**Comitato di partecipazione ASUR . Incontro del 23 febbraio 2021.**

*Verbale*

In data 23/02/2021, alle ore 15.30, in modalità online si è tenuto l’incontro del Comitato di Partecipazione ASUR; OdG:

1. COVID 19: stato dell’arte e aggiornamento Piano pandemico;
2. presentazione progetto *Customer Satisfaction* on line: inserimento nel gruppo di lavoro di 2 rappresentanti della parte associativa del Comitato di partecipazione;
3. presentazione progetto *Portale delle prestazioni e del consenso*: inserimento nel gruppo di lavoro di 2 rappresentanti della parte associativa del Comitato di partecipazione;
4. Varie ed eventuali

All’incontro erano presenti:

* Appignanesi Remo
* Dolcini Franco
* Esposto Elisabetta
* Lugli Raffaella
* Mattetti Sandra
* Mazzieri Massimo
* Mencarini Maria
* Pagliariccio Annunziata
* Piccioni Zelinda
* Ramazzotti Maurizio
* Rocchi Renato
* Spagna Maria Flavia
* Stopponi Laura
* Sfredda Luigi (con funzioni di segreteria)

La Presidente Maria Mencarini approva l’Assemblea a seguito della verifica del numero legale e introduce i lavori.

1. ***COVID 19: stato dell’arte e aggiornamento Piano pandemico;***

Il Dr. Appignanesi offre una panoramica sulla situazione COVID aggiornata.

La campagna vaccinale procede secondo le prescrizioni regionali e nazionali. Siamo attualmente alla fase 1 (la vaccinazione per operatori), per la quale sono arrivate già 83000 prenotazioni. Questa fase sarà completata con l’attività vaccinale presso le strutture residenziali e quella rivolta agli ultraottantenni.

Questi ultimi, in particolare, potranno prenotarsi sulla piattaforma nazionale.

La situazione in tutta la regione, monitorata a livello nazionale/ministeriale, è piuttosto omogenea, tranne qualche ritardo registrato nell’Area Vasta1.

La fase 2 sarà rivolta a tutte le altre categorie. Grazie alle scorte di Astra Zeneca a disposizione, abbiamo tuttavia potuto anticipare la vaccinazione rivolta agli insegnanti e agli addetti alla sicurezza.

Ramazzotti chiede se è previsto un criterio di precedenza per il settore del volontariato. Appignanesi risponde che arrivano istanze da varie categorie, a seguito delle quali viene contattata la Regione, per un parere: le categorie, quindi, è bene che indirizzino le loro richieste direttamente in Regione.

Mencarini chiede chi è addetto alla pianificazione del calendario. Appignanesi risponde che viene seguita l’apposita Delibera Regionale.

Mencarini chiede se è previsto che la fascia dei 60-70 enni abbia il vaccino entro l’11 marzo. Appignanesi nega che vi sia questo tipo di previsione. Tra qualche tempo, i MMG stipuleranno l’accordo con la Regione per vaccinare gli ultraottantenni non deambulanti a domicilio. L’accordo per le residenze è già stato raggiunto. Il cittadino non deambulante può già prenotarsi sulla piattaforma nazionale, dopodichè si compilerà una lista in attesa del raggiungimento del suddetto accordo coi MMG.

Mencarini chiede ancora qual è la situazione negli ospedali e Appignanesi risponde che la situazione è stabile, ma i ricoveri e le terapie intensive sono piene.

Stopponi domanda se è stata già avviata un’apposita riflessione per i pazienti che assumono farmaci immunosoppressori e se la nostra Regione si è già orientata in proposito.

Appignanesi risponde che sui vaccini si hanno dati ancora incompleti o non sicuri. La situazione è eccezionale.

1. ***presentazione progetto Customer Satisfaction on line: inserimento nel gruppo di lavoro di 2 rappresentanti della parte associativa del Comitato di partecipazione;***

Il Direttore dell’Area Comunicazione ASUR introduce il punto all’odg, spiegando che sono previsti tre progetti appartenenti ad un filone unico. L’intenzione è quella di creare un portale unico per prestazioni, consenso informato e ascolto. Si vorrebbe creare, cioè, un **canale di customer** direttamente sul web, attraverso il quale il cittadino potrà accedere ed esprimere la sua soddisfazione o meno in merito a questi tre aspetti.

Tale possibilità verrebbe facilitata con la previsione di manifesti (contenenti un Q Code di collegamento ai questionari) affissi in tutte le nostre strutture.

Se è vero che non ci aspettiamo certo una risposta massiva da parte dei cittadini, almeno inizialmente, questo metodo avrà il vantaggio di fornire dei feedback immediati, a noi e, direttamente all’utenza. E ciò nell’ottica di costituire un punto di riferimento importante per il miglioramento delle nostre performances.

Attualmente nulla è stato definito e con il dr. Appignanesi, sono state condivise solo idee, ma si ritiene importante che ogni servizio disponga in ogni momento del suo *stato dell’arte* nonché di qualche indicazione su come migliorarlo. A questo, peraltro, servono le indagini di Customer.

Inizieremo ad inserire nel portale questionari specifici (degenza, attività ambulatoriali etc…) nonché la possibilità di effettuare reclami.

1. ***Presentazione progetto Portale delle prestazioni e del consenso: inserimento nel gruppo di lavoro di 2 rappresentanti della parte associativa del Comitato di partecipazione***

Per quello che riguarda, in particolare, **il portale delle prestazioni** l’ASUR chiede la partecipazione delle Associazioni. L’Azienda dispone di una quantità considerevole di dati utili per il cittadino che essa intende rendere visibili per maggiore trasparenza.

L’approccio informativo alla base delle Carte dei servizi prodotte fino ad ora non funziona perché strutturale. Parte, cioè da un’ottica legata all’organizzazione e all’esigenza di visibilità del sistema. E’ giunto invece il tempo di cambiare passo e offrire al cittadino un approccio legato alle prestazioni erogate. Un approccio che si ritiene maggiormente funzionale.

Abbiamo preso pertanto contatti con la ditta software del CUP per avere una panoramica delle offerte tecniche in merito.

Sulla realizzazione del **portale del consenso**, insiste molto il nostro Direttore Sanitario. Si tratta di uno strumento di trasparenza al fine di un’acquisizione consapevole del consenso informato. Attraverso linguaggi diversi, infatti, (video, audio, testi.. ), il cittadino ha la possibilità di conoscere in anticipo le modalità di esecuzione della prestazione da parte delle nostre strutture. Ciò risulta particolarmente utile in caso di interventi chirurgici.

Il Direttore Sanitario sottolinea a margine due aspetti: il primo legato all’esigenza di unificare le informazioni al fine di una loro maggiore fruibilità, il secondo, particolarmente riferito alla Customer Satisfaction, riguarda l’importanza dei reclami.

I reclami presentano una rilevante criticità. Spesso occorrono solleciti da parte degli URP, affinchè i destinatari della segnalazione riscontrino quanto viene loro contestato dai cittadini. Esiste, spesso, un clima di diffidenza e di non collaborazione

La nuova scheda di budget conferisce una particolare rilevanza ai reclami. Se il sistema non collabora alla loro risoluzione, ciò, per il singolo operatore, costituisce motivo di valutazione negativa.

La Presidente Mencarini dà, a questo punto, la parola ai partecipanti per eventuali interventi.

Stopponi interviene invocando la necessità, nell’elaborazione di un progetto come questo, di distinguere tra consenso informato e consenso alle procedure. Quello di cui parliamo è il consenso alle procedure e non quello che riguarda la comunicazione medico-paziente. Bisogna evitare qualsiasi ambiguità su questo. La comunicazione medico paziente rientra nel tempo di cura.

Appignanesi puntualizza che l’acquisizione del consenso è una fase informativa, o meglio: rafforza la fase informativa, ma non la sostituisce.

In assenza di altri interventi, Mencarini propone due nomi per il progetto sulla Customer: Ramazzotti e Mattetti (la Stopponi aiuterà soprattutto per l’AV4)

Pagliariccio e Piccioni si rendono disponibili quali rappresentanti delle Associazioni per quanto riguarda il Portale delle prestazioni

A chiusura della seduta, Mencarini chiede al Direttore Sanitario ASUR se sono previsti nella seconda fase delle vaccinazioni, gli assistenti alle persone con disabilità. Lugli effettua la medesima richiesta ma riferita ai disabili impossibilitati a muoversi di casa..

Il Direttore Sanitario fornisce risposta affermativa per quanto riguarda la domanda della Mencarini. Per quel che concerne la domanda della Lugli, afferma che l’ASUR è in attesa delle indicazioni regionali.

La Presidente chiude i lavori della sdeuta