

SINTESI SEDUTA Coordinamento Aziendale dei CCMSS

Incontro tenutosi in data 27 ottobre 2021 ore 14.30	
Sede della riunione: largo Nigrisoli 2	AULA ROSSA

Ordine del Giorno:
1) Presentazione del Report delle segnalazioni dei cittadini, anno 2019-2020, a cura di Daniela Buriola, Dirigente amministrativo U.O. Qualità Accreditamento e Relazioni con il Cittadino (durante l'incontro verrà consegnata versione cartacea del Report);
2) Presentazione della Bozza di Programma del modulo formativo Aziendale, rivolto ai Comitati Consultivi Misti, a cura di Vittoria Sturlese dell'Unità Operativa Qualità Accreditamento e Relazioni con il Cittadino;
3) Aggiornamento dei contenuti sulla pagina web;
4) Varie ed eventuali.

Presenti	<u>Per le Associazioni:</u> Giovanni C. Bacchilega; Silvio Beletti; Dante Brunini; Stefano Cassanelli; Paolo Ferraresi; Anna Filippini; Romano Grande; Nadia Tolomelli; Antonella Misuraca; Lucia Luminasi <u>Per l'Azienda USL di Bologna:</u> Gian Paolo Marino (per Cristina Maccaferri), Gerardo Lupi (per Monica Minelli), Vittoria Sturlese <u>Per la Conferenza Territoriale Socio Sanitaria:</u> Stefania Baldi
Assenti	Luciano Lelli; Rossella D'Avenia
Assenti giustificati	Miria Calzoni; Giordano Lanzarini; Milena Correggiari; Cristina Maccaferri; Monica Minelli; Lucia Nocera



Coordinamento Aziendale dei Comitati Consultivi Misti Socio Sanitari

	Contenuti e Decisioni
Sugli argomenti trattati sono intervenuti:	<p>ROMANO GRANDE</p> <ul style="list-style-type: none">- Presentazione Ordine del giorno- Individuazione di una data per riunione straordinaria CCMSSA da dedicare alla discussione sul nuovo Regolamento dei CCM – Lunedì 15 Novembre ore 14,30-17,30 <p>1. Presentazione del Report delle segnalazioni dei cittadini, anno 2019-2020, a cura di Daniela Buriola, (Allegati: 1. Versione .pdf del report; 2. Presentazione ppt. avvenuta durante l'incontro; durante l'incontro è stata consegnata versione cartacea del Report).</p> <p>Temi rilevanti della presentazione:</p> <ul style="list-style-type: none">- Aggiornamento sulla trasformazione e sul perfezionamento della Banca dati regionale (Gruppo di lavoro regionale)- Presentazione dei dati delle segnalazioni presentate nel biennio 2019-2020- Proposta di concentrare l'attenzione sulle azioni di miglioramento a partire dal lavoro condotto tramite l'utilizzo del Modello 04 (definito nel 2018 dai Direttori di Distretto e validato dall' UO Qualità, Accreditamento e Relazioni con il cittadino), individuando un metodo di analisi strutturato e omogeneo rispetto ai diversi Distretti, e fra Dipartimenti e Distretti. <p>INTERVENTI:</p> <p>ROMANO GRANDE</p> <ul style="list-style-type: none">- In relazione all'analisi delle criticità e alla proposta di azioni di miglioramento suggerisce che occorre individuare e modificare le cause organizzative che sono alla base del malcontento. <p>PAOLO FERRARESI</p> <ul style="list-style-type: none">- Evidenzia che ci sono comportamenti diversi fra i vari Distretti, soprattutto fra Bologna Città che ha un alto numero di segnalazioni e gli altri Distretti che ne hanno meno. Nei distretti con meno segnalazioni è più semplice intervenire con le azioni di miglioramento. Per Bologna occorrerebbe avere dei tabulati e delle estrazioni dei dati che siano più leggibili.- Ritene che alcune criticità specifiche non si riescano a individuare unicamente da un'analisi delle estrazioni, ma occorrerebbe leggere la singola segnalazione.- Propone di ripartire dall'utilizzo del Modello 04, integrandolo con alcune informazioni aggiuntive (ad es. le date...).- Evidenzia il basso numero di segnalazioni nel Dipartimento di Salute Mentale, dovuto forse al fatto che le criticità si risolvono nel rapporto personale e di cura fra professionisti del DSM DP e utenti. Il problema potrebbe essere legato ai timori che gli utenti del DSM potrebbero avere nel fare segnalazioni. <p>DANIELA BURIOLA</p> <ul style="list-style-type: none">- Specifica che il CCRQ (Comitato Consultivo Regionale per la qualità dal lato del cittadino) aveva definito quale reportistica poteva essere visionata dai CCM.



Coordinamento Aziendale dei Comitati Consultivi Misti Socio Sanitari

- Richiama la normativa sulla privacy, in quanto non è consentito rendere la segnalazione riconoscibile con numeri di protocollo, date, ecc. Si possono mettere in chiaro solo i dati indicati dal responsabile della privacy. Si impegna a chiedere quali dati possono essere messi in chiaro e cosa si può estrarre.
- Ritiene che sia più utile leggere tutti gli oggetti delle segnalazioni e condurre un'analisi delle criticità ricorrenti.

NADIA TOLOMELLI

- Chiede chiarimenti in relazione all'interpretazione dei numeri assoluti, diversi fra distretti e fra strutture ospedaliere. Come si fa a definire l'incidenza rispetto al volume di attività delle strutture?

DANIELA BURIOLA

- Specifica che un parametro potrebbe essere la popolazione per distretto. Questi dati si possono chiedere e avere.

STEFANO CASSANELLI

- Descrive il sistema di lettura e analisi delle segnalazioni adottata nel suo distretto ed evidenzia come a partire dall'alto numero di reclami nella categoria CCRQ "Aspetti burocratici amministrativi" sia stata evidenziata la criticità nell'accesso ai servizi (es. portierato, centralini) e nelle relazioni (es. risposte scortesie). L'analisi ha poi portato all'approfondimento delle possibili cause organizzative di tali criticità a livello distrettuale.

DANIELA BURIOLA

- Evidenzia che la criticità appena esposta potrebbe essere considerata non solo a livello distrettuale ma anche aziendale, e che per poter approfondire il problema, bisognerebbe consultare il coordinatore aziendale di tali attività. Lavorando in un gruppo allargato a livello aziendale sarebbe più facile riuscire a individuare le azioni di miglioramento.

SILVIO BELLETTI

- Richiama il problema del basso numero di segnalazioni nel Dipartimento di Salute Mentale e che ciò deriva dal fatto che vi è un rapporto di dipendenza elevato fra utente, familiare e apparato di cura; ciò impedisce di capire quali sono i problemi nel DSM da parte dell'Azienda. Cita il progetto in corso, (coordinato dall'UO Qualità, Accreditamento e Relazioni con il cittadino, sulla valutazione del grado di umanizzazione) che prevede delle visite dei CCM presso le strutture del DSM, al fine di individuare eventuali criticità e proporre le azioni di miglioramento. Propone che sia l'Azienda a verificare cosa non funziona nella gestione delle segnalazioni all'interno del DSM.

MISURACA (CUFO)

- Aggiorna in riferimento alle segnalazioni che arrivano al CUFO e concorda sulla necessità di approfondire l'argomento.



Coordinamento Aziendale dei Comitati Consultivi Misti Socio Sanitari

- Cita l'indagine di qualità percepita condotta all'interno delle residenze psichiatriche e l'attuale progetto che prevede delle visite dei CCM presso le strutture del DSM al fine di individuare eventuali criticità e proporre le azioni di miglioramento.

BURIOLA

- Riferisce che le segnalazioni relative al DSM sono state 8 nel 2019 e 10 nel 2020. Tali segnalazioni sono state viste dal Direttore del Dipartimento di Salute Mentale e al Direttore del Distretto di residenza dei cittadini segnalanti.

ANNA FILIPPINI

- Descrive l'esperienza dell'apertura del Punto d'ascolto presso il Distretto Pianura Ovest (S. Giovanni in P.), che consente ai cittadini di esprimere bisogni e suggerimenti. Ciò allarga le occasioni di confronto sui servizi e i cittadini presentano meno segnalazioni perché trovano qui la risposta ai propri quesiti. La cosa importante è poter vivere un rapporto diretto con le persone che vivono situazioni di disagio.

VITTORIA STURLESE

- Riporta l'esperienza del progetto in corso, che prevede delle visite dei CCM presso le strutture del DSM per rilevare caratteristiche di qualità/umanizzazione; nel corso di una visita a un CSM si è rilevata la mancanza della cassetta per la raccolta dei reclami e dei moduli cartacei per presentare le segnalazioni. Questo è un esempio per far capire che in alcuni casi un semplice intervento sulla logistica (cassette visibili) e sulla comunicazione (poster, moduli) al cittadino, potrebbe facilitare e incoraggiare il cittadino ad esprimere il proprio parere segnalando.

GIAN PAOLO MARINO

- Rimarca l'importanza di strumenti di ascolto che consentono di rilevare le criticità organizzative in quanto consentono lo sviluppo di una cultura della responsabilità professionale e incoraggiano le occasioni di confronto e discussione ai fini del miglioramento.
- Presenta una indagine antropologica condotta con i professionisti presso la Casa della Salute Navile per capire cosa ha funzionato e cosa no nel periodo della Pandemia da Sars-Cov2.

LORENZO ROTI (DIRETTORE SANITARIO) – CONDUCE UNA SERIE DI CONSIDERAZIONI IN RELAZIONE AI TEMI EMERSI E PROPONE DELLE PISTE DI LAVORO

- In riferimento a quanto sollevato dai presenti sul Dipartimento di Salute Mentale, suggerisce di condurre un ulteriore approfondimento sulla problematica del basso numero di segnalazioni pervenute nel Dipartimento di Salute Mentale, insieme al CUFO e a professionisti individuati all'interno del Dipartimento/Distretti interessati.



Coordinamento Aziendale dei Comitati Consultivi Misti Socio Sanitari

	<ul style="list-style-type: none">- Concorda che in questi ambiti/servizi sono poche le indagini che rilevano l'esperienza degli utenti. Esprime la volontà della Direzione di investire maggiormente nell'ascolto degli utenti, tramite future indagini (ad esempio nel Pronto Soccorso); cita l'esperienza dei PREMs – Patient Reported Experience Measures, condotta in Toscana con la Scuola superiore S. Anna di Pisa e chiede che si faccia un approfondimento in una delle prossime sedute del CCMSSA.- In riferimento alle criticità burocratico-organizzative evidenziate da Cassanelli, evidenzia l'importanza dei temi dell'accessibilità e dell'accoglienza in quanto nel primo contatto con l'Azienda il cittadino sviluppa un'opinione rispetto ai servizi. Esprime la disponibilità ad affrontare tali questioni con il dr. Maurizi.- In riferimento alla problematica delle liste d'attesa incoraggia l'adozione di un approccio diverso, volto ad approfondire maggiormente l'appropriatezza nella prescrizione delle prestazioni e la strutturazione migliore dell'attività specialistica.- In riferimento alle richieste su come saranno utilizzate le risorse che perverranno dal PNNR, propone l'approfondimento di alcune soluzioni organizzative collegate ad un uso migliore delle risorse: ad esempio lo sviluppo delle Case della Comunità, il potenziamento del ruolo dell'infermiere di famiglia/comunità, l'introduzione della Centrale unica metropolitana per la presa in carico, il potenziamento delle cure intermedie. Su questi temi la Direzione è disponibile ad avere un confronto con il CCMSSA nelle prossime sedute. <p>2) Presentazione della Bozza di Programma del modulo formativo Aziendale, rivolto ai Comitati Consultivi Misti, a cura di Vittoria Sturlese dell'Unità Operativa Qualità Accreditamento e Relazioni con il Cittadino (vedi Allegato 3)</p>
Decisioni Assunte	<ul style="list-style-type: none">- Individuazione della data per riunione straordinaria CCMSSA da dedicare alla discussione sul nuovo Regolamento dei CCM – Lunedì 15 Novembre ore 14,30-17,30.- Il Programma del modulo formativo aziendale, rivolto ai CCM, verrà inviato in allegato al presente Verbale e nella prossima seduta di Novembre verrà approvato.
Approfondimenti richiesti o argomenti rinviati	<ul style="list-style-type: none">- Condurre un ulteriore approfondimento sulla problematica del basso numero di segnalazioni pervenute nel Dipartimento di Salute Mentale, insieme al CUFO e a professionisti individuati all'interno del Dipartimento/Distretti interessati- Prevedere un approfondimento su PREMs – Patient Reported Experience Measures, condotta in Toscana con la Scuola superiore S. Anna di Pisa, in una delle prossime sedute del CCMSSA. <p>Alla presente si allegano: 1. Versione .pdf del report "Segnalazioni 2019-2020";</p>



Coordinamento Aziendale dei Comitati Consultivi Misti Socio Sanitari

	2. Presentazione ppt. Della dr.ssa Buriola avvenuta durante l'incontro; 3. Bozza di Programma del modulo formativo Aziendale, rivolto ai Comitati Consultivi Misti.
Prossimi impegni/incontri (data, Odg, luogo)	La seduta è conclusa alle ore 17,50