia organizzativa propria.

Compito dei Comitati è in primo luogo quello di suscitare collaborazione per conoscere a fondo i servizi e la loro funzionalità.

Cita il COT aziendale (Centro operativo territoriale), come uno degli strumenti imprescindibili di rapporto e programmazione con le istituzioni locali.

Attivarsi per "conoscere" per informare il cittadino.

Scortichini: con riferimento al tema dell'entrata delle Fondazioni nei CCM (intervento Maini), segnala che nella realtà dello IOR, la Fondazione non ha avuto accesso nel Comitato ma è stato inserito nel regolamento che il Presidente CCM partecipa ai lavori programmati dalla Fondazione.

Testi: partendo dagli interventi di Pavanelli e Maini, integra, sostenendo che è cambiato il rapporto tra professionisti della sanità e pazienti ma anche il rapporto tra politica e cittadini. Cita una certa disattenzione, dal suo punto di vista, dei comuni alla sanità. Occorre rivedere il patto tra le istituzioni sul tema (governo, regioni, enti locali).

Deve essere ridefinito il contorno e la relazione tra CCRQ e CCM e all'interno di questo il rapporto con le associazioni.

Grande: con riferimento all'editando incontro allargato con i Presidenti dei CCM distrettuali, ritiene che il confronto sia utile ma non comprende bene il senso complessivo.

Ritiene che a monte ci siano norme scarse e lacunose con riferimento a CCM e CCRQ.

E' lasciato tutto alle relazioni aziendali.

Ritiene che per garantire una maggiore partecipazione potrebbe essere approfondito il tema dell'Amministrazione condivisa (L.R.3/2023).

Chiede di poter fare un incontro di approfondimento sul tema.

Segnala che in A USL Bologna il coinvolgimento dei Comitati per il momento ha avuto davvero un posto solo con i PDTA.

Le Aziende non sono abituate a chiedere il parere dei cittadini. È necessario entrare nei gruppi di lavoro.

In queste logiche molte associazioni dentro ai CCM si sono ritirate.

Alla Regione che ha dato vita a questi organismi chiede delle garanzie per l'efficace/efficiente funzionamento.

In relazione al lavoro sulle criticità e sulle segnalazioni ritiene che sia utile non solo ai CCM ma anche all'A USL, per migliorare i propri servizi. Vengono spesso forniti dati ma non elaborazioni.

Fabrizi G.: segnala che se non si è un ente del terzo settore non si può partecipare ai percorsi di cui alla L.R.3/2023.

Scortichini: pensa che si possa partecipare come soggetto individuale.

Martelli: ritiene che l'azione debba essere fatta come CCM. Il Comitato è una struttura operativa dell'A USL.

Per quanto riguarda i dati, i report relativi sono d'obbligo. Rimane poi in sospeso il problema dell'omogeneità per il confronto tra Aziende.

Guzzon: segnala che nella sua Azienda non sono stati inviati report ai CCM negli ultimi tre anni.

Fabbri Marilena: illustra la nuova responsabilità nell'organizzazione regionale che afferisce alla sua posizione, che riguarda i rapporti con la cittadinanza e associazioni di utenti. Segnala che si occuperà anche del rapporto con gli URP aziendali.

Il confronto sulle criticità emerse permetterà, dal suo punto di vista, di crescere e di sviluppare processi che funzionano. Ritiene che ciò che è stato costruito negli anni sia un patrimonio da difendere.

Propone alcuni temi, anche in relazione all'organizzazione dell'evento aperto al territorio, per aprire il dialogo:

- ✓ Riprendere la normativa prodotta negli anni e se necessario aggiornarla;
- ✓ Analisi del contesto a partire dai dati raccolti e che verranno condivisi;
- ✓ Rafforzare il rapporto con gli URP (ruolo proattivo con i CCM);
- ✓ Riprendere il filo con le aziende per il riconoscimento del ruolo dei CCM e mantenere il confronto;
- ✓ Ribadire la necessità di realizzare con costanza e periodicamente Report;
- ✓ Monitorare i cambiamenti prodotti dall'implementazione del sistema SegnalER.

Guzzon: chiede che nella sperimentazione di SegnalER, a livello locale, venga inserita la figura del coordinatore aziendale per i CCM.

Scortichini: propone di andare avanti con la realizzazione dei CCM sociosanitari facendo riferimento alla relazione della ex Responsabile di distretto, Fabia Franchi, al termine della sperimentazione sul distretto di Casalecchio di Reno dell'A USL di Bologna.

Martelli: sostiene che bisogna aprire un altro percorso, parallelo.

Guzzon: comunica che a Ferrara la sperimentazione non si è realizzata perché i vertici aziendali non si sono resi disponibili a mettere insieme sanitario e sociale.

Varie ed eventuali:

Si concorda di spostare l'incontro allargato ad ottobre 2023 (ipotesi nella settimana dal 23 al 27, previa verifica disponibilità sale) e di mantenere l'incontro mensile di giugno nella sua data originaria e programmata ad inizio anno.

Il 21 giugno pertanto sarà organizzato un incontro CCRQ ordinario, dando continuità agli approfondimenti avviati durante l'incontro odierno, che potranno eventualmente proseguire anche per l'incontro di settembre e ottobre, già calendarizzati.

Fabbri Marilena: mette a disposizione una serie di informazioni su iniziative regionali per far fronte nell'immediato all'emergenza.

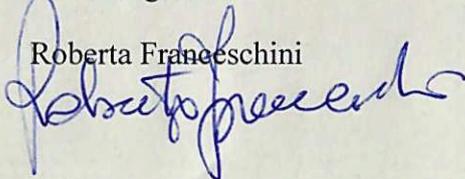
Vengono inviate le slides a tutti i componenti CCRQ.

Prima della chiusura dell'incontro, in occasione della Giornata di lutto nazionale proclamata dal Consiglio dei ministri, si osserva un minuto di silenzio per le vittime dell'alluvione che ha devastato gran parte della Regione, con particolare riferimento all'area della Provincia di Bologna e della Romagna.

La seduta termina alle 12,30.

Per la Segreteria

Roberta Franceschini



Il Presidente

Antonio Cesare Guzzon

