

**Comitato Consultivo Regionale per la Qualità
dei servizi sanitari dal lato dei cittadini
C.C.R.Q.**

**RELAZIONE SULLE ATTIVITA' SVOLTE
NELL'ANNO 2018
E PROGRAMMA DELLE ATTIVITA' PER L'ANNO
2019**



A cura di Roberta Franceschini, segreteria CCRQ - Servizio Assistenza Territoriale

Indice

| | |
|---|--------------------|
| <i>Composizione del CCRQ</i> | <i>pag. 02</i> |
| <i>Analisi delle presenze e della partecipazione dei componenti del CCRQ</i> | <i>pag. 04</i> |
| <i>Gli Ordini del giorno</i> | <i>pag. 05</i> |
| <i>Approfondimenti</i> | <i>pag. 08</i> |
| <i>Aspetti organizzativi</i> | <i>pag. 09</i> |
| <i>Gruppi di lavoro regionali e collaborazioni con Rappresentanti CCRQ, attivi nel 2018</i> | <i>pag. 09</i> |
| <i>Materiali distribuiti durante gli incontri mensili</i> | <i>pag. 11</i> |
| <i>Iniziative CCM socializzate durante gli incontri mensili CCRQ</i> | <i>pag.11</i> |
| <i>Punti forti e criticità</i> | <i>pag.12</i> |
| <i>Prospettive e piste di lavoro per il 2019</i> | <i>pag. 12</i> |
| <i>BUONE PRATICHE: Iniziative intraprese dai CCM anche come ricaduta dei percorsi tracciati in CCRQ</i> | <i>pag. 14</i> |

Composizione del CCRQ

Il Comitato è formato in misura maggioritaria da appartenenti all'associazionismo che rappresentano tutti i Comitati Consultivi Misti del territorio dell'Emilia - Romagna.

I rappresentanti dei CCM sono stati complessivamente nel corso del 2018, 17 (Aziende USL, Aziende ospedaliere, IRST e IOR), uno in meno rispetto agli anni precedenti per effetto della fusione A USL e Azienda Ospedaliera di Reggio-Emilia.

Si è mantenuta la deroga alla DGR 678/2000 per i rappresentanti dell'A Usl della Romagna.

Ai comitati sono presenti i 4 rappresentanti anziché 1 aziendale, uno per ogni ambito territoriale delle Aziende sanitarie precedenti. Lo scopo è quello essenzialmente, data la vastità del territorio di riferimento, di favorire la più ampia rappresentanza.

Avvicendamento in corso d'anno per il referente dell'Azienda Ospedaliera di Bologna Paolo Enrico Raia che è stato sostituito da Salvatore Santoro.

Per l'Azienda Ospedaliera di Parma Maria Giovenzana ha sostituito Federico Roberto.

Fecondo Mario è il nuovo rappresentante dell'A USL di Reggio-Emilia unificata.

Nessun avvicendamento per la rappresentanza interna agli Assessorati regionali.

Rimane il rappresentante per l'ospedalità privata di AIOP Matteo Biagini.

Per garantire la presenza dei rappresentanti SSR è stata mantenuta la scelta per ciascun componente di una figura vicaria.

Di seguito si rappresenta la composizione del CCRQ e le variazioni avvenute nel corso dell'anno, successivamente all'adozione della Determina n. 19234 del 28/11/2017 "Comitato consultivo regionale per la qualità dei servizi dal lato del cittadino (CCRQ). Aggiornamento componenti. L'aggiornamento è al 31/12/2018.

Rappresentanti dei CCM aziendali

| | | | |
|------------|-------------------|---------------------------|-----------------|
| Tirotta | Luigi | CCM AUSL di Piacenza | |
| Poletti | Giuseppina | CCM AUSL di Parma | |
| Giovenzana | Maria | CCM AOSP di Parma | |
| Fecondo | Mario | CCM AUSL di Reggio Emilia | |
| Sighinolfi | Luciano | CCM AUSL di Modena | |
| Lumetti | Maria Paola | CCM AOSP di Modena | |
| Tebaldi | Nino | CCM AUSL di Bologna | |
| Santoro | Salvatore | CCM AOSP di Bologna | |
| Perini | Pino Gino | CCM IRST di Meldola | Presidente |
| Martelli | Remo | CCM AUSL di Imola | |
| Guzzon | Antonio Cesare | CCM AUSL di Ferrara | Vice-presidente |

| | | | |
|-------------|--------------|----------------------|--|
| Pavanelli | Lina | CCM A OSP di Ferrara | |
| Ferri | Elio | CCM AUSL di Ravenna | |
| Fabbi | Gabriella | CCM AUSL di Forlì | |
| Marongiu | Pier Antonio | CCM AUSL di Cesena | |
| Cangini | Ortensio | CCM AUSL di Rimini | |
| Scortichini | Luigi | CCM IOR di Bologna | |

Rappresentanti del Servizio Sanitario Regionale

Nicoli Maria Augusta / Vittoria Sturlese Referenti Agenzia Sanitaria e Sociale regionale

Anselmo Campagna/ Viola Damen Referenti Servizio Assistenza Ospedaliera

Imma Cacciapuoti/Bruna Borgini Referenti Servizio Assistenza Territoriale
Luigi Mazza/ Barbara Schiavon
Ester Sapigni / Mauro Mazzolani

Tomarchio Liliana Referente Servizio Amministrazione del servizio sanitario regionale sociale e socio-sanitario

Mignani Rossana Referente Servizio prevenzione collettiva e sanità pubblica

Lucarelli Angela Referente della Direzione generale Cura della persona, salute e Welfare (numero verde sanità)

Rappresentante delle Strutture Sanitarie Private Accreditate

Matteo Biagini ARIS-AIOP Ospedalità Privata

Rappresentante dell'Assessorato regionale Politiche di Welfare e Politiche abitative

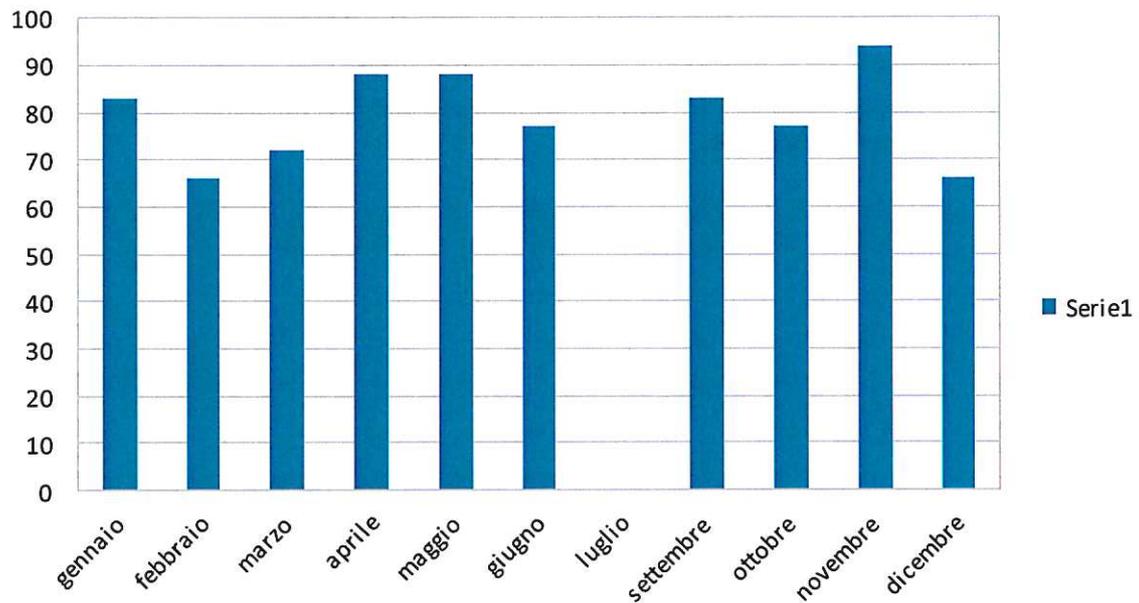
Mengoli Franca/Folli Ilaria

Analisi delle presenze e della partecipazione dei componenti il CCRQ

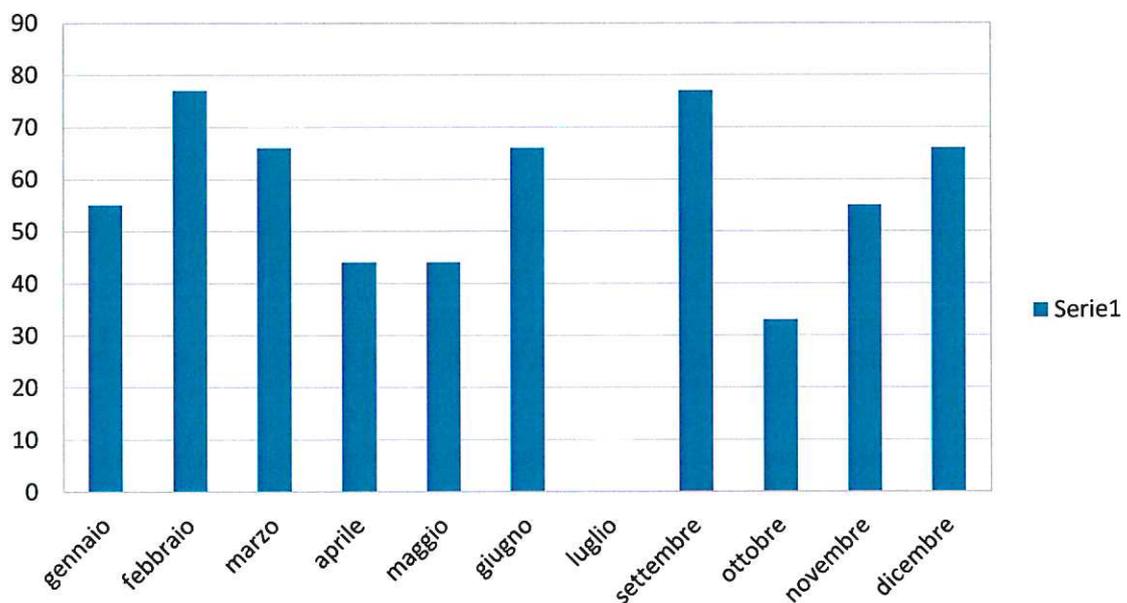
Nell'anno 2018 sono stati realizzati 10 incontri, tutti al terzo mercoledì di ogni mese ad esclusione dei mesi di luglio ed agosto, in cui le sedute sono state sospese. La presenza dei componenti designati dai CCM, tranne in alcuni casi, è stata sempre costante.

La presenza dei collaboratori regionali è stata più alta in particolari sedute.

Presenza componenti CCM



Presenza componenti SSR



Di seguito si elencano gli ordini del giorno delle varie sedute in ordine cronologico.

17/1/2018

- ore 9:00 Saluto della Presidenza e approvazione del Verbale della seduta del 20/12/2017;
- ore 9,30 Gruppo in plenaria;
- ore 10,00 Nuova legge sul volontariato (dott. Mario Ansaloni)
- ore 11:30 Buone Pratiche: Report sul convegno URP "La Regione e i cittadini" (Vittoria Sturlese)
- ore 12:00 Varie ed eventuali: provvedimenti, con riferimento al regolamento, relativamente alle assenze dei componenti CCRQ

21/2/2018

- ore 9:00 Saluto della Presidenza e approvazione del Verbale della seduta del 17/1/2017;
- ore 9,30 Gruppo in plenaria: definizione contributo per gruppo di lavoro sugli URP. Integrazione sul tema dei dispositivi medici a cura del dott. Mauro Mazzolani;
- ore 10,00 Approfondimento: Profilo di salute (dott.ssa Paola Angelini);
- ore 11:30 Buone Pratiche: applicazione normativa sulle LUDOPATIE (dott.ssa Marilena Durante);
- ore 12:00 Varie ed eventuali: presentazione nuovo componente CCM A USL Reggio-Emilia;

21/3/2018

- ore 9:00 Saluto della Presidenza e approvazione del Verbale della seduta del 21/2/2017;
- ore 9,30 Gruppo in plenaria: sportelli sociali all'interno delle case della salute (dott.ssa Ilaria Folli)
- ore 10,00 Aggiornamento sulle case della salute. Iniziative e progetti di telemedicina (dott.ssa Imma Cacciapuoti)
- ore 11:30 Buone Pratiche: aggiornamento attività del gruppo di lavoro Liste di attesa (Luigi Scortichini)

ore 12:00 Varie ed eventuali: Presentazione bozza relazione annuale CCRQ 2017.

18/4/2018

ore 9:00 Saluto della Presidenza e approvazione del Verbale della seduta del 21/3/2018;

ore 9,30 Gruppo in plenaria: Formazione degli operatori degli sportelli sociali (dott.ssa Ilaria Folli);

ore 10,00 Normativa sulla "Sicurezza delle cure" (dott. Nicastro, dott.ssa Porcu);

ore 11:30 Buone Pratiche: Report sul congresso di Forlì: "Ambiente e salute" (dott. Marongiu);

ore 12:00 Varie ed eventuali: Proposta sulle procedure URP.

16/5/2018

ore 9:00 Saluto della Presidenza e approvazione del Verbale della seduta del 18/4/2018;

ore 9,30 Plenaria: aggiornamento sul Fondo non-autosufficienza e accreditamento strutture socio-sanitarie (dott.ssa Barbara Schiavon)

ore 10,00 Approfondimento: aggiornamento sui servizi socio-sanitari (dott.ssa Simonetta Puglioli);

ore 11:30 Buone Pratiche: Aggiornamento lavori gruppo regionale sulle case-famiglia (Luigi Scortichini, Cesare Guzzon)

ore 12:00 Varie ed eventuali: uniformizzazione procedure URP A USL della Romagna

20/6/2018

ore 9:00 Saluto della Presidenza e approvazione del Verbale della seduta del 16/5/2018;

ore 9,30 Gruppo in plenaria: Nuovi farmaci epatite C (dott. mauro Mazzolani);

ore 10,00 Approfondimento: Tempi di attesa interventi chirurgici (dott.ssa Viola Damen)

ore 11:30 Buone pratiche: materiali e percorsi sulla qualità percepita (dott.ssa Vittoria Sturlese).

ore 12:00 Varie ed eventuali: Qualità e rilievi nella sanità privata (il caso di Maria Cecilia Hospital e S. Pier Damiano Hospital), (Ferri Elio)

19/9/2018

ore 9:00 Saluto della Presidenza e approvazione del Verbale della seduta del 20/6/2018;

ore 9,30 Gruppo in plenaria: Intervento sul percorso di accreditamento delle strutture private (dott. Matteo Biagini);

ore 10,00 Approfondimento: Criteri per l'accreditamento delle strutture ospedaliere (dott.ssa Viola Damen);

ore 11:30 Buone pratiche: Qualità e rilievi nella sanità privata (il caso di Maria Cecilia Hospital e S. Pier Damiano Hospital), (dott. Ferri Elio);

ore 12:00 Varie ed eventuali: scaletta ragionata degli argomenti da trattare nelle sedute fino a dicembre 2018.

17/10/2018

ore 9:00 Saluto della Presidenza e approvazione del verbale della seduta del 19/9/2018;

ore 9,30 Aggiornamento sul servizio 118 (dott. Antonio Pastori)

Interventi della Protezione Civile Regionale nelle situazioni di emergenza (Ing. Antonio Beniamino Costantino).

Interviene il dott. Paolo Zoffoli, Presidente IV Commissione Politiche per la salute e Politiche sociali, Assemblea legislativa, Regione Emilia-Romagna.

ore 12:00 Varie ed eventuali: definizione o.d.g comitato di novembre 2018.

21/11/2018

ore 9:00 Saluto della Presidenza e approvazione del Verbale della seduta del 17/10/2018;

- ore 9,30 Plenaria: lo stato dell'arte delle varie indagini coordinate dall'Agenzia Sanitaria e Sociale (dott.ssa Vittoria Sturlese);
- ore 10,30 Approfondimento: Farmaci equivalenti, aggiornamento (dott.ssa Ester Sapigni);
- ore 11,30 Buone pratiche: Il progetto D.A.M.A. in ospedale (dott. Antonio Marongiu);
Report andamento gruppo di lavoro Liste di attesa (dott. Luigi Scortichini);
- ore 12:00 Varie ed eventuali: Relazione sull'incontro con dott. Luca Barbieri (Responsabile Servizio Assistenza Territoriale).

19/12/2018

- ore 9:00 Saluto della Presidenza e approvazione del Verbale della seduta del 21/11/2018;
Definizione degli argomenti da trattare i primi mesi del 2019;
- ore 9,30 Plenaria: Saluto dott. Luca Barbieri (Responsabile Servizio Assistenza Territoriale);
- ore 10,30 Buone pratiche: Il Progetto "Seminare coesione" (dott. Enrico Paolo Raia);
Il progetto D.A.M.A. in ospedale (dott. Antonio Marongiu);
- ore 12,00 Tradizionale scambio di auguri.

Approfondimenti

E' stata data continuità all'organizzazione degli incontri avviata nel corso del 2017 che prevede un approfondimento mirato su argomenti emergenti e attuali sull'applicazione della legislazione nazionale e regionale e sui progetti e iniziative in corso (convegni, gruppi di lavoro, iniziative in fase di implementazione sul territorio). L'obiettivo è principalmente quello di informare i referenti e far recapitare sul territorio le novità in corso, per una più puntuale applicazione e messa a disposizione dell'utenza in una logica di rete.

I temi proposti sono stati:

- Nuova Legge sul volontariato;
- Profilo di salute relativo al Piano Regionale della Prevenzione;
- Lo stato dell'arte delle Case della Salute. Iniziative e progetti di telemedicina;

- Sicurezza delle cure;
- Aggiornamento sui servizi socio-sanitari;
- Tempi di attesa per gli interventi chirurgici;
- Criteri per l'accreditamento nelle strutture ospedaliere;
- Aggiornamento sul servizio 118,
- Farmaci equivalenti.

Aspetti Organizzativi

Il comitato nel corso del 2018 è stato oggetto di cambiamenti nella composizione ma non nell'organizzazione, nel rispetto di quanto prevede il regolamento (Det. n. 3466 del 23/4/2002).

E' entrata nel secondo anno di mandato la Presidenza del dott. Pino Gino Perini e del Vice-presidente Antonio Cesare Guzzon.

Un nuovo referente per la segreteria dal 1/1/2017, Roberta Franceschini della Direzione regionale, Cura della persona, salute e welfare, prende il posto di Michela Taddei Saltini.

Nuovi inserimenti rispettivamente per le Aziende sanitarie di Reggio-Emilia, A Osp di Parma e A Osp di Bologna;

Nessun avvicendamento per la componente del SSR e dell'area sociale, nè per l'ospedalità privata.

Per tutto il 2018 si è mantenuto quanto deciso nel corso del 2017 dal punto di vista dell'organizzazione degli incontri. Il comitato ha deciso all'unanimità l'apertura delle sedute alle 9,00 e di concludere alle 12,30, con l'impegno di rispettare i tempi previsti.

Viene mantenuta la struttura degli incontri, che prevede per le 9,30 un momento di gruppo in plenaria durante il quale si chiede a tutte le componenti di garantire il più possibile la presenza.

Questo spazio deve facilitare, la circolazione delle informazioni da e verso la Regione, micro-aggiornamenti e confronto su temi nuovi ed emergenti, così come previsto dalla normativa e dal mandato del CCRQ.

Si è mantenuta e potenziata la messa a disposizione dei vari componenti di materiale informativo come pubblicazioni, brochure, relative a convegni e/o seminari e slides messe a disposizione dai relatori, comunicati stampa regionali, ecc..

Si è sostenuta la prassi volta a favorire lo scambio con i CCM, come previsto dalla normativa, abilitando tutti i referenti territoriali all'accesso alla piattaforma CCRQ, ove viene conservata tutta la documentazione relativa al comitato, in condivisione.

Gruppi di lavoro regionali e collaborazioni con rappresentanti CCRQ, attivi nel 2018.

Il comitato esplica la sua attività anche al di fuori degli ambiti degli incontri mensili, in particolare con la partecipazione a gruppi di lavoro e a percorsi di ricerca che coinvolgano servizi e aziende sanitarie del territorio.

Tra questi ultimi, nel 2018 è continuato il percorso del progetto AGENAS sull'umanizzazione delle cure che ha nel comitato un riferimento in Vittoria Sturlese dell'Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale.

Continua la sua attività poi con incontri periodici il gruppo di lavoro sulle liste di attesa, sul rischio clinico da farmaci, il gruppo di lavoro e monitoraggio sulla realizzazione delle Case della Salute.

Nel corso del 2018 si è conclusa l'attività del gruppo di lavoro che ha elaborato le linee di indirizzo regionali sulle case-famiglia.

E' stato inoltre prodotto un documento, messo a disposizione dei componenti CCR: "Primi risultati delle verifiche effettuate presso le piccole strutture per anziani e disabili sino a 6 ospiti", ottobre 2018.

Un Rappresentante CCRQ (il dott. Pino Gino Perini) è stato inserito nel tavolo permanente di monitoraggio per il Piano Sociale e Sanitario in vigore 2017-2019.

I vari partecipanti durante gli incontri hanno riferito in merito agli stati di avanzamento dei programmi.

Il gruppo sulle liste di attesa.

Il Gruppo ha lavorato nella prospettiva di adottare misure che garantiscano la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini, stabilendo che le Aziende sanitarie locali e ospedaliere provvedano ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso ai servizi al fine di favorire l'orientamento dei cittadini nel Sistema Sanitario Nazionale.

In conseguenza ha contribuito a creare un maggiore equilibrio tra attività istituzionale e attività libero-professionale, nella prospettiva di costruire un sistema orientato ad interventi per il contenimento dei tempi di attesa a garanzia della tutela della salute dei cittadini.

Sui risultati raggiunti, bisogna sottolineare che tra le attività monitorate il 95% di quelle ambulatoriali sono conformi ai tempi stabiliti da standard nazionali e regionali.

Ha lavorato inoltre sul Malus per il recupero dei ticket delle prestazioni non effettuate.

Nel 2019 il gruppo ha contribuito all'approvazione con del G.R. n. 603 del 15/4/2019 "Le linee guida nazionali sulle liste di attesa per il triennio 2019-2021".

Le attività con l'Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale

Il lavoro che ha previsto la presenza di membri del CCRQ si è orientato prevalentemente in tre direzioni:

- Indagine campionaria "L'esperienza degli utenti nelle case della salute";
- Ruolo degli URP in sanità "Nuove modalità di sinergia e coordinamento per valorizzare la rete degli URP in sanità";
- "La valutazione partecipata del grado di umanizzazione nelle strutture di ricovero. Ricerca sull'umanizzazione che ha generato due sottogruppi "Linee di indirizzo per il benessere ambientale" e "Monitoraggio prassi di umanizzazione nelle strutture di ricovero".

La prima indagine riguarda la valutazione d'impatto di una nuova tipologia di servizio, la casa della salute, per rilevare l'esperienza degli utenti e il grado di soddisfazione.

La seconda indagine sugli URP si è conclusa a maggio 2019. Il documento prodotto disegna lo stato dell'arte degli URP delle Aziende sanitarie e formula proposte di miglioramento e valorizzazione sistemica.

La Ricerca AGENAS sull'umanizzazione si è svolta dal 2016 al 2018 "La valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero".

E' stata condotta in 13 stabilimenti ospedalieri, attraverso l'utilizzo di checklist di indicatori con il coinvolgimento di équipes miste di valutatori e con la presenza di rappresentanti di cittadini.

L'esperienza è stata valutata positiva, in quanto partecipata e collegabile con il percorso per l'accreditamento delle strutture sanitarie.

Gli esiti hanno gemmato altri due percorsi di ricerca e approfondimento. Uno relativo al benessere ambientale e l'altro sul monitoraggio delle buone prassi di umanizzazione.

Per quanto riguarda il primo, l'indagine avrà l'obiettivo di andare a definire linee di indirizzo e relative checklist di requisiti prestazionali e un progetto formativo affinché possano essere recepiti i contenuti dei documenti prodotti.

Per quanto riguarda il secondo l'analisi prevede lo sviluppo di alcune attività: ricognizione e mappatura delle prassi, scelta di alcune di queste per verificare il loro impatto. L'esito sarà la mappatura e la costruzione di un catalogo digitale.

Materiali distribuiti durante gli incontri mensili

Sono state prodotte e messe a disposizione dai relatori le slides relative ad ogni approfondimento.

Tutto il materiale distribuito è stato caricato inoltre sulla piattaforma CCRQ ed è a disposizione anche dei referenti aziendali dei CCM.

I temi oggetto delle slides sono:

- I volumi regionali n. 85 "Il profilo di salute 2014-2018"; n. 87 "Il Piano della Prevenzione 2015-2018 della Regione Emilia-Romagna;
- Il gioco d'azzardo patologico-GAP;
- Linee di indirizzo regionali per la diagnosi e trattamento della fibromialgia;
- Materiali di approfondimento sui dispositivi medici;
- Telemedicina e cronicità. Progetti e prospettive in Regione Emilia-Romagna.;
- Politiche regionali per la promozione della sicurezza;
- Materiale su formazione operatori sportelli sociali ed informafamiglie;
- Materiale di aggiornamento sui servizi socio-sanitari per anziani.

Sono stati inoltre distribuite le delibere n. 2075 del 3/12/2018 "Rimodulazione delle modalità di compartecipazione alle prestazioni di assistenza sanitaria nella Regione Emilia-Romagna; la n. 2076 del 3/12/2018 "Revisione delle modalità di compartecipazione alle prestazioni di assistenza sanitaria a favore delle famiglie con almeno 2 figli a carico".

Iniziative CCM socializzate durante gli incontri mensili CCRQ

Nel corso del 2016 era stata programmata una visita a una struttura privata accreditata a cura del CCM A USL della Romagna.

La struttura in questione è Villa Maria Cecilia (struttura ospedaliera privata d'eccellenza). Il resoconto dell'esperienza è stato riportato in comitato durante l'incontro di gennaio 2017 e verbalizzato, per opportuna documentazione.

Nel corso del 2018 la struttura citata e quella di San Pier Damiano Hospital sono stati ancora oggetto di attenzione sul tema della qualità dei servizi erogati.

Ancora dal territorio dell'A USL della Romagna è stato fatto un approfondimento su percorsi da attivare riguardo al progetto DAMA, Il progetto riguarda l'attivazione di percorsi di presa in carico nei servizi sanitari per particolari categorie di pazienti (disabilità grave e persone che comunicano con difficoltà i propri stati patologici e/o di sofferenza).

Il bilancio sull'esperienza dei CCM socio-sanitari ha restituito un processo ancora immaturo rispetto alle aspettative). Ricordiamo che la sperimentazione riguarda i CCM nelle A USL di Ferrara e Bologna.

Un livello avanzato di sinergia e un'esperienza matura di integrazione socio-sanitaria si ha presso l'A USL di Imola.

Il tema della situazione delle case-famiglia ha raggiunto un primo step con l'adozione dell'atto di indirizzo licenziato a luglio 2018 con il quale i Comuni potranno adottare i rispettivi regolamenti per il monitoraggio e la vigilanza.

Sul tema spesso ricorrente ambiente e salute, sono stati riportati nel corso dell'anno diversi contributi tra cui quello relativo al congresso di Forlì "Ambiente e salute".

Gli esiti di un'indagine svolta sull'impatto dell'inquinamento sulla salute dei bambini attraverso la rilevazione nelle unghie dei livelli e delle varietà dei metalli pesanti.

Altro progetto derivante dalle buone pratiche territoriali, trasferibili riguarda quello dell'A Osp di Bologna sull'utilizzo virtuoso di spazi appartenenti alle Aziende sanitarie da mettere a disposizione per il benessere dei cittadini.

La realizzazione di orti urbani nei giardini dell'ospedale Sant'Orsola, Maggiore di Bologna e IOR hanno permesso di avviare un percorso di utilizzo proficuo di spazi verdi che hanno tra l'altro favorito partecipazione e coesione sociale.

Punti forti e criticità

Debole risulta ancora il tentativo di far rete tra i vari territori;

Occorrerebbe potenziare a tal fine lo scambio di buone pratiche tra i territori presenti;

Fatica ancora il decollo dei CCM socio-sanitari.

Prospettive e piste di lavoro per il 2019

Per il 2019 si prevede di mantenere l'attuale assetto organizzativo degli incontri, l'orario e sedute il terzo mercoledì del mese.

Il calendario degli incontri è stato elaborato, approvato e distribuito ed è parte integrante del verbale di gennaio 2019.

La sala prenotata presso la Direzione Generale Cura della Persona, Salute e Welfare è la 315/C del terzo piano.

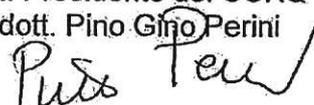
Il Presidente e la segreteria s'incontrano di norma almeno una volta tra una seduta e l'altra per organizzare l'incontro.

I relatori per gli approfondimenti sono per lo più interni alla Regione (Assessorato alle politiche per la salute o Assessorato politiche di Welfare e Politiche abitative).

Alcuni tra gli argomenti da affrontare sono stati approvati durante l'incontro di gennaio 2019 i seguenti:

- Epigenetica;
- Consenso informato e nuova legge sulla privacy;
- Temi afferenti al Piano regionale della prevenzione tra cui alimenti e filiera;
- Temi che potranno scaturire dall'approfondimento del Piano Sociale e sanitario;
- Prevenzione e promozione della salute con le scuole;
- Restituzione attività e buone pratiche per il coinvolgimento dei cittadini nei servizi sanitari e socio-sanitari.

Il Presidente del CCRQ
dott. Pino Gino Perini



BUONE PRATICHE

Iniziative intraprese dai CCM, anche come ricaduta dei percorsi tracciati in CCRQ

(schede attività dei CCM che hanno inviato relazione annuale)

CCM AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA DI BOLOGNA

Composizione: composto da 29 associazioni di volontariato 3 esperti, 5 rappresentanti aziendali, 1 rappresentante del sindaco del comune di Bologna, 1 rappresentante dell'ordine Provinciale dei medici Chirurghi e degli odontoiatri di Bologna.

Il CCM A Osp di Bologna si è riunito 8 volte nel corso del 2018.

Nel corso del 2018 sono state adottate una serie di iniziative:

- Raccontami la tua storia: iniziativa nata con la volontà di far conoscere alle associazioni facenti parte del CCM le attività che ciascuna di esse porta avanti all'interno del Policlinico. Nel corso dell'anno, 3 sono state le associazioni che hanno condiviso l'iniziativa di raccontare la propria organizzazione.
- Le stelle del Sant'Orsola: come per il 2017 è stata organizzata una grande festa per le associazioni molte delle quali operanti all'interno dell'ospedale.
- Il mercatino solidale di Natale;
- Il presepe dell'Associazione Andromeda;

Le attività del gruppo di lavoro:

- Gruppo accessibilità/barriere architettoniche, si è valutato questi parametri in alcuni reparti: nefrologia, Dialisi ed ipertensione, Urologia, Oftalmologie, Ambulatori PAD;
- Progetto Letture in reparto, nato nel 2017 e ripreso nel 2018 ha avuto i seguenti obiettivi: creare momenti di svago nei pazienti ricoverati e anche in chi li assiste; migliorare la qualità di vita dei pazienti, cercare di far sentire i pazienti il più possibile come a casa loro.

Le tematiche affrontate in CCM sono state le seguenti:

- Nuovo regolamento generale sulla protezione dei dati personali;
- Accesso, viabilità e sosta nelle aree di pertinenza dell'Azienda;
- Comunicazione dei risultati della ricerca Age.Na.S, valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero.
- Restyling della Carta dei Servizi sui seguenti aspetti: Aspetti relazionali, informazione e comunicazione, umanizzazione, tempi e accessibilità, tutela ed ascolto, aspetti alberghieri e confort, aspetti strutturali.

CCM AZIENDA OSPEDALIERA DI FERRARA

Nel corso del 2018 si sono tenuti complessivamente 8 incontri.

Sono stati attivati gruppi di lavoro:

Il gruppo di lavoro che ha lavorato regolarmente è quello sui disservizi. Si è riunito una volta al mese e ha analizzato buona parte delle segnalazioni pervenute all'URP.

E' stato attivato anche il gruppo sulle barriere architettoniche e la disabilità. L'azienda con la Presidenza CCM ha incontrato i rappresentanti dei disabili, per affrontare il problema del superamento di barriere specifiche, quando si devono affrontare visite specialistiche in cui vengono usate apparecchiature che possono creare difficoltà ad alcuni pazienti.

E' stato avviato un lavoro di redazione del sito Ferrara-salute, il sito web che dovrebbe rendere più semplice ai cittadini l'accesso alle informazioni sulle aziende.

Presso il CCM A OSP Ferrara sono stati organizzati incontri che hanno argomenti legati a quelli trattati in CCRQ.

In due sedute è stato trattato il tema del riordinamento del Pronto soccorso dell'Ospedale di Cona (generale e pediatrico).

Altro tema riguarda la Prevenzione del rischio infettivo in ospedale. Sono stati illustrati i programmi promossi per la sicurezza del paziente: igiene delle mani, sicurezza delle trasfusioni sicurezza delle iniezioni e vaccinazioni, sicurezza in chirurgia, sicurezza della rete idrica, bonifica e smaltimento dei rifiuti.

Altro tema affrontato riguarda la Prevenzione del rischio clinico. Il Piano programma riguarda alcuni punti specifici: *Cultura della gestione del rischio, Gestione del rischio infettivo e promozione della salute, Sicurezza del paziente chirurgico, Gestione del farmaco, Prevenzione segnalazione e gestione delle cadute, Sicurezza del processo di gestione della trasfusione di sangue ed emocomponenti.*

CCM AZIENDA REGGIO-EMILIA

Distretto di Castelnovo né Monti

Nel corso del 2018 si sono tenuti complessivamente diversi incontri con le seguenti tematiche.

- Incontro: Cure primarie - punto della situazione per il Distretto di C. Monti sui progetti attivi (scompenso cardiaco e cure palliative) e primi risultati. Dott. Simone Storani e Dott.ssa Laura Saccaggi.
- Incontro: Comparto operatorio e implementazione attività chirurgica. Dott. Ermanno Briglia.
- Incontro: Presentazione attività ORL di otocirurgia: Dott. Giovanni Bianchin.
- Tema: Stato di avanzamento Programma S. Anna Plus. Dott.ssa Sonia Gualtieri, Laura Rinaldi.
- Incontro: Funzioni del Servizio di Medicina Legale; percorsi e procedure per il riconoscimento dell'invalidità civile. Dott.ssa Mariagrazia Cecchini.
- Incontro: Piano prevenzione regionale, Dott. Mauro Grossi, direttore Dipartimento Sanità Pubblica. Progetto attività finalizzata alla prevenzione nel Distretto di Castelnovo ne' Monti, Dott.ssa Emanuela Serventi.
- Incontro con il Dott. Gianluca Marconi, Responsabile Pediatria Territoriale di Comunità: Piano vaccinale pediatrico, adempimenti e situazione nel Distretto di Castelnovo Monti.
- Area Anziani-Non Autosufficienza: percorsi, organizzazione e tipologia dei Servizi del Distretto di Castelnovo ne' Monti
- Stato di avanzamento progetti del Programma S. Anna Plus: Dott. Giorgio Mazzi.
- Presentazione Progetto Pediatria integrata Ospedale-Territorio: Dott. G. Gargano.

Sono stati attivati i seguenti gruppi di lavoro:

Gruppo di lavoro valutazione Report semestrali Segnalazioni URP Distretto e Report Qualità percepita ricovero ospedaliero e Servizi Territoriali: anno 2018

CCM AZIENDA REGGIO-EMILIA

Distretto Scandiano

Nel corso del 2018 si sono tenuti complessivamente 11 Incontri con le seguenti tematiche

10/01/18 - Pianificazione delle attività del CCM per l'anno 2018

14/02/18 - Modalità di integrazione socio-sanitaria

12/03/18 - Il fascicolo Sanitario Elettronico

Giustificazioni e sanzioni per mancata disdetta della prenotazione.

11/04/18 - Aggiornamento sui tempi d'attesa per visite specialistiche

I nuovi cicli vaccinali nei bambini e negli adulti (alla luce delle nuove disposizioni di legge).

16/05/18 - Il fascicolo sanitario come opportunità nel rapporto tra azienda sanitaria e cittadino.

11/06/18 - Ludopatia e gioco d'azzardo – [CCM aziendali c/o la sede dell'Ausl Reggio Emilia](#)

04/07/18 - I tempi di attesa per le visite specialistiche con il SSN

19/09/18 - Presentazione dei percorsi (attivi o in corso di attivazione) per pazienti affetti da malattie croniche all'interno dell'Azienda USL.

17/10/18 - Presentazione del regolamento trattamento e tutela dei dati personali all'interno dell'Azienda USL di Reggio Emilia (privacy)

14/11/18 - Aggiornamento situazione strutture sanitarie del Distretto:

“Case della salute”.

12/12/18 - Visita guidata alla “Polveriera” Reggio Emilia.

CCM AZIENDA REGGIO-EMILIA

Distretto di Guastalla

Nel corso del 2018 si sono tenuti complessivamente diversi incontri con le seguenti tematiche:

- Esame dei risultati dei questionari di qualità dell'U.O. di lungodegenza. Esame approfondito delle problematiche dell'U.O. di lungodegenze emerse;
- Pronto soccorso dell'Ospedale di Guastalla: sua definitiva dislocazione, dati attività e esame della situazione con particolare riguardo ai casi di violenza sulle donne;
- Servizi rivolti alla donna e alla maternità. Coordinatrici delle UU.OO. Ostetricia/ginecologia e Salute Donna;
- Le cure palliative: Incontro con il medico responsabile a livello aziendale e il responsabile Infermieristico dell'U.O. "Hospice" di Guastalla.

CCM AZIENDA AUSL di REGGIO EMILIA

Distretto di Montecchio

Nel corso del 2018 si sono tenuti complessivamente 7 incontri distrettuali con le seguenti tematiche:

1. *(18/01/2018)* Approvazione della relazione del Presidente relativa all'attività svolta dal Comitato nel 2017; richiesta disponibilità a far parte di gruppi di lavoro per il nuovo PAL.
2. *(12/04/2018)* Qualità percepita nei Servizi Ospedalieri .
3. *(21/05/2018)* Linee di indirizzo del Piano sociale e sanitario e la programmazione nel Distretto di Montecchio.
4. *(21/06/2018)* Comunicazioni inerenti l'organizzazione estiva dell'attività ortopedica; Presentazione del Dipartimento farmaceutico.
5. *(20/09/2018)* Informativa sui punti prelievo accreditati; l'azzardo non è un gioco.
6. *(18/10/2018)* Relazione gruppo reclami: segnalazioni 1° semestre 2018; condivisione soluzioni per la segnaletica della Casa della salute, parcheggio Ospedale; definizione delle attività da intraprendere per il rinnovo del CCM.
7. *(27/11/2018)* Breve illustrazione dell'attività svolta negli ultimi tre anni; cenni sul rinnovo del CCM; come coinvolgere le associazioni di volontariato, che operano in campo sociale e sanitario, i fini del rinnovo del CCM.

Nel corso del 2018 si sono tenuti complessivamente 3 incontri di coordinamento aperti a tutti i membri dei CCM Aziendali con le seguenti tematiche:

1. *(05/02/2018)* Legge sul fine vita (biotestamento): aspetti clinici e legali
2. *(12/03/2018)* Il fascicolo Sanitario Elettronico; giustificazioni e sanzioni per mancata disdetta della prenotazione
3. *(11/06/2018)* Ludopatia e gioco d'azzardo

CCM AZIENDA USL DI REGGIO- EMILIA

Distretto di Correggio

Nel corso del 2018 si sono tenuti complessivamente N. 10 incontri – di cui 3 a livello provinciale - con le seguenti tematiche:

- Stato del processo di integrazione tra AUSL Reggio Emilia e Azienda Ospedaliera ASMN di Reggio Emilia giunto a compimento il 1.7.2017
- Evoluzione della figura del Medico di Medicina Generale e relativi percorsi di cura
- *Il testamento biologico alla luce delle nuove disposizioni normative - provinciale*
- Campagne informative sulle vaccinazioni pediatriche
- Situazione delle Strutture di assistenza per Anziani con particolare riferimento alla realtà di Correggio
- Accessi in Pronto Soccorso: Problematiche e percorsi di sperimentazione
- *La ludopatia come nuova e diffusa tipologia di dipendenza - provinciale*
- *Il Fascicolo Sanitario Elettronico come valido strumento per il cittadino utente - provinciale*
- Periodici e regolari Bilanci e Programmazioni delle attività del CCM
- Analisi dei questionari di gradimento e dei reclami/rilievi/elogi pervenuti all'URP

A livello distrettuale non sono stati attivati gruppi di lavoro

CCM AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA DI PARMA

Composizione: Associazioni in ambito sanitario Assistenza Pubblica, Adisco, Verso Il Sereno, Avo, Avoprorit, Lilt, Snupi,

Componenti Aziendali: SSD Governo Clinico, Gestione del Rischio, URP, Referente progetto Umanizzazione

Comune di Parma, Ordine dei Medici della Provincia di Parma

Presidente: Assistenza Pubblica Parma; Vice Presidente: Adisco

Segreteria a cura della Direzione Generale

Nel corso del 2018 sono state realizzate 4 sedute (e diversi incontri operativi dei gruppi di lavoro attivati dal CCM), e affrontati i seguenti argomenti:

- Nuovi requisiti generali e procedure di rinnovo degli accreditamenti delle strutture sanitarie in base alla DGR 1943/2017
- Aggiornamento sul Progetto Aziendale Qualità Percepita
- Presentazione degli strumenti informativi (bozza) elaborati dall'U.O. Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva e dalla U.O. Geriatria, strumenti rivolti ai pazienti e ai loro familiari
- Relazione annuale sugli accadimenti relativi alla sicurezza delle cure e alle relative azioni di miglioramento (art. 2 comma 5 della legge 8 marzo 2017 n.24)
- Aggiornamento Tema "Parcheggi interni all'Azienda"
- Progetto Nuovo Polo Oncologico Integrato
- Presentazione dell'indagine sulla Qualità percepita
- Open Safety Day 17 settembre 2018
- Progetto di Miglioramento sul tema "Umanizzazione"
- Gestione del Rischio: Report Aziendale Cadute anno 2017 e PAPC 2018
- Riorganizzazione attività chirurgiche
- Breast Unit
- Regolamento per la concessione e l'utilizzo temporaneo di spazi all'interno dell'Azienda Ospedaliera Universitaria di Parma
- Segnalazioni dei cittadini 2017
- Relazione sulle attività del CCRQ 2017

I materiali distribuiti nel corso delle riunioni sono stati i seguenti:

- Presentazione degli strumenti informativi (bozza) elaborati dall'U.O. Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva e dalla U.O. Geriatria, strumenti rivolti ai pazienti e ai loro familiari
- Segnalazioni dei cittadini (2016-2017). Elaborato statistico delle segnalazioni relative all'anno 2017 che contiene tutti i reclami, rilievi, elogi e suggerimenti arrivati all'Ufficio relazioni con il Pubblico. La statistica è composta da tabelle riassuntive delle segnalazioni divise per tipologia classificazione regionale
- Gestione del Rischio Report Aziendale Cadute anno 2017 e PAPC
- Regolamento per la concessione spazi per l'utilizzo temporaneo all'interno dell'Ospedale (bozza)
- Protocollo d'intesa e format di richiesta di adesione da parte delle Associazioni di Volontariato che supportano le attività della Brest Unit (bozza)

I gruppi di lavoro attivati hanno lavorato sui seguenti temi:

- Qualità percepita
- Umanizzazione delle cure
- Open Safety Day (11 settembre 2018).

CCM AZIENDA USL MODENA

Di seguito una sintesi dei temi trattati negli incontri dei Comitati Consultivi Misti dell'Azienda USL di Modena nel corso del 2018 e 2019 (fino a settembre)

CCM Carpi

| | |
|------------------|---|
| Anno 2018 | <ul style="list-style-type: none">- Progetto di umanizzazione e comfort alberghiero → Progetto nazionale AgeNAS- FSE: addestramento e autorizzazione dei volontari all'attivazione c/o il CUP o luoghi con presenza dell'utenza- Analisi reclami ricevuti dall'URP miglioramento criticità riscontrate |
| Anno 2019 | <ul style="list-style-type: none">- Relazione anno 2018 e programmazione attività 2019- Presentazione Progetto di Armonizzazione Terapeutica e corretta prescrizione degli antibiotici nelle C.R.A.: impostiamo la comunicazione verso il cittadino.- Progetto Spezza l'Attesa: aggiornamenti- Progetto FSE: nuovo calendario settembre 2019- Ridefinizione dei componenti CCM: presentazione del nuovo rappresentante dei Comuni del Distretto di Carpi e Assessore alle politiche socio-Sanitarie e sostituzione rappresentante titolare volontario- Verifica della attività dei reparti ospedalieri e presentazione delle unità operative di Otorino e Endocrinologia- |

CCM Mirandola

| | |
|------------------|---|
| Anno 2018 | <ul style="list-style-type: none">- L'Ospedale di Mirandola e il suo futuro- Conoscere la realtà della Casa della Salute di Finale E. nei servizi presenti- Caregiver: come gestire l'assistenza- Area Medica: nuovo modello assistenziale nelle UOP- Analisi reclami ricevuti dall'URP: miglioramento criticità riscontrate- FSE: addestramento e autorizzazione dei volontari all'attivazione c/o il CUP o luoghi con presenza dell'utenza |
| Anno 2019 | <ul style="list-style-type: none">- Presentazione nuovo Direttore Sanitario Ospedale Santa Maria Bianca- Programmazione attività CCM 2019- Percorsi Diagnostico Terapeutici Assistenziali in Azienda USL Modena- Prevenzione delle infezioni ospedaliere e uso corretto dei farmaci- Casa della Salute di Finale Emilia: azioni di miglioramento- Presentazione Progetto del PUASS rivolto ai care giver- Segnalazioni anno 2018 Mirandola- Presentazione componenti UCMAN- Progetto Armonizzazione Terapeutica – Ar.Te- |

CCM Modena

| | |
|------------------|---|
| Anno 2018 | <ul style="list-style-type: none">- Seminari di approfondimento sul Codice di Comportamento Aziendale e Regionale- Programmazione di attività mirate alla divulgazione del Fascicolo Sanitario Elettronico- Collaborazione all'implementazione del metodo Community Lab sul tema fragilità / caregiver (schede piano di zona Comune Modena) attraverso il coinvolgimento della comunità'-quartiere 3- Testamento Biologico: conoscenza dei contenuti della legge 219/17: realizzazione di un vademecum per le associazioni di volontariato; presentazione delle dichiarazioni anticipate di trattamento (DAT) da parte di un esperto e un MMG- Casa della Salute: conoscenza degli obiettivi e delle opportunità offerte dalla CdS (casa della salute) e modalità di divulgazione alla cittadinanza- Tempi d'attesa: approfondimento sui criteri che vengono utilizzati per il rilevamento dei tempi d'attesa; conoscenza dei reali tempi d'attesa nell'AUSL di Modena- |
| Anno 2019 | <ul style="list-style-type: none">- Fascicolo Sanitario Elettronico: programmazione e realizzazione di incontri con la cittadinanza per la divulgazione e l'attivazione del FSE:- Programmazione tavoli di lavoro PdZ 2020- Testamento Biologico (DAT): approfondimento della L. 219/2017, incontri di approfondimento con la Direzione Socio-Sanitaria e con dirigenti comunali, elaborazione di materiale informativo sulle DAT per la cittadinanza.- Community LAB/Piano di Zona: approfondimento del tema del welfare di comunità, esame dei contenuti del Piano di Zona, approfondimento dei concetti di rete, di integrazione socio-sanitaria, di capitale sociale → sperimentazione del metodo Community Lab nel Quartiere 3- Incontro della neo eletta Assessora alle Politiche Sociali Dr.ssa Roberta Pinelli- Liste d'attesa: gestione dei Tempi d'Attesa e situazione modenese |

CCM Castelfranco Emilia

| | |
|------------------|---|
| Anno 2018 | <ul style="list-style-type: none">- Coinvolgimento nei percorsi di accoglienza e orientamento nella casa della salute di Castelfranco.- Cittadinanzattiva ha evidenziato la necessità di un accompagnamento alla prevenzione e diagnosi precoce per la salute sessuale e riproduttiva rivolto agli adolescenti e ai giovani adulti, anticipando indicazioni regionali. A seguito di questa sollecitazione all'interno del Consultorio è stato inserito l'ambulatorio andrologico che integra lo spazio giovani- Ai CCM è stata presentata la rilevanza epidemiologica dell'Alzheimer e si è sviluppata una riflessione condivisa sulla necessità di azioni preventive. Partendo dalla positiva esperienza dei Saggi di S. Cesario si è provveduto alla formazione di volontari/cittadini competenti su attività di allenamento alla memoria. Questa attività avviata nel 2017 è tutt'ora in essere. I volontari formati hanno dato avvio alle Palestre della. Le attività vengono svolte in luoghi di socializzazione e coordinati da una volontaria. Questa attività viene svolta in sinergia con MMG, Specialisti Geriatri e Servizi Sociali.- In collaborazione con il Servizio Sociale e l'Associazione AllattiAmo mamme 0-12 si sono sviluppate nel territorio distrettuale (Bomporto, Nonantola, S. Cesario e Nonantola) dei luoghi di aggregazione per mamme e papà nel primo anno di vita del bambino. Nell'arco dell'anno è prevista la partecipazione di operatori sanitari a supporto del percorso. |
|------------------|---|

| | |
|------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - In occasione della giornata mondiale del diabete il CCM ha approfondito il tema: prevenzione e cura del diabete. Contemporaneamente ha preso avvio l'ambulatorio infermieristico della cronicità. A supporto di questa attività si stanno elaborando iniziative con la FEDER (Federazione ER associazioni diabetici) per informazione sulla malattia e sulle azioni di prevenzione. - E' stato istituito un percorso partecipato composto da volontari del CCM e associati, professionisti ed Amministratori comunali per sostenere azioni di divulgazione e formazione che favoriscano la comprensione della cultura Hospice, in vista dell'apertura del primo hospice provinciale prevista per fine anno 2019. Sono già stati effettuati 2 incontri ed è prevista un'iniziativa pubblica nel mese di aprile. - La programmazione del Piano di Zona 2018-2020 è stata fatta in maniera partecipata, con l'istituzione di tavoli di confronto (salute e quotidianità, famiglia e quotidianità, momenti difficili e quotidianità). Dai tavoli sono emerse proposte che troveranno attuazione nel corso del triennio. La responsabile dell'Ufficio di Piano è invitata al CCM periodicamente per riferire lo stato di avanzamento dei progetti. - Nel mese di dicembre 2018 nel centro storico di Castelfranco le Associazioni ed i professionisti sanitari hanno presentato alla cittadinanza "Come superare i 100 anni in salute" attraverso un percorso articolato in 6 tappe sui sani stili di vita |
| Anno 2019 | <ul style="list-style-type: none"> - Consuntivo attività CCM 2018 e raccolta proposte 2019 - Nuove disposizioni Regionali ticket - Collaborazioni delle Associazioni per accoglienza e orientamento sui percorsi nella Casa della Salute - Piano di Zona Distrettuale - Aggiornamento Case Famiglia - Presentazione regolamento e rimborsi ticket - Stato di avanzamento dei lavori Casa della Salute – Informazione sull'inaugurazione Piattaforma Ambulatoriale chirurgica ed endoscopica . Rete Hospice e Cure Palliative - Informazione Corso distrettuale per Caregiver - Governo dei percorsi chirurgici - Rapporto Medico Medicina Generale – Paziente - Igiene delle mani - Percorsi di armonizzazione terapeutica (ArTe) nelle cure - Attività di gestione delle segnalazione dei cittadini – presentazione report segnalazioni anno 2018 |

CCM Pavullo

| | |
|------------------|--|
| Anno 2018 | <ul style="list-style-type: none"> - Open Day Ospedale di Pavullo: coinvolgimento dei cittadini e delle associazioni di volontariato - Monitoraggio stati d'avanzamento lavori di ristrutturazione chirurgia, Laboratorio Analisi e P.S. |
| Anno 2019 | <ul style="list-style-type: none"> - Presentazione nuovo Direttore Osp. Pavullo - Presentazione progetto FNOPI "Diamo voce ai cittadini" - Approfondimenti situazione vitto in Ospedale - Situazione Medici di Medicina Generale Distretto - Comunicazioni della Direzione di Distretto sulle attività in essere. - Modalità di definizione del numero di posti in convenzione nelle case di riposo per anziani e requisiti per l'ingresso sui ridetti posti |

CCM Vignola

| | |
|------------------|--|
| Anno 2018 | <ul style="list-style-type: none">- Partecipazione ai 5 gruppi di lavoro per la definizione dei Piani di Zona- Comfort alberghiero all'interno dell'ospedale in particolare riguardo al vitto, alla pulizia dei locali e agli arredi: monitoraggio, inoltre segnalazioni e formulazione proposte di miglioramento. Proposta di riattivazione del tavolo permanente con il fornitore dei pasti- Monitoraggio dei tempi d'attesa per le prestazioni specialistiche in particolare sul Distretto di competenza: rilevazione tempi d'attesa, gruppi di lavoro per proposte di miglioramento- Aspetti relazionali e umanizzazione: monitoraggio delle segnalazioni e proposte di miglioramento.- Rilevazione della soddisfazione degli utenti che usufruiscono di assistenza protesica: incontri gruppo di lavoro dedicato, predisposizione di un questionario- Esame delle segnalazioni dei cittadini e proposte di miglioramento- Open Day Ospedale di Vignola: presenza all'iniziativa con banchetti dedicati al CCM e alle Associazioni- Audit/indagini qualità presso il consultorio familiare e il Pronto Soccorso- Collaborazione nelle attività di informazione e accompagnamento dei percorsi di accesso ai servizi ai cittadini: adesione al progetto aziendale |
| Anno 2019 | - |

CCM Sassuolo

| | |
|------------------|---|
| Anno 2018 | <ul style="list-style-type: none">- Percorso partecipato "Casa della Salute" Sassuolo: iniziative pubbliche per partecipazione al progetto partecipato di esplorazione delle attività da inserire nella Casa della Salute tramite somministrazione di questionari alla popolazione- incontri con operatori dei servizi aziendali finalizzata a fornire informazioni ai volontari per la divulgazione all'interno delle associazioni dei percorsi e normative- Fascicolo Sanitario Elettronico: promozione presso tutte le associazioni e supporto per l'attivazione del FSE- Analisi delle segnalazioni e attivazione proposte di miglioramento |
| Anno 2019 | <ul style="list-style-type: none">- Abolizione superticket ed introduzione esenzione prima visita per famiglie con due figli a carico residenti RER- Presentazione Programma Cure Palliative e del serv. di Telecardiologia a Domicilio- Organizzazione prossima inaugurazione Casa della Salute "Orizzonte di Salute" con successivi incontri organizzativi- Presentazione del "Programma settimana dedicata al Care Giver con invito dei componenti del CCM agli incontri preliminari per decidere il programma della giornata fissata nel Distretto.- Bilancio inaugurazione Casa della Salute e Programmazione prossimi impegni gruppi di lavoro- Presentazione Progetto ArTe con conseguente assegnazione della supervisione e correzione delle relative schede informative ad opera dei volontari componenti del CCM |

CCM Azienda Ospedaliero Universitaria

- Presentazione Piano Trasparenza e Prevenzione della Corruzione aziendale
- Presentazione Percorsi Diagnostico Terapeutico Assistenziale (PDTA): "Percorso mammella", "Gestione Piede Diabetico", "Malformazioni Neonatali", "Pancreas e Vie Biliari", "Malformazioni Neonatali", "Paziente Neurologico", "Colon"
- Testamento Biologico e Disposizioni Anticipate di Trattamento (DAT): normativa di riferimento, Linee Guida ospedaliere
- Report indagine rilevazione customer – qualità del vitto
- Analisi segnalazioni, rilievi URP anno 2018 e azioni di miglioramento
- Verifica dati controlli pulizie – Direzione Servizi Ospitalità
- Situazione 118 e Pronto Soccorso

Il Coordinamento Interaziendale dei CCM – CCI

Il Tavolo CCI, come detto composto dai Presidenti e VicePresidenti dei CCM ha nominato come Presidente il Sig. Luciano Sighinolfi, che partecipa anche al Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato dei cittadini (CCRQ).

Il Presidente del CCI è inoltre invitato permanente al Collegio di Direzione dell'Az. USL di Modena e alla Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria (CTSS), per portare il unto di vista dei cittadini nelle scelte di programmazione territoriale e aziendale.

Gli incontri del Tavolo CCI consentono di scambiare informazioni circa la situazione nei vari CCM → confronti, progetti, orizzonti di lavoro e definire progetti comuni ai vari CCM.

Questi gli incontri del 2018:

| |
|--|
| Lun. 17/9/2018 ore 9,30-12,00 Sala Avorio Centro Serv. Baggiovara |
| TEMI |
| <ul style="list-style-type: none">- Az. USL di Modena: linee strategiche, modelli organizzativi e di funzionamento.- Le politiche comunicative e gli strumenti di partecipazione dei cittadini: situazione attuale ed evoluzione RER ed aziendale |
| Lun. 15/10 ore 9,30-12,00 Sala Verde Centro Serv. Baggiovara |
| TEMI |
| <ul style="list-style-type: none">- I tempi d'attesa in RER e in Azienda USL di Modena: politiche e strategie d'intervento, la situazione attuale (con focus sulla specialistica e sui tempi d'attesa per interventi chirurgici) |
| Lun. 3/12/2018 ore 9,30-12,00 INCONTRO PUBBLICO "I 40 DELLA SANITA' " CON TUTTI I COMPONENTI DEI CCM APERTO ALLA CITTADINANZA |

In questo incontro particolarmente significativo per la portata e il significato dell'evento, i CCM si sono fatti parte attiva nell'organizzazione e nella gestione dell'evento.

Non sono stati diffusi e socializzati argomenti e materiali di approfondimento presentati durante gli incontri CCRQ.

Nel corso del 2018 si sono tenuti gruppi di lavoro trasversali ai tre comitati consultivi Città, Levante e Ponente relativi a:

- Regole di accesso al pronto soccorso (esigenza determinata anche dagli eccessivi accessi impropri al Servizio);
- Attività dei medici di famiglia;
- Percorsi per le malattie croniche (PDTA).

L'obiettivo del gruppo di lavoro relativo al Pronto soccorso è stato raggiunto con la produzione, grazie anche alla collaborazione della Direzione della Comunicazione aziendale, di un pieghevole inviato a tutte le associazioni di volontariato facenti parte dei CCM nel quale si definivano:

- ✓ Le condizioni personali per le quali accedere al Pronto soccorso suggerendo l'utilizzo degli altri servizi sanitari nei casi non previsti;
- ✓ I codici colore con una breve spiegazione del significato;
- ✓ L'elenco delle prestazioni di cura gratuite in pronto soccorso specificando che l'accesso al P.S. è gravato da ticket nei casi non in elenco.

Anche il gruppo che ha lavorato sul rapporto Assistito-medico di famiglia ha prodotto un pieghevole che con il patrocinio dell'Ordine provinciale dei Medici Chirurghi ed odontoiatri di Piacenza è stato inviato a tutte le Associazioni di Volontariato componenti i CCM.

Nel pieghevole, prodotto sempre con il supporto della Direzione della Comunicazione aziendale, venivano evidenziati i seguenti punti:

- ✓ I medici di famiglia convenzionati con l'ASL di Piacenza (più di 200) rappresentano il primo punto di riferimento per l'accesso ai servizi sanitari e socio-sanitari esercitando la funzione di tutela della Salute del proprio Assistito di cui hanno la responsabilità globale;
- ✓ Quali prestazioni forniscono in forma gratuita e quali a pagamento;
- ✓ L'organizzazione delle visite domiciliari;

- ✓ Le medicine di gruppo;
- ✓ Il gruppo di lavoro sui PDTA alla luce di quanto esposto dal Direttore Generale dell'Azienda in occasione dell'incontro informativo sulle Case della Salute e la Medicina di iniziativa, ha chiesto all'Azienda in quali Case della Salute sono operativi gli ambulatori per la gestione dei pazienti diabetici.

Ha chiesto inoltre il coinvolgimento delle Associazioni di riferimento nella definizione e strutturazione dei PDTA relativi a terapia anticoagulante orale, demenze, insufficienza renale cronica e pazienti in cure palliative.

Un'altra importante attività trasversale ai tre CCM ha riguardato la partecipazione alle discussioni sui Piani di Zona, programmazione sociale e socio-sanitaria 2018-2020.

Uno dei temi a cui si è lavorato, in particolare, riguarda la scheda per l'accoglienza degli utenti nelle Case della Salute presenti sul territorio.

Trasversale ai tre CCM è stata la comunicazione del Risk Manager dell'ASL di Piacenza sulla "Gestione del rischio"

Il Risk manager ha illustrato l'attività di gestione del rischio che consiste nel monitorare e registrare gli eventi avversi analizzarli e mettere a sistema le procedure finalizzate ad evitare che gli stessi si ripetano.

Ha ricordato le novità introdotte dalla legge 24/17 che stabilisce le linee guida sul tema della sicurezza delle cure e delle responsabilità professionali, specificando che l'ASL di Piacenza è in autoassicurazione dal 2015 così come tutte le altre realtà della Regione Emilia-Romagna.

Gli ultimi argomenti analizzati nel 2018 fanno riferimento al progetto formativo CASALAB dell'Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale, percorso identitario riguardante le Case della Salute e il ruolo di facilitatori che potrebbero rivestire i volontari.

CCM IRST MELDOLA

Il CCM IRST di Meldola ha una composizione mista con componenti del mondo del volontariato.

E' presente un rappresentante dei MMG, rappresentanti dell'IRST e un rappresentante della Conferenza Sociale e Sanitaria territoriale.

Nel corso del 2018 si sono tenuti 5 incontri del CCM e sono state affrontate le seguenti tematiche:

- Programmi regionali vaccinali, con particolare riferimento ai pazienti oncologici;
- La nuova figura di infermiere di patologia in IRST. Esperienze di presa in carico del paziente;
- Il percorso del paziente oncologico in Pronto soccorso. Situazione attuale e prospettive future;
- Storia della SKIN CANCER UNIT in IRST;
- Percorso del paziente oncologico tra IRST e assistenza domiciliare (ADI).

CCM A USL IMOLA

Il CCM A USL di Imola è incardinato nel complesso del programma aziendale per l'ascolto e il coinvolgimento del cittadino.

Le iniziative riguardano: oltre alle attività del CCM le attività del CUF (Comitato utenti e famigliari per la salute mentale), indagini di qualità percepita, carta dei servizi, rete delle associazioni di volontariato, enti e amministrazioni locali, promozione azioni di miglioramento, ascolto del professionista, indagini di clima interno, equità e mediazione linguistico-culturale, sistema delle segnalazioni: elogi/reclami, suggerimenti, gestione del rischio e mediazione dei conflitti, numero verde, manifestazioni di volontà/ donazione organi. Accoglienza donazioni.

Nel corso del 2018 sono stati realizzati 11 incontri, 1 seduta congiunta con CUF, 1 straordinaria CUF, CCM Montecatone e CCMSS., 1 seduta pubblica Auditorium De Maurizi.

Negli incontri sono stati affrontati moltissimi argomenti tra i quali:

- Programmazione attività annuale e gruppi di lavoro 2018;
- Aggiornamento su reti cliniche di chirurgia generale e della mammella;
- Prospettive di modifica della procedura di consegna referti;
- Attivazione FSE da parte di incaricati esterni all'Azienda: valutazioni;
- Discussione modifica orario di visita Cardio-Medur con direttore DEA e coordinatore degenza area critica;
- Comunicazione variazione sperimentale dell'orario di accesso all'area critica con Direttore area critica;
- Stato dell'arte attività di contrasto al maltrattamento sulle donne e dell'applicazione della Legge 194 con responsabile consultorio familiare, medico di PS e medico ostetricia e ginecologia;
- Analisi dati Piano di contenimento tempi di attesa specialistica e interventi chirurgici. LEA-aggiornamenti con referenti DIP cure primarie, Direzione medica di presidio e UOSASS;
- Analisi report "Programma ascolto coinvolgimento del cittadino del professionista e della comunità anno 2017", con responsabile URP;
- Comunicazioni dei gruppi di lavoro CCM su: Piano divulgazione risultati AGENAS ai comitati di dipartimento ospedalieri-programmazioni indagini di qualità percepita 2018- Analisi reclami 2017 e proposte di miglioramento.

- Confronto allargato a CUF-CCMSS-CCM Montecatone su partecipazione al Piano Sociale e Sanitario 2017-2019 Nuovo circondario imolese con Direttore Generale e DASS;
- Presentazione del programma Gestione del Rischio e sicurezza delle cure con il responsabile Rischio clinico;
- Presentazione PREVIO Prevenzione e gestione dei comportamenti aggressivi a danno degli operatori con responsabile SPP;
- Condivisione Piano caldo con Direttore di distretto;
- Confronto su progetto "Forme di integrazione nell'area metropolitana di Bologna";
- Presentazione nuovo assessore Welfare Comune di Imola membro del CCM;
- Validazione delle schede del PSSR a cui partecipano il CCM e il CUF;
- Validazione carte dei servizi centro raccolta sangue e delle UO del DSM/DP;
- Presentazione progetto indagine sulla qualità percepita degenza per novembre ;
- Presentazione risultati indagine ambulatori CSM/DP di maggio;
- Progettazione campagna di promozione delle vaccinazioni negli anziani 2018-2019;
- Presentazione della scheda n 3 del PSSR "Cure intermedie e sviluppo degli ospedali di Comunità in Emilia-Romagna"- Indagine PREMOspedale di comunità-Progetto RUMAI con responsabile Ricerca e Innovazione.
- Condivisione delle progettualità "Caregiver" scheda n 5 del PSSR con Direttore DIT;
- Programma delle azioni di miglioramento per prevenire e gestire episodi di aggressione nei confronti del personale sanitario con direttore di presidio e coordinatore infermieristico;
- Programma di ascolto e coinvolgimento del cittadino del professionista e della comunità - qualità, equità e medicina di genere : Le indagini di qualità percepita -I board equità e medicina di genere – la cultura del genere in sanità-Esperienze in medicina di genere-La farmacologia di genere: principi generali ed esempi.

Sono stati avviati i seguenti gruppi di lavoro:

- Le relazioni istituzionali;
- Promozione copertura vaccinale in età giovanile ed anziana;
- Comunicazione;
- CCM segnalazioni;
- Qualità percepita;
- Umanizzazione delle cure;
- Equità;
- Piano Sociale e Sanitario regionale

CCM IOR ISTITUTO ORTOPEDICO RIZZOLI

Nel corso del 2018 le attività del CCM si sono orientate prevalentemente alla effettuazione di visite ai reparti.

Sono stati incontrati gli operatori sanitari, raccolte informazioni su progetti di miglioramento e criticità, osservato direttamente lo stato di servizi ed infrastrutture. Le visite si sono svolte in 4 giornate nei mesi di ottobre e novembre 2018.

In questa occasione il CCM ha ritenuto opportuno definire in via preliminare un elenco di temi da sottoporre ai professionisti sanitari delle degenze e servizi al fine di verificarne i percorsi, raccogliere criticità, suggerimenti e possibili azioni di miglioramento volti a mantenere alto il livello di sensibilizzazione sul tema dell'umanizzazione e qualità delle cure.

Gli ambiti individuati comprendono:

- Organizzazione dell'accesso in reparto, del paziente in occasione del ricovero;
- L'organizzazione della dimissione del paziente;
- Le modalità organizzative e spazi fisici per il colloquio tra medico e paziente /caregiver;
- Eventuali problemi di tipo infrastrutturale;
- Varie ed eventuali.

Sono stati formalizzati gli esiti.

- Si è svolta durante il 2018 anche un'indagine sulla qualità percepita.

CCM AZIENDA USL PARMA

CCM distretto di Fidenza, CCM distretto Sud-Est, CCM distretto di Parma, CCM distretto Valli Taro e Ceno

A livello aziendale nel 2018 i CCM hanno partecipato a molteplici attività, tra queste:

- sottoscrizione del Protocollo d'Intesa tra la Breast Unit Interaziendale di Parma e le Associazioni di Volontariato. A Parma è presente una BU per tutto il territorio.
- stesura del Progetto come se fossi 2: l'obiettivo è il miglioramento qualitativo del centralino, quindi ci si riferisce come Progetto Centralino Aziendale
- revisione delle sezioni degli impegni della Carta dei Servizi (il lavoro terminerà nel 2019)
- inizio redazione del "depliant CCM" da distribuire alla cittadinanza in occasione, ad esempio, degli incontri di educazione sanitaria. ((il lavoro terminerà nel 2019)
- Condivisione di materiale informativo/ divulgativo aziendale realizzato con tecniche HL
- Partecipazione ad eventi ed inaugurazioni

Negli incontri distrettuali, tra le altre, i CCM hanno affrontato le seguenti tematiche:

- Report segnalazioni presentate dai cittadini nel 2017. Dati Aziendali e del Distretto.
- Aggiornamenti e novità sul FSE
- Piani di Zona e sviluppo sul territorio
- Piano Socio Sanitario Regionale;
- Liste di attesa
- Servizio Infermieristico Domiciliare
- Continuità Assistenziale
- Disturbi Cognitivi
- Vaccinazioni: informazioni su percorsi e normativa di riferimento.
- Accordo di collaborazione con la Consulta del volontariato per progetti di prevenzione in ambito socio sanitario.
- Incontri sulla gestione delle strutture sanitarie e chiusure dei servizi
- Riabilitazione post ictus: percorso in regime di ricovero e al domicilio
- Nuova ala dell'Ospedale di Vaio: avanzamento lavori.
- Radiodiagnostica per immagini: illustrazione della nuova Risonanza magnetica.
- "Disciplina in materia funeraria e di polizia mortuaria": illustrazione nuove indicazioni della RER.
- Dipartimento Emergenza-Urgenza Provinciale Interaziendale: presentazione nuova organizzazione.

- Vitto in Ospedale: aspetti qualitativi e organizzativi.
- Decoro e manutenzione delle aree interne e antistanti l'Ospedale: proposte dei volontari.
- Partecipazione ad incontri su varie tematiche: esempio: **Activage (applicazione dell'IoT su persone over 65 che hanno subito un ictus)**

Gruppi di lavoro:

- Percorsi all'interno dell'Ospedale.

CCM A USL FERRARA – distretto sud-est

Nel corso del 2018 si sono tenuti vari incontri con le seguenti tematiche.

- Progetto di rilevazione della qualità sul percorso nascita;
- I nuovi LEA;
- Presentazione del progetto via WEB;
- Relazione CUFO;
- Rilevazione dei tempi di attesa;
- Condivisione del percorso CDCA distretto Sud-Est (Centrale dimissioni continuità assistenziale).

AZIENDA USL DELLA ROMAGNA-CCM DI RAVENNA

Nel corso del 2018 si sono tenuti complessivamente 6 incontri con le seguenti tematiche:

-Riorganizzazione del metodo di raccolta delle segnalazioni URP, necessità evidenziata anche negli incontri con i presidenti dei CCM di Area Vasta a Cesena.

-Approfondimento delle conoscenze sulle case-famiglia; richiesta di informativa sulle liste di attesa per le prestazioni specialistiche, approfondimento delle problematiche connesse alla donazione del sangue del cordone ombelicale, problemi badanti in ospedale.

- Valutazione della proposta di creare anche a Ravenna un' associazione che si faccia carico di collaborare con il personale ospedaliero per potenziare il sostegno relazionale a dare un supporto emotivo anche nel momento dell'assunzione dei pasti.

9/2

Comunicazione sul posizionamento di 4 nuove bacheche ad uso esclusivo del CCM in ospedale e al CMP per l'esposizione del materiale informativo prodotto (carta dei servizi MMG ed elenco Associazioni volontariato in Sanità).

Riorganizzazione della raccolta delle segnalazioni e dei reclami per URP, preparazione del nuovo materiale informativo da esporre nei reparti, negli spazi individuati, rimozione e riposizionamento delle apposite cassette. Formazione di un gruppo di lavoro.

Intervento della dott.ssa Mazzoni sul regolamento case-famiglia in seguito alla richiesta dell'Associazione Alzheimer, con la presenza del dott. Piolanti e della dott.ssa Contarini.

6/4

Relazione del gruppo di lavoro incaricato del monitoraggio della situazione delle cassette e della preparazione del materiale informativo relativo all'URP e conclusioni.

Istituzione di un gruppo di lavoro per mettere a punto i contenuti di un opuscolo sulle case-famiglia con lo scopo di orientare e aiutare i famigliari nella scelta e nella valutazione della struttura.

Proposta del coinvolgimento di alcuni volontari del CCM per partecipare al progetto PACIC presentato e coordinato dalla dott.ssa Silvia Foglino.

25/5

Relazione del gruppo di lavoro sui contenuti del depliant Case-famiglia.

Informativa della dott.ssa Mazzoni sulle liste di attesa delle prestazioni specialistiche ambulatoriali.

29/6

Conclusione del lavoro del gruppo Case-famiglia. Decisioni in merito alla stesura definitiva e alla modalità di diffusione con coinvolgimento dei MMG.

Su richiesta di ADVDM che ha a lungo lavorato sulla donazione del sangue, cordone ombelicale e prodotto materiale informativo, chiarimenti e suggerimenti del dott. Missiroli.

19/6

Presentazione delle nuove linee di indirizzo regionali sulle Case-famiglia e revisione di alcuni contenuti dell'opuscolo approvato.

Programmazione di un incontro con i coordinatori MMG sul tema Case-famiglia per presentare il materiale prodotto.

Intervento della Direzione Medica e Infermieristica in merito alla proposta di una "badante di stanza" in ospedale, presentata dalla AVDM.

19/10

Incontro con la dott.ssa Serri. Viene deciso di attendere l'approvazione del nuovo regolamento regionale sulle case-famiglia per la diffusione dell'opuscolo.

Incontro con Mirella Rossi, presidente Consulta, con richiesta di collaborazione per la realizzazione del progetto di far nascere una nuova associazione che fornisca supporto emotivo ed eventuale aiuto al momento della somministrazione dei pasti, in collaborazione con il personale, nei reparti in cui si riscontrano criticità.

3/12

Relazione di Rita Guerrini URP sulla raccolta dei reclami e delle segnalazioni per il 2017. Discussione e riflessioni.

Relazione della dott.ssa Mazzoni sulla riunione avvenuta in Comune a proposito del nuovo regolamento sulle Case-famiglia. Accordi per procedere a metà gennaio con l'obiettivo di: mettere a punto le modifiche rese necessarie dall'opuscolo, preparare la lettera da inviare ai MMG per un loro coinvolgimento, stabilire le modalità di diffusione del materiale prodotto.

Sono stati attivati gruppi di lavoro:

- Il gruppo di lavoro per la riorganizzazione reclami e segnalazioni URP ha effettuato le ricognizioni necessarie per individuare gli spazi e si è riunito per stabilire le modalità di raccolta delle segnalazioni.
- Il gruppo di lavoro per le Case -famiglia, si è riunito 4 volte. Ha messo a punto un opuscolo con lo scopo di sensibilizzare e aiutare le famiglie nelle scelte e nella valutazione della struttura.
- Il gruppo di lavoro che ha aderito al Progetto PACIC della dott.ssa Foglino.

Incontri a Cesena con il coordinamento dei CCM.

La presidente o un suo delegato hanno partecipato agli incontri relazionando al CCM su quanto dibattuto a Cesena.

Argomenti del 2018 da riprendere all'inizio del 2019 e da concludere:

Opuscolo relativo alle Case-famiglia, informativa ai MMG e diffusione.

Riorganizzazione spazi informativi URP e riposizionamento cassette reclami e segnalazioni.

Obiettivi per il 2019:

Contatti con la Consulta, per capire se il progetto per una nuova Associazione per la collaborazione con il personale ospedaliero al momento dell'assunzione dei pasti è attuabile.

Riflessione sulla situazione attuale del sito internet di Area Vasta e sulla possibilità per i singoli CCM di avere un proprio spazio informativo.

Istituzione di un gruppo di lavoro sulla comunicazione per il progetto "Capirsi fa bene alla salute" come concordato a Cesena nel coordinamento dei CCM.

Umanizzazione in ospedale: proposte della Associazioni.

AZIENDA USL DELLA ROMAGNA - CCM DI FAENZA

Nel corso del 2018 si sono tenuti complessivamente 7 incontri con le seguenti tematiche:

6/1

Illustrazione da parte del direttore del presidio ospedaliero di Faenza e del direttore del distretto di Faenza del riordino della rete ospedaliera basata sul principio che il diritto alla salute ed alle cure deve essere garantito a tutti tenendo conto dei vincoli di sostenibilità economica e dei vincoli posti dal decreto Balduzzi (riduzioni dei posti letto in funzione del parametro di 3.7 per mille abitanti, concentrazioni delle U.O. ecc.)

Predisposizione da parte del gruppo di lavoro "Comunicazione-territorio, partecipazione, di un cartello informativo del CCM che evidenzia qual è l'attività che svolge il CCM in modo da portare a conoscenza dei cittadini dell'esistenza del CCM e renderlo maggiormente visibile sul territorio. Il cartello sarà poi da condividere con gli altri presidenti del CCM, AUSL della Regione.

27/2

Illustrazione della nuova normativa per l'assegnazione e rinnovo di ausili a disabili ed anziani con la partecipazione al CCM del Direttore dell'UO Home care ing. Maurizio Patone che ha spiegato quanto previsto del DPCM pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 17/3/2017.

Resoconto del lavoro svolto dal Gruppo di lavoro "Monitoraggio dei reclami" che ha analizzato le segnalazioni bimestre nov/dic 2017 e successive riflessioni. Si affronta il tema relativo alla consegna dei referti.

10/4

Incontro condiviso tra il CCM di Faenza, il CCM di Lugo con la Direzione Sanitaria della struttura Maria Cecilia Hospital per condividere un'esperienza di comunicazione tra le strutture sanitarie pubbliche e private che hanno la stessa finalità e cioè di rispondere alle esigenze sanitarie dei cittadini sul territorio.

Illustrazione del progetto sperimentale “umanizzazione” voluto da AGENAS, che ha coinvolto 13 strutture della Regione Emilia-Romagna di cui Maria Cecilia Hospital come unica struttura privata ed analisi delle segnalazioni delle 2 strutture private (Maria Cecilia Hospital e San Pier Damiano Hospital).

L’esperienza svolta tra il CCM e la struttura privata si è rivelato positivo e costruttivo, da ripetere periodicamente. Tale best practice verrà illustrata in CCRQ.

22/4

Presentazione delle linee di indirizzo regionali per un regolamento delle case-famiglia. Interviene il dott. Maurizio Piolanti che illustra la nascita delle case-famiglia a seguito di principi generali indicati dalla Regione (DGR 564/2000) ma non sono state mai regolamentate.

Per avviare l’attività non sono richiesti particolari vincoli, ma sono sufficienti requisiti d’igiene e la presenza di personale dedicato; il fiorire di queste strutture ho portato alla necessità di disciplinare e regolamentare tale attività nell’ambito di Ravenna.

Informazioni relative all’attivazione da parte della Regione sul territorio dell’AUSL della Romagna del piano per il contrasto delle ondate di calore per il periodo estivo 2018 realizzato con gli Enti locali finalizzato a contrastare il disagio della popolazione anziana, affetta da patologie e sola.

6/7

Incontro con il Direttore dell’U.O. radiologia Dr. Carlo Orzincolo che illustra l’assetto organizzativo della Unità Operativa da lui diretta, articolata nei presidi ospedalieri di Ravenna e Cervia, Faenza, Lugo.

Questa organizzazione rappresenta un potente rinnovamento strutturale al fine di essere sempre più efficaci ed efficienti nella realizzazione di obiettivi e più vicino possibile all’utenza nel territorio di competenza.

Aggiornamento da parte del Dr. Tellerini dello stato dei lavori di pronto soccorso e dell’inizio a breve di lavori nel parcheggio dell’ospedale.

Il Presidente informa della sua partecipazione ad un convegno avvenuto presso Maria Cecilia Hospital, dove era presente il Direttore Generale Dr. Marcello Tonini che ha affrontato gli aspetti della collaborazione tra sanità pubblica e privata.

21/9

Illustrazione della riorganizzazione infermieristica e tecnica da parte della dr.ssa Anna Lusa "Responsabile organizzativo di struttura" che è una figura con competenze gestionali-organizzative che funge da facilitatore per il funzionamento dei servizi e l'integrazione multiprofessionale nei presidi ospedalieri di piccole dimensioni assicurando la direzione e gestione unitaria delle strutture di afferenza.

Incontro con il dirigente medico di chirurgia dr. Isacco Montroni che illustra le modalità innovative di intervento della chirurgia con lo svolgimento di un lavoro di équipe da cui scaturisce una migliore presa in carico del paziente. Illustra le tecniche chirurgiche che offrono al paziente un recupero più veloce portando beneficio sia ai pazienti che all'organizzazione ospedaliera.

Informazioni del presidente relative alla realizzazione del progetto della scheda 27 del Piano Sociale e Sanitario Health literacy –"Capirsi fa bene alla salute".

29/10

Illustrazione da parte del Direttore di distretto di Faenza dell'utilizzo dei servizi sanitari da parte della popolazione esponendo analiticamente i dati.

Scheda n 27 del Piano Sociale e Sanitario "Health literacy -capirsi fa bene alla salute".

Il progetto prevede il coinvolgimento del CCM al fine di raccogliere e di rivedere il materiale informativo all'interno delle varie Unità Operative per facilitare l'orientamento dei cittadini all'interno delle strutture sanitarie e per far sì che il paziente sia messo in grado di comprendere più chiaramente possibile il linguaggio sanitario.

Coordinamento dei presidenti CCM AUSL della Romagna

Fra i vari argomenti si sono trattati:

-omogenizzazione trasporti,

-esamina del piano sociale e sanitario in particolare la scheda 27 "Health literacy-capirsi fa bene alla salute".

A USL DELLA ROMAGNA - CCM DI CESENA

I temi trattati e i progetti affrontati nel corso del 2018 riguardano i seguenti argomenti:

- Nuove modalità di distribuzione dei farmaci;
- Problematiche correlate alla distribuzione del vitto presso le strutture ospedaliere;
- Progetti per le future case della salute:
- Fibrosi cistica;
- Progetto somministrazione questionari PACIC presso le case della salute, ambito territoriale Cesena-Valle, Savio/Rubicone;
- Tempi di attesa
- Presa in carico del paziente anziano;
- Sicurezza delle cure;
- Informazioni sull'attività Commissione mista conciliativa. Tematiche di inquinamento ambientale. Primi risultati di indagine a Forlì;
- Confronto sulla scheda n 27 Health literacy;
- Regolamento sulle case-famiglia;
- Gioco d'azzardo patologico nel territorio cesenate: le risposte al problema.
- Istituzione Comitati Case della salute HUB nell'ambito di Cesena;
- Presentazione e risposta a quesiti relativi all'attività del pronto soccorso di Cesena;
- Progetto D.A.M.A;
- Attivazione del progetto: Health Literacy-Capirsi fa bene alla salute;
- Rilevazione utenti terapia antalgica;
- Regolamento di accesso informatori scientifici agli ambulatori di MMG;
- Valutazione proposta di accompagnamento utenti in difficoltà all'interno dell'ospedale Bufalini;
- Piani di zona.

A USL DELLA ROMAGNA - CCM DI RIMINI

Nel corso del 2017 i Comitati Consultivi Misti si sono occupati del monitoraggio attività e organizzazione delle case della salute e dei nuclei di cure primarie. I componenti hanno invitato i responsabili e hanno condiviso con loro le criticità collegate, soprattutto per i nuclei di cure primarie, alla scarsa informazione dei cittadini rispetto al servizio. I componenti hanno effettuato dei sopralluoghi dai quali è emerso che in alcune case della salute è mancante la fase dell'accoglienza. Manca una figura di riferimento rispetto ai nuclei di cure primarie. E' stata rilevata la scarsa conoscenza da parte dei cittadini e vanno ripensate le locandine in particolare che cosa e quali servizi poter trovare nel nucleo. L'avvio a partire dal 2018 del progetto PACIC, studio sulla valutazione dei percorsi di gestione integrata delle cronicità presso le Case della salute ha permesso la continuità del lavoro 2017.

OBIETTIVO 2018 PROSECUZIONE OSSERVAZIONE PRESSO CASE DELLA SALUTE E UMANIZZAZIONE STRUTTURE OSPEDALIERE.

Ad inizio 2018 è stato presentato il questionario sulle cronicità PACIC, è stato chiesto ai componenti di essere parte attiva e candidarsi per essere di supporto ai cittadini nella somministrazione. E' stato dato avvio al progetto e di cui si attendono le risultanze. Nel 2017 è stato presentato il progetto AGENAS legato all'umanizzazione delle cure. I componenti avevano evidenziato, in occasione di precedenti incontri alcune criticità su confort e vitto, e attraverso la loro partecipazione come equipe mista al progetto hanno effettuato sopralluoghi presso l'Ospedale Infermi. Dal lavoro di rilevazione sia documentale che di ispezione al progetto AGENAS sono nati piani di miglioramento che sono stati condivisi e di cui si attendono le risultanze a livello di raggiungimento delle azioni indicate.

L'avvio di questi due progetti si è inserito a pieno titolo nell'attività del Comitato Consultivo Misto che aveva già individuato l'umanizzazione e le case della salute come obiettivo.

Elenco argomenti trattati nel 2018:

- Progetto PACIC: costituzione gruppi di lavoro per il supporto alla somministrazione dei questionari presso le case della salute;
- Malattie renali e prevenzione;
- Presentazione delle segnalazioni pervenute all'URP anno 2017;
- Qualità del vitto in ospedale;
- Presentazione dei risultati del progetto AGENAS,
- Cure palliative domiciliari;
- Case della salute e nuclei di cure primarie;
- Tempi di attesa in pronto soccorso.

AUSL DELLA ROMAGNA-CCM DI FORLÌ

Argomenti trattati nel 2018

- Partecipazione alla rilevazione degli indicatori di umanizzazione percepiti dai pazienti cronici nella Casa della Salute di Predappio.
- Attivazione del gruppo Health Literacy: capirsi fa bene alla salute - scheda 27 del PSS regionale.
- Inizio sopralluogo all'interno della struttura ospedaliera Pierantoni Morgagni per verifica dell'accessibilità ai luoghi di cura (cartellonistica, barriere architettoniche ecc.).
- Analisi della reportistica trimestrale, segnalazione dei cittadini anno 2018 e monitoraggio azioni di miglioramento intraprese.
- Partecipazione agli incontri organizzati per la progettazione dei Piani Sociali di Zona. in ottemperanza al Piano socio-sanitario 2019-2021.
- Partecipazione alle riunioni dell'IRST ;
- Presentazione e partecipazione al Progetto IRST di Meldola Prof. 1 e Prof. 2, per la presa in carico del paziente oncologico sul territorio.
- Relazione e analisi sulla gestione per le tecnologie per l'assistenza protesica ortesica e in particolare, degli ausili per l'incontinenza, risoluzione contestuale della segnalazione su carenti manutenzioni di presidi sanitari per deambulare.
- Analisi su aggiornamenti interventi di ammodernamento strutturale e tecnologico dei diversi padiglioni che compongono l'ospedale Morgagni-Pierantoni.
- Partecipazione ai Board (Consiglio direttivo) delle Case della Salute.
- Partecipazione esame delle linee-guida regionali sulle case-famiglia per anziani e invio osservazioni e proposte al CCRQ.
- Presentazione della relazione finale del progetto AGENAS per l'umanizzazione delle cure nelle strutture ospedaliere.
- Nuovo Piano Sociale e Sanitario RER 2017-2019. Piano Regionale Prevenzione: "Azioni situate di promozione alla salute mentale e fisica nei confronti dei caregivers" scheda n. 5.
- Presentazione progetto Nucot, centrale operativa per la valutazione delle persone, facilitare i processi di entrata e uscita favorendo il monitoraggio alla dimissione pianificata.

A USL DELLA ROMAGNA - coordinamento

I temi trattati e i progetti affrontati nel corso del 2018 riguardano i seguenti argomenti:

- Procedura raccolta e gestione delle segnalazioni alla presenza dei rappresentanti degli URP dell'A USL della Romagna. Nuovo Piano Sociale e Sanitario. Discussione dei risultati degli incontri dei CCM territoriali;
- Modalità di raccolta delle segnalazioni – Uniformità percorsi – Nuovo Piano Sociale e Sanitario. Discussione dei risultati degli incontri dei CCM territoriali;
- Esperienza IRST di Meldola in merito alla scheda 27 PSS “Capirsi fa bene alla salute”;
- Valutazioni azioni da intraprendere per l’attuazione della scheda 27 PSS “Capirsi fa bene alla salute”;
- Incontro con il Direttore Generale dott. Marcello Tonini- Health Literacy;
- Presentazione bozza progetto attuazione scheda 27 Piano Sociale e Sanitario “Capirsi fa bene alla salute”;
- Progetto “Capirsi fa bene alla salute”. Health Literacy-condivisione modalità.

CCM AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA DI MODENA

Il Comitato Consultivo Misto (CCM) è un organismo dell'Azienda Ospedaliero - Universitaria dal 1997 grazie al quale le Associazioni di Volontariato collaborano nel migliorare la qualità dei Servizi dal lato del cittadino.

È definito misto in quanto composto sia da membri designati dalle Associazioni di Volontariato maggiormente impegnate nel settore sociosanitario, sia da operatori interni individuati dall'Azienda Ospedaliero - Universitaria.

il CCM della AOU di Modena attualmente è composto da 12 membri di cui:

- 9 nominati dalle Associazioni di Volontariato operanti nel settore sanitario, sociosanitario e tutela dei diritti. Attualmente ne fanno parte le seguenti Associazioni: Avo, Asa 97, Vita che rinasce, Casa Cilla, Aseop, Aistom, Federconsumatori, Lilt, Porta aperta al carcere;

- 3 nominati dalla Direzione Generale scelti tra personale aventi compiti di direzione e organizzativi. Attualmente ne fanno parte: il Servizio Assicurazione Qualità, l'Area rapporti con le Associazioni di Volontariato, la Direzione Sanitaria). Agli incontri è invitato il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

A seguito dell'unificazione dei due Ospedali di Modena e la nascita dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena, non più solamente l'Azienda Ospedaliero-Universitaria Policlinico di Modena,

il CCM del Policlinico è organismo a cui fare riferimento per entrambi gli Ospedali della AOU: il Policlinico di Modena e l'Ospedale Civile di Baggiovara.

Il CCM della AOU promuove e sostiene le attività dei due Punti Unici del Volontariato (PUV) presenti nei due Ospedali. Il PUV è uno spazio di incontro e di accoglienza in cui i volontari delle varie associazioni

collaborano tra loro con l'obiettivo comune di dare supporto ai degenti, ai familiari e alle persone che accedono all'Ospedale.

La gestione e le attività dei PUV sono definite nel regolamento aziendale approvato nel corso del 2017

Il Presidente del CCM è parte del gruppo di coordinamento dei PUV.

Le informazioni sulle attività sia del CCM che dei PUV, nonché le composizioni sono consultabile sul sito internet della AOU.

Gli aggiornamenti sono a cura del funzionario referente dei Rapporti con le Associazioni di Volontariato in collaborazione con il Servizio Comunicazione e Informazione.

Nel corso del 2018 si sono tenuti complessivamente 10 incontri e sono stati affrontate diverse e numerose tematiche, sia conoscitive di servizi e attività, sia per aggiornamenti sulle normative e regolamenti aziendali, sia di programmazione attività di supporto alla Azienda, quali le indagini di gradimento.

Nello specifico gli argomenti trattati sono stati i seguenti:

- Aggiornamento piano anticorruzione
- Nuova procedura e analisi delle segnalazioni ricevute all'URP
- Il PS del Policlinico e dell'ospedale civile
- Il volontariato in Pronto Soccorso: progetto Spezza l'attesa
- Il Fascicolo Sanitario Elettronico
- Il Servizio di Igiene Ospedaliera
- Partecipazione all'iniziativa regionale "La vita dentro e oltre gli ospedali"
- Indagini di gradimento con uso dello strumento per i sondaggi online Lime Survey
- Procedura interna aziendale per l'assistenza ad un familiare non autosufficiente
- Il Sistema Qualità e le indagini di gradimento: "La qualità della cura in ospedale"
- PDTA : "Percorso Neoplasie del Polmone" – incontro con il responsabile del PDTA - informazione specifica sul processo clinico – dati audit
- Partecipazione al Seminario Regionale e Provinciale: "40 anni del sistema sanitario a Modena "

Sono stati attivati gruppi di lavoro:

- Customer aziendale nelle degenze dell'Ospedale Policlinico di Modena e del Nuovo Ospedale Civile di Baggiovara con il supporto informatico del tablet/Lime Survey

I volontari del CCM e dei due PUV hanno partecipato, secondo disponibilità, ai seguenti corsi di formazione organizzati e proposti dalla AOU:

- a. "Insieme per migliorare", 19 e 28 marzo 2018
- b. "Qualità percepita customer -tablet", 2 edizioni: 12 luglio 17 settembre 2018
- c. "La rete della AOU" 20 novembre 2018

CCM AZIENDA BOLOGNA

Comitato Consultivo Misto aziendale di coordinamento

Elenco Argomenti trattati CCMA 2018

- **24 gennaio 2018** Incontro con Adalgisa Protonotari, Direttore UOC Committenza e specialistica ambulatoriale, sulla situazione attuale delle liste di attesa della specialistica ambulatoriale e della diagnostica strumentale e relativa offerta aziendale suddivisa per Distretti. (Coordinamento Presidenti)
- **24 gennaio 2018** Incontro con Mauria Rambaldi, Responsabile processo CEMPA e Qualità dell'assistenza. (CCMA)
- **16 febbraio 2018** Incontro con il Presidente della CTSS presso il Comune.
- **28 febbraio 2018** Incontro con Laura Biagetti, Responsabile UO Qualità ed Accreditamento, per illustrare l'indagine svolta sui Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali. (CCMA)
- **28 marzo 2018** Incontro con Nicola Binetti, Direttore UO Pronto Soccorso ed Emergenza Territoriale Area Nord, sull'attività del 118 ed il potenziamento dell'elisoccorso. (CCMA)
- **20 aprile 2018** Incontro con Andrea Minarini, Responsabile U.O. Medicina Legale e Risk Management, per illustrare l'attività delle Commissioni invalidi nei vari distretti dell'Azienda e la situazione attuale sui tempi di attesa per accedere alla Commissione. (CCMA)
- **23 maggio 2018** Incontro con la Andrea Longanesi, Direttore UO Presidio Ospedaliero Unico Aziendale, per presentare il piano di riduzione posti letto nelle strutture ospedaliere, durante il periodo estivo. (Coordinamento Presidenti)
- **23 maggio 2018** Incontro con Maria Luisa De Luca, Direttore Dipartimento Cure Primarie, per illustrare il recente accordo tra l'Azienda USL e i Medici di Medicina Generale e per presentare il nuovo modello di assistenza integrata che coinvolgerà pazienti fragili e cronici. (CCMA)
- **06 giugno 2018** Approvazione di un documento da inviare alle varie Istituzioni, regionali, provinciali e distrettuali, sui problemi delle case-famiglia presenti sul territorio, a seguito dello scandalo verificatosi presso la struttura di assistenza di San Ippolito di Savena.
- **27 giugno 2018** Incontro con Denis Savini, Direttore U.O. Assistenza Farmaceutica Territoriale e Vigilanza, per illustrare l'accordo regionale sulla distribuzione dei farmaci presso le farmacie territoriali. (Coordinamento Presidenti)
- **27 giugno 2018** Incontro con Emilia Guberti, Direttore dell'Unità Operativa Complessa Igiene Alimenti e Nutrizione, per illustrare la situazione attuale dei controlli che vengono effettuati presso le attività di ristorazione presenti sul territorio dell'Azienda. (CCMA)

- **27 giugno 2018** Incontro con Emilia Guberti, Direttore dell'Unità Operativa Complessa Igiene Alimenti e Nutrizione, per illustrare la situazione attuale dei controlli che vengono effettuati presso le attività di ristorazione presenti sul territorio dell'Azienda. (CCMA)

- **24 luglio 2018** a) Risposta dell'Assessore Venturi al Documento su Case Famiglia.

b) Parere del Difensore Civico sul Problema dei Ticket. Concordare quali iniziative mettere in atto.

c) Riorganizzazione della metodologia di lavoro dei gruppi reclami dei CCM mettendo al centro dell'analisi le azioni di miglioramento. (Coordinamento Str. dei Presidenti)

- **29 agosto 2018** Incontro del Coordinamento Interaziendale per effettuare un primo esame dei documenti e per valutare le eventuali proposte o osservazioni da presentare all'incontri del 26 settembre. (Coordinamento Interaziendale)

- **26 settembre 2018** Incontro con i componenti dei Comitati Consultivi Misti delle Aziende Sanitarie dell'area Metropolitana, e con il Presidente della CTSS, Giuliano Barigazzi, per illustrare la proposta di riorganizzazione e integrazione tra le Aziende Sanitarie dell'Area Metropolitana di Bologna.

- **24 ottobre 2018** a) Incontro con Paolo Pandolfi, Direttore Dipartimento Sanità Pubblica, per illustrare l'attività svolta dal Dipartimento, con particolare riferimento all'attività inerente ai problemi ambientali.

b) Incontro con Laura Biagetti e Loretta Muraro, dell'Unità Operativa Qualità ed Accreditamento, per illustrare il progetto regionale AGENAS. (CCMA)

- **21 novembre 2018** Incontro con Mauria Rambaldi, Responsabile aziendale Processo CEMPA e Qualità dell'assistenza, per presentare la revisione della procedura interaziendale P-INT 21 "Trasferimento del paziente da reparto per acuti, Accoglienza in post-acuzie e Dimissione" e la sperimentazione del progetto interaziendale PACI - Progetto Assistenziale e Clinico Integrato-. (Coordinamento Str. dei Presidenti)

- **28 novembre 2018** Incontro con Cristina Maccaferri, Dirigente Medico del Dipartimento Cure Primarie Pianura Ovest, per illustrare l'organizzazione nell'ambito della Funzione Protesica Integrativa. (Coordinamento Presidenti)

- **28 novembre 2018** Incontro con Paolo Pandolfi, Direttore del Dipartimento di Sanità Pubblica, per approfondimenti sull'attività svolta dal Dipartimento, con particolare riferimento all'attività inerente ai problemi ambientali. (CCMA)

- **19 dicembre 2018** Incontro con la Dott.ssa Annamaria Longanesi, Dirigente Medico-Medicina Interna UO Presidio Ospedaliero Unico Aziendale, per trattare i seguenti argomenti:

- attuale situazione delle liste di attesa per gli interventi chirurgici, a seguito dell'entrata in vigore delle nuove disposizioni in materia;

- provvedimenti adottati dall'Azienda, a tutela dei pazienti, per le infezioni da Micobatterio chimera. (Coordinamento Presidenti)

- **19 dicembre 2018** a) Presentazione risultati dell'Indagine sulla Qualità percepita degli utenti in collaborazione con il CCM Distretto di Committenza e Garanzia Città di Bologna: L'Assistenza Primaria (MMG e PLS) Anno 2017/2018".

b) Nomina di un componente del CCMA per la partecipazione dell'Azienda USL di Bologna al progetto regionale "Comunità, benessere e genere: Case della salute in evoluzione".

(CCMA)

CCM AZIENDA BOLOGNA

Distretto Pianura Est

19 gennaio 2018 - dalle ore 14 alle ore 17 RSA "Virginia Grandi" San Pietro in Casale
Gestione delle liste d'attesa chirurgiche
Relatore Dr.ssa Annamaria Longanesi – Referente unico aziendale per le liste d'attesa.

9 marzo 2018 - dalle ore 14 alle ore 17 RSA "Virginia Grandi" San Pietro in Casale
Dipartimento Salute Mentale, attività e innovazioni. Rapporti con i servizi presenti sul territorio del Distretto Pianura Est
Relatore Dr. Angelo Fioritti - Direttore Dipartimento Salute Mentale e Dipendenze Patologiche (ff).

15 giugno 2018 - dalle ore 14 alle ore 17 RSA "Virginia Grandi" San Pietro in Casale
Fascicolo Sanitario Elettronico
Relatore Dr. .Alberto Maurizzi - Direttore Servizi Amministrativi Distrettuali AUSL DI Bologna.

21 settembre 2018 -dalle ore 14 alle ore 17 RSA "Virginia Grandi" San Pietro in Casale
La Sanità del Futuro nell'Area Metropolitana
Relatore Erika Ferranti Comitato di Distretto

19 ottobre 2018 - dalle ore 14 alle ore 17 RSA "Virginia Grandi" San Pietro in Casale
Progetto "Screening" prevenzione dell'ambliopia
Relatore Dr.ssa Gasparrini Elisa – Ortottista – Azienda USL di Bologna

16 novembre 2018 - dalle ore 14 alle ore 17 RSA "Virginia Grandi" San Pietro in Casale
Vaccinazione adulti
Relatore Dr.ssa Elena Dalle Donne – Dirigente Medico Igiene e Epidemiologia Sanità Pubblica Ausl di Bologna

Per il 2019 è prevista la seguente programmazione degli incontri:

Venerdì 18 gennaio
Venerdì 15 febbraio
Venerdì 15 marzo
Venerdì 19 aprile
Venerdì 17 maggio
Venerdì 21 giugno
Venerdì 19 luglio
Venerdì 20 settembre
Venerdì 18 ottobre
Venerdì 15 novembre
Venerdì 6 dicembre

Nel corso dei prossimi incontri saranno proposte le seguenti tematiche:

- Screening e consultori
- Ospedale (acuzie) e post – acuzie
- Problematiche socio – sanitarie. Minori e inserimenti scolastici
- Sistema di cure; assistenza territoriale e integrazione ospedaliera a livello Metropolitano .

CCM AZIENDA BOLOGNA

Distretto Reno, Lavino, Samoggia

Nel complesso sono stati fatti 9 incontri e attivati 3 gruppi di lavoro (segnalazioni, comunicazione e viste)

Elenco Argomenti trattati:

- Mercoledì 10 gennaio 2018

1. Analisi delle segnalazioni del 2017
2. Programmazione attività e argomenti per il 2018
3. Rendicontazione attività CCMA

- Mercoledì 14 febbraio 2018

1. Presentazione della rete dei consultori territoriali
2. Presentazione del progetto Sentinelle di comunità

- Mercoledì 11 aprile 2018

1. Lo stato dell'arte dei piani di zona
2. Esiti indagine svolta sui Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali
3. Programmazione visite presso le strutture
4. Programmazione visione segnalazioni

- Mercoledì 09 maggio 2018

1. Legge 14/2015 'Disciplina a sostegno dell'inserimento lavorativo e dell'inclusione sociale delle persone in condizione di fragilità e vulnerabilità, attraverso l'integrazione tra i servizi pubblici del lavoro, sociali e sanitari' – Intervento della Dottoressa Zaira Magno
2. Le case famiglia del territorio dell'AUSL di Bologna - Intervento della Dottoressa Milena Belletti

- Mercoledì 13 giugno 2018

1. Funzionamento degli sportelli sociali
2. Analisi strumenti da utilizzare per le visite alle strutture socio-sanitarie

- Mercoledì 4 luglio 2018

1. Revisione scheda e strumenti da utilizzare per le visite alle strutture socio-sanitarie

- Mercoledì 12 settembre 2018

1. Incontro con la Responsabile della farmaceutica territoriale del distretto, Dottoressa Ilaria Perboni per approfondimenti sul corretto uso dei farmaci e il loro consumo

- Mercoledì 10 ottobre 2018

1. Saluto al Presidente Anemite Chiari
2. Validazione della scheda contenente la "Griglia guida per lo svolgimento delle visite dei Comitati Consultivi Misti alle strutture socio-sanitarie private accreditate" e delle "Modalità operative per lo svolgimento delle visite dei Comitati Consultivi Misti alle strutture private accreditate"
3. Pianificazione visite presso le strutture private accreditate

- Mercoledì 05 dicembre 2018

1. Proseguimento attività del CCMSS: organismi e modalità.
2. Coinvolgimento delle associazioni del territorio.
3. Presentazione del programma delle attività di promozione della salute: partecipazione del CCMSS.

- Visite presso strutture

1. Villa Teresa di Sasso Marconi

CCM AZIENDA BOLOGNA

Distretto San Lazzaro

Nel corso del 2018

si sono tenuti complessivamente **n. 9** incontri con le seguenti tematiche.

| DATA | OGGETTO | ESITO |
|--------------------------|--|--|
| 10 GENNAIO 2018 | La proposta di riordino dei Servizi sanitari del distretto di San Lazzaro | La dr.ssa Vecchi Elisabetta presenta la proposta di riordino dei Servizi sanitari del distretto |
| 7 febbraio 2018 | La mediazione dei conflitti nell'Azienda USL di Bologna | La dr.ssa Buriola Daniela presenta la metodologia della Mediazione in Azienda Usl di Bologna |
| 14 marzo 2018 | Dal punto di Coordinamento dell'Assistenza primaria (PCAP) team delle cure intermedie | Responsabile DATeR di San Lazzaro e Loiano Claudia Draghetti , presenta l'organizzazione del Punto di Coordinamento PCAP |
| 30 maggio 2018 | Il ruolo dell'integrazione socio-sanitaria all'interno del PCAP del Distretto di San lazzaro | Dott. Mingarelli Alberto responsabile DASS del distretto SL presenta l'integrazione sociale nel Punto di Coordinamento PCAP |
| 20 giugno 2018 | Piano socio-sanitario 2018-2020 e Piano di zona Distrettuale | Responsabile dei piani di zona del Comune di San Lazzaro dr. Lorenzini Paride presenta il processo di realizzazione del piano di zona |
| 19 settembre 2018 | Presentazione dell'intesa tra Azienda USL Bologna e le rappresentanze sindacali dei MMG per gli anni 2019-2020 | Dr. Maurizio Camanzi MMG di San Lazzaro e componente del CCM aziendale presenta l'intesa tra l'AUSL di Bologna e sindacati dei medici per la programmazione anni 2019-2020 |

| | | |
|---|---|---|
| 22 novembre 2018 | L'ambulatorio vaccinale pediatrico dopo la legge 119/2017 | La dr.ssa Nicoli Luciana Dirigente di pediatria di San Lazzaro informa lo stato dell'arte delle vaccinazioni nel distretto San Lazzaro. |
| 9 gennaio 2019 Seduta di dicembre 2018 posticipata | Revisione delle modalità di compartecipazione alle prestazioni di assistenza sanitaria dgr 2075/2076 / 2018 nella R.E.R | La dr.ssa Pietrobuoni Responsabile Front Office del Dipartimento amministrativo dell'Azienda Usl di Bologna informa le nuove disposizioni della R.E.R . |

| | | |
|------------------------|------------------|--|
| 25 ottobre 2018 | Gruppo di lavoro | Analisi delle segnalazioni del primo trimestre anno 2018 |
|------------------------|------------------|--|

SI E' PARLATO DI :

PROGRAMMAZIONE E ORGANIZZAZIONE E INFORMAZIONE .

Il CCM è stato informato:

- Programmazione socio-sanitaria :
programmazione sanitaria del distretto di San Lazzaro e programmazione sociale del Comune di San Lazzaro ; Normativa delle vaccinazioni sia per MMG e PLS
- Programmazione sanitaria distrettuale ed ospedaliera
- Promozione salute e promozione gruppi di Auto Mutuo Aiuto
- Informazione sull'organizzazione infermieristica ambulatoriale e domiciliare nel DSL
- servizi on Line : Fascicolo Sanitario Elettronico

CCM AZIENDA BOLOGNA

Distretto Bologna città

Nel corso del 2018 si sono tenuti complessivamente 9 incontri con le seguenti tematiche:

1. *Programmazione delle attività del 2018.*
2. *Incontro con l'Assessore Giuliano Barigazzi*
3. a) *Risultati dell'indagine conoscitiva sulla percezione dei cittadini dell'attività del MMG.*
b) *La giornata di apertura pubblica della Casa della Salute Navile.*
4. a) *Vulnerabilità e immigrazione. L'Hub di via Mattei*
b) *Presentazione dei documenti elaborati dal gruppo visite alle strutture di ricovero notturno Beltrame e al centro per i richiedenti asilo Merlani.*
5. *Legge Regionale 3/2013: accessibilità degli animali in strutture sanitarie e di ricovero.*
6. a) *Il Piano di Zona di Bologna*
b) *Programmazione del FRNA 2018-2020*
7. *I servizi di Igiene pubblica e i suoi settori operativi: alimenti, ambiente, medicina del lavoro, vaccinazioni, promozione della salute.*
8. *Affidi e adozioni*
9. *PDTA paziente adulto con cefalea non traumatica*

Sono stati attivati gruppi di lavoro:

- 1) Gruppo Integrazione socio-sanitaria
- 2) Gruppo Visite alle strutture
- 3) Gruppo Salute e società
- 4) Gruppo Segnalazioni

CCM AZIENDA BOLOGNA

Distretto Pianura Ovest

Nel corso del 2018 si sono tenuti complessivamente 10 incontri con le seguenti tematiche:

16 gennaio 2018 – confronto con il dr. Andrea Longanesi (Direttore Presidio Ospedaliero Unico) sulla riorganizzazione della rete chirurgica con particolare riguardo alla Chirurgia dell'Ospedale di S.G.Persiceto; raccolta pareri in merito al progetto sulla riorganizzazione degli spazi del Poliambulatorio Dante

13 febbraio 2018 – discussione sull'ipotesi di organizzazione territoriale in merito ad Applicazioni di Medicina Integrata (omeopatia, agopuntura) per pazienti oncologiche (illustra la dr.ssa Grazia Lesi Oncologa Dipartimento Cure Primarie e Referente per le medicine non convenzionali Salute donna)

13 marzo 2018 – presentazione a cura della dr.ssa Vanda Randi, Direttrice, del Centro Trasfusionale Unico Metropolitano della Regione Emilia-Romagna; illustrazione a cura della dr.ssa Marta Gambetti, Responsabile SUA Pianura Ovest, di servizi on-line a disposizione del cittadino (FSE, ritiro referti, disdetta prenotazioni)

14 aprile 2018 – il testamento biologico (partecipano per l'Azienda USL di Bologna la dr.ssa Francesca Mengoli delle Cure Palliative e la dr.ssa Anna Cuomo, per il Comune di S.G.Persiceto la dr.ssa Moira Landi e Chiara Zocca)

8 maggio 2018 – incontro con il dr. Claudio Veronesi, la dr.ssa Milena Bregoli e la dr.ssa Roberta Conforte (Operatori dell'AUSL) sull'attività dei Consultori Familiari nel Distretto Pianura Ovest

12 giugno 2018 – aggiornamento con i Responsabile/Coordinatori sull'organizzazione dei Servizi per la Salute Mentale dell'Azienda USL (CSM-NPIA-SPDC)

10 luglio 2018 – incontro con la dr.ssa Nadia Marzano, Responsabile Ufficio di Piano su attività e competenze dell'Ufficio di Piano Distrettuale e sul Piano di Zona triennale socio-sanitario 2018-2020

11 settembre 2018 – presentazione dati epidemiologici su ambiente e inquinamento (partecipano il dr. Paolo Pandolfi, la dr.ssa Elisa Stivanello e la dr.ssa Roberta Santini del Dipartimento di Sanità Pubblica)

13 novembre 2018 – incontro con il dr. Roberto Iovine sullo stato dell'arte della Medicina Riabilitativa presso l'Ospedale di San Giovanni in Persiceto e analisi dei reclami e segnalazioni del Distretto Pianura Ovest

11 dicembre 2018 – presentazione del progetto "S-Contenzione CRA" a cura della dr.ssa Sabina Ziosi, Responsabile UASS Pianura Ovest e della dr.ssa Nadia Manni, Coordinatrice CRA Sant'Agata) e ricostituzione gruppo di lavoro reclami

Non sono stati attivati gruppi di lavoro.

CCM AZIENDA BOLOGNA

Distretto Appennino Bolognese

Nel corso del 2018 si sono tenuti complessivamente 8 incontri con le seguenti tematiche:

- Percorso di budget aziendale 2018 e 2019
- Programmazione degli interventi di promozione alla salute da avviare nel 2018 nel Distretto;
- Conclusione lavori gruppo reclami
- Presentazione della nuova piattaforma del sito internet del Distretto
- Aggiornamenti in merito al piano di riordino dei servizi territoriali ed ospedalieri
- Esiti della co-progettazione "Dopo di Noi"
- Rimodulazione assistenza territoriale nel periodo estivo per garantire continuità di cura ai pazienti cronici
- Documento "Forme di integrazione nell'Area Metropolitana di Bologna: rapporto conclusivo redatto dal Nucleo di progetto"
- Profilo di salute 2018
- Iniziative di promozione delle Case della Salute del Distretto
- Dimissioni protette e CEmPA.

Sono stati attivati gruppi di lavoro:

- GRUPPO RECLAMI

I materiali distribuiti riguardano i temi sopra elencati e discussi nei vari incontri.

Non sono stati diffusi e socializzati argomenti e materiali di approfondimento presentati durante gli incontri CCRQ.

