



Verbale n° 3/2015

COMITATO CONSULTIVO MISTO

Seduta 15 giugno 2015

Oggi 15 giugno 2015, alle ore 15.00 nella sala riunioni 7 F.Ili Cervi, presso l'Infrastruttura Ricerca al 1° piano del padiglione Spallanzani in Viale Umberto I°, n. 50, si è riunito, a seguito di regolare convocazione, il Comitato Consultivo Misto dell'Arcispedale Santa Maria Nuova IRCCS – Istituto in Tecnologie Avanzate e Modelli Assistenziali in Oncologia, dell'Azienda Ospedaliera di Reggio Emilia.

Assenti: Carla Gorini Barilli e Francesca Fabbiani.

Assente giustificata la Dott.ssa Cinzia Gentile.

Assiste il CCM, con funzioni di Segretario, la Sig.ra Maria Grazia Puzio.

L'incontro verte sui seguenti argomenti:

1. Approvazione del verbale della seduta dell'11 maggio 2015;
2. Segnalazioni dell'utenza, dati del 2014 confrontati con quelli degli anni precedenti.
Illustrazione a cura della Dr.ssa Irene Marcello, Dirigente Responsabile Comunicazione, Relazioni Esterne e Informazioni;
3. Presentazione del componente Dott. Danilo Strozzi MMG;
4. Report giornata nazionale del sollievo.
Illustrazione a cura del Dott. Salvatore De Franco, Referente Aziendale CCM;
5. Definizione obiettivi gruppo di lavoro;
6. Varie ed eventuali.

A tutti i presenti viene consegnata una copia della Carta dei Servizi.

Il Presidente, Sig. Claudio Prati, dichiara aperta la seduta, dà il benvenuto al Dott. Danilo Strozzi Medico di Medicina Generale individuato quale membro di questo Comitato. Cede, quindi, la parola alla Dr.ssa Irene Marcello, Dirigente dell'Unità di staff C.RE.I. (Comunicazione, Relazioni Esterne e Informazione) afferente alla Direzione Generale, per l'illustrazione delle segnalazioni dell'utenza.

La Dr.ssa Marcello informa che dal 2003 la Regione E.R. ha messo a disposizione di tutte le aziende sanitarie un database in cui vengono inserite tutte le segnalazioni dell'utenza. Tale sistema garantisce la completezza della registrazione delle segnalazioni e la possibilità di produrre un report regionale. I dati regionali sulle segnalazioni dell'utenza sono molto utili in quanto permettono un raffronto tra le varie aziende della Regione e una migliore valutazione dei dati delle singole aziende sanitarie. La gestione del database è in capo all'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico), tale ufficio afferisce al C.RE.I. e ha il compito istituzionale di gestire l'informazione, l'accoglienza e l'ascolto del cittadino. La Dr.ssa Marcello, con l'ausilio di slides, quanto di seguito riportato.

Nel 2014 l'URP dell'ASMN ha registrato oltre 50.588 contatti: il 58% diretti e il 42% via telefono o e-mail. Per consentire una più completa valutazione dei dati la Dr.ssa Marcello informa che nel 2014 l'ASMN ha:

- dimesso 40.325 pazienti;
- erogato a esterni 4.665.783 prestazioni ambulatoriali;

- avuto 84.253 accessi in Pronto Soccorso.

Nel 2014 sono pervenute complessivamente 589 segnalazioni: 261 reclami, 291 elogi e 36 rilievi/suggerimenti. La Dr.ssa Marcello procede confrontando i dati sulle segnalazioni dell'utenza del 2014 con i dati aziendali e regionali dell'ultimo quinquennio (2009-2013).

Anche per l'anno 2014 la tipologia di reclamo maggiormente rappresentativa è stata quella relativa al pagamento del ticket di PS. Sono pervenute 111 segnalazioni di contestazione del ticket, pari al 42% dei reclami. Le restanti segnalazioni pervenute sono riconducibili alle seguenti tipologie: 22% aspetti tecnico-professionali, 12% tempistica, 11% aspetti relazionali e 5% aspetti alberghieri e comfort.

Nei primi quattro mesi del 2015, continua la Dr.ssa Marcello, si registrano 67 reclami e 62 elogi. Dal confronto dei dati con il primo quadrimestre del quinquennio precedente emerge un decremento del numero dei reclami. Il 42% delle segnalazioni pervenute nel primo quadrimestre dell'anno in corso, osserva la Dr.ssa Marcello, sono attribuibili a contestazioni del ticket di PS.

Segue breve discussione sugli accessi impropri in Pronto Soccorso. Interviene il Dott. Strozzi, il quale evidenzia che il Pronto Soccorso è una struttura che deve garantire l'emergenza-urgenza, pertanto, per tutte le altre prestazioni che non hanno carattere di urgenza, classificate con codice bianco e verde, i pazienti devono chiedere intervento al di fuori del PS. Molto spesso noi medici di medicina generale siamo accusati di essere poco presenti e che spesso l'utenza si rivolge al PS perché non sa a chi rivolgersi in alcune fasce orarie. In verità, riferisce il Dott. Strozzi nella maggior parte dei casi il paziente va direttamente in PS senza consultare il medico di famiglia o la guardia media, che rappresentano l'alternativa per le patologie non urgenti. Segue discussione sul miglioramento dei cartelli informativi presenti in PS sul pagamento del ticket delle prestazioni e sulle tipologie di esenzioni previste dalla normativa.

Per quanto concerne gli elogi, prosegue la Dr.ssa Marcello, nell'ultimo quinquennio si registra un costante aumento, in particolare per quelli relativi agli aspetti tecnico-professionali. Nel 2014 sono pervenuti 204 ringraziamenti concernenti l'adeguatezza e l'accuratezza della prestazione, 71 relativi all'attenzione ai bisogni del paziente e 16 attinenti all'umanizzazione e agli aspetti relazionali. La Dr.ssa Marcello, a conclusione del suo intervento, illustra cosa ha fatto e cosa farà in futuro l'ASMN per favorire la comunicazione e partecipazione dei cittadini:

- potenziato l'ascolto del cittadino valorizzando il feed back dei punti di front office;
- avviato percorso formativo operatori di front office;
- rivisto il sito internet (maggiore orientamento alle esigenze dell'utenza);
- aperto ai social network (Fb) per informare sempre più tempestivamente;
- migliorato l'accoglienza nei percorsi per l'utenza.

In futuro intende:

- rafforzare la rete dei referenti della comunicazione all'interno dei dipartimenti;
- potenziare i rapporti con le associazioni di volontariato/CCM;
- programmare incontri periodici con i dipartimenti per feed back rapporto utenza;
- intensificare il confronto con l'Ausl per integrazione informazioni e risposte all'utenza.

Il Presidente ringrazia la Dr.ssa Marcello e pone all'approvazione il verbale della seduta dell'11 maggio 2015. Il Comitato approva all'unanimità.

Il Presidente invita a relazionare il Dott. S. De Franco sulla Giornata Nazionale del Sollievo, 4° punto all'ODG.

Il Dott. De Franco informa che la Giornata Nazionale del Sollievo, celebrata domenica 31 maggio, è stata istituita dal Ministero della Salute per sensibilizzare l'opinione pubblica e gli operatori sanitari sul tema della sofferenza e promuovere la cultura del sollievo dalla sofferenza, fisica e morale.

La Regione Emilia Romagna, riferisce il Dott. De Franco, partecipa ogni anno a questa giornata con iniziative gestite dalle singole aziende sanitarie. In concomitanza con la Giornata Nazionale del Sollievo, l'ASMN in collaborazione l'Ausl ed alcune Associazioni di volontariato, ha organizzato le seguenti iniziative:

- Venerdì 29 maggio sono state distribuite nei reparti le scale di misurazione del dolore per adulti e per l'età pediatrica;
- Sabato 30 maggio, in collaborazione con Ausl e O.N.da (Osservatorio Nazionale Salute Donna) è stato organizzato un evento a Palazzo Rocca Saporiti dedicato a diffondere la cultura del sollievo dalla sofferenza. Nel corso dell'evento i professionisti coinvolti hanno trattato il dolore sotto molteplici aspetti: **tipologie di dolore** (post-operatorio, cronico, oncologico, pediatrico, etc), **prendersi cura del dolore** in Ospedale, sul territorio e a domicilio, **formazione continua sul dolore** del personale medico e infermieristico. Contemporaneamente all'evento, conclude il Dott. De Franco, nello spazio antistante Palazzo Rocca Saporiti, sono stati allestiti due gazebo per distribuire ai partecipanti deplianti illustrativi e la scala di valutazione del dolore percepito.

Il Presidente riferisce di aver trasmesso una mail ai componenti rappresentanti delle associazioni ma di non aver ricevuto riscontro e nemmeno conferma di avvenuta lettura. Il Sig. Prati invita i componenti il CCM ad utilizzare l'indirizzo di posta elettronica aziendale.

In merito al 5° punto all'ODG, il Presidente, ribadisce che ogni gruppo dovrà nominare un referente, pianificare le attività del 2015, identificare gli ambiti di lavoro e le tematiche su cui lavorare nel corso dell'anno, in modo da giungere al prossimo incontro con degli obiettivi, delle proposte concrete e un preciso programma di lavoro. Ogni gruppo di lavoro deciderà in autonomia le modalità di incontro.

Al 3° gruppo, *Controllo qualità*, si unisce il Dott. D. Strozzi. I gruppi vengono integrati e risultano così composti:

1. **Normative e Regolamenti:** *Bottazzi, Ruiu, De Franco e Ghirelli;*
2. **Informazione e formazione per il Comitato Consultivo ed i Cittadini:** *Bondavalli, Fabbiani, Piccinini e Marcello;*
3. **Controllo qualità, criticità e verifiche, segnalazioni e suggerimenti:** *Azzali, Prati, Marcello e Bondavall, Strozzi;*
4. **Accessibilità:** *Fabbiani, Marcello, Scandellari Gentile e Prati;*
5. **Corretti stili di vita:** *Montessori, Spaggiari, Barilli e Ferrari;*
6. **Umanizzazione e Assistenza non sanitaria:** *Gorini Barilli, Maioli e Spaggiari;*
7. Ad obiettivo specifico, da attivare per particolari necessità.

I componenti del 1° gruppo **Normative e Regolamenti** (*Bottazzi, Ruiu, De Franco e Ghirelli*) decidono di incontrarsi in data 30 giugno, alle ore 14.30. Il 3° gruppo **Controllo qualità** (*Azzali, Prati, Marcello e Bondavall e Strozzi*) si riunirà in data 24 giugno alle ore 15.00. Gli altri gruppi dopo aver individuato la data si organizzeranno attraverso la Segreteria.

La Sig.ra Maria Grazia Puzio con funzioni di segreteria, si rende disponibile, se necessario, ad offrire il proprio supporto ai gruppi di lavoro.

Il Presidente dichiara l'utilità della Carta dei Servizi e crede che sarebbe altrettanto utile produrre un documento unitario sul volontariato, in cui tutte le associazioni di volontariato presenti in Ospedale definiscano mission, finalità, strutture con le quali si interfacciano all'interno dell'ASMN, etc.

Alle 16.30 lasciano la seduta i componenti Spaggiari, Strozzi, Marcello e Ferrari.

La Sig.ra Maioli risolve le criticità relative al parcheggio per i pazienti dializzati. Il Presidente propone di far intervenire al prossimo incontro il responsabile della mobilità aziendale, Ing. C. Dieci.

Il Presidente rileva l'incompletezza dell'indagine sul volontariato condotta dalla Regione e cede la parola al componente Ruiu, rappresentante aziendale in CCRQ. Agostino Ruiu fornisce al CCM informazioni sull'ultima riunione regionale e produce la relazione sulle attività svolte nell'anno 2014 dal CCRQ. Di tale relazione la Segreteria provvederà a trasmettere copia a tutti i componenti.

Alle ore 17.10 constatato che non ci sono ulteriori argomenti da trattare il CCM conclude i lavori della seduta odierna.

Il Presidente
F.to Claudio Prati

Il Segretario
F.to Maria Grazia Puzio