

## **Comitato di Partecipazione dei cittadini alla tutela della salute dei cittadini dell'Azienda Ospedaliera "Ospedali Riuniti Marche Nord"**

### **Verbale del 12 luglio 2016**

Il giorno 12 luglio 2016, presso la Sala riunioni della sede legale dell'Azienda - Piazzale Cinelli 4 - si è tenuta la seduta del Comitato di Partecipazione dell'Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Marche Nord, con il seguente

#### **Ordine del Giorno**

- Discussione sulla revisione della Carta dei Servizi e sull'individuazione degli standard di qualità;
- Presentazione e analisi reclami 2015 dell'AORMN;
- Organizzazione assemblea pubblica con i volontari operanti all'interno dell'azienda ospedaliera Marche Nord.

#### **Presenti - Comitato di AORMN:**

Alessi Marilena - Responsabile URP AORMN

Giua Michele - TDM Pesaro

Ianuario Vincenzo - AMISTOM

Marconi Rosanna- AUSER

Mosca Aldo - ABIO

Ricciputi Gabriele Marco i - AIDO

Santini Elmo - ASS. MARUZZA Regione Marche

Stefanelli Luana - Dirigente Medico Rapp. Professionisti Operanti in AORMN e delegata dal Direttore Generale - Dr.ssa Maria Capalbo

Tonucci Sonia - Dirigente Dipartimento Prof. Sanitarie AORMN

#### **Assenti:**

Gunsch Benjamin - CRI Pesaro ASSENTE INGIUSTIFICATO ( 2° assenza)

Valeria Onlus- ASSENTE INGIUSTIFICATO ( 1° assenza)

Graziella Graziani - AIAS - ASSENTE GIUSTIFICATO per previa comunicazione di impossibilità a partecipare

Enzo Corso- Associazione LIBERAMENTE- ASSENTE GIUSTIFICATO per previa comunicazione di impossibilità a partecipare

Adriana Amello- TDM Fano - ASSENTE GIUSTIFICATO per previa comunicazione di impossibilità a partecipare

Presente inoltre qual uditore: Luca Benzi- CSV Marche - Sportello di Pesaro Segretario

Verbalizza: Dott.ssa Massarini Elisa URP AORMN -

Alle ore 11.10 si da inizio ai lavori

Prende la parola il presidente **ROSANNA MARCONI** dichiarando che, così come previsto dal regolamento, si procederà alla sostituzione del membro con un altro associato, dopo la terza assenza ingiustificata.

Legge poi l'ordine del giorno e, per i primi due punti, passa la parola alla **Dott.ssa Alessi** che mette in luce le azioni che l'Azienda ospedaliera intende intraprendere per la revisione della Carta dei Servizi e l'individuazione degli standard di qualità.

All'interno delle attività disciplinate dal D.lgs. 33/2013, "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", vi è anche l'aggiornamento costante della Carta dei servizi; l'Azienda Marche nord ha pubblicato una versione cartacea aggiornata al maggio 2014, ed una versione web pubblicata nel proprio Sito [www.ospedalimarchenord.it](http://www.ospedalimarchenord.it) in continuo e costante aggiornamento.

La responsabile dell'URP invita tutti presenti a consultare la versione web caricata sul sito aziendale al fine di portare osservazioni e/o integrazioni al prossimo incontro del Comitato di partecipazione. Al fine di agevolare la consultazione, sarà cura dell'Urp inviare a tutti i componenti del Comitato il link da cui scaricare la Carta dei servizi. La dott.ssa Alessi infatti ribadisce che la revisione della Carta dovrà essere validata dal Comitato e sottolinea l'importanza di un'attenta lettura che coinvolga un'ampia platea di cittadini, invitando i rappresentanti delle Associazioni presenti a riportarne le osservazioni al prossimo incontro.

Dettaglia poi l'architettura della Carta, in cui la prima sezione riguarda la presentazione e l'organizzazione aziendale, la seconda le informazioni utili e i servizi all'utenza, la terza sezione gli impegni, i programmi, i progetti aziendali e gli standard di qualità, e la quarta la tutela e la partecipazione dei cittadini.

La parte terza è quella di maggiore rilevanza poiché specifica indicatori e standard di qualità che l'Azienda si impegna a perseguire e che i cittadini stessi possono verificare; sono gli impegni che l'azienda assume nei confronti dei propri utenti.

Sempre per il punto 1 dell'ODG la Dott.ssa Alessi porta a conoscenza del Comitato che il Direttore sanitario ha ricostituito l'Ufficio qualità aziendale e che il coordinamento regionale degli Uffici qualità sta collaborando alla redazione del nuovo Manuale di accreditamento e autorizzazione delle Aziende sanitarie della regione, il quale sarà presumibilmente validato in autunno. Nella bozza del suddetto manuale, nella sezione che riguarda la Tutela dei Diritti dei Cittadini/Utenti, al punto 6 si legge: *"la struttura esegue annualmente una valutazione dei risultati raggiunti relativamente agli impegni e programmi individuati: per le strutture pubbliche in tale valutazione vengono coinvolti i Comitati di Partecipazione."* E all'art. 7: *"per le strutture pubbliche la Carta è stata validata dai Comitati di partecipazione."*

Il manuale di accreditamento affida quindi ai Comitati un ruolo strategico e fondamentale nella revisione di uno strumento con il quale l'Ente si presenta ai propri cittadini, assumendosi una serie di impegni riguardo i propri servizi e le modalità di erogazione degli stessi, definendo gli standard di qualità e informando l'utente sulle modalità di tutela previste.

Si passa poi al secondo punto dell'ordine del giorno e si procede alla presentazione del report dei reclami; viene distribuito ad ogni partecipante il report sull'andamento delle segnalazioni negli anni 2014-2015, e per il 2015, sul tipo di segnalazione, sull'oggetto di segnalazione, sul tempo di risposta alle segnalazioni, e sull'esito del reclamo.

Si evidenzia come la maggior parte delle istanze presentate dagli utenti siano attribuibili ad aspetti relazionali riguardanti medici e personale sanitario e infermieristico. Interviene la **Dott.ssa Tonucci** sottolineando come l'Azienda si stia molto impegnando sul miglioramento della relazione interpersonale anche attraverso l'organizzazione di corsi di formazione, tuttora in corso, al fine di rendere sempre migliore il rapporto paziente/familiare- operatore sanitario. "Con gli occhi del paziente" è infatti il titolo del progetto formativo che vede coinvolti gli operatori sanitari di Marche nord sia della dirigenza medica che del comparto, dove, accanto alle nozioni pratiche, vengono prese in esame le segnalazioni che pervengono all'URP inerenti proprio gli aspetti relazionali. Si valuterà poi l'impatto organizzativo alla fine dei cicli di formazione.

La **Dott.ssa Alessi** conclude specificando che il report delle segnalazioni viene inviato annualmente alla Direzione generale, amministrativa e sanitaria e a tutte le Unità operative secondo la classificazione codificata dalla Regione.

**Riciputi (AIDO)** precisa come spesso la mancata dichiarazione di volontà di donazione degli organi sia proprio imputabile alla scarsa empatia tra familiari e medici e sottolinea l'importanza dell'aspetto relazionale anche per il campo di applicazione della sua Associazione.

Il presidente del Comitato chiede ai partecipanti se ci siano osservazioni sulle tematiche appena affrontate e, non essendoci interventi, passa la parola al rappresentante del Tribunale per i diritti del malato **Giua** che interviene ponendo al vaglio del Comitato una questione organizzativa sulla gestione delle istanze presentate al Tribunale da parte dei cittadini che segnalano disservizi; chiede che nel caso in cui una segnalazione venga inviata all'Azienda tramite Tribunale, la risposta venga trasmessa per competenza al Tribunale e non al cittadino; sarà poi il Tribunale a trasmettere al cittadino la risposta dell'Azienda ospedaliera. Chiede quindi al Comitato di proporre alla Direzione aziendale una modifica all'art 10 del Regolamento aziendale di pubblica tutela approvato e adottato con determina del Direttore Generale n. 358 del 21-05-2014 che stabilisce che *"qualora la segnalazione sia stata presentata tramite un organismo di tutela o un'associazione di volontariato, la risposta è contestualmente inviata anche a tali organismi, nel rispetto delle norme sul diritto di riservatezza"*.

Interviene la **Dr.ssa Stefanelli** che spiega come tale richiesta rappresenti una pura questione di forma, poiché le istanze di disservizio passano tutte tramite l'URP, che raccoglie le relazioni dei professionisti coinvolti informando sempre la Direzione aziendale, e formula le risposte al cittadino e contestualmente al Tribunale quando coinvolto; specifica inoltre che le istanze in cui si evidenzia una richiesta di risarcimento danni passano solo attraverso l'Ufficio legale mentre quelle che potrebbero sfociare in malpractice vengono prese in esame e gestite nei tavoli collegiali della gestione del rischio e della valutazione dei sinistri.

Dopo ampia discussione tra i partecipanti il Presidente **Marconi**, tenuto conto delle osservazioni e delle perplessità espresse anche dai membri appartenenti alle Associazioni, invita Giua a formalizzare in maniera autonoma la richiesta di modifica al regolamento, in quanto questione prettamente riguardante i rapporti tra il suo organismo di tutela e l'Azienda e non di interesse generale per i cittadini, che le associazioni riunite al tavolo sono chiamate a rappresentare.

**Giua** abbandona il Comitato prima della chiusura dei lavori.

---

A.O. Ospedali Riuniti Marche Nord  
Sede legale: P.le Cinelli, 4 – 61121 PESARO P.Iva 02432930416  
Centralino Pesaro 07213611  
Centralino Fano 07218821

---

A.O. Ospedali Riuniti Marche Nord  
Sede legale: P.le Cinelli, 4 – 61121 PESARO P.Iva 02432930416  
Centralino Pesaro 07213611  
Centralino Fano 07218821

**COMITATI DI PARTECIPAZIONE  
12 LUGLIO ORE 11.00 SALA RIUNIONI P.LE CINELLI**

ASSOCIAZIONE	Presidente	Nominativo delegato	FIRMA	CELLULARE
ABIO	ALDO MOSCA		<i>Almo Mosca</i>	
AIAS	GRAZIELLA GRAZIANI		ASSENTE GIUSTIFICATO	
AIDO	MARCO GABRIELE RICIPUTI		<i>Marco Riciputi</i>	
AMISTOM	VINCENZO IANUARIO		<i>Vincenzo Ianuario</i>	
AUSER	ROSANNA MARCONI	<i>Rosanna Marconi</i>		
ASSOCIAZIONE LIBERAMENTE	ENZO CORSO		ASSENTE GIUSTIFICATO	
ASSOCIAZIONE MARUZZA	ELMO SANTINI		<i>Elmo Santini</i>	
CROCE ROSSA PESARO	BENJAMIN GUNSCH		<i>Benjamin Gunsch</i>	
TDM FANO	ADRIANA AMELLO		ASSENTE GIUSTIFICATO	
TDM PESARO	MICHELE GIUA		<i>Michele Giua</i>	
VALERIA ONLUS	VALERIA ONLUS		<i>Valeria Onlus</i>	
AZ. MARCHE NORD	DR.SSA CAPALBO		HA DATO LA DSA STEFANINI	
AZ. MARCHE NORD	DR.SSA STEFANELLI		<i>Stefanelli</i>	
AZ. MARCHE NORD	DOTT.SSA TONUCCI		<i>Stonucci</i>	

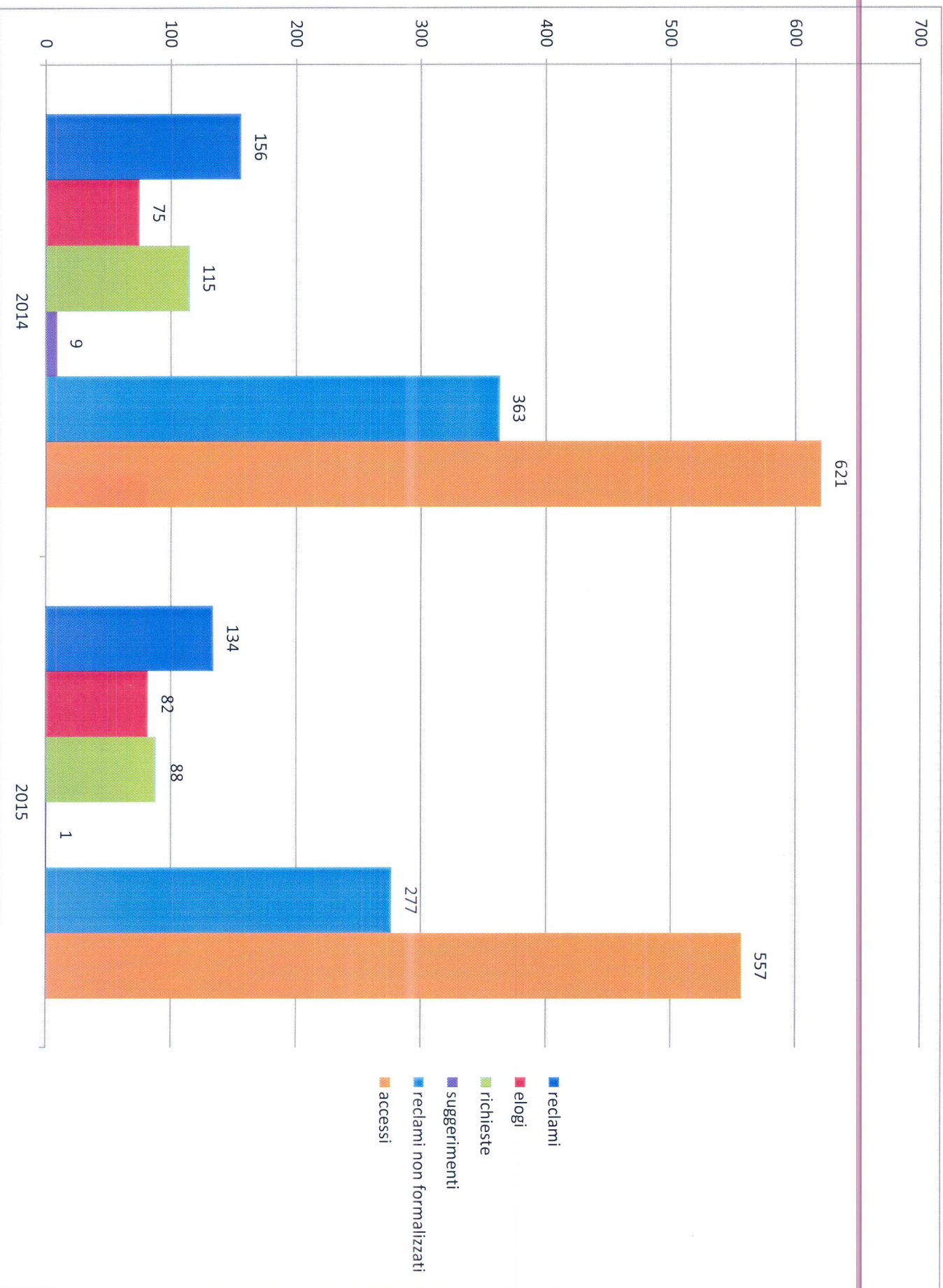
AZ. MARCHE NORD

obbl. M. Rossi

Luca Rossi

*M. Rossi*

## Andamento delle segnalazioni negli anni 2014-2015

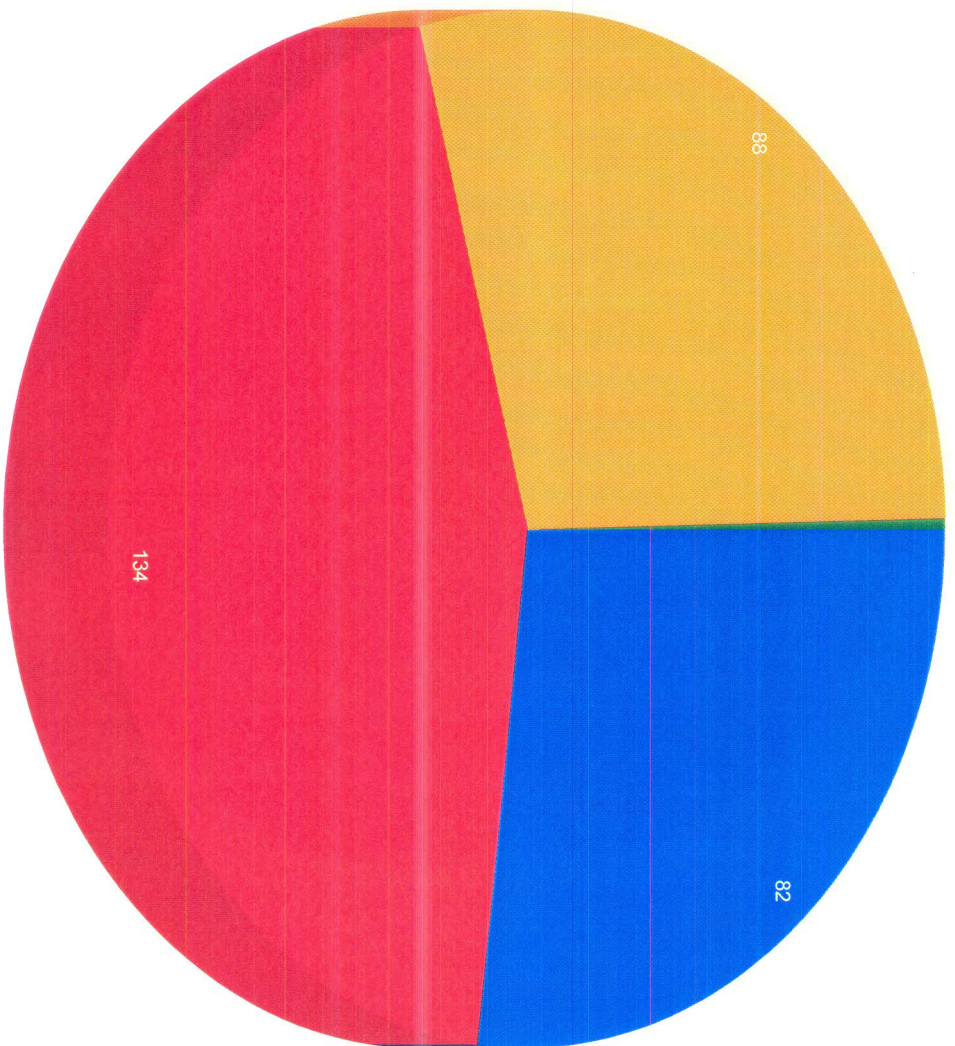


### Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Marche Nord - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Parametri impostati dall'utente

Periodo Dal 01/01/2015 al 31/12/2015

#### Tipo di segnalazione



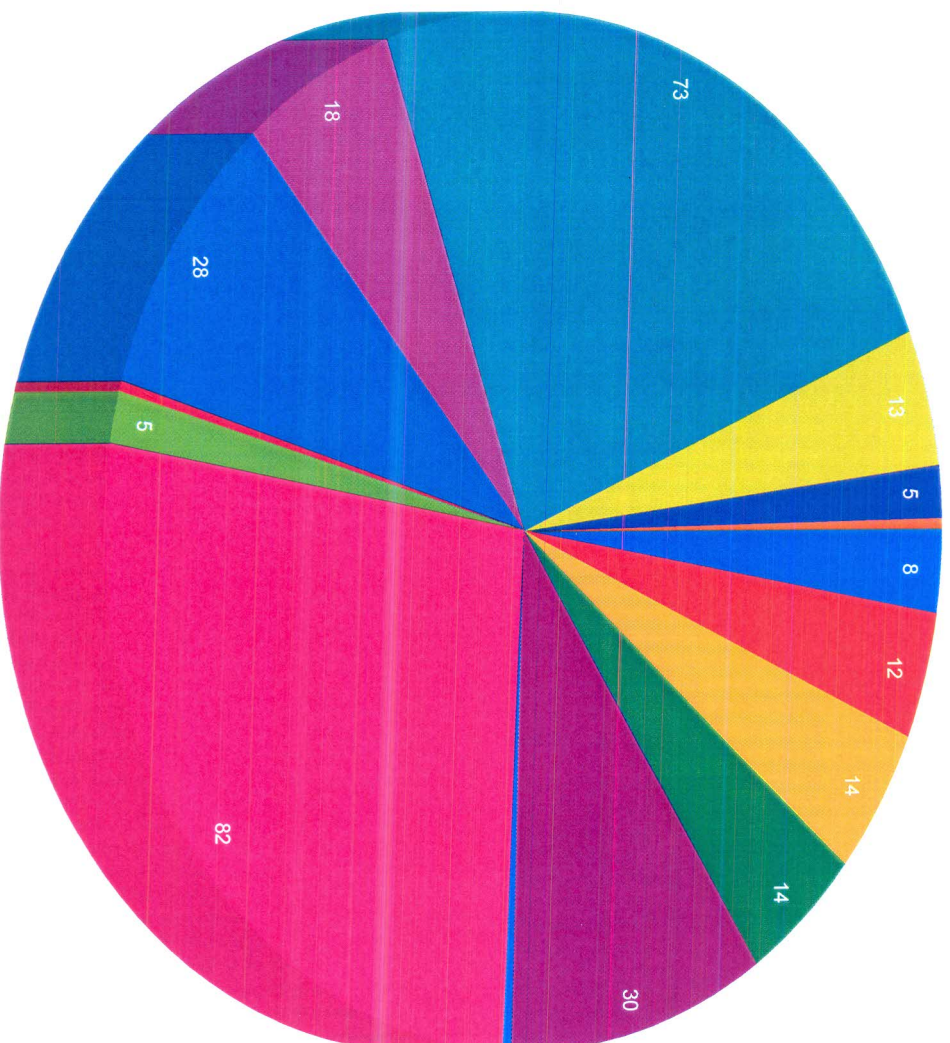
- Elogio
- Reclamo
- Richiesta
- Suggestimento

## Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Marche Nord - Ufficio Relazioni con il Pubblico

### Oggetto della segnalazione

Parametri impostati dall'utente

Periodo Dal 01/01/2015 al 31/12/2015



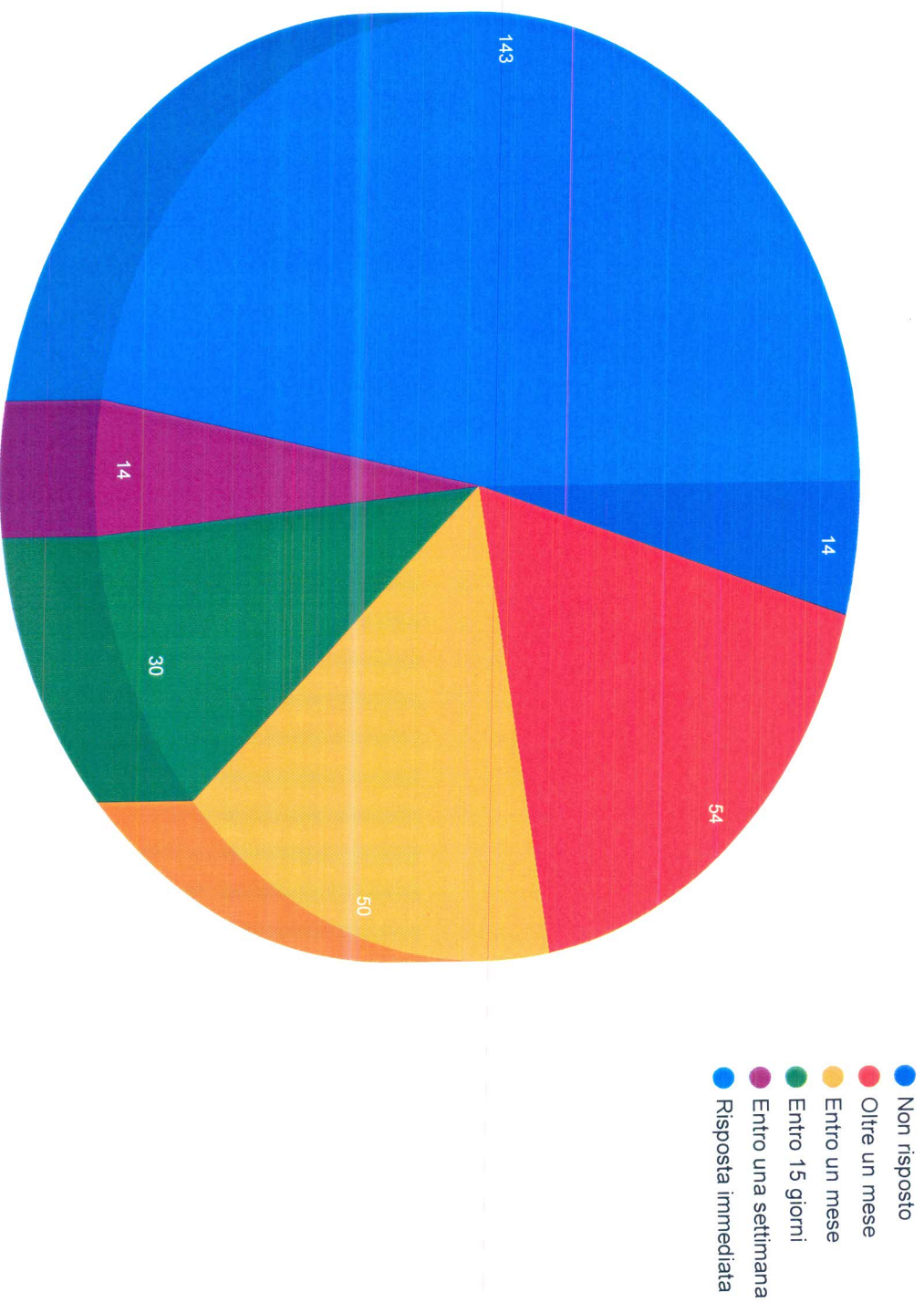
- Accessibilità
- Aspetti Alberghieri
- Aspetti burocratici-amministrativi
- Aspetti economici
- Aspetti organizzativi
- Aspetti strutturali
- Encomi e ringraziamenti
- Informazione Clinica
- Informazione di Orientamento verso/nella struttura
- Prestazioni - Cure
- Problemi relazionali riguardanti
- Richiesta risarcimento uff. legale
- Tempi di Attesa
- Umanizzazione - Riservatezza - Privacy
- Varie

## Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Marche Nord - Ufficio Relazioni con il Pubblico

### Tempo di risposta alle segnalazioni

Parametri impostati dall'utente

Periodo Dal 01/01/2015 al 31/12/2015

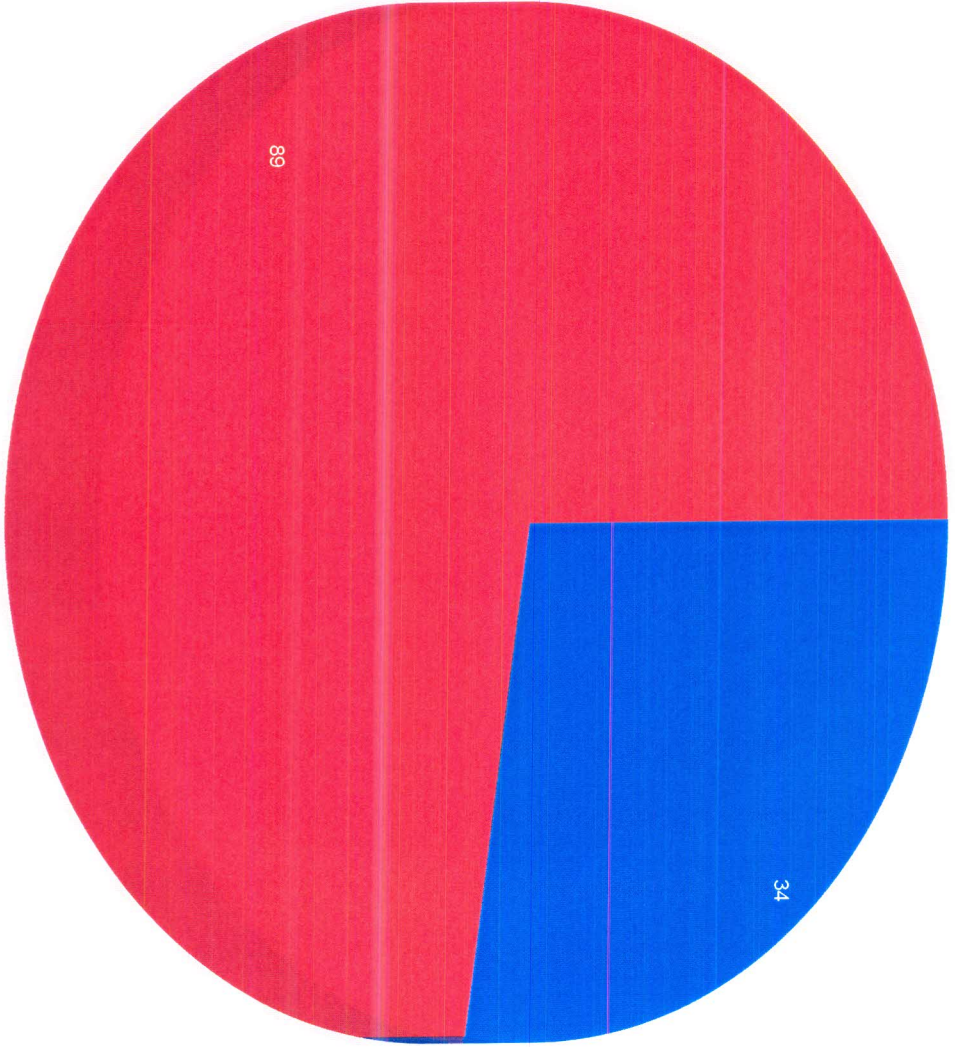




### Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Marche Nord - Ufficio Relazioni con il Pubblico

#### Esito del reclamo

Parametri impostati dall'utente  
Periodo Dal 01/01/2015 al 31/12/2015



- Modifica organizzativa
- Nessuna modifica organizzativa