



COMITATO CONSULTIVO AZIENDALE
Delibera del D.G. n. 512 del 16/06/2011

**VERBALE DELLA RIUNIONE
DEL
COMITATO CONSULTIVO AZIENDALE
A.O.U. "G. MARTINO"**

In data 29.10.2012 alle ore 16,00 presso l'auletta dell'U.O.C. di Genetica e Immunologia Pediatrica dell'AOU "G. Martino" di Messina si riunisce il Comitato Consultivo Aziendale dell'A.O.U. "G. Martino", come da convocazione del 22.10.2012 (Prot. n. 18/CCA) per discutere e trattare il seguente o.d.g.

- Approvazione verbale riunione 26.06
- Osservazioni dei Gruppi di lavoro sul Piano attuativo aziendale
- Osservazioni su Carta dei servizi
- Miglioramento comunicazione e accoglienza
- Informazione su attività formative AGENAS

Il Presidente dott.ssa Rodriguez invita a verbalizzare la seduta il vice Presidente Andrea Cucinotta, quindi procede alla verifica del numero legale. Constata che l'assemblea è regolarmente costituita essendo presenti le seguenti associazioni:

A.I.C. (Leone Fabio)
A.P.R.O. (Maria Teresa Rodriguez, presidente)
Associazione senza barriere (Fiannacca Antonino)
Cittadinanza Attiva Onlus (Andrea Cucinotta)
P.E.G.A.S.O. (Ugo Giummi)
I.P.A.S.V.I. (Salvatore Feliciotto)
U.N.I.A.M.O./F.I.M.R. (Gabriella Tedone)
A.N.C.O.R.A (Maria Antonia Pizzoleo)
O.N.A.P.S.A. (Salvatore Corrao)
Umanesimo e solidarietà (Enza Tosi)

Sono altresì presenti, in rappresentanza dell'azienda "G. Martino" i sigg.:

- Dott. Artemisia – Coordinamento Staff della Direzione Strategica Aziendale
- Dott.ssa Trio – Servizio alberghiero e accoglienza, in qualità di referente dell'azienda per i rapporti con il CCA;
- Dott. Nicocia – Formazione, Qualità ed Accredimento istituzionale;
- Dott. Abate - URP

Alle ore 16,00 il presidente, constatato che è presente il numero legale, dichiara aperta la seduta. Come da primo punto all'o.d.g., da lettura del verbale del 26/06/2012 che viene approvato all'unanimità.

La dott.ssa Rodriguez interviene trattando il secondo punto e informando che, relativamente al Piano Attuativo Aziendale, sono emerse alcune criticità, in particolare:

- necessità di personalizzazione dell'orario di prenotazione, e abitudine, da parte di alcune UU.OO., di indicare lo stesso orario a tutti i pazienti, con grave disagio per tutti, ma soprattutto per coloro con patologie invalidanti, a causa dei tempi di attesa;
- carenza di informazioni all'atto della prenotazione; necessità di personale adeguatamente formato;
- necessità di coordinamento fra prenotazioni esterne e interne;
- possibilità di prestazioni ambulatoriali pomeridiane;
- possibilità di forme aggiuntive di pagamento ticket;
- possibilità di consegna dei referti via mail dietro autorizzazione;
- necessità di una cartellonistica chiara, con una chiara indicazione dei percorsi;
- insussistenza di punti informativi pomeridiani e insufficienza degli stessi;
- disponibilità di locali per attività extra moenia.

La presidente del Comitato comunica altresì che sono pervenute segnalazioni sulla qualità del vitto che viene distribuito ai pazienti ricoverati e chiede che al più presto venga attivata la vigilanza da parte dall'apposita commissione.

Il dott. Artemisia, intervenendo nella discussione, propone di realizzare un AUDIT, mediante check-list, sul confort alimentare dei pazienti.

Il vice presidente interviene e suggerisce di integrare la proposta di Audit sul confort alimentare con la proposta di includere anche la verifica, tra gli stessi pazienti, anche sugli orari di distribuzione dei pasti. Un altro elemento posto all'attenzione dei componenti il CCA è stato quello relativo alle segnalazioni da parte degli utenti all'URP aziendale ed il relativo percorso di esame e riscontro.

Il dott. Artemisia interviene illustrando qual è l'iter e la finalità del percorso sulle segnalazioni.

Viene, nello specifico, chiesta notizia in relazione ad una segnalazione pervenuta alla presidenza del CCA.

Sia il dott. Abate che il dott. Artemisia comunicano, a tal proposito, per le relative competenze, che la segnalazione, evidenziata nel corso della riunione, ha concluso il suo iter e le evidenze sono state trasmesse agli organi deputati per le deliberazioni.

Da parte del vice presidente, Andrea Cucinotta, viene fatta richiesta di inviare al CCA, in quanto destinatario della segnalazione in argomento, anche la relativa informazione sull'iter e sulle determinazioni assunte.

Altra importante questione che viene rappresentata dalla dott.ssa Rodriguez, è quella di trovare percorsi o strumenti che facilitano i pazienti che devono pagare il ticket e, in modo particolare, uno snellimento o creazione di uno sportello dedicato per coloro che sono esenti per patologia o invalidità.

Sulla tematica delle attività delle prestazioni ambulatoriali si avvia un ampio dibattito relativamente alla necessità di:

- ampliare la fascia di apertura degli stessi oltre quella mattutina già esistente;
- avviare concretamente l'applicazione della legge 190/2010, sull'intramoenia, individuando i locali per lo svolgimento della stessa all'interno dell'Azienda con le modalità previste dalla su richiamata normativa.

Su questi due ultimi aspetti viene, da parte del vice presidente, avanzata la proposta che il CCA tratti le questioni nella prossima riunione, ponendole all'ordine del giorno.

Sempre nell'ambito delle attività previste nel piano attuativo aziendale ed in quello della comunicazione, la dott.ssa Rodriguez, interloquendo con i rappresentati dell'Azienda intervenuti, chiede che anche se in via sperimentale si avviano quei percorsi di comunicazione che possano facilitare i pazienti e gli utenti dell'Azienda G. Martino, in particolare viene proposto che:

- si realizzi concretamente la possibilità della consegna dei referti per via telematica;
- di avviare, limitatamente all'area pediatrica, il progetto di informatizzazione sperimentale di tutto l'iter del paziente;

- di inviare, in raccordo con le associazioni di categoria dei medici di medicina generale e dei pediatri di libera scelta, l'invio agli stessi della lettera di dimissione dei pazienti e dei referti sulle prestazioni prescritte.

A questo punto i rappresentanti dell'amministrazione si allontanano dalla sala riunioni.

Proseguendo i lavori del CCA la presidente, illustra ai componenti presenti, i temi degli incontri avvenuti nell'ultimo periodo dalla stessa e dal vice presidente sul percorso accoglienza.

E' stato esaminato il percorso dell'accoglienza con la responsabile della comunicazione per la Direzione generale, dott.ssa Arena, e sono stati evidenziati in particolare la mancanza di cartellonistica e la scarsa indicazione dei percorsi per individuare ambulatori e sedi di esami strumentali, come anche la scarsa formazione degli addetti alle informazioni.

Lo stesso tema è stato affrontato con il Direttore Generale, che ha proposto la composizione di una commissione mista sull'accoglienza.

Infine viene portato a conoscenza dei componenti l'avvio della formazione, presso il CEFPAS di Caltanissetta, per i componenti dei CCA, e al quale parteciperanno per il CCA dell'Azienda, lei stessa e Fabio Leone (AIC). Viene evidenziato dalla dott.ssa Rodriguez che il percorso formativo, al momento, appare gravato da alcune confusioni organizzative.

Non essendo null'altro da trattare la seduta viene sciolta alle ore 18,30.

Il Segretario
Andrea CUCINOTTA

Il Presidente
Maria Teresa RODRIQUEZ