

CONVEGNO REGIONALE  
*Cure primarie: il contributo della Medicina Generale*  
Bologna, 20 Giugno 2008

***Le aspettative dei cittadini sulla qualità dei  
servizi sanitari territoriali***

Intervento di Remo Martelli ( presidente CCRQ )

**I COMITATI CONSULTIVI MISTI e il CCRQ**

Una breve premessa per coloro che ancora non sanno che cosa sono e che cosa fanno. È frutto della volontà di governo e aggiunto del buon senso, recepire, nelle leggi dello Stato ed in particolare in quelle della Regione Emilia Romagna, nel riordino del Sistema Sanitario, che il cittadino possa partecipare alla costruzione del nuovo Sistema.

La Regione Emilia Romagna con l'emanazione di specifiche Leggi e Delibere, ha regolamentato e favorito, che rappresentanti delle Associazioni di Volontariato con attività attinente al sanitario e sociale, costituissero in ogni Azienda USL e OSP dei Comitati Consultivi Misti ( CCM ), misti in quanto è presente una componente Aziendale, e che si occupassero di proporre miglioramenti e soluzioni alle problematiche che il cittadino incontra nella fruizione dei servizi sanitari.

I componenti dei comitati appartenenti al volontariato nei primi incontri acquisiscono informazioni circa le vigenti disposizioni in materia sanitaria, si documentano sulle procedure e i percorsi che il cittadino affronta per fruire dei servizi sanitari e con esperti si affronta il tema della qualità dei servizi, tutto ciò permette di iniziare a costruire insieme, volontari e aziendali, degli indicatori che consentano di verificare lo stato della qualità dei servizi e stabilire degli standard che poi nel tempo si possono confrontare per constatarne il miglioramento.

Le tematiche di interesse del comitato sono connesse al rapporto dell'azienda con il cittadino e precisamente:

la personalizzazione, l'umanizzazione dell'assistenza, al diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere e alle attività di prevenzione delle malattie.

E' stato un lavoro complesso e ha impegnato il comitato per molto tempo, ma è servito anche a conoscere meglio l'Azienda Sanitaria nei suoi molteplici aspetti. Tale modalità e tipologia di "partecipazione", prevista con formale normativa regionale, è stata per molti anni unica su tutto il territorio nazionale.

Dal 1995 ad oggi molte cose sono cambiate e la partecipazione attiva nelle Aziende dei CCM sta iniziando a dare dei frutti.

Il cambiamento culturale necessario a tutti i livelli non può che approdare a un rapporto diverso con il cittadino/paziente, in quanto ogni struttura è chiamata a porre al centro dell'attenzione il cittadino.

Il CCM nell'integrazione fra i servizi Sanitari e Sociali può essere determinante.

All'interno del CCM, come già detto, ci sono Volontari che operano quotidianamente sui temi suddetti e ritengo possano dare un buon contributo, se ascoltati, sul come interpretare i bisogni dei cittadini e proporre adeguate soluzioni.

Nel corso del 1998 è stato attivato dall'Assessorato alla Sanità della Regione un gruppo di coordinamento per un confronto con i Presidenti/Coordinatori dei C.C.M. delle Aziende Sanitarie. Al fine di definire le modalità della partecipazione delle rappresentanze dei cittadini al livello regionale attraverso la definizione di una proposta di istituzione dell'organismo per la partecipazione al livello regionale, previsto dalla Direttiva G.R. n. 1011 del 7 marzo 1995, denominato "Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato dei Cittadini".

( CCRQ )

Con delibera n° 320 del 1 marzo 2000 la Regione Emilia – Romagna istituisce presso l'Assessorato alla Sanità il **Comitato Consultivo Regionale per la Qualità** dei servizi sanitari dal lato dei cittadini, quale " organismo della partecipazione a livello regionale ", con la delibera 678 del 1 marzo 2000 lo costituisce, il Presidente è l'Assessore alla Sanità.

In seguito ad una proposta elaborata dal Comitato per una ridefinizione di ruolo, organizzazione e competenze, fra cui l'individuazione del Presidente tra gli stessi componenti e l'attribuzione di un ruolo anche " propositivo ", la Regione con la delibera n° 508 del 18 aprile 2001 recepisce la proposta e aggiorna le precedenti, aggiungendo ai componenti di parte istituzionale un rappresentante dell'Assessorato alle Politiche Sociali.

Tale Comitato ha funzioni consultive e propositive sugli aspetti inerenti il miglioramento della qualità dal lato dell'utenza, per gli aspetti relativi all'informazione, umanizzazione, accoglienza, tutela, partecipazione dei cittadini ed ai percorsi di accesso ai servizi, sugli indicatori di qualità dal lato dell'utenza e di integrazione con le politiche sociali.

Quali aspettative per il cittadino sui servizi sanitari territoriali ?

Il cittadino deve conoscere il servizio NCP, Nucleo di Cure Primarie, per cui è necessario prevedere degli incontri informativi pubblici, dove poter illustrare le specificità del nuovo servizio e come potervi accedere.

In questa fase i CCM possono contribuire alla diffusione della nuova cultura, per cui rendere consapevole il cittadino del mutamento in atto affinché possa trarre il massimo vantaggio dalle prestazioni erogate dal NCP e quindi non più un utilizzo indiscriminato delle risorse, ma l'uso più appropriato dei servizi messi a loro disposizione.