



AZIENDA SANITARIA LOCALE AVELLINO COMITATO PARTECIPATIVO E CONSULTIVO

Prot/Urp

del

Oggetto: Comitato Partecipativo e Consultivo.

Relazione del Presidente – Settembre 2015-Settembre 2017

La ASL Avellino ha da sempre riconosciuto nel contributo delle associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini un indispensabile momento di collaborazione e di confronto dialettico, in quanto teso alla realizzazione di un più saldo e costruttivo rapporto di fiducia tra cittadini e Servizio sanitario. Il punto di vista dei cittadini è pertanto un elemento essenziale per orientare l'organizzazione dei servizi, puntando sulla qualificazione dei medesimi, per rispondere con efficacia ed efficienza ai bisogni di salute.

Le fonti internazionali in materia di sanità pubblica collocano il cittadino al centro del sistema sanitario, infatti fin dal 1978, l'Organizzazione Mondiale della Sanità, attraverso le diverse conferenze internazionali sulla promozione alla salute, ha chiesto agli stati membri un impegno per lo sviluppo della partecipazione dei cittadini (dichiarazione di Alma Ata 1978, Carta di Ottawa 1986).

Infatti la partecipazione dei cittadini è individuata quale elemento strategico del nostro Servizio Sanitario Nazionale. In particolare, il D.lgs 502/1992 ha disposto forme di partecipazione dei cittadini alla verifica dell'attività svolta e alla formulazione di proposte rispetto all'accessibilità dei servizi offerti ed ha affidato alle Regioni il compito di definire le modalità della presenza delle organizzazioni di volontariato e tutela all'interno delle aziende sanitarie.

Con il DPCM 19 maggio 1995, che approva lo "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari", è stato affermato per la prima volta il principio in base al quale "le aziende si impegnano nei confronti del cittadino-utente a fornire determinati livelli di servizio ed a garantire precise forme di tutela" ed "i soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate", infine i D.Lgs 150/2009 all'art.11, comma 2 e DLgs 33/2013, che sanciscono la trasparenza della Pubblica Amministrazione come fattore di diminuzione della corruzione nonché dell'autoreferenzialità, hanno ribadito la presenza delle associazioni e dei rappresentanti dei consumatori all'interno delle Aziende Sanitarie.

Anche le politiche regionali (Legge regionale 32/94 e i vari Piani sanitari regionali) hanno promosso una "cultura della partecipazione e dell'ascolto", ponendo al centro dell'azione la persona con i suoi diritti.

Nel rispetto delle normative su richiamate nelle aziende sanitarie della Campania già da anni operano i Comitati di partecipazione, che riuniscono rappresentanti delle Associazioni dei cittadini e di persone affette da specifiche malattie e associazioni dei rappresentati dei consumatori.

Pertanto attivare percorsi di partecipazione e di ascolto dei cittadini rispetto all'organizzazione, diventa essenziale per le politiche ed in particolare per la programmazione dei servizi, un governo partecipativo favorisce il confronto e la collaborazione con i cittadini e le loro aggregazioni sul territorio.

FUNZIONI E COMPITI

Il Comitato viene sentito preventivamente in merito alla:

- adozione e revisione periodica della Carta dei servizi e degli standard di qualità dei servizi;
- adozione e modifiche del Regolamento per l'esercizio della tutela dei cittadini;
- adozione e modifiche del regolamento sull'accesso agli atti previsto dalla L. 241/90;

Il Comitato inoltre viene sentito sulle questioni di ordine programmatico importanti per la cittadinanza, esprime pareri sugli atti di progettazione aziendale relativamente a problematiche che riguardano il rispetto dei diritti dei cittadini, la qualità ed il miglioramento dei servizi e dei percorsi sanitari. Il Comitato può proporre pareri autonomamente.

Il Comitato Partecipativo e Consultivo della ASL Avellino, istituito con delibera n. 649 del 6/05/2013 e successive integrazioni ed aggiornamenti, in ottemperanza ed in linea con le leggi e le norme che disciplinano l'organizzazione del Servizio Sanitario Regionale ed in linea con i relativi piani attuativi, ha svolto la propria funzione per il miglioramento della qualità dei servizi erogati in favore dei cittadini utenti, congruamente con gli obiettivi prefissati dalla Direzione Generale dell'ASL AV.

L'organo Consultivo è l'espressione di un operare in modo collegiale di una quindicina di associazioni e ha profuso la sua attività come organo di consulta e di denuncia costruttiva di criticità dei servizi offerti, portando a conoscenza della Direzione Generale quanto accade sul territorio. Inoltre i rappresentanti delle associazioni presenti sul territorio aziendale hanno partecipato ad avviso pubblico con precisi requisiti per accedere al Comitato.

Il Comitato si è caratterizzato come un luogo essenziale di confronto e di comunicazione tra Associazioni ed Azienda, in cui sono stati discussi temi, quali la partecipazione, l'accoglienza, l'informazione, la pubblica tutela, le indagini di soddisfazione, l'umanizzazione e il miglioramento della qualità dei servizi forniti dall'Azienda ed assolve a funzioni di consultazione, proposta, verifica, in raccordo con l' UOC U Relazioni con il Pubblico aziendale.

Per mezzo delle associazioni ivi rappresentate, il Comitato collabora con l'Azienda alla realizzazione di interventi volti al miglioramento dell'accoglienza e dei processi informativi e comunicativi tra Azienda e cittadini.

Nel corso del periodo settembre 2015/settembre 2017, periodo preso in considerazione dalla presente relazione, il Comitato si è riunito presso la sede dell' Azienda Sanitaria Locale Avellino con un'elevata e spiccata partecipazione dei componenti, rispettando a pieno quanto previsto dall'art. 12 del regolamento oltre il minimo di sei adunanze. Le riunioni sono state periodicamente verbalizzate ed inviate alla Direzione e ai componenti del comitato medesimo.

Dopo un'iniziale e necessaria fase di organizzazione e programmazione delle attività sono stati espletati i compiti e le funzioni attribuite dal Regolamento e nello specifico, il Comitato Partecipativo e Consultivo ha affrontato le seguenti tematiche:

SETTEMBRE 2015

- Rielezione del presidente e vice presidente e insediamento delle nuove associazioni.
- Segnalazioni inerenti i lunghi tempi di attesa per consegna di forniture dei presidi per la nutrizione enterale e parenterale.
- Revisione a visita per disabili gravi ed in modo particolare per utenti affetti da autismo. La Dr. Pascarella ha portato la richiesta in Regione dove la stessa ha ricevuto il consenso dovuto.

- Aggiornamento situazione FarmaCUP: Proposte di miglioramento del servizio. ed ascolto del Dr. Califano e Dr. Capone.
- Pareri e proposte di propria competenza in materia di nutrizione parenterale e audizione Dr. Marro Direttore UOC Assistenza anziani. Esposizione al Comitato della relazione inerente minore afferente al presidio distrettuale di Montoro inerente sempre la nutrizione parenterale.

ANNO 2016

- Programmazione attività anno 2016 in modo particolare si è posta l'attenzione sui tempi di attesa per le visite specialistiche, sull'umanizzazione dei percorsi ospedalieri, e l'aspetto dell'informazione e comunicazione.
- Pareri e proposte di propria competenza in materia di accertamenti operati dal Ministero dell'Economia e della Finanza per verificare i requisiti di autocertificazione per reddito attraverso l'audizione del Responsabile del Servizio tessera Sanitaria Dr. Capone.
- Pareri e proposte in merito alla fornitura a domicilio dell'ossigeno terapia. Su impulso del Comitato, la Direzione Sanitaria della ASL ha istituito apposta una Commissione, per verificare lo stato dei fatti attraverso indagine di soddisfazione delle forniture. Verifica a 3 mesi con relazione della direzione sanitaria aziendale.
- Nel rispetto del DL 205/92 e successive modifiche ha espresso pareri in materia di reclami di seconda istanza nonché la presa d'atto della relazione - redatta dall'U.O.C. URP - sui reclami "La voce dei Cittadini" anno 2016.
- Monitoraggio della qualità dei servizi offerti in ambito ospedaliero attraverso la realizzazione del progetto umanizzazione soprattutto rivolta all'aspetto dell'accoglienza ed informazione ai cittadini utenti ed in modo particolare richiesta di adeguamento segnaletica rivolta ai disabili.
- Presa d'atto favorevole della Carta dei Servizi Dei Presidi Ospedalieri.
- Pareri di propria competenza in materia stesura fogli di accoglienza in ambito Ospedaliero,
- Monitoraggio per verifica effettivo adempimento obblighi formativi del personale ASL.
- Richiesta di aggiornamento sito Aziendale.
- Il comitato ha discusso ampiamente della chiusura del centro diurno per malati mentali istituito presso la UOPC di Salute Mentale di Monteforte. All'uopo si è ascoltato il dottore Pietro Bianco direttore della Struttura e si è fatto sopralluogo per la verifica dello stato dell'arte. Il centro è stato per lungo tempo un fondamentale supporto ai fini rieducativi e di sostegno ai pazienti e ai familiari degli stessi.
- Pareri in merito all'atto aziendale. Discussione e determinazioni in merito all'inserimento del Comitato nell'atto aziendale. Differenza tra Comitato partecipativo e Consultivo e la Consulta socio sanitaria.

ANNO 2017

- Aggiornamento in merito all'atto aziendale e nota di cittadinanza attiva in merito all'atto aziendale.
- Aggiornamento situazione centro diurno malati mentali Monteforte.
- Nuovo bando per la partecipazione di nuove associazioni all'interno del Comitato .Ammissione nuove associazioni.
- Presa d'atto favorevole della Carta dei Servizi per l'Assistenza Sanitaria negli Istituti Penitenziari.
- Pareri e proposte di propria competenza in materia di accertamenti operati dal Ministero dell'Economia e della Finanza per verificare i requisiti di autocertificazione per reddito attraverso l'audizione del Responsabile del Servizio tessera Sanitaria Dr. Capone. Si è tenuta presso la sede dell'ASL riunione con i Patronati ed i CAAF accreditati per condividere un percorso informativo rivolto ai cittadini. Infatti su indicazione del Direttore Amministrativo , condiviso con i Componenti del Comitato è stato redatto pubblicato sul sito aziendale vademecum in cui si esplicitavano le modalità per fare l'autodichiarazione per l'esenzione da reddito, nonché la relativa modulistica.
- Revisione Regolamento
- Aggiornamento situazioni vaccinazioni :Audizione della dr. Casullo, Direttore UOC Materno Infantile, sullo stato dell'arte della ASL.
- Reclami inerenti le casse automatiche di riscossione ticket
- Validazioni questionari di gradimento.

Per l' anno 2017, in linea con il DPCM 19 maggio 1995 (G.U. n. 125 del 31.05.1995) e con le Linee Guida "Attuazione della Carta dei Servizi nel SSN" pubblicata in G.U. n. 203 del 31.08.1195, sono prefissati i seguenti obiettivi strategici:

Area di intervento	Azioni di miglioramento
1. comunicazione ed informazione	<ol style="list-style-type: none">1. Migliorare il livello di informazione e comunicazione con i cittadini, in particolare rispetto ai loro diritti in Ospedale , alle informazioni generali sul funzionamento interno alla completezza e accuratezza del consenso informato scritto.2. Monitoraggio delle liste d'attesa ospedaliere ed ambulatoriali;3. Attività di miglioramento del sito aziendale;4. Potenziamento dei sistemi di informazione all'utenza;5. Valutazione in seconda istanza dei reclami presentati dagli utenti;6. Attività di supporto e validazione delle carte della qualità e delle guide ai cittadini per l'accesso ai servizi offerti dall'Asl;7. Monitoraggio della qualità dei servizi offerti in ambito extra-ospedaliero attraverso la realizzazione del progetto di audit civico

	presso i presidi sanitari territoriali.
2. Umanizzazione dei percorsi assistenziali	<ol style="list-style-type: none"> 1. Facilitazione delle informazioni e dei percorsi di cura dei pazienti complessi; 2. Implementazione delle politiche aziendali relative alla gestione "del dolore"; 3. Implementare modalità di accoglienza nei PS al fine di ridurre il più possibile il disagio all'utenza specie nei casi in cui siano assegnati codici che prevedono lunghe attese (codici verdi e gialli , bianchi) e in particolare in presenza di fasce deboli.
3. Tempi di attesa	<ol style="list-style-type: none"> 1. monitoraggio dei tempi di attesa prestazioni sanitarie 2. verifica dei tempi di attesa alla risposta ai reclami dei cittadini.

Le attività del Comitato saranno articolate in adunanze plenarie e nella realizzazione di commissioni di lavoro specifiche al fine di poter operare nell'interesse dei cittadini congiuntamente su più tematiche.

Il Presidente
Avv.Gianluca De Cunzio