

Il ruolo del volontariato nei processi comunicativi

**Esperienza del Comitato Consultivo
Misto dell'Azienda Osp.Univ. di Ferrara**

Sabato 1 Febbraio 2014

**Aula Magna Nuovo Arcispedale S. Anna
Ferrara**

Norme di tutela dei cittadini in ambito sanitario

D.Lgs: 502-517/92 Art. 14 Partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini

“ le regioni determinano le modalità della presenza nelle strutture degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti, attraverso organismi di consultazione degli stessi presso le unità sanitarie locali e le aziende ospedaliere”

“è favorita la presenza e l'attività, all'interno delle strutture sanitarie, degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti”

“i D.G. delle ASL e delle AOSP convocano, almeno una volta l'anno, la conferenza dei servizi quale strumento per verificare l'andamento dei servizi”

L.R. 19/94 Art 15 Partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini

“vengono costituiti presso i presidi ospedalieri, e nelle più rilevanti strutture sanitarie non ospedaliere, CCM per il controllo di qualità dal lato degli utenti”

Le funzioni dei CCM sono:

assicurare controlli di qualità dal lato della domanda, specie con riferimento ai percorsi di accesso ai servizi

promuovere l'utilizzo di indicatori di qualità dei servizi dal lato dell'utenza definiti a livello regionale

sperimentare indicatori di qualità dei servizi dal lato dell'utenza definiti a livello aziendale

sperimentare modalità di raccolta e di analisi dei segnali di disservizio

D.G.R. 1011/95 Direttiva alle aziende sanitarie per la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini

“le aziende e i loro dipendenti sono tenuti ad agevolare i cittadini nell’esercizio dei loro diritti e nell’adempimento dei loro obblighi”.

“le aziende istituiscono appositi uffici volti a curare le relazioni con il pubblico presso i quali siano disponibili tutte le informazioni utili agli utenti (URP)”.

“ciascuna azienda definisce con apposito atto, d’intesa con le organizzazioni di volontariato, le modalità per la costituzione dei CCM in modo da assicurarne la rappresentatività e garantirne il funzionamento”

“le aziende individuano le procedure attraverso le quali l’utente può presentare un reclamo”

Circ. R.E.R. 18 del 30/10/2003 Indirizzi per l'elaborazione dei regolamenti dei CCM

“compito del CCM è quello di verificare il grado di coinvolgimento delle aziende nel miglioramento della qualità della comunicazione con il cittadino avvalendosi di:

metodologie di rilevazione della qualità dal lato dell'utente, anche attraverso formalizzati rapporti con l'URP

iniziative di rilevazione della soddisfazione dell'utenza e/o iniziative di educazione e promozione della salute e di protezione dal rischio

controlli sull'attuazione delle proposte di miglioramento conseguenti l'analisi e la valutazione dei processi aziendali che determinano insoddisfazione dell'utente

proposte di aggiornamento della Carta dei Servizi aziendale e il mantenimento degli impegni assunti dall'azienda”.

Delib. Assemblea Legislativa R.E.R.n. 175 del 22/5/2008 Piano Sociale e Sanitario 2008-2010

Obiettivi:

Facilitare l'appropriata utilizzazione dei servizi

Rafforzare la capacità delle persone di governare la propria salute e di effettuare scelte diagnostiche e assistenziali consapevoli

Utilizzare il gradimento dei pazienti e dei cittadini nella valutazione dei servizi

Valorizzare la partecipazione dei cittadini competenti nelle scelte per la salute e nella programmazione sociale e sanitaria

Responsabilizzare operatori e servizi per conquistare la fiducia dei cittadini e garantire un'informazione scientifica attendibile e utile”

Delib. Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara n.174 del 26/09/2013

Nomina del Comitato Consultivo Misto per il triennio 2013-2016

Rappresentanti del volontariato:

Silvana Messina (Associazione Italiana Sclerosi Multipla - AISM)
Maurizio Camattari (Centro per la Tutela dei Diritti del Malato - CTDM)
Lina Pavanelli (Unione Donne Italiane.- UDI)
Cristina Melandri (Gruppo Estense Parkinson – GEPA)
Roberta Giroto (Associazione Giulia)
Euro Bolognesi (Associazione Nazionale Italiana Atleti Diabetici – ANIAD)
Silvia Stabellini (Associazione Malattie Infiammatorie Croniche Intestinali – AMICI)
Giuliano Grandi (associazione Cardio Trapiantati Italiani e Cardiopatici - ACTI)
Renzo Rimessi (Unione Italiana Ciechi UIC)
Andrea Carlos Dana (Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili – ANMIC)
Cristina Sgarzi (Voghiera Soccorso)
Loros Menarini (Associazione Malattia di Alzheimer – AMA)

Rappresentanti dell’Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara:

Giovanna Bezzi - Paola Capponcelli - Marco Cruciani - Patrizia Fabbri - Vincenzo Matarese - Marco Sandri

Rappresentanti dei pensionati:

Roberto Lolli (FNP-CISL) - Gilberto Pasti (UILP-UIL)

Rappresentanti de medici di medicina generale:

G.Pietro Sivieri

Rappresentanti degli enti locali:

Chiara Sapigni (Assessore alle Politiche Sociosanitarie del Comune di Ferrara)
Andrea Marchi (Sindaco del Comune di Ostellato)

Le domande dei cittadini

Servizi che resteranno nell'area di Corso Giovecca

Viabilità e servizi pubblici per raggiungere l'Ospedale di Cona

Come raggiungere con mezzi pubblici le zone a nord della città dopo le 20,30

Gestione del Pronto Soccorso e del 118 dopo il trasferimento a Cona

Tempi di attivazione della "Casa della Salute" di C.so Giovecca e ruolo dei MMG all'interno della struttura

Come ridurre i lunghi tempi di attesa per prestazioni specialistiche e diagnostiche

Perché le prestazioni a pagamento sono erogate in tempi brevissimi rispetto a quelle erogate in attività istituzionale

Necessità in caso di visite o ricovero di un traduttore per persone sorde

SEGNALAZIONI AL PUNTO D'ASCOLTO CSV

Riduzione dei tempi di attesa per specialistica e diagnostica

Rispetto dei diritti e degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi

Assicurare piena accessibilità e fruibilità Ospedale di Cona (progetto CRIBA)

Regolamento accesso informatori scientifici

Installazione impianto TV nella dialisi di C.so Giovecca

Attivazione della figura del case-manager

LE SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI ALL'URP

Anno 2011

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI STRUTTURALI	0	0	57	2	0	59
INFORMAZIONE	0	0	12	16	0	28
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	5	0	74	35	2	116
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	221	0	64	7	0	292
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	107	0	43	13	0	163
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	1	0	8	12	3	24
TEMPI	0	0	33	8	1	42
ASPETTI ECONOMICI	0	0	222	15	0	237
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	0	0	30	3	0	33
ALTRO	0	0	3	17	0	20
PRIVO DI CCRQ	1	55	0	0	0	56
Totale anno 2011	335	55	546	128	6	1070

Classificazione CCRQ

Fonte: URP Az.Osp.Univ. S.Anna

LE SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI ALL'URP

Anno 2012

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI STRUTTURALI	2	0	56	14	4	76
INFORMAZIONE	0	0	7	14	2	23
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	1	0	90	41	11	143
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	184	0	57	8	0	249
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	70	0	24	3	0	97
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	0	0	10	5	2	17
TEMPI	0	0	38	14	0	52
ASPETTI ECONOMICI	0	0	75	21	0	96
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	0	0	35	2	0	37
ALTRO	0	0	3	14	2	19
PRIVO DI CCRQ	0	74	0	0	0	74
Totale anno 2012	257	74	395	136	21	883

Classificazione CCRQ

Fonte: URP Az.Osp.Univ. S.Anna

LE SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI ALL'URP

Anno 2012

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI STRUTTURALI	2	0	56	14	4	76
INFORMAZIONE	0	0	7	14	2	23
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	1	0	90	41	11	143
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	184	0	57	8	0	249
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	70	0	24	3	0	97
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	0	0	10	5	2	17
TEMPI	0	0	38	14	0	52
ASPETTI ECONOMICI	0	0	75	21	0	96
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	0	0	35	2	0	37
ALTRO	0	0	3	14	2	19
PRIVO DI CCRQ	0	74	0	0	0	74
Totale anno 2012	257	74	395	136	21	883

Classificazione CCRQ

Fonte: URP Az.Osp.Univ. S.Anna

LE SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI PER DIPARTIMENTO

Fonte: URP Az.Osp.Univ. S.Anna

DIPARTIMENTO	ANNO 2011						ANNO 2012					
	ELOGI	IMPROPRI	RECLAMI	RILIEVI	SUGG.	TOTALE	ELOGI	IMPROPRI	RECLAMI	RILIEVI	SUGG.	TOTALE
MEDICO	42	0	23	10	1	76	29	0	22	5	1	57
MEDICO SPECIALISTICO	25	0	28	13	2	68	11	0	30	13	1	55
CHIRURGICO	46	0	15	6	0	67	48	1	28	10	0	87
CHIRURGICO SPECIALISTICO	18	0	36	6	0	60	8	0	14	10	0	32
EMERGENZA	70	0	65	18	0	153	43	1	60	17	1	122
NEUROSCIENZE e RIABILITAZIONE	72	0	20	8	0	100	48	0	18	2	0	68
RIPRODUZIONE e ACCRESCIMENTO	38	0	24	6	1	69	50	0	22	8	6	86
DIAGNOSTICA per IMMAGINI e MEDICINA di LABORATORIO	9	0	31	6	0	46	4	0	17	7	0	28
TOTALE	320	0	242	73	4	639	241	2	211	72	9	535

SEGNALAZIONI UTENTI 2011 2012 ALCUNE AZIONI DI MIGLIORAMENTO PROPOSTE DAL CCM

Fonte: elaborazione CCM-URP

Tutela della privacy nelle sale di attesa/adozione di un sistema di chiamata che assicuri l'anonimato

Attivare percorsi formativi finalizzati a migliorare la qualità della comunicazione

Redazione dei referti con pc

Per le prenotazioni a lungo termine, contattare telefonicamente gli utenti

Necessità di attivare l'ambulatorio per la terapia del dolore cronico in collaborazione con il COSTD

Valutare la possibilità, per pazienti in follow up, di prenotare direttamente i controlli presso l'Unità Operativa erogante

Nella comunicazione di situazioni cliniche particolarmente complesse, avvalersi di un approccio interdisciplinare che offra un percorso diagnostico terapeutico coerente e condiviso.

Punti di forza

Condivisibile il Piano strategico 2013-2016

Trasferimento nel nuovo ospedale di Cona

Attivazione delle Case della Salute

Presenza dell'Università

Presenza di 100 associazioni di volontariato operanti in ambito socio-sanitario

Punti di debolezza

Lunghi tempi di attesa per visite ed esami

Frammentazione e discontinuità dei percorsi di cura (sottolineato anche dal PSSR 2013-2014)

Mobilità passiva

Cosa proponiamo all'azienda:

Parere preventivo del CCM sulle delibere aziendali che hanno una ricaduta sull'utenza

Coinvolgimento delle associazioni di volontariato nella costruzione e verifica dei percorsi assistenziali

Promuovere le annuali conferenze di servizio

Effettuare indagini di qualità nelle aree fragili (anziani disabili)

Unificare le aree comunicazione delle due aziende

Evidenziare nel Bilancio di Missione l'attività del CCM

DOVE RECUPERARE RISORSE

	Ammontare Premio Aziende sanitarie	Liquidato Aziende sanitarie (in franchigia)	Liquidato Assicurazioni
ANNO 2006	37.729.336,23	5.877.854,51	9.132.972,36
ANNO 2007	37.390.157,81	4.367.275,06	7.596.443,81
ANNO 2008	39.898.789,71	2.971.739,65	6.306.607,09
ANNO 2009	37.834.278,87	632.303,61	4.951.749,52
ANNO 2010	40.978.529,62	3.130.351,43	9.785.521,50
ANNO 2011	45.809.897,67	1.941.834,94	2.847.753,04
totali	239.640.989,91	18.921.359,20	40.621.047,32

Fonte R.E.R.

Ci siamo anche noi...

