

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

Verbale del 14 Febbraio 2017

Il giorno 14 Febbraio, presso la Sala riunioni della Direzione Generale di Pesaro si è tenuta la seduta del Comitato di Partecipazione dell'Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Marche Nord, con il seguente

Ordine del Giorno

- Discussione dei temi e delle attività proposte dal Direttore dell'Agenzia Regionale Sanitaria nel corso dell'incontro dello scorso 31 gennaio.
- prosecuzione dell'organizzazione dell'incontro pubblico di marzo 2017
- varie ed eventuali.

Presenti - Comitato di **AORMN**:

Alessi Marilena - Responsabile URP AORMN

Marconi Rosanna- AUSER

Ricciputi Gabriele Marco i - AIDO

Santini Elmo – ASS. MARUZZA Regione Marche

Gunsch Benjamin – CRI Pesaro

Adriana Amello- TDM Fano

Stefano Quattrini – AIMA

Aldo Mosca - ABIO

Assenti:

Enzo Corso- ASSENTE GIUSTIFICATO (ha comunicato l'impossibilità a partecipare al CSV)

Michele Giua – ASSENTE GIUSTIFICATO

Graziella Graziani - ASSENTE GIUSTIFICATO

Luana Stefanelli - ASSENTE GIUSTIFICATO

Sonia Tonucci - ASSENTE INGIUSTIFICATO (1° assenza)

Presente inoltre quali uditori:

Luca Benzi- CSV Marche – Sportello di Pesaro Segretario

Donato Suffoletta- Presidente Assemblea Associazioni

Verbalizza: Dott.ssa Massarini Elisa URP AORMN

Alle ore 15.40 si da inizio ai lavori

I componenti del Comitato chiedono al Presidente se sia stato sostituito il membro dopo l'esclusione dell'associazione Valeria ONLUS (3 assenze ingiustificate). Il Presidente, spiega che il componente sarà sostituito nella prossima Assemblea delle Associazioni, di prossima convocazione.

Il presidente **ROSANNA MARCONI** riassume brevemente i punti focali discussi durante il recente incontro con il Direttore dell'Agenzia Regionale Sanitaria Di Stanislao che ha espressamente chiesto la collaborazione e partecipazione dei Comitati sul raggiungimento degli obiettivi illustrati nel corso dell'incontro: contenimento liste di attesa, inversione mobilità passiva, posti letto e criticità dei Pronto Soccorsi. Ribadisce poi l'importanza dell'incontro pubblico che il comitato intende realizzare non solo per promuovere e informare i cittadini su tutti i servizi che l'azienda ospedaliera offre, ma anche come possibilità di raccolta di suggerimenti da parte dei cittadini/utenti/fruitori.

Prende la parola **la Dott.ssa Alessi** sottolineando come il Direttore dell'Ars abbia individuato diversi progetti, mettendo sempre al centro delle proposte i comitati di Partecipazione, puntando soprattutto ad una fattiva collaborazione sui percorsi di umanizzazione e accoglienza. Spiega poi come il Direttore abbia riproposto l'indagine AGENAS di valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino. **La Dott.ssa Alessi** pur condividendo la validità scientifica dell'indagine, mette in discussione la metodologia utilizzata sulla verifica degli indicatori e standard di qualità; verifica che viene posta in atto attraverso la visione diretta (visita alle strutture sanitarie) o tramite il controllo dell'esistenza di documentazione agli atti dell'Azienda sanitaria, e non attraverso la rilevazione del punto di vista dei cittadini/utenti. I dati emersi dall'ultima indagine AGENAS alla quale ha partecipato l'Azienda Marche Nord, non hanno portato ad azioni concrete migliorative o correttive in relazione alla criticità emerse. Qualora l'indagine in questione venga riproposta, il Comitato dovrebbe promuovere una verifica attenta e precisa sui risultati e sulle eventuali azioni migliorative da realizzare.

Il Comitato si esprime all'unanimità nel voler perseguire una modalità di indagine che preveda la rilevazione del punto di vista del cittadino, decisamente preferibile a quella proposta dall' AGENAS.

Si ribadisce pertanto la volontà di effettuare un'ulteriore indagine all'interno dell'Azienda Marche nord con il coinvolgimento del Comitato e con la possibilità di utilizzare parte degli ITEMS del questionario Agenas per la formulazione di quello da somministrare ai pazienti ospedalieri.

La Dott.ssa Alessi espone poi al Comitato la piena disponibilità della Direzione Generale ad accogliere volontari per l'esecuzione dell'indagine, volontari che la CRI si è offerta di rendere disponibili, tra quelli reclutati attraverso il servizio civile nazionale, per l'utilizzo dei quali esiste già un accordo di parternariato con l'Azienda ospedaliera. Sarà il presidente Marconi a formalizzare la richiesta alla Direzione Aziendale per l'utilizzo dei volontari della CRI per la realizzazione della customer satisfaction.

Si ridefinisce la metodologia di sviluppo dell'indagine: una volta definito il disegno dell'indagine e strutturato il questionario in collaborazione con il Comitato, i pazienti dei reparti ospedalieri che avranno rilasciato il consenso, saranno contattati telefonicamente dopo 10 giorni dalla dimissione dai volontari CRI, debitamente formati a cura dell'Azienda ospedaliera, e sarà loro somministrato il questionario in parola.

Luca Benzi suggerisce di creare un gruppo ristretto per la strutturazione degli ITEM del questionario.



Azienda ospedaliera Ospedali Riuniti Marche Nord

La **Dott.ssa Alessi** aggiorna il Comitato sullo stato dell'arte della Carta dei Servizi, informando che si sta procedendo all'ultimazione della stessa; informa inoltre che sono in cantiere la realizzazione della Guida al Ricovero e quella alle prestazioni ambulatoriali in formato cartaceo, mentre saranno realizzate in collaborazione con il Servizio Qualità Aziendale le singole guide ai servizi e ai reparti, da rendere disponibili in versione stampabile nel Sito aziendale.

Si torna all'argomento assenze; il comitato decide di inviare un avviso bonario ai membri che hanno collezionato 2 assenze ingiustificate ricordando che, come da regolamento, è prevista l'esclusione in corrispondenza della terza assenza non giustificata; prende la parola Luca Benzi che informa il Comitato che **Enzo Corso** dell'Associazione Liberamente ha giustificato la sua assenza per motivi familiari.

Si passa poi al punto 2 dell'ordine del giorno, ovvero la prosecuzione dell'organizzazione dell'incontro pubblico da realizzare; si posticipa la data prevista al 4 Maggio, verificata anche la disponibilità del Salone Nobile di Palazzo Gradari. Si procederà alla formulazione della richiesta di utilizzo gratuito.

Suffoletta interviene in relazione agli standard di qualità presentati durante il passato comitato di partecipazione e sottolinea la piena condivisione di quelli proposti suggerendo l'introduzione di altri standard di qualità, relativi al monitoraggio sul cup e sulle liste di attesa. Prosegue segnalando la mancanza di pubblicizzazione del monitoraggio dei reclami ricevuti dall'Urp.

Interviene la **Dott.ssa Alessi** spiegando che L'Agenzia Regionale Sanitaria della Regione Marche ha avviato il sistema di monitoraggio regionale dei reclami dal 2004, con una ridefinizione/aggiornamento del sistema a partire dall'anno 2012. Esso consente di curare a livello regionale la registrazione dei dati in merito al percorso delle segnalazioni, relative ai reclami ed encomi e ringraziamenti, nonché di elaborare una reportistica annuale che viene trasmessa alle Direzioni Generali e agli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) degli Enti del SSR e delle Aree Vaste ASUR. Tale sistema di monitoraggio consente agli Enti del SSR e delle Aree Vaste ASUR di rilevare le criticità del sistema, di migliorare i propri percorsi organizzativi interni, di riconoscere gli aspetti organizzativi di eccellenza e di rendere partecipe il cittadino nella valutazione esterna del sistema sanitario. A fianco al sistema di monitoraggio regionale, l'URP della nostra Azienda Ospedaliera ha anche sviluppato un programma interno che ci permette di catalogare gli accessi, i reclami e i reclami non formalizzati e di fornire un report annuale alla Direzione ed ai singoli Reparti/Servizi.

Nel 2016 l'azienda ha ricevuto 110 reclami, 87 elogi, 264 reclami non formalizzati, mentre ammontano a 2381 gli accessi all'URP per richieste di informazioni (telefoniche e/o verbali). L'URP sta concludendo il report analitico che sarà pubblicato sul sito aziendale e reso disponibile in versione cartacea ai componenti del Comitato che ne faranno richiesta.

Il Presidente propone il **23 Marzo ore 15.30** come prossima data di convocazione del Comitato di Marche Nord, da effettuarsi nella **sede ospedaliera di Pesaro** presso la Sala Riunioni della Direzione Generale.

Null'altro essendovi da evidenziare, alle ore 17.00 si dichiara sciolta la seduta.

Previa lettura e approvazione del presente verbale, lo stesso viene sottoscritto dal Presidente e dal Responsabile dell'URP AORMN, ed inviato in copia a tutti i componenti ed al rappresentante CSV Pesaro.

FIRME

Il Presidente del Comitato di Partecipazione
Azienda Marche Nord
(Rosanna Marconi)
(F.TO)

Il Responsabile
Ufficio Relazioni con il Pubblico
(Dott.ssa Marilena Alessi)
(F.TO)

Il verbalizzante
(Dott.ssa Elisa Massarini)
(F.TO)

ALLEGATI

Foglio firma presenze