

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

### **Verbale del 15 Dicembre 2016**

Il giorno 15 Dicembre, presso la Sala riunioni della Direzione medica di Fano, si è tenuta la seduta del Comitato di Partecipazione dell'Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Marche Nord, con il seguente

#### **Ordine del Giorno**

- discussione Carta dei Servizi per verifica e approvazione standard di qualità;
- prosecuzione dell'organizzazione dell'incontro pubblico di gennaio 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

#### **Assenti:**

Valeria Onlus- ASSENTE INGIUSTIFICATO ( 3° assenza)

Enzo Corso- ASSENTE INGIUSTIFICATO ( 2° assenza)

Michele Giua – ASSENTE GIUSTIFICATO

Aldo Mosca -ASSENTE GIUSTIFICATO

Graziella Graziani - ASSENTE GIUSTIFICATO

Luana Stefanelli - ASSENTE GIUSTIFICATO

Sonia Tonucci - ASSENTE GIUSTIFICATO

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 15.45 si da inizio ai lavori

Prende la parola il presidente **ROSANNA MARCONI** che, dopo aver letto l'ordine del giorno, comunica le dimissioni volontarie del Sig. Vincenzo Ianuario ( AMISTOM) in quanto nuovo membro del Comitato dell'Area Vasta 1; la scelta è motivata dal fatto che la sua Associazione ( assistenza agli stomizzati) ha maggiore raggio d'azione sul territorio e quindi maggiore interesse a partecipare al Comitato territoriale rispetto a quello ospedaliero. Il Presidente quindi presenta il nuovo membro per Marche Nord: Stefano Quattrini, Presidente dell'Associazione AIMA che si insedia ufficialmente

Prende la parola la **Dott.ssa Alessi** comunicando che la Direzione Generale ha organizzato un incontro pubblico, in cui sarà presente anche il Governatore della regione Marche Ceriscioli, il 23 Dicembre presso la sede degli uffici amministrativi di Viale Trieste; si coglierà l'occasione per presentare la rendicontazione di tutta l'attività ad un anno dall'insediamento della nuova Direzione, dagli investimenti strutturali e tecnologici, alle 13 nomine dei nuovi primari, il nuovo atto aziendale, le revisioni strutturali e i nuovi reparti/Servizi, fino alla recente convenzione con l'Università degli Studi di Ancona. Un filmato accompagnerà la presentazione in sala.

La **Dott.ssa Alessi** riprendendo l'ordine del giorno introduce l'argomento " Carta dei Servizi" informando che si è conclusa la redazione della parte introduttiva e della prima parte che sarà inviata al Comitato in formato elettronico al fine di acquisire osservazioni, modifiche o suggerimenti migliorativi.

Continua spiegando come la terza parte, quella cioè relativa agli **indicatori e standard di qualità**, sia la più complessa e impegnativa da redigere, e presenta al Comitato un set di impegni e standard proposti dalla Direzione Generale, con l'invito rivolto alla componente associativa del Comitato, a proporre di nuovi o a validare quelli proposti entro la data del prossimo incontro.

Si passa alla lettura degli indicatori concentrandosi sulla categoria *Tutela ascolto e verifica*, ed in particolare sull'impegno aziendale all'effettuazione dell'indagine di **Customer satisfaction** entro il 2017, indicando il Comitato come organismo preposto alla attività di verifica.

La **dott.ssa Alessi** sottolinea come la misurazione della qualità dei servizi - lato utente - rappresenti una funzione fondamentale e strategica per le Aziende Sanitarie, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepito dagli utenti del servizio stesso, e di progettare interventi di miglioramento costruiti sui bisogni e le aspettative emerse dall'indagine, oltre che consolidare i punti di forza rilevati.

Grande rilevanza assume pertanto la fase di **progettazione** di una indagine di **customer satisfaction**, attraverso un percorso che consenta di stabilire con chiarezza obiettivi, strumenti, attori e modalità di svolgimento dell'indagine, nonché monitorare la corretta attuazione del progetto, le relative azioni di supporto e le modalità di verifica dei risultati ottenuti.

A tal fine evidenzia la necessità di prevedere che la somministrazione dei questionari ai pazienti che hanno effettuato un ricovero, sia realizzata con modalità ex post, ovvero sottoponendo il questionario almeno 7 giorni dopo il ricovero, attraverso intervista telefonica.

E ciò perchè numerosi studi in materia dimostrano che le risposte ai questionari somministrati durante il ricovero sono maggiormente viziate dal fenomeno dell'acquiescenza, che porta il paziente ad esprimere valutazioni "eccessivamente" positive in quanto condizionate dal timore di poter esprimere il proprio parere in funzione di un ricovero non ancora ultimato.

Si propone di strutturare l'indagine acquisendo, al momento della dimissione, il consenso dei pazienti per un recall telefonico; i dati verranno aggregati in totale anonimato garantendo la privacy degli intervistati. Si ipotizza l'aiuto dei componenti del Comitato e delle Associazioni che rappresentano, nella veicolazione e promozione dell'indagine; interviene **Benjamin Gunsch** suggerendo di ampliare il progetto di Servizio Civile, di cui è titolare la Croce Rossa, distaccando e formando uno/due volontari per un periodo definito, da impegnare nella somministrazione del questionario telefonico.

**Riciputi** esprime la sua perplessità sul recall telefonico, in quanto non garantisca abbastanza l'anonimato e la tutela della privacy.

La **Dott.ssa Alessi** ribadisce che acquisendo il consenso all'indagine al momento della dimissione, il problema potrebbe essere superato e accoglie favorevolmente la proposta di **Benjamin Gunsch**, impegnandosi a comunicarla alla Direzione aziendale per la sua approvazione.

Rimarca inoltre l'importanza del momento di preparazione dell'indagine, che deve prevedere le seguenti fasi:

- Definizione degli obiettivi
- Definizione dell'universo di riferimento
- Definizione dei contenuti del questionario
- Costruzione degli item (domande) del questionario
- Effettuazione di un pre test
- Definizione delle modalità di somministrazione
- Individuazione della periodicità di somministrazione
- Analisi dei dati
- Produzione dei report
- Utilizzo dei dati, individuazione delle criticità e delle priorità di intervento
- Comunicazione interna ed esterna

Sottolinea infine che il Comitato di partecipazione dovrebbe avere un ruolo attivo e propositivo nella realizzazione dell'indagine, prospettando un approfondimento del tema per il successivo incontro.

Si passa poi al punto 2 dell'ordine del giorno, ovvero la prosecuzione dell'organizzazione dell'incontro pubblico da realizzare all'inizio del 2017, elencando le sedi possibili con le relative date; considerato il costo di affitto chiesto per diverse sale, si conviene di scegliere la Sala di Palazzo Gradari, disponibile da Marzo. L'ufficio Relazioni con il Pubblico verificherà la disponibilità della sala nelle date individuate dal Comitato ( 3-10-17 Marzo).

Interviene **Riciputi** sollevando la sua preoccupazione sull'aumento dell'opposizione alla donazione ( dal 16% al 32%) chiedendo al Comitato di promuovere all'interno delle proprie Associazioni la cultura della donazione; **Santini** continua evidenziando che c'è anche un calo preoccupante di donatori di sangue.

**Suffoletta**, ricollegandosi al reclamo inerente la lunga attesa di un disabile in Diagnostica per Immagini, porta all'attenzione del Comitato l'esistenza la Carta dei Diritti del malato disabile in ospedale, redatta dalla Cooperativa Sociale Spes Contra spem ed adottata dall'ospedale Gemelli di Roma; invierà tutto il



Azienda ospedaliera Ospedali Riuniti Marche Nord

materiale all'Urp per una valutazione ed eventuale adozione nella Sezione "Tutela dei Cittadini " della Carta dei Servizi in preparazione.

Si conclude la seduta comunicando la terza assenza ingiustificata dell'Associazione Valeria Onlus con relativa esclusione dal Comitato. Sarà compito dell'Assemblea delle Associazioni nominare un nuovo membro.

Il Presidente propone il **2 Febbraio 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 17.30 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  
Bozza Standard di qualità  
Indice e prima sezione Carta dei Servizi