

Il Direttore Generale
Franco Rossi

Protocollo N° ASS/DIR/03/39427

Data 30 OTT 2003

MGR

Circolare N° 18

Ai Direttori Generali
delle Aziende Usl e Ospedaliere

Al Commissario Straordinario
II.OO.RR.

e, p.c.

Ai Responsabili Informazione
e Comunicazione

Ai Responsabili URP

Ai Responsabili Qualità

Ai Presidenti dei CCM aziendali

Ai Referenti Aziendali per i CCM

Al Presidente del CCRQ

Ai Componenti del CCRQ

Al Presidente AIOP - ARIS

Oggetto : Indirizzi per l'elaborazione dei regolamenti dei Comitati Consultivi Misti .
(D. lgs 502/92 e succ. modifiche; L. R. 19/94 e succ. modifiche;
Del.G.R.1011/95; Del. G.R. 320/00; Del. GR 678/00; Del. GR. 508/01).

A seguito di specifica proposta formulata a questa Direzione da parte del Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi sanitari dal lato del cittadino (CCRQ) e con riferimento alle deliberazioni di Giunta regionale in oggetto, si ritiene di fornire indirizzi per l'elaborazione dei regolamenti dei Comitati Consultivi Misti (CCM).

Ci si propone, in particolare, di rendere più omogenei, a livello regionale, i contenuti dei regolamenti stessi, ferma restando l'autonomia di ciascuna Azienda di adottare le modalità e gli strumenti organizzativi più confacenti alle specifiche situazioni locali.

Le indicazioni che seguono tengono conto anche di suggerimenti pervenuti da parte delle Aziende sanitarie, a cui questa Direzione ha inviato una prima bozza, con nota n. 15640 del 16 aprile 2003.

Funzioni del CCM

Le funzioni fondamentali dei Comitati Consultivi Misti stabilite al 2° comma, lettere a), b), c), d) della L. R. 19/94, così come modificata dalla L. R. n. 3/99, sono:

- assicurare i 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'utente, definiti a livello regionale, sentiti gli organismi di partecipazione dell'utenza;
- sperimentare indicatori di qualità dei servizi dal lato dell'utente, definiti a livello aziendale, che tengano conto di specificità locali;
- sperimentare modalità di raccolta e analisi dei segnali di disservizio.

Con riferimento a tali funzioni i CCM, ai sensi della Del. G. R. 320/00, hanno il compito di verificare il grado di coinvolgimento delle Aziende nel miglioramento della qualità della comunicazione col cittadino :

- l'attuazione delle metodologie di rilevazione della qualità dal lato dell'utente, anche attraverso formalizzati collegamenti con l'URP;
- le iniziative di rilevazione della soddisfazione dell'utenza e/o iniziative di educazione e promozione della salute e di protezione dal rischio
- l'attuazione delle proposte di miglioramento conseguenti l'analisi e la valutazione dei processi aziendali che determinano insoddisfazione dell'utente;
- l'aggiornamento della Carta dei Servizi aziendale e il mantenimento degli impegni assunti dall'Azienda nella Carta dei Servizi .

Per l'adempimento delle funzioni precedentemente descritte possono essere sviluppate le seguenti attività:

- esame di documenti e normativa;
- espressione di pareri;
- attivazione di gruppi di lavoro ad obiettivo;
- confronto con esperti;
- partecipazione ad attività formative interne o rivolte ad utenti;
- promozione e realizzazione di incontri con i cittadini sui progetti del CCM e sui risultati raggiunti con la propria attività;
- partecipazione alla definizione dei bisogni di salute della popolazione ed alla progettazione di servizi;
- eventuale partecipazione ad attività aziendali di indagine della soddisfazione dei cittadini;
- promozione e realizzazione di attività di verifica autogestite (indicatori ex art. 14, impegni carta dei servizi, etc.)
- partecipazione al monitoraggio dei segnali di disservizio e rilevazione di criticità emergenti;
- proposte di progetti di miglioramento e collaborazione alla loro realizzazione;
- partecipazione alla definizione, alla rilevazione e all'analisi di indicatori aziendali per la valutazione della qualità dal lato dell'utente.

I CCM sono tenuti ad elaborare un piano annuale delle loro attività, suscettibile di modifica in caso di necessità, da trasmettere al Direttore Generale aziendale. Per la realizzazione delle attività programmate può essere richiesto il supporto dei servizi aziendali.

I risultati di tali attività, prima di essere divulgati, devono essere valutati dalla Direzione Generale aziendale.

Composizione del CCM

Al fine di garantirne il funzionamento la composizione del CCM non deve essere numerosa; si deve prevedere una presenza maggioritaria di componenti appartenenti ad associazioni di volontariato e tutela dei diritti degli utenti, iscritte al Registro Provinciale del Volontariato e la partecipazione di membri designati dall'Azienda sanitaria, scelti tra il personale medico e infermieristico.

Deve essere favorita la partecipazione di un medico di Medicina Generale e di un rappresentante del Sindaco o della Conferenza sociale e sanitaria territoriale;

I designandi appartenenti al volontariato debbono essere individuati fra i membri di quelle associazioni che dimostrino, in modo documentabile, la loro attività in campo sanitario e socio sanitario;

Esperti con competenza specifica nel settore del volontariato, della qualità dei servizi, dell'informazione e della comunicazione possono entrare a far parte del Comitato sulla base di valutazioni di opportunità effettuate congiuntamente dalla Direzione Generale Aziendale e dal CCM.

I componenti appartenenti alle associazioni di volontariato e alle organizzazioni sono proposti dalle stesse secondo modalità concordate a livello aziendale.

Per favorire una più ampia partecipazione, in situazioni particolarmente complesse, possono essere previsti Comitati di macrostruttura o distrettuali; il regolamento deve in tal caso prevedere le modalità di comunicazione fra le articolazioni centrali e periferiche.

Scadenza e ricostituzione

Il Comitato resta in carica per tre anni e deve essere ricostituito entro tale termine. Il Comitato decade alla scadenza del triennio, per dimissioni della metà dei suoi membri o per altre motivazioni specificatamente individuate.

Organi del Comitato e Segreteria

Presidente

il Presidente deve essere individuato fra i rappresentanti del volontariato.

Vice Presidente

il Vice Presidente viene individuato fra tutti i componenti.

Segreteria

le funzioni di segreteria sono svolte da un collaboratore incaricato dalla Direzione Generale aziendale. In particolare sono compiti della segreteria la tenuta degli archivi, la compilazione dei verbali, la trasmissione delle comunicazioni, la predisposizione di

materiali occorrenti per i lavori del Comitato, l'individuazione dei locali necessari allo svolgimento delle attività del Comitato. La segreteria del CCM aziendale provvede, a cadenza almeno semestrale, agli adempimenti relativi ai rimborsi, se dovuti, delle spese vive sostenute per la partecipazione alle sedute del CCM, e ad altre attività a carattere istituzionale rientranti nelle attività di competenza, se adeguatamente documentate.

Elezione, durata degli incarichi e decadenza degli organi del Comitato

Elezione

Nella seduta di insediamento, convocata dal Direttore Generale dell'Azienda o suo delegato, vengono eletti il Presidente e il Vice Presidente di norma con voto diretto segreto, a maggioranza semplice degli aventi diritto al voto (componenti effettivi).

Durata in carica

La durata degli incarichi è triennale salvo volontarie dimissioni e, in ogni caso, gli incarichi decadono alla scadenza del Comitato (tre anni). Il Comitato può revocare gli incarichi del Presidente e del Vicepresidente in apposita seduta, con le stesse modalità previste per l'elezione.

Decadenza degli organi del Comitato

Il Presidente e il Vice Presidente decadono anche per revoca di rappresentanza da parte delle organizzazioni di appartenenza.

Forme di coordinamento

Il regolamento dovrà prevedere forme di coordinamento e di raccordo tra i CCM della stessa Azienda e interaziendali ed eventuali coordinamenti provinciali.

Devono essere favorite forme di collaborazione o integrazione con le strutture sanitarie private accreditate.

Riunioni del CCM

Convocazione

Il regolamento deve prevedere le modalità di convocazione delle riunioni: la convocazione sarà firmata dal Presidente del CCM, trasmessa dalla segreteria con un congruo anticipo e un preciso ordine del giorno, di norma concordato nella riunione precedente. Con anticipo e modalità di comunicazione adeguati, possono essere previste anche convocazioni straordinarie.

Validità

Le riunioni sono ritenute valide in 1° convocazione con la presenza della metà più uno dei componenti aventi diritto, in 2° convocazione con la presenza di almeno un terzo dei componenti stessi.

Supplenti

Deve essere definito il numero dei supplenti ammessi in sostituzione dei componenti effettivi assenti giustificati e le loro modalità di partecipazione.

Decadenza dei componenti

La mancata partecipazione dei componenti alle riunioni e alle attività del CCM, senza giustificato motivo, comporta la decadenza dal Comitato. Il regolamento deve indicare il numero delle assenze consentite e le modalità per la sostituzione dei componenti decaduti, dopo quante assenze ciò debba avvenire e con quali modalità.

I componenti del Comitato decadono anche per revoca di rappresentanza da parte dei soggetti che li hanno individuati

Verbale

La stesura del verbale, a cura della segreteria, è obbligatoria per ogni seduta.

Il verbale sarà redatto in forma sintetica: vi devono essere riportati i nominativi dei presenti, degli assenti, degli assenti giustificati, dei supplenti; gli argomenti posti all'ordine del giorno e, per ogni argomento, le decisioni assunte con i suggerimenti e le proposte che esprimono la posizione del Comitato.

Ogni verbale è soggetto ad approvazione da parte del Comitato nella riunione successiva e, in seguito, a firma del Presidente e della Segreteria, trasmesso alla Direzione Generale aziendale per le valutazioni e gli eventuali provvedimenti di competenza.

Gruppi di lavoro

Il regolamento deve prevedere la possibilità di costituire gruppi di lavoro su tematiche specifiche e le relative modalità di funzionamento.

Pareri e proposte del CCM

Rapporti con la Direzione aziendale

Il regolamento può prevedere le modalità di inoltro delle proposte e dei suggerimenti alla Direzione Aziendale. E' opportuno che ciò avvenga con lettera di trasmissione del Presidente su mandato del Comitato.

Rapporti con altri enti, istituzioni, associazioni di volontariato, cittadini e mezzi di comunicazione

Il Comitato, ai fini della acquisizione di informazioni necessarie alla propria attività, può rivolgersi a Istituzioni o associazioni, con particolare riferimento al Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi sanitari dal lato del cittadino (CCRQ).

Il CCM può organizzare incontri di lavoro o attività con tutte le organizzazioni di volontariato e le Istituzioni di rappresentanza di cittadini.

I rapporti verso l'esterno (istituzioni, cittadini, mass media, etc.) che comportino espressione di giudizi di valore devono avvenire, acquisito il parere favorevole della Direzione Generale, in collaborazione con le strutture di comunicazione aziendali.

Relazione annuale

Ogni anno, entro il termine definito dal regolamento stesso, dovrà essere presentata una relazione sull'attività svolta dal CCM. Tale relazione, a cura del Presidente, sarà soggetta ad approvazione da parte del Comitato. La relazione approvata sarà trasmessa al Direttore Generale dell'Azienda sanitaria di appartenenza, che valuterà l'opportunità di trasmetterla agli enti e alle organizzazioni locali di riferimento nonché agli organi di informazione.

Approvazione del regolamento e modifiche

Il Regolamento deve essere adottato dall'Azienda con atto formale. Può essere soggetto a revisione e modifica in qualunque momento, sulla base di verifiche periodiche. Le modifiche devono essere approvate con le stesse modalità previste per l'approvazione del regolamento.

Sede

La sede dei Comitati Consultivi Misti è collocata presso la sede aziendale. I CCM per le proprie attività usufruiscono di locali, opportunamente attrezzati, messi a disposizione dall'Azienda.

Norme transitorie

Al capitolo Norme Transitorie del regolamento saranno indicate eventuali norme funzionali al mantenimento dell'attività del CCM.

Si invitano le Aziende sanitarie a tenere conto di questi indirizzi nell'elaborazione o modifica dei regolamenti dei propri Comitati Consultivi Misti.

Distinti saluti.

Franco Rossi

