

Numero 6 del 30 giugno 2012

## CC AOOR "Papardo-Piemonte" di Messina



Un gran bell'intervento è stato quello pronunciato da Vincenzo Terzi, presidente del Comitato Consultivo "Papardo-Piemonte" di Messina al Forum dei cittadini del 9 giugno scorso che, di seguito, integralmente si propone.

"A PICCOLI PASSI IN UN GRANDE VIAGGIO dove l'entusiasmo e l'impegno anche solo di una parte (non molto grande, in verità) del gruppo di componenti sono bastati sin ad oggi a sostenere il ruolo e l'efficacia dell'azione dell'intero Comitato Consultivo Aziendale, consentendo di porre la pietra d'angolo perché il Comitato stesso possa svolgere, nel futuro immediato ed ancor più in quello prossimo, un ruolo sempre più da protagonista nella realizzazione della *governance duale* dell'azienda che ci ha affidata la legge di riforma del nostro S.S.R.

A piccoli passi ma con tenacia, abbiamo come "insinuato" nella percezione del management aziendale la nostra presenza, forse anche favoriti da una effettiva/concreta disponibilità "al fare" del nostro Direttore Generale; certo, anche in questo caso positivo, era logica e prevedibile una disponibilità non assoluta anche da parte di direttori "illuminati" e, comunque, da "conquistarsi" da parte nostra anche solo sul piano psicologico. Noi Presidenti dei Comitati credo, infatti, si sia tutti consapevoli di doverci porre nella situazione di una paziente attesa, attendere cioè che ciascun manager ripeta continuamente a se stesso, come un *mantra*, il concetto che ha lasciato l'assessore Russo nella convention di

Numero 6 del 30 giugno 2012

aprile e cioè "i cittadini, attraverso i comitati, sono diventati condomini/comproprietari dell'azienda sanitaria". Si comprende bene la difficoltà di convincersi di essere in "comproprietà" per gli addetti ai lavori che, da quasi vent'anni, hanno vissuto la direzione generale solo come "Proprietà Esclusiva" (o quasi) dell'azienda sanitaria.

Ma procediamo: è così che, nel giro di un semestre o poco più, al Papardo è potuto succedere che, ad esempio, :

- abbiamo potuto disporre di una sede bene attrezzata ed, all'occorrenza, di comode sale per le riunioni;
- sono state diramate dalla Direzione note apposite alle Unità Operative circa la nostra presenza, con l'invito ai dirigenti a collaborare al raggiungimento delle ns. finalità,
- siamo stati invitati formalmente agli eventi (convegni, celebrazioni, etc.) tenutisi in azienda;
- abbiamo sollecitato la realizzazione di parcheggi per disabili, ora ben visibili agli ingressi principali, ed abbiamo sollecitato il posizionamento di vari totem per la segnaletica interna, ora in bella mostra in vari punti strategici.
- abbiamo chiesto ed ottenuta una maggiore attenzione alla qualità ed alle modalità di distribuzione del vitto
- sono state differenziate, su nostra richiesta, le sale d' attesa della diagnostica radiologica per gli esterni da quella per i degenti in reparto e per gli assistiti in pronto soccorso,
- ai primi di novembre del 2011 abbiamo realizzato un incontro congiunto col D.G. e la Telecom per sollecitare la risoluzione del problema del CUP Provinciale; un mese dopo l'A.O.Papardo - Piemonte, unitamente alle altre aziende sanitarie di Messina, ha deliberato la costituzione di un CUP provinciale e una settimana fa ha bandito una gara di appalto in merito..... *siamo in cammino.*

Numero 6 del 30 giugno 2012

Nel frattempo, stiamo anche cercando (e sono sicuro che ci riusciremo) di formalizzare un "Tavolo Permanente" per il monitoraggio delle liste d'attesa con la ns. partecipazione, argomento, quello delle liste di attesa, per il quale, d'altra parte, c'è l'autonoma attenzione dell'attuale Direzione.

-stiamo curando direttamente, ma avendo già conquistato il consenso attivo dell'azienda, l'ipotesi (che appare concreta) di una convenzione con la foresteria di un istituto religioso sito nelle vicinanze dell'ospedale, per l'accoglienza agevolata dei familiari di degenti con disagio economico;

*ma soprattutto*

a)-Abbiamo formalmente ottenuto di potere partecipare alle attività delle Commissioni/Uffici/organismi aziendali in cui si discute di INFEZIONI OSPEDALIERE – RISCHIO CLINICO - VIGILANZA VITTO - EDUCAZIONE E PROMOZIONE DELLA SALUTE - BUON USO DEL SANGUE e dove certamente non intendiamo solo "presenziare" ma essere parte attiva e, già con la ns. stessa presenza, stimolo continuo e sicuro perché detti organismi/commissioni non siano o rimangano "sulla carta" ma operino concretamente e positivamente.

b)-Stiamo lavorando assieme all'azienda (quindi: con Ufficio Qualità, URP, Direzione di Presidio) alla valutazione dei risultati dell'audit civico, della *customer satisfaction* e dei reclami all'URP, perché si possano individuare le criticità che risulteranno prioritarie dall'analisi comparativa dei dati registrati e così approntare tempestivamente degli adeguati piani di miglioramento.

Ma i nostri progetti immediati sono ancora più ambiziosi e..... *mirano diritti "al cuore" della gestione aziendale*: vogliamo ottenere al più presto un ruolo partecipativo, in forme congrue anche alla luce dei vincoli di legge, anche nella definizione degli "obiettivi di budget" e nella successiva fase di "valutazione dei risultati"; *non possiamo mancare questo bersaglio*, dato che sono questi due

Numero 6 del 30 giugno 2012

processi gestionali appena citati quelli che possono incidere fortemente sulla qualità dell'accoglienza e dell'assistenza al malato.

Ma per ottenere anche questo risultato dobbiamo "prepararci" bene, nel senso che dobbiamo capire, ciascun componente del Comitato, che non basta presenziare alle assemblee ed ascoltare e discutere di problemi con la competenza del solo buon senso, che, invece, abbiamo l'obbligo di essere costantemente "informati" e "formati", che dobbiamo "investire bene" il tempo che dedichiamo, non solo nell'azione ma anche in corsi quasi "professionali" (direi) per conoscere il sistema sanitario vigente e la struttura organizzativa delle aziende sanitarie: corsi organizzati, se possibile, dallo stesso Comitato e dall'azienda, ma soprattutto dall'Assessorato (come pare stia avvenendo), che, da parte sua, non deve mancare di continuare a sostenerci, in tutti i modi possibili, pena il nostro "appassimento" nonostante si sia appena "sbocciati".

Attenzione alla comunicazione: ci siamo resi conto, dopo i primi timidi approcci in azienda, che tanto più gli stessi operatori dell'azienda ci conoscevano, quale nuovo organismo aziendale e nelle nostre finalità, quanto più aumentava la possibilità di averli dalla nostra parte, con immaginabili refluenze positive dalla parte del malato.

E' così che, oltre ad inserirci nel bollettino aziendale bimensile, abbiamo deciso di "visitare" singolarmente i direttori delle U.O.C. , portando la notizia di noi e delle nostre aspettative anche nei loro confronti ma, soprattutto, *ricevendo notizie da loro*, notizie di cui non possiamo fare a meno, ora ed in futuro, per individuare i nostri obiettivi prioritari e per le linee di azione cui attenerci.

In conclusione, nella nostra azienda è avvenuto il RICONOSCIMENTO DEL COMITATO da parte della Direzione Aziendale ed è avvenuto in maniera del tutto accettabile per noi (almeno a mio avviso) e degna di significato e contenuto (specie se si confrontano altre realtà aziendali), pur nei limiti naturali di tutti i....

Numero 6 del 30 giugno 2012

“primi incontri” e con i limiti che caratterizzano anche noi stessi, semplici “volontari” non a tempo pieno (e, purtroppo, in grande misura neanche part time) e per la gran parte senza cognizioni specifiche nel mondo della sanità pubblica. Comunque, non penso oggi ad un’autocelebrazione o di dovere celebrare qualcuno, consapevole come sono che il cammino è solo all’inizio ed è molto ma molto difficile, perché anche “molti” saranno gli ostacoli che una certa parte della politica e della burocrazia (per intenderci, quella autoreferenziale o, peggio, che non cura l’interesse della collettività) sicuramente non mancherà di attivare contro la realtà dei Comitati, contro cioè la “stranezza” della partecipazione attiva dei cittadini alla gestione dei propri bisogni di salute, senza tutto delegare alle c.d. mediazioni istituzionali (*ormai fuori tempo, secondo le ultime esperienze della politica*)

Quindi, nessuna autocelebrazione ma solo la dichiarazione convinta e pubblica che abbiamo compreso che ci è stato messo in mano uno strumento importante, la leva per chiedere conto, da semplici cittadini, sul come, sul perché, sul quando e sul dove.

In ogni caso, mi sento di potere qui affermare, davanti a tutti voi, che nell’A.O. Papardo - Piemonte di Messina, *con piccoli passi, con grande fatica* ma con *altrettanta certezza* si sta costruendo un più consapevole rispetto del diritto alla salute e della dignità del malato. E non abbiamo intenzione di firci indietro.