

Numero 4 del 30 aprile 2012

Si riporta il testo della relazione del presidente della Conferenza, presentata al convegno del 13 aprile a Palermo, in quanto richiesta da tanti.

CONVEGNO REGIONALE

Palermo, 13 aprile 2012

“I Cittadini come risorsa per il Servizio Sanitario Regionale”

Relazione di Pieremilio Vasta

A meno di un anno dall'assemblea in cui si è costituita la Conferenza dei Comitati Consultivi della Aziende Sanitarie, l'assise di oggi è una tappa importante di conferma e sviluppo delle nuove esperienze di partecipazione civica nella sanità pubblica, generate dalla legge 5/2009. Nella Regione Siciliana, infatti, è in corso un progetto pilota di sistema che innova ed implementa l'istituto di partecipazione dei cittadini nel SSR. Attraverso una *governance duale*, gestione aziendale e controllo civico, che rappresenta una specificità d'avanguardia nel panorama nazionale della sanità devoluta alle regioni.

I Comitati Consultivi sono organismi istituzionalizzati nelle Aziende Sanitarie. Costituiti da rappresentanti del volontariato civico e concepiti come organi collegiali indipendenti, essi devono svolgere un ruolo istituzionale rivolto all'interesse generale delle Aziende del SSR, aggiuntivo ed inclusivo dei particolari interessi legittimi delle Onlus di provenienza.

I due temi prescelti “*La formazione dei Comitati Consultivi per una più efficace partecipazione alla governance del sistema Salute siciliano*” e “*Formare per Alleare:*

Numero 4 del 30 aprile 2012

il Comitato Consultivo organo strategico d'Azienda", affidati ai due illustri relatori Pina Frazzica e Remo Bonichi, danno sostanza alla sperimentazione regionale in corso.

La Conferenza dei Comitati Consultivi, insieme all'AGENAS, ha avviato un laboratorio dal vivo che registra un'evoluzione dell'ordinamento in materia di empowerment dei cittadini, più che mai necessario nella congiuntura della finanza pubblica. Nuove e più incisive possibilità d'intervento dei cittadini nella programmazione e valutazione dei processi assistenziali stanno valorizzando le potenzialità del riformato art. 118 della Costituzione.

Questo lavoro è reso possibile dalla grande apertura culturale all'empowerment dei cittadini dell'Assessore alla Salute, Massimo Russo.

Fonti normative e culturali dei Comitati Consultivi

- Costituzione della Repubblica Italiana , principio di sussidiarietà: Articolo 118 **"... Stato, Regioni, Città metropolitane, Province e Comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà"**.
- Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 , art.14, comma 2 ;
- Legge regionale 7 giugno 1994, n. 22, recante "Norme sulla valorizzazione dell'attività di volontariato";
- Legge regionale 14 aprile 2009, n. 5, art.9, commi 8 e 9, "Norme per il riordino del Servizio sanitario regionale";
- Decreto Assessorato alla Salute 15 aprile 2010: Disciplina relativa alle modalità di costituzione, funzionamento, organizzazione, attribuzione dei compiti, articolazioni

e composizione dei comitati consultivi aziendali, di cui all'art. 9, commi 8 e 9, della legge regionale 14 aprile 2009, n. 5

- **Empowerment** è : *"... la capacità dei cittadini di organizzarsi in modo multiforme, di mobilitare risorse umane, tecniche e finanziarie, e di agire nelle politiche pubbliche con modalità e strategie differenziate per tutelare diritti e prendersi cura dei beni comuni, esercitando a tal fine poteri e responsabilità"*

L'innovazione in Sicilia riguarda le funzioni e le prerogative di questi organismi rispetto ai comitati misti previsti dalla normativa nazionale.

I Comitati Consultivi devono svolgere compiti di verifica della funzionalità dei servizi aziendali, dell'appropriatezza degli indicatori di qualità, di analisi sistematica dei dati relativi a segnalazioni, inefficienze e disfunzioni; di pareri e proposte sui piani attuativi e programmi annuali di attività dei Direttori Generali. Annualmente devono produrre una relazione sull'attività delle stesse Aziende.

Obiettività e qualità dei pareri e delle proposte da formulare, insieme alla serietà dello studio nella loro elaborazione, costituiscono i presupposti dell'autorevolezza.

Tanto più riesce ad essere autorevole, il Comitato Consultivo, altrettanto sarà ascoltato e potrà realizzare i buoni propositi che animano ogni Componente.

Interpretazione fedele dei bisogni di salute del territorio, obiettività e correttezza sono valori che possono portare i Comitati Consultivi ad esercitare, più in generale, la mediazione istituzionalizzata dei cittadini nel confronto con i decisori politici della sanità: Governo regionale, ARS, Direzioni generali aziende sanitarie, conferenze dei Sindaci, istituzioni sul territorio, per contribuire alla programmazione (trasparente e per livelli metropolitani, di bacino e regionale) con la rappresentazione diretta dei

Numero 4 del 30 aprile 2012

bisogni di salute e la corretta informazione all'opinione pubblica sull'attuazione delle politiche sanitarie; alleanza con i management aziendali per stimolare le azioni di miglioramento della qualità dei processi assistenziali.

❖ Piano di lavoro

- inquadrare le attività dei Comitati Consultivi nell'assetto organizzativo dell'Assessorato alla Salute, individuando il Dipartimento di riferimento;
- regolamentare il funzionamento e l'articolazione per bacini aziendali della Conferenza dei Comitati Consultivi;
- disporre la programmazione delle attività in coerenza con la pianificazione degli obiettivi dell'Assessorato e supportare alcuni costi di partecipazione extraaziendale, con rimborsi sottoposti a rendicontazione, previo programma annuale di attività;
- dettare regole di uniformità nel rispetto dei requisiti di partecipazione delle Associazioni e dei rispettivi rappresentanti previsti nel Decreto 15 aprile 2010, art. 7.
- rendere efficace ed efficiente la partecipazione nei Comitati Consultivi, regolamentando la cumulabilità di nomina e l'effettiva presenza alle attività.
- La Conferenza supporta i Comitati in benchmarking su la **relazione annuale**, il **parere sui Piani Attuativi aziendali**, il **Progetto formativo**, l'obiettivo 2012 delle Aziende Sanitarie su **Miglioramento della qualità per il cittadino**.
- La Conferenza partecipa al tavolo tecnico regionale istituito dall'Assessore alla Salute sulla **semplificazione dell'accesso ai servizi sanitari**, e, con propri gruppi di lavoro interaziendali, sulla criticità delle **liste di attesa** e sulla riorganizzazione del **percorso nascita**.

❖ **Volontariato competente**

- L'Assessorato alla Salute ha disposto un percorso formativo per supportare i Comitati Consultivi nella preparazione necessaria ai predetti compiti. Il Cefpas cura il Programma formativo regionale rivolto a 5 referenti di ogni Comitato Consultivo per un totale di circa 90 partecipanti, provenienti da tutti i Comitati delle 17 Aziende sanitarie siciliane.
- Progetto AGENAS Ricerca Corrente 2010 finalizzato alla validazione di una metodologia di valutazione partecipata del grado di umanizzazione degli ospedali.

❖ **parere sul piano attuativo aziendale**

Entro il 30 aprile 2012 le Aziende Sanitarie devono definire i rispettivi Piani Attuativi aziendali, quali atti di programmazione sanitaria locale in attuazione del PSR. Nella aree metropolitane di Catania, Messina e Palermo tale programmazione deve essere redatta in collaborazione tra le Aziende Ospedaliere ed AOU presenti nel territorio provinciale di riferimento. I Comitati Consultivi partecipano al procedimento de quo esprimendo il parere istituzionale ed eventuali proposte.

Un'esperienza avviata proficuamente riguarda i bisogni assistenziali delle patologie reumatologiche. Da tempo è intervenuta una proficua collaborazione tra l'Assessorato alla Salute, la Consulta Regionale della Sanità, la Conferenza dei Comitati Consultivi e le Associazioni di volontariato del settore, operanti sul territorio regionale, al fine d'implementare l'efficacia delle risposte del SSR ai predetti bisogni. Il metodo di lavoro, felicemente sperimentato e seguito sin qui, si basa su contributi d'analisi provenienti dai pazienti, tramite le predette Onlus, confronti con le responsabilità organizzative assistenziali regionali e locali, condivisione di processi di miglioramento messi in cantiere, comunicazione

Numero 4 del 30 aprile 2012

trasparente. Un metodo di partecipazione che include direttamente i cittadini utenti.

Nel solco di questo lavoro, come modello estensibile in prospettiva per altri bisogni di salute, è in corso una ricognizione informativa utile all'aggiornamento della situazione epidemiologica dell'area catanese, alla verifica dell'attuale organizzazione assistenziale nelle AA.SS. ricadenti nell'area metropolitana di Catania. Al fine del miglioramento dei processi assistenziali in atto, cui si possa pervenire anche attraverso proposte articolate e forti di ampia condivisione tra gli stessi operatori sanitari della disciplina, la Conferenza sta coordinando, attraverso riunioni specifiche tra Comitati Consultivi, Associazioni di pazienti e responsabili aziendali, i contributi attesi in riferimento alla scelte in materia dei Piani Attuativi. Ciò anche per meglio sostenere tali scelte aziendali, se condivise, pure in vista del confronto con le Conferenza dei Sindaci dei territori verso cui le Associazioni di volontariato di tutela della salute possono esercitare proficua interlocuzione e corretta informazione agli stessi cittadini.

- ❖ **Sperimentazioni** avviate dal Comitato Consultivo dell'AOU "Policlinico - Vittorio Emanuele" di Catania da estendere ai Comitati Consultivi di tutte la Aziende:
- **Progetto CESIPE** - **Comunicazione E Servizi Integrati alla PE**rsona, interventi concreti di miglioramento sui quattro fattori dell'umanizzazione delle strutture di ricovero, individuati dall'AGENAS.

Il progetto riguarda concreti interventi di miglioramento strutturali e relazionali negli ambiti di edifici, spazi e logistica, comunicazione e servizi integrativi delle cure sanitarie. I quattro fattori sono:

- a) l'accessibilità fisica, vivibilità e comfort della struttura;
- b) l'accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza;
- c) la cura della relazione e della comunicazione tra i professionisti e l'utente-paziente;
- d) i processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto ed alla specificità della persona.

Tra le 21 azioni concrete d'intervento, relazionate nel documento "Relazione descrittiva sullo stato di avanzamento del progetto", c'è la sollecitazione all'operatività della funzione aziendale del facility manager e la formalizzazione di una **cabina di dialogo** paritetica, per una collaborazione permanente tra lo stesso facility manager, servizi aziendali di ambito e comitati consultivi. Scopo della cabina è la gestione ordinaria delle segnalazioni riguardanti disfunzioni e problematicità.

Il progetto CESIPE si configura come attuazione del sub-obiettivo 4.3 "**Miglioramento della qualità per il cittadino**", assegnato alle Aziende Sanitarie Siciliane per l'anno 2012.

La direttiva dell'Assessorato sul predetto obiettivo richiama la partecipazione dei Comitati Consultivi all'elaborazione e condivisione di interventi relativi all'area di umanizzazione dei processi assistenziali, da inserire nel Piano Qualità Aziendale.

I risultati dell'Audit Civico, elaborati dall'Agenzia nazionale di valutazione civica e redatti nei Rapporti aziendali dalle èquipe locali, fanno parte dell'analisi integrata degli elementi necessari alla redazione del predetto Piano Qualità Aziendale.

I Comitati Consultivi valorizzano l'Audit Civico. La complementarietà delle rispettive azioni evidenzia la particolare attenzione che la Regione Siciliana attribuisce ai cittadini, quale risorsa centrale nel sistema di governo della salute.

- **Trasferimento dalla Regione Emilia Romagna e riuso del software "Segnalazione in Sanità" per la riorganizzazione dell'U R P** (delibera Regione Emilia Romagna e obiettivo progetto AGIRE POR , Ministero Salute).

Il sistema di gestione informatizzata delle segnalazioni (e fra queste i reclami), in uso dal 2003 nelle Aziende Sanitarie dell'Emilia Romagna, è una modalità attiva di comunicazione con i cittadini che valorizza un approccio di ascolto sistematico e strutturato dell'utenza da parte dell'organizzazione, al fine di garantire un riscontro sulle proprie attività. Dal punto di vista dell'organizzazione il sistema di gestione delle segnalazioni ha due principali obiettivi:

- avere una modalità atta a rilevare e rispondere alle situazioni di disagio e insoddisfazione espresse dal singolo utente, e a evidenziare punti di eccellenza;
- contribuire a orientare le decisioni aziendali relative al miglioramento dei servizi tramite l'analisi delle informazioni acquisite.

Dal punto di vista dei cittadini il sistema di gestione delle segnalazioni permette agli stessi di migliorare la gestione dei servizi: avere la possibilità di interagire con l'Azienda, poter esprimere il proprio parere rafforza la convinzione di essere a tutti gli effetti un interlocutore e pertanto di "poter contare".

Il 4 aprile 2012 a Palermo, nel contesto della riunione dei Direttori Generali delle Aziende Sanitarie dell'area metropolitana di Catania sui Piani Attuativi aziendali, su proposta del Presidente della Conferenza dei Comitati Consultivi, il Dirigente Generale dell'Assessorato alla Salute ha invitato ad estendere la sperimentazione del software contestualmente in tutte le Aziende Sanitarie catanesi. Traguardo

Numero 4 del 30 aprile 2012

finale è la gestione informatizzata da parte dell'Assessorato alla Salute di tutti gli URP delle Aziende Sanitarie siciliane.

I Direttori Generali presenti hanno accettato.

L'azione comporterà un piano d'informatizzazione sui presidi ed uno stage formativo per il personale dedicato. La realizzazione di 2 moduli formativi di 2 giornate l'uno, predisposti e realizzati dall'Area, Comunità, Equità e Partecipazione (Agenzia Sanitaria e Sociale della Regione Emilia Romagna), in collaborazione con il Responsabile del Programma provinciale della rete degli Urp (Azienda Usl di Modena, Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico di Modena e Nuovo Ospedale di Sassuolo).

❖ **Altri traguardi raggiunti nel 2012**

Il **Bollettino** del Comitato Consultivo dell' AOU "Policlinico – Vittorio Emanuele" di Catania è diventato, da gennaio 2012, il **giornale on line della Conferenza dei Comitati Consultivi delle Aziende Sanitarie della Regione Siciliana.**

Al fine di:

- promuovere meglio la massima omogeneità di funzionamento sul territorio regionale di tutti i Comitati Consultivi;
- essere postato nel sito web dell'Assemblea Regionale Siciliana e nei siti delle diciassette Aziende sanitarie ed estendere la sua diffusione;
- contribuire a divulgare una cultura condivisa della partecipazione consapevole del cittadino e della comunità dentro il SSR e rendere più efficace il funzionamento dei Comitati Consultivi;
- incidere più a fondo nel percorso, in salita, di riqualificazione del SSR.

Numero 4 del 30 aprile 2012

La nuova versione del Bollettino, quindi, è il primo traguardo raggiunto.

La Carta dei diritti e doveri degli utenti, pronta per essere distribuita ai pazienti ricoverati nei presidi dell'AOU "Policlinico – Vittorio Emanuele" insieme ad un kit di accoglienza.

La complessità del sistema sanitario, la sua aziendalizzazione incompiuta, rendono in salita il percorso della riforma regionale. Quanto sopra descritto, riguardo "I Cittadini come risorsa per il Servizio Sanitario Regionale", è una leva insostituibile per la sua salvaguardia.