

L'Assessore

Protocollo N° ASS/DIR/05/ 5365

data 11 febbraio 2005

AMV/

CIRCOLARE n. 3

Ai Direttori generali
delle Aziende sanitarie

Ai Presidenti
dei Comitati consultivi misti

e, p.c. Ai Presidenti
delle Conferenze territoriali
sociali e sanitarie

Oggetto: **Comitati consultivi misti (CCM) e promozione della partecipazione dei cittadini**

Il 1° seminario regionale "I Comitati consultivi misti allo specchio", che si è svolto a Bologna lo scorso 1 ottobre, ha approfondito alcuni temi chiave sulla vita dei CCM e ha messo a fuoco una serie di utili riflessioni sul ruolo di tali organismi e sul loro rapporto con le Aziende sanitarie.

A dieci anni dalla loro nascita nel territorio regionale, i CCM sono una realtà consolidata del nostro Servizio sanitario (Ssr): 46 i Comitati costituiti, 6 i tavoli di coordinamento aziendale dei CCM, circa 700 le persone che ne fanno parte, in prevalenza rappresentanti di organizzazioni di volontariato e di tutela.

In base a quanto è emerso nel seminario, preme suggerire alcune indicazioni operative, per rafforzare il ruolo di questi organismi all'interno delle Aziende sanitarie e rendere più incisivo il loro contributo, che ci porta la prospettiva dei cittadini utenti. La "centralità del cittadino, in quanto titolare del diritto alla salute e partecipe della definizione delle prestazioni, dell'organizzazione dei servizi e della loro valutazione" è infatti principio che ispira l'attività del nostro Servizio sanitario regionale (art.1 legge regionale 29/2004).

1) Il CCM è un organismo dell'Azienda sanitaria

Nel seminario è stata ribadita l'appartenenza del CCM all'Azienda sanitaria. Questa appartenenza contribuisce a definire l'ambito d'azione del CCM, all'interno dei bisogni sanitari dei cittadini gestiti dal Ssr, nel rispetto dell'unicità della persona. Sottolinea inoltre il ruolo del Comitato di collaborazione attiva interna alla soluzione dei problemi. Esprime infine l'esigenza che questo organismo, costituito e regolamentato da ogni Azienda in base alla normativa e alle direttive regionali, all'Azienda stessa faccia riferimento e da questa venga considerato una risorsa, sia quindi alimentato, sostenuto, ascoltato. Al di là dei dovuti adempimenti formali sul loro funzionamento, il CCM non va lasciato solo e la sua attività va considerata parte integrante della programmazione aziendale.

Le Aziende sanitarie, nell'ottica della reciproca collaborazione e responsabilizzazione, sono invitate a consultare i CCM sui temi rilevanti che riguardano la qualità dei servizi sanitari dal lato del cittadino ed a tenere conto di quanto questi organismi esprimono, nell'ambito delle loro funzioni propositive e consultive, nel rispetto naturalmente delle responsabilità e prerogative proprie della direzione aziendale.

2) Il CCM ha la responsabilità di portare all'Azienda la prospettiva dei cittadini

Il CCM è significativo strumento istituzionale di partecipazione alla gestione della sanità. Deve quindi essere in grado di portare all'Azienda le esigenze e le aspettative dei cittadini e degli utenti. Cercando di cogliere, come è stato sottolineato nel corso del seminario, il bisogno di ampie fasce della popolazione. E' emerso nel seminario un invito condivisibile, rivolto a coloro che fanno parte del CCM: identificarsi in un "unicum", nel quale i componenti del volontariato vanno oltre alla mera rappresentanza della propria associazione e i componenti aziendali a quella del servizio di appartenenza.

Nel CCM non si esauriscono, è evidente, tutte le forme di consultazione dell'Azienda con i cittadini, ma questo organismo ne rappresenta il canale privilegiato, per le scelte rilevanti che investono ampi strati della popolazione. Su progetti specifici, in base al tema, al territorio, alla tipologia assistenziale, l'Azienda potrà consultare, naturalmente, le organizzazioni e i cittadini utenti direttamente impegnati o coinvolti e attivare mirati tavoli di lavoro, estendendo a più soggetti la possibilità di partecipazione.

3) La Conferenza territoriale sociale e sanitaria promuove la partecipazione

In base all'art. 5 della legge regionale 29/2004, la Conferenza territoriale sociale e sanitaria "promuove, nel rispetto dell'autonomia statutaria degli enti territoriali, la partecipazione dei cittadini e degli utenti alla valutazione dei Servizi sanitari." Il CCM è una risorsa dell'Azienda sanitaria per la valutazione dei Servizi dal lato del cittadino utente e rappresenta una forma stabile di partecipazione dei cittadini. La citata delibera della Giunta regionale 320/2000 suggeriva a suo tempo che "un rappresentante del Sindaco" fosse chiamato a far parte del CCM aziendale.

Alla luce di tutti questi elementi, si ritiene congruo che sia la Conferenza territoriale sociale e sanitaria, nell'ambito delle proprie attribuzioni, a decidere i propri orientamenti e le modalità che intende adottare, per promuovere la partecipazione dei cittadini alla valutazione dei Servizi sanitari. Prevedendo, se lo ritiene, anche l'eventuale possibile partecipazione di un proprio rappresentante alle sedute del CCM o del tavolo di coordinamento dei CCM dell'Azienda.

4) I referenti del SSR all'interno del CCM rivestono un ruolo aziendale rappresentativo

E' stato segnalato il ruolo chiave dei referenti aziendali nominati quali componenti del CCM. Un ruolo di interfaccia tra Azienda e Comitato, di informazione interna sulle logiche e la complessità del sistema aziendale, di supporto metodologico alle attività del CCM, di contributo ad una valutazione obbiettiva delle criticità e dei vincoli. Ne deriva l'esigenza che per queste funzioni vengano individuate figure che rivestano ruoli aziendali riconoscibili e di rilievo e che possiedano le caratteristiche di motivazione, disponibilità all'impegno in questo organismo e apertura al confronto.

Tra questi referenti, la delibera della Giunta regionale 320/2000 suggerisce di comprendere un Medico di medicina generale, figura che non risulta presente in tutti i CCM, come rilevato nell'ambito del seminario.

5) E' utile il confronto con il CCM sulla programmazione aziendale e dello stesso Comitato

Il CCM è interlocutore privilegiato dell'Azienda per le scelte che interessano la qualità dei servizi sanitari dal lato del cittadino utente. Vanno pertanto definite forme di interazione del Comitato con il Collegio di direzione, organo aziendale con funzioni di proposta per l'organizzazione e lo sviluppo dei servizi, che saranno esplicitate nell'atto aziendale. Almeno una volta l'anno si suggerisce di programmare l'incontro del CCM con il direttore generale o il direttore sanitario, per un'illustrazione delle principali scelte aziendali.

E' utile altresì che il CCM presenti ogni anno all'Azienda il proprio piano di lavoro e la relazione conclusiva dell'attività svolta, non per una mera presa d'atto, ma per un'assunzione e condivisione da parte dell'Azienda degli impegni, dei temi, delle valutazioni sviluppati all'interno del proprio Comitato.

6) I report sui fattori di qualità di interesse del cittadino sono strumento di lavoro del CCM

Per supportare l'attività di valutazione della qualità dei servizi, nella prospettiva del cittadino utente, vanno messe a disposizione del CCM le informazioni a tale scopo più significative. Tra queste, il report aziendale delle segnalazioni e dei reclami presentati agli URP, i risultati del monitoraggio periodico delle liste d'attesa, i rapporti delle ricerche effettuate a livello aziendale sulla qualità percepita e la soddisfazione degli utenti.

7) E' impegno dell'Azienda la formazione dei componenti del CCM

I componenti del CCM possono definirsi "cittadini competenti" e anche dalla loro effettiva informazione e formazione dipende l'efficacia e l'incisività dell'azione di questo Comitato. E' quindi impegno dell'Azienda sanitaria assicurare l'informazione del CCM sui principali temi di politica dei servizi sanitari, a livello generale e aziendale.

Nell'ambito del seminario è emersa inoltre la proposta di realizzare in tutte le Aziende iniziative locali di formazione rivolte ai componenti del Comitato, a cura degli operatori aziendali, adattate sotto il profilo del metodo, dei contenuti e della logistica alle esigenze dei volontari. Offrendo, se necessario, anche un supporto all'alfabetizzazione informatica, che favorisca l'auto-formazione e l'informazione tramite internet e la posta elettronica.

8) La conoscenza dell'attività del CCM va promossa all'interno e all'esterno dell'Azienda

E' stata sottolineata dai partecipanti al seminario l'esigenza, condivisibile, che il CCM sia più conosciuto e che ne vengano valorizzati il ruolo e il contributo, sia all'interno che all'esterno dell'Azienda, anche nell'ambito di iniziative e incontri pubblici.

Per favorire la conoscenza dei risultati, raggiunti grazie alla collaborazione del proprio CCM, alcune Aziende hanno già adottato specifici strumenti informativi e utilizzato i canali disponibili, quali i periodici aziendali, i comunicati e le conferenze stampa, i siti web ecc.

Grazie all'iniziativa del Comitato consultivo regionale per la qualità dei servizi sanitari dal lato del cittadino (CCRQ), questo Assessorato regionale intende dedicare al proprio CCRQ specifiche pagine nel portale regionale del Ssr Saluter. Si ritiene utile che anche le Aziende sanitarie dedichino uno spazio ai propri CCM all'interno dei siti aziendali, e che questi strumenti di informazione vengano coordinati.

Un'attenzione particolare va comunque rivolta a consolidare un rapporto di sinergia tra gli operatori dell'Azienda ed il CCM, attraverso periodici incontri, il lavoro comune, l'utilizzo degli strumenti di comunicazione interna.

9) La programmazione e l'organizzazione dell'attività del CCM richiedono il supporto aziendale

E' stata ribadita, nell'ambito del seminario, la necessità che il CCM definisca i propri obiettivi e priorità, costruisca il proprio piano annuale di attività e formuli una relazione di fine anno da presentare all'Azienda. E' utile anche che il programma di lavoro del CCM sia in sintonia con la programmazione aziendale e con le tematiche più rilevanti che l'azienda sta affrontando.

Per mettere il CCM in condizione di operare con metodo e incisività, tenendo conto dell'impegno temporale che i volontari possono dedicarvi, occorre poter contare sull'efficace supporto degli operatori aziendali che fanno parte di questo organismo e di coloro, in particolare, che svolgono le funzioni di segreteria organizzativa e di verbalizzazione delle sedute.

10) Il CCM contribuisce attivamente alla qualificazione dei servizi

Ove vi siano le condizioni di fattibilità, è possibile mettere in atto iniziative che vedano il contributo attivo dei volontari del CCM all'interno dei servizi. A livello regionale, la prima verifica di funzionamento del numero verde unico del Ssr è stata effettuata grazie all'apporto del CCRQ. L'indagine regionale sull'Assistenza Domiciliare Integrata è stata realizzata anche grazie alla piena collaborazione del CCRQ e dei CCM. A livello aziendale sono già state sperimentate diverse forme di presenza attiva del CCM, o di singole sue componenti, in alcuni servizi, con il ruolo di interfaccia con l'utente e di contributo all'accoglienza, al comfort dell'assistito, alla qualità delle relazioni interpersonali.

Tali esperienze vanno promosse e incentivate, per consentire al CCM, sempre più parte dell'Azienda, di assumere anche un ruolo attivo e operativo, oltre che consultivo e propositivo.

Grazie della collaborazione, su cui confido.
Un saluto cordiale.

(firmato)
Giovanni Bissoni