

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

### **Verbale del 9 Maggio 2017**

Il giorno 9 Maggio, 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**

- definizione dell'organizzazione dell'incontro pubblico di giugno 2017
- proseguimento programmazione customer satisfaction
- 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

Graziella Graziani - AIAS

Adriana Amello- TDM Fano

Stefano Quattrini

Sonia Tonucci

#### **Assenti:**

Aldo Mosca – ABIO- ASSENTE GIUSTIFICATO

Michele Giua – ASSENTE GIUSTIFICATO

Gunsch Benjamin – ASSENTE GIUSTIFICATO

Luana Stefanelli- Dirigente Medico Rapp. Professionisti Operanti in AORMN

LUCA MONTALI – ASSENTE INGIUSTIFICATO (1° ASSENZA)

Presente inoltre quali uditori:

Luca Benzi- CSV Marche – Sportello di Pesaro Segretario

Verbalizza: Dott.ssa Massarini Elisa URP AORMN

Alle ore 15.45 si dà inizio ai lavori

Il Presidente **ROSANNA MARCONI** informa il comitato che il Sindaco ha concesso il patrocinio non oneroso all'evento del 9 Giugno – presentazione della Carta dei Servizi e del Comitato - consistente nell'utilizzo del logo del Comune in tutto il materiale comunicativo e informativo propedeutico alla promozione dell'evento e la concessione gratuita del Salone Nobile di Palazzo Gradari e che la Direzione Generale di Marche Nord ha espresso parere favorevole per la concessione di partenariato invitando il comitato a raccordarsi con l'URP per l'organizzazione dell'evento.

Si procede poi alla definizione del programma, all'elenco degli invitati e ai canali di comunicazione che si intendono utilizzare per la promozione dell'evento; la **Dr.ssa Alessi** elenca i possibili canali promozionali istituzionali ed interni all'Azienda marche nord: dalla newsletter, al sito internet e alla mailing list comprendente autorità locali e regionali. L'URP si incarica di realizzare locandine che verranno affisse nei punti di maggiore visibilità all'interno dell'ospedale, e che consegnerà in adeguato numero di copie anche alle Associazioni per l'affissione presso le rispettive sedi. Viene indicata anche la possibilità di coinvolgere gli studi dei medici di Medicina generale, per la relativa diffusione; viene suggerito alle associazioni di veicolare l'iniziativa attraverso i loro canali social e i siti internet e di prevedere l'invio di inviti personali a tutti i rispettivi associati. Si ipotizza anche una conferenza stampa di presentazione dell'evento. La Dott.ssa Alessi conferma la presenza della Dr.ssa Capalbo proponendo la seguente scaletta di interventi:

*Dr.ssa Capalbo- Sindaco Pesaro e Sindaco di Fano* – saluti istituzionali ( si procederà quindi ad invitare i due Sindaci o loro delegati)

*Rosanna Marconi-* spiegherà le finalità dei Comitati di partecipazione presentando le singole associazioni che ne fanno parte e le attività che il Comitato di Marche Nord ha realizzato ad un anno dalla sua costituzione, sia nella collaborazione alla realizzazione della Carta dei servizi sia del ruolo del Comitato all'interno dell'azienda.

*Marilena Alessi* – presentazione nuova Carta dei servizi – Azienda ospedaliera Marche Nord

La presidente **Marconi** informa il Comitato che sarà realizzata una presentazione da proiettare in video, con delle foto in cui saranno ritratti i volontari delle associazioni durante le loro attività; tale presentazione vuole essere in primis promozionale per le associazioni ma anche per far conoscere le attività che ogni singola associazione svolge con i suoi volontari a favore delle persone più fragili.

Dopo varie ipotesi si conviene di intitolare il convegno con lo slogan "**CARTA DEI SERVIZI DI MARCHE NORD: UN PROGETTO PARTECIPATO**"

Si passa al secondo punto dell'ordine del giorno; la Dott.ssa Alessi spiega che, per lo svolgimento dell'indagine di gradimento, l'Azienda sta valutando di partecipare con un proprio progetto al bando di Servizio Civile regionale, ma le tempistiche di autorizzazione e accreditamento non sono in linea con le tempistiche di realizzazione della indagine, che si vorrebbe realizzare entro la fine dell'anno; probabilmente quindi si opterà per l'invio cartaceo del questionario al domicilio di quei pazienti che hanno rilasciato il consenso al momento della dimissione dall'ospedale. Il comitato sarà coinvolto nella definizione degli ITEMS; sicuramente ci saranno domande relative al trattamento del dolore e alla presa in carico poiché sono indicatori relativi agli obiettivi aziendali da raggiungere.

Conclude l'intervento comunicando che l'ARS ha chiesto i nominativi per formare il gruppo di lavoro che svolgerà la rilevazione del progetto AGENAS all'interno dell'Azienda Marche: si individuano i seguenti componenti: Loretta Signoretti (URP) Donatella Giovannini e Serena Frassini (Servizio Infermieristico); per la parte associativa Stefano Quattrini (AIMA) , Marco Gabriele Riciputi (AIDO) e Adriana Amello ( Tribunale Diritto del Malato- Fano). La Dott.ssa Alessi informa che ci saranno 2 giornate formative ad Ancona il 25 e il 26 Maggio, una per lo svolgimento dell'indagine presso gli Ospedali, l'altra per le RSA.

**Luca Benzi** prende la parola chiedendo di coinvolgere anche il comitato dell'ASUR nell'evento del 9 Giugno; la Dott.ssa Alessi insieme al Presidente Marconi spiegano che essendo un iniziativa del Comitato di Marche Nord non può essere coinvolto nella fase organizzativa ma i componenti saranno sicuramente invitati e potranno anche intervenire all'interno del dibattito per presentarsi ed esporre le loro attività svolte all'interno dell'ASUR. Anche **Graziella Graziani** precisa la volontà del Comitato dell'Asur di essere parte attiva dell'evento ma le viene ribadita la non coerenza con l'obiettivo primario del convegno: presentazione della Carta dei Servizi di Marche Nord; si sottolinea comunque la volontà di averli tra gli invitati con la possibilità di intervento dal pubblico ma non al tavolo dei conferenzieri.

Conclude l'incontro **Graziella Graziani** che presenta alcune domande scritte dal Presidente dell'Assemblea delle associazioni **Donato Suffoletta** affinché siano portate all'attenzione del Comitato, domande che riguardano il report dei reclami 2016 consegnato nel precedente incontro; alle domande risponde la dott.ssa Alessi; in particolare:

- Sono state rilevate 179 richieste relative alle modalità di accesso ai servizi: come ha risposto l'azienda?: le operatrici URP indirizzano in maniera precisa e puntuale alle richieste sulle modalità di accesso ai servizi; risposte fornite in concomitanza alle richieste avanzate.
- A che punto sono le guide ai servizi/ al ricovero? in fase di stesura.
- Sono state rilevate 197 richieste per conoscere le prestazioni sanitarie: come ha risposto l'Azienda?: le operatrici URP indirizzano in maniera precisa e puntuale alle richieste sulle modalità di accesso ai servizi; risposte concomitanti alle richieste avanzate.
- 78 richieste di risarcimenti danni, elevato non credete? Viene spiegato che all'interno delle richieste di risarcimento danni vengono anche inserite quelle per danneggiamento, infortuni e smarrimento.
- 399 richieste per servizi inerenti prestazioni fornite dall' area vasta, non credete che Area vasta e Marche Nord possano dare maggiori informazioni ai cittadini coordinando meglio servizi e prestazioni? Non credete che sia arrivato il momento di una maggiore attenzione sulla presa in carico dei malati sia in Asur che in Marche Nord? Le operatrici dell'Urp di Marche nord cercano, compatibilmente con le informazioni in loro possesso, di rispondere anche alle richieste di informazioni relative alle prestazioni fornite dall'Asur proprio nell'ottica di presa in carico del cittadino; ci si auspica, in un futuro prossimo, che l'Asur adotti un vero sportello informativo anche a Pesaro (attualmente l'URP propriamente detto è aperto solo a Fano) in modo da integrare sempre di più i due Urp aziendali.

Null'altro essendovi da evidenziare, alle ore 17.30 si dichiara sciolta la seduta.



Azienda ospedaliera Ospedali Riuniti Marche Nord

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