



AZIENDA  
OSPEDALIERA  
UNIVERSITARIA

POLICLINICO  
"G. MARTINO"

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

***RELAZIONE ANNUALE 2012***

## **Premessa**

Fra gli scopi che il CCA si era proposto di perseguire nel corso del 2012, con la collaborazione delle articolazioni dell'Azienda Ospedaliera Universitaria "G. Martino", vi era quello di promuovere interventi tesi a favorire la personalizzazione ed umanizzazione del trattamento sanitario.

In tal senso sono state effettuate una serie di azioni, di seguito indicate, che costituiscono la premessa per meglio interpretare le aspettative dei cittadini ed aggiungere elementi di qualità alla cura.

Rimane purtroppo ancora carente la consapevolezza del ruolo strutturale di partecipazione e responsabilità civile assegnato dalla normativa vigente alle organizzazioni e associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti quali soggetti attivi per il perseguimento di obiettivi come una maggiore umanizzazione delle cure, una migliore accoglienza, e una più completa informazione che generi maggiore consapevolezza dei percorsi terapeutici e del sistema di cura per il raggiungimento di un servizio sanitario partecipato.

E se la carenza di conoscenza è penalizzante da parte delle strutture sanitarie, per le quali la partecipazione attiva dell'utenza è talora ancora da acquisire, più grave è la limitata disponibilità da parte degli stessi cittadini ad assumere oneri che travalichino i particolari interessi per una visione più ampia e condivisa di un bene comune quale quello della salute.

Positivo, seppure da consolidare e implementare ulteriormente, il flusso informativo instauratosi nel corso dell'anno fra le componenti aziendali e la componente civica, ai fini di una giusta informazione che porti ad un reciproco accrescimento di fiducia.

Solo una costante e matura comunicazione può facilitare il rispetto da parte dell'utente di quella struttura sanitaria che ha abbattuto gli atteggiamenti difensivi da parte degli operatori, e fornire ai servizi quella qualità relazionale che aumenta la percezione di soddisfazione della prestazione fornita.

La conoscenza reciproca, l'acquisizione della consapevolezza che, nel rispetto della diversità dei ruoli, i fini prefissati sono i medesimi, sono obiettivi che necessitano di tempo per raggiungere livelli ottimali, ma l'anno trascorso ha visto porre le basi di un positivo e realistico confronto che, cosciente della riduzione delle risorse, ha posto in essere l'individuazione di alcuni punti sui quali intervenire con azioni non a troppo lungo termine.

Promosso dall'AGENAS, con la collaborazione di Cittadinanzattiva, si è concluso nel 2012 il Progetto di ricerca "Sperimentazione e trasferimento di modelli di empowerment organizzativo per la valutazione ed il miglioramento della qualità dei servizi sanitari".

I rappresentanti del CCA hanno partecipato giorno 4 maggio nella sede del Comitato Consultivo del Policlinico V. Emanuele di Catania ad una giornata di studio sul progetto. I lavori sono stati introdotti dalla dott.ssa Gelsomina Di Pietro dell'Assessorato Regionale alla Salute che ne ha definito le caratteristiche, mentre la dott.ssa Rosapaola Metastasio, dell'Agenzia di Valutazione Civica di Cittadinanzattiva, ha indicato gli strumenti utili per attuare la sperimentazione, attraverso un set di indicatori per rilevare il grado di umanizzazione degli ospedali.

Successivamente il CCA ha affiancato lo Staff della Direzione Strategica Aziendale nella compilazione della "Checklist per la valutazione del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero", divisa in quattro aree:

1. Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona;
2. Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura;
3. Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza;
4. Cura della relazione con il paziente/cittadino.

La compilazione del questionario è stata utile a segnalare una serie di parametri che sono stati messi in evidenza, al fine di poter dare corso ad azioni migliorative per accrescere il grado di umanizzazione della struttura.

Il CCA, nelle persone del presidente e del vice presidente, ha risposto anche ad un questionario/intervista sul ruolo e l'attività del CCA, predisposto dal FORMEZ e compilato di persona nel corso di un incontro.

Nel corso dell'anno il CCA ha affrontato l'esame del Piano Attuativo Aziendale trasmesso dalla Direzione Generale; i temi dello stesso Piano sono stati ripartiti tra i componenti del CCA secondo lo schema successivo:

Area materno-infantile: U.N.I.A.M.O. FIRM

Rete oncologica – cure palliative – terapia del dolore : A.M.O.V.

Neuroscienze – politraumatizzato: Umanesimo e solidarietà – AMaRSi – U.N.I.A.M.O. FIRM

Trapianti e piano sangue: APRO;

Salute mentale e dipendenze: Umanesimo e solidarietà;

Miglioramento della qualità, rete formativa, rete civica: Cittadinanzattiva, AIC;

Sviluppo della ricerca, tecnologie sanitarie: AMaRSi

L'esame del Piano e le segnalazioni di cui si sono fatte portatrici le associazioni del CCA hanno evidenziato alcune criticità, in particolare:

- necessità di personalizzazione dell'orario di prenotazione, onde evitare lunghe attese e disagio, particolarmente per coloro che soffrono di patologie invalidanti. Tale soluzione consentirebbe anche di migliorare l'uso degli spazi delle sale d'attesa, con evidenze insufficienti a contenere contemporaneamente tutti i pazienti in lista nell'intera mattinata;

- carenza di informazioni all'atto della prenotazione e necessità di personale adeguatamente formato;

- necessità di coordinamento fra prenotazioni esterne e interne;

- possibilità di prestazioni ambulatoriali pomeridiane;

- possibilità di estensione degli orari o di forme aggiuntive di pagamento ticket;

- snellimento o creazione di uno sportello dedicato per coloro che sono esenti ticket per patologia o invalidità;

- possibilità di consegna dei referti per via telematica dietro autorizzazione;

- necessità di una cartellonistica visibile e leggibile, e con una chiara indicazione dei percorsi sia esterni che interni;
- insussistenza di punti informativi pomeridiani e insufficienza degli stessi;
- disponibilità di locali per attività extra moenia, con le modalità previste dall'applicazione della L. 190/2000.

Nel corso delle riunioni del CCA è stata evidenziata anche la necessità di monitorare il servizio di distribuzione pasti.

A seguito di tale segnalazione, il Settore Facility Management dell'AOU ha avviato un audit interno relativo al confort alberghiero (pasti e pulizie), nel quale i componenti del CCA che hanno offerto la loro disponibilità (Andrea Cucinotta-Cittadinanzattiva, Fabio Leone-AIC, Gabriella Tedone- U.N.I.A.M.O./F.I.M.R., Lucia Squillaci-Città Solidale, Carlo Fodale-ASIS, Domenico Galletta-IPASVI, Maria Antonia Pizzoleo-A.N.C.O.R.A, Enza Tosi-Associazione Umanesimo e Solidarietà, Maria Teresa Rodriguez-APRO, Ugo Giummi-PEGASO Onlus) hanno affiancato i delegati della Direzione aziendale nella visita a tutti i DAI.

Sono state evidenziate alcune criticità, tra le quali mancanza di informazione e comunicazione fra diverse componenti aziendali in merito agli argomenti oggetto dell'audit. L'attività, capillare, è stata comunque estremamente positiva, e costituisce un primo momento di verifica di un piano di monitoraggio da estendersi in futuro.

Il percorso dell'accoglienza, fondamentale per la percezione di qualità da parte dei cittadini, è stato oggetto di esame in un primo incontro con la responsabile della comunicazione per la Direzione Generale, dott.ssa Arena, su incarico della Direzione Generale. Successivamente il tema è stato affrontato in sede di riunione con la stessa Direzione, che ha proposto la composizione di una commissione mista sull'accoglienza da insediarsi nel mese di gennaio, invitando successivamente i Direttori delle strutture ad individuare un referente quale componente permanente della stessa.

La frequenza delle riunioni del CCA è stata trimestrale (Convocazioni: 27.3.2012, 7.6. 2012, 26.6.2012, 10.9.2012, 5.10.2012, 29.10.2012).

Il CCA ha partecipato al Programma formativo promosso dall'Assessorato alla Salute e realizzato presso il CEFPAS di Caltanissetta.

Al CCA sono stati assegnati locali con la disponibilità di un Pc, di una stampante e del collegamento a Internet.

**Associazioni del Comitato Consultivo Aziendale  
dell'AOU "G. Martino" di Messina:**

A.I.C. Associazione Italiana Celiachia  
A.I.ED. Associazione Italiana Endometriosi  
AGD Associazione per i Giovani Diabetici  
A.Ma.R.SI Associazione Malati Renali Siciliani  
A.N.C.O.R.A.  
ANIO Associazione Nazionale Infezioni Osteoarticolari  
A.P.R.O. Associazione Pazienti Riceventi Organi  
A.R.I.-AAA3 Onlus Associazione Allergia Asma Ambiente  
A.S.I.S. Associazione Stomizzati Incontinenti Sicilia  
AVIS Associazione Volontari Italiani Sangue  
Associazione Movimento Azzurro  
Associazione Umanesimo e Solidarietà  
Associazione Senza barriere  
Città Solidale  
Cittadinanzattiva Onlus  
Io Persona  
Collegio I.P.A.S.V.I.  
Messinesi Operatori Volontari "Deborah" O.M.N.I.C.  
O.N.A.P.S.A.  
Ordine dei Farmacisti  
P.E.G.A.S.O.  
S.I.M.G. Segretariato Italiano Medici Giovani  
U.N.I.A.M.O. FIRM Federazione Italiana Malattie Rare

**Partecipazione alle riunioni del  
Comitato Consultivo Aziendale  
dell'AOU "G. Martino" di Messina:**

Riunione del **27.03.2012**, convocazione del 19.03.2012 (Prot. n.9).

Associazioni presenti:

AIC – Associazione Italiana Celiachia (Leone);  
A.P.R.O. – Associazione Pazienti Riceventi Organi (Rodriquez);  
A.I.E. Associazione Italiana Endometriosi (Faranda);  
A.M.O.V. Associazione Messinese Operatori Volontari "Deborah" (Squillaci);  
ASIS - Associazione Stomatizzati Incontinenti Sicilia (Faranda, delega);  
Associazione senza barriere (Cucinotta, delega);  
Associazione Umanesimo e Solidarietà (Tosi);  
Cittadinanzattiva (Cucinotta);  
Città Solidale (Squillaci, delega);  
PEGASO Onlus – Promozione della Salute Mentale (Giummi);

Riunione del **26.06.2012**, convocazione del 25.05.2012 (Prot. n.14).

Associazioni presenti:

AIC – Associazione Italiana Celiachia (Leone);  
A.N.C.O.R.A. (Bonsignore);  
A.P.R.O. – Associazione Pazienti Riceventi Organi (Rodriquez);  
A.MA.R.SI (Notti)  
A.M.O.V. Associazione Messinese Operatori Volontari "Deborah" (Squillaci);  
ASIS - Associazione Stomatizzati Incontinenti Sicilia (Fodale);  
Associazione senza barriere (Fiannacca);  
Associazione Umanesimo e Solidarietà (Tosi);  
Cittadinanzattiva (Cucinotta);  
Città Solidale (Squillaci, delega);



IPASVI (Galletta);

O.M.N.I.C. (La Marca);

PEGASO Onlus – Promozione della Salute Mentale (Giummi);

UNIAMO (Bonsignore, delega)

Riunione del **29.10.2012**, convocazione del 22.10.2012 (Prot. n. 18/CCA)

Associazioni presenti:

A.I.C. (Fabio)

A.P.R.O. (Rodriquez)

Associazione senza barriere (Fiannacca)

Cittadinanzattiva Onlus (Cucinotta)

PEGASO Onlus (Giummi)

I.P.A.S.V.I. (Feliciotto)

U.N.I.A.M.O./F.I.M.R. (Tedone)

A.N.C.O.R.A (Pizzoleo)

O.N.A.P.S.A. (Corrao)

Umanesimo e solidarietà (Tosi)

## **Proposte di attività 2013**

Uno dei compiti di primaria importanza, già emerso nel corso del 2011, e al quale il CCA si propone di collaborare pienamente, è la realizzazione di una completa Carta dei Servizi con un incremento delle informazioni fornite, e con assunzione di impegni chiara e verificabile. Auspicabile sarebbe la redazione di una carta dei Servizi istituzionale online, che contempri i dati dell'intera struttura, affiancata da Carte dei Servizi dei singoli dipartimenti online e, possibilmente, cartacee, e di una Carta di accoglienza/degenza cartacea, già prodotta, da implementare, ed eventualmente da inserire anch'essa online.

Le informazioni fornite devono porgere elementi utili all'accesso dei servizi sanitari, ma anche alle necessità pratiche di quanti si rivolgono alla struttura per cure o ricovero, compreso un piano di supporto logistico – alberghiero per i familiari accompagnatori dei pazienti fuori sede, considerata la notevole affluenza di utenza proveniente da altre provincie, ma soprattutto dalla vicina Calabria.

La struttura dovrebbe essere in grado anche di offrire informazioni sulle procedure inerenti la continuità assistenziale e di favorire il raccordo tra le diverse figure che hanno in cura il malato.

E' importante il completamento della segnaletica, sia esterna che interna, chiara e di semplice lettura, con l'attivazione di canali di ritorno per verificarne la rispondenza.

Urgente anche una verifica dell'esistenza e dell'ampiezza delle sale d'attesa per le prestazioni ambulatoriali e un miglioramento delle stesse almeno in termini di confort.

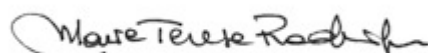
Parimenti da monitorare e migliorare i parametri di confort relativi alle strutture pediatriche, come richiesto da una nota congiunta dell'Assessore alla salute e dell'Assessore alla Famiglia, alle Politiche Sociali e al Lavoro, tenendo nella dovuta considerazione anche la possibilità di svolgere attività ludico-

ricreative da parte dei piccoli ricoverati.

Da sottoporre a verifica almeno annuale i dati emersi dall'audit interno relativo al confort alberghiero (pasti e pulizie), al fine di constatarne auspicabili miglioramenti.

Fondamentale, come già rilevato, è la semplificazione delle attività amministrative legate all'accesso ai servizi, al fine di rendere più efficiente il sistema di prenotazione e la trasparenza delle liste di attesa, limitando gli adempimenti richiesti agli utenti nelle modalità di erogazione dei servizi medesimi.

Il presidente

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Mare Teuer Rodich". The signature is written in a cursive style with a large initial 'M'.