

## COMITATO DI PARTECIPAZIONE

### VERBALE DEL N. 21 del 5 APRILE 2018

L'anno 2018 il giorno 5 aprile alle ore 17, presso la Sala Riunioni della Direzione dell'Area Vasta 5 di Ascoli Piceno, si è riunito il Comitato di Partecipazione dell'Area Vasta n. 5, con il seguente ordine del giorno:

- 1) Approvazione verbale seduta precedente
- 2) Report delle segnalazioni
- 3) Piano delle Performance - Relazione sugli obiettivi 2016 del DEA
- 4) Varie ed eventuali.

Sono presenti i Componenti:

#### per la parte pubblica

- |                                 |   |
|---------------------------------|---|
| - Dott.ssa Giulietta Capocasa   | Direttore di Area Vasta                             |
| - Dott.ssa Diana Sansoni        | Direttore Medico Presidio Unico Osp. AV             |
| - Dott.ssa Benedetta Ruggeri    | Dirigente Governo Clinico                           |
| - Dott.ssa Maria Teresa Nespeca | Direttore Distretto Sanitario San Benedetto del Tr. |

#### per le Associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini

- |                          |                                    |
|--------------------------|------------------------------------|
| - Giulio Lucidi          | Unione Sportiva ACLI               |
| - Erminio Filiaggi       | Croce Verde delega a Giulio Lucidi |
| - Paolo Cappelli         | AIDO                               |
| - Rosanna Teodori        | AVIS Provinciale AP                |
| - Maria Luisa Bianchetti | Antidroga Picena                   |
| - Antonia Quarticelli    | IRIS insieme a te                  |
| - Adriano Vespa          | AISM                               |

Risultano assenti:

- |                       |                   |
|-----------------------|-------------------|
| - Maria Rosa La Rocca |                   |
| - Cesare Milani       |                   |
| - Luigi Ficcadenti    |                   |
| - Caterina Fossari    | Cittadinanzattiva |
| - Ludovica Teodori    | IOM               |

- Stefania Cappelletti

Cuore Piceno

- Maria Lauri

ANFASS

E' inoltre presente la Sig.ra Emanuela Acquaviva del CSV.

Svolge la funzione di segreteria, ai sensi dell'art. 4 del Regolamento Regionale n. 6 del 9/04/15, Barbara De Vecchis per l' URP di Area Vasta, in sostituzione della Sig.ra Donatella Mascetti, titolare di P.O..

Si accerta la presenza del numero legale e alle 17.20 inizia la seduta.

Viene approvato il verbale della seduta precedente.

Il Presidente informa che si è riunito il Comitato di Partecipazione ASUR e riporta quanto segue: purtroppo erano presenti solo 5 Associazioni su 10. Bisogna precisare che l'orario fissato non era quello adatto alle associazioni, e questo è stato fatto presente. Fanno parte del Comitato il Presidente più un altro componente dei Comitati di Area Vasta. A questo primo incontro eravamo presenti noi, AV4 Fermo e AV1 Pesaro. Dell'incontro il Presidente evidenzia un progetto già partito in altre AAVV cioè quello di creare una rete per portare avanti la campagna divulgativa contro la mancata presentazione alle visite e alle prestazioni prenotate, problematica che incide notevolmente sulle liste di attesa. La promozione fatta dalla rete delle associazioni risulta in via sperimentale un buon canale di comunicazione che arriva capillarmente alla cittadinanza.

Si passa ad esaminare il secondo punto all'ordine del giorno.

Il Direttore riguardo al "Report delle segnalazioni" per la presentazione dà la parola alla Dott.ssa Lambertelli, P.O. URP. Nell'esposizione la dott.ssa spiega la metodologia di rilevazione e di elaborazione che è unica per tutti gli URP dell'ASUR; i dati sono riferiti al 2016. Le slide presentate sono allegate al presente verbale.

La dott.ssa sottolinea nel confronto con il 2015, già presentato in precedenza al comitato, il miglioramento di alcune strutture soprattutto dal punto di vista degli aspetti organizzativi grazie ad azioni di miglioramento messe in atto; si evidenziano invece alcune difficoltà del DAT – sportello Anagrafe ed Esenzione ad Ascoli Piceno e dell'Accettazione del Laboratorio Analisi di SBT, indicative di una difficoltà organizzativa, criticità comunicate e condivise con la Direzione che tra il 2017 e il 2018 ha messo in atto azioni di miglioramento (quali aumento della fascia oraria di accesso al pubblico, supporto del servizio civile, modalità organizzative e operative differenti) per cui i dati 2017 e 2018 vedranno un netto miglioramento.

La dott.ssa Nespeca sottolinea l'importanza della segnalazione degli utenti, anche se i numeri presentati in valore assoluto non sono tanti (circa 460 segnalazioni); è uno strumento utile per agire

su problemi di cui tante volte neanche noi ne siamo a conoscenza (esempio scoprire che la ditta ha cambiato la tipologia dei pannoloni forniti a domicilio e il distretto non lo sapeva). Da lì poi riusciamo ad avviare procedure di miglioramento.

Il Direttore AV interviene dicendo che dalla classifica delle Regioni per i costi standard le Marche coprono un secondo posto; questo è un ottimo risultato ma bisogna anche precisare che d'altra parte non si riesce a soddisfare tutti i bisogni degli utenti. Siamo anche consapevoli che la segnalazione nasce anche dalla percezione dell'utente e su quella si deve e si può agire. I principi alla base sono inderogabili e sono quelli in primis della Costituzione, ma i parametri su cui dobbiamo essere valutati devono essere ben identificati e su quelli dobbiamo indirizzare il nostro lavoro.

Le vostre associazioni sono il nostro termometro e il vostro canale è importante per aiutare l'utenza a comprendere meglio il sistema e la percezione dei servizi e cosa l'utente si deve aspettare dal sistema, perché proprio "la distanza tra quello che ti aspetti e quello che ricevi" determina la segnalazione.

Su questo l'URP infatti sottolinea l'importanza della formazione degli operatori di tutti i front office operanti nelle strutture, di tutte le sale di attesa, sia per problemi legati alle errate o non complete informazioni fornite agli utenti, sia per problemi di cura delle relazioni.

Si passa al terzo punto all'ordine del giorno riguardante il piano delle performance – relazione sugli obiettivi anno 2016 del Dipartimento di Emergenza Accettazione. Il Direttore dà la parola al Dott. Loria Direttore del Dipartimento. Le slide presentate sono allegate al presente verbale.

Il dott. Loria evidenzia l'attività svolta dal Dipartimento (Pronto Soccorso, MURG, Cardiologia e 118) negli anni, evidenziando le prestazioni effettuate soprattutto in valore assoluto, con una crescita continua tranne nel 1994, anno di inserimento del ticket per i codici bianchi.

Le criticità evidenziate riguardano in particolare la gestione al P.S. dei codici bianchi, il numero di consulenze cardiologiche richieste dai reparti prima delle dimissioni che talvolta risultano improprie. Il Dott. Loria sottolinea che le maggiori segnalazioni sono legate al codice bianco e verde perché l'attesa è sempre per questi codici. Dal 2002 risulta una deflessione dovuta sicuramente ad un miglioramento dell'offerta sanitaria del territorio (medicina di base).

Anche la Cardiologia sta svolgendo un lavoro importante.

A tal proposito la Dott.ssa Nespeca interviene evidenziando la statistica derivante dal Sistema di valutazione della performance della Scuola Sant'Anna da cui risulta che noi abbiamo buoni risultati nella Cardiologia; invece ad esempio non abbiamo buoni risultati per la Terapia Antalgica e su questo infatti stiamo lavorando e abbiamo aperto un ambulatorio anche ad Ascoli.

Per quanto riguarda il 118 ci sono criticità sulla continuità assistenziale ma la struttura normativa

attuale non permette un miglioramento organizzativo; il nuovo contratto dovrebbe modificare la modalità lavorativa così da farla rientrare in collaborazione con i medici di medicina generale.

Il Presidente propone per il comitato di partecipazione di trattare il monitoraggio dei servizi sul territorio.

Tra le varie ed eventuali si chiede al Comitato di autorizzare la Meridiana all'utilizzo della sede del Comitato nei giorni disponibili.

Si autorizza.

La seduta si chiude alle ore 19,20.