



SEDUTA CONGIUNTA CCM E CUF AUSL DI IMOLA

Verbale n. 5 del 4 maggio 2022 (P – presente G- giustificato A- assente)

Associazione	Rappresentante	P	G	A	Sostituti	P	G	A
CCM ASSOCIAZIONI								
ALZHEIMER	VALTANCOLI Lucia	X			Bianchini Bruna			
ANED	SARTORI Sandro				Capelletti Anna Rosa			
ANTEAS	BRUSA Auterio	X			Bacci Lea - Bruni Carlo			
NO SPRECHI	BOTTIGLIERI Alfonso	X			Felini Fulvia	X		
AVIS – AIDO Presidente	MARTELLI Remo Presidente	X			Dal Re Luigi			
AVOD	FICARA Giuseppe		X		Sportelli Giuseppe			
CGIL – SPI	BARBIERI Luigi	X			Monduzzi Sonni			
CISL – FNP	ZARDI Carmen	X			Donatini Roberto			
Comitato a Tutela dei Diritti	GIOIELLIERI Tiziano	X			Bonanni Gianfranco			
CROCE ROSSA	BRUNORI Alessandro				Accini Pierluigi	X		
E PAS E TEMP	ZACCHERINI Davida	X			Caporali Giorgio	X		
GLUCASIA	PENAZZI Silvia				Gardenghi Chiara			
Imola Autismo + La Giostra	FIORIULA Patiri				Barbieri Elisabetta	X		
Iniziative Parkinsoniane	LUISI Carmela				Brini Loris	X		
PERLEDONNE	GOVONI Carla	X			Franzoni Maria Rosa			
CUPLA Vice Presidente	CAVINI Salvatore VicePresidente	X			Gallegati Gregorio			
Trama di terre	AIT OUBIH Khadija	X			Claudia Inurreta Ferraez			
PROF. MEDICA&INSALUTE	SUZZI Chiara				Shirley Ehrlich Elisabetta Cenni	X		
ANCESCAO	PEPPI Mario				Manzoni Liana			
NOI IMOLA	ZANIBONI Alberto	X			Galavotti Valter			
Santa Maria Carità -Unitalsi	SUZZI Fabio				Guerzoni Mauro			
AUSER	MINARDI Alberto	X						
AIMS e UILDM	ISIPATO Arianna	X			Maffei Alberto Giorgio			
CUF ASSOCIAZIONI								
La Giostra Onlus	GAMBERINI Oretta				Sicignano Carmela	X		
Ca' del Vento	MANUELLI Marta				Balducci Elmo			
Polisportiva Eppur Si muove (famigliari)	MARCHI ANNA presidente	X			Galavotti Valter	X		
Polisportiva Eppur Si muove (utenti)	REMONDINI Daniele				Caporali Giorgio	X		
E pas e temp (utenti)	SCARDOVI Sandra							
Imola Autismo anche noi ci siamo	FIORIULA Patiri							
CUBERDON	WERY Anna				Pettoni Possenti Elena			
FANEP	Lannuti Antonio	X						
VAN GOGH	Mariotti Marina		X		Dante Cenni			
AVIS BORGO TOSSIGNANO	Cavallini Stefano VicePresidente							
EXIT	Sonsini Samanta				Galavotti Giacomo			
ASS MACCHERONI BT	Versari Elena				Versari Chiara			
Corpo Bandistico Castel del Rio	Fabbi Linda				Loretta Salaroli	X		
CCM Rappresentanti Aziendali								
Direzione Medica Presidio	POLITO Carlo				Zarabini Lucia Rini Filomena			
INVITATA	SONIA CICERO	X						
Direzione Distretto e Cure Primarie					Dal Pozzo Paola			
Staff Informazione e comuni.	BONOLI Alice	X			Marzia Coglianesse			X
Sanità pubblica	PERONI Gabriele				Maria Grazia Cancellieri	x		
Direzione Servizio Infermieristico e Tecnico	CAROLLO Davide				Gabrielli Sabrina (C d S) Bortolotti Cristina (Territorio)			
Rappresentante MMG- PLS	CILIO Rosa (MMG)				Perrone Alberina (PLS)			
Comitato di Distretto N.C.I.	SPADONI Daniela		X		Conti Elisa			X
Direttrice DSM	NATALI ALBA	x						

Direttrice NPIA	Zucchini Elisabetta	X			Giulia Suzzi –Chiara Cerbai	X		
Direttore Dipendenze patologiche	Gardenghi Stefano				Francesca Negretti			
Operatori DSM	Carla Berti Ivana Melucci							
Staff Comunicazione	Marcello Giusti							
Uditori Volontari Servizio Civile	Mongardi Andrea Bertozzi Alessandro	X X						

Ordine del Giorno CCM-CUF seduta congiunta del 04/05/2022

- 1) Approvazione verbali sedute precedenti e comunicazioni dei Presidenti
- 2) Piano Prevenzione 2021-2025 (Dott.sa Cancellieri)
- 3) Relazione Segnalazioni URP 2021 (Bonoli Alice e Sottogruppo CCM Reclami)
- 4) varie ed eventuali

Approvazione verbali sedute precedenti e comunicazioni dei Presidenti

Si approva il precedente verbale da parte di entrambi i Comitati (seduta congiunta di Aprile 2022)

Bonoli Alice introduce MG **Cancellieri** e S. **Cicero**.

Maria Grazia Cancellieri si presenta. Medico igienista del Dipartimento Sanità Pubblica dal 2018, conosce il mondo del volontariato avendo operato come volontaria in Croce Rossa dai 14 ai 18 anni. E' invitata come referente aziendale del Piano Aziendale per la Prevenzione.

Piano Regionale e aziendale per la Prevenzione 2021-2025

Cancellieri illustra una presentazione (in allegato).

Il PRP 2021-2025 fa riferimento alla L.R. 19/2018, che si propone di promuovere la salute, il benessere e la prevenzione sia del singolo che della comunità, seguendo valori di universalità, equità e sussidiarietà, pertanto prevedendo il fondamentale supporto di privati e associazioni. Il PRP è attuato tramite finanziamenti ai Dipartimenti di Sanità Pubblica e Salute Mentale. Il secondo documento di riferimento del PRP è il Piano Nazionale di Prevenzione, che a sua volta recepisce l'omologo documento europeo. Nell'attuazione del piano sarà estremamente rilevante il ruolo del DSP, nato nel 1992 per erogare servizi e promuovere la salute pubblica. Gli accordi intersettoriali necessari per la messa in atto del piano sono regolamentati dall'articolo 7 della sopra citata Legge Regionale 19/2018, con un'attenzione particolare sulle attività del terziario. Il Piano è strutturato in macro obiettivi: malattie croniche, dipendenze, incidenti domestici e stradali, infortuni e malattie legate al mondo del lavoro, ambiente e clima ed infine le malattie infettive prioritarie come è stato il COVID nell'ultimo biennio. Il raggiungimento degli obiettivi di prevenzione sono raggiungibili attraverso azioni trasversali in diversi settori che coinvolgeranno attivamente le Associazioni del territorio.

A causa di interferenze audio che non permettono ulteriori approfondimenti si definisce di riprendere questo tema in una prossima assemblea

Relazione Segnalazioni URP 2021

Bonoli Alice presenta il report segnalazioni URP 2021 (presentazione in allegato), premettendo che a marzo si è svolto l'incontro del sottogruppo CCM Segnalazioni

I dati raccolti circa le segnalazioni pervenute all'URP nel 2021 rilevano un incremento dei reclami e soprattutto dei rilievi, indice di una maggiore percezioni di criticità da parte dell'utenza.

La pandemia, avendo costretto i cittadini ad un nuovo rapporto con l'URP, non in presenza ma tramite contatto telefonico o mail, ha quasi certamente determinato la virata di un consistente numero di segnalazioni da reclamo a rilievo. Il fenomeno si riscontra anche nelle modalità di presentazione delle segnalazioni, pervenute principalmente tramite e-mail e portali web. A tale proposito Bonoli fa una precisazione sugli elogi, molto più numerosi di quelli presenti nel report ma non processati totalmente a causa dell'enorme afflusso. Le problematiche principali evidenziate dalle segnalazioni riguardano aspetti organizzativi, professionali e di tempi di erogazione delle prestazioni. Passando ai singoli dipartimenti, viene evidenziato il mancato focus sul Dipartimento Salute Mentale, motivato dalle pochissime segnalazioni all'URP.

Marchi Anna chiede se i dati del 2019 mostrino lo stesso andamento e Bonoli risponde affermativamente.

Natali Alba precisa che, come affermato anche dalla carta dei servizi del DSM, gli utenti del servizio hanno la possibilità di presentare direttamente a lei, direttrice del DSM-DP, segnalazioni o criticità, che si tenta di risolvere sul nascere, senza pertanto che si origini una segnalazione URP.

Il Presidente **Martelli** propone che il DSM invii comunque all'URP una sintesi di tali segnalazioni raccolte e risolte direttamente dal Servizio per permettere di avere un quadro di insieme più accurato.

Natali risponde affermativamente.

Il secondo dipartimento analizzato è il Chirurgico, il quale ha visto le segnalazioni a suo carico aumentare del 30%. Confrontate con le prestazioni totali però l'incidenza delle segnalazioni rappresenta una percentuale prossima allo 0%. La principale causa delle segnalazioni del Dipartimento Chirurgico sono i tempi di attesa, e la struttura maggiormente coinvolta per questo è la UOC di Oculistica.

Passando al dipartimento Emergenza e Accettazione, i dati del 2021 sono simili a quelli del 2019

Due criticità prevalenti per la UOC di Pronto Soccorso: i tempi d'attesa e la contestazione dei ticket per le prestazioni. quest'ultima deriva sia dalla mancata verifica da parte degli operatori che dalla mancata segnalazione da parte degli utenti di eventuali esenzioni.

Il Dipartimento Medico Oncologico presenta un andamento paragonabile a quello Chirurgico: dati in linea con il 2019, trend in aumento per reclami e rilievi, ancorché bassa incidenza sul totale delle prestazioni erogate.

Il Dipartimento Sanità Pubblica, fino al 2019 destinatario di rarissime segnalazioni, vede un aumento esponenziale nel biennio 2020-2021 a causa delle attività collegate alla pandemia COVID.

Si rileva un aumento delle segnalazioni anche per il Dipartimento Cure Primarie a partire dal 2020, con una parte delle segnalazioni rivolte ai Medici di Medicina Generale, anch'essi fortemente coinvolti nelle attività Covid.

Trend in aumento per le segnalazioni rispetto agli aspetti tecnico-professionali con percezioni, da parte dei cittadini, di una inadeguatezza dell'assistenza e delle cure che potrebbe essere parzialmente correlato al crescente senso di autodeterminazione delle cure che i cittadini ritengono di acquisire attraverso l'informazione medica presente on line, e che denota nel contempo una minore fiducia nel sistema sanitario e nei professionisti stessi, di cui si mette in dubbio la competenza.

36 segnalazioni vengono classificate come percezioni di un rischio clinico/manca di sicurezza nelle cure, con trend in calo rispetto al 2020 e in linea con il 2019, di queste 5 hanno portato ad una richiesta risarcimento danni e sono state trasmesse al servizio competente. 20 indicano la percezione di inadeguatezza del percorso diagnostico terapeutico o di una singola prestazione confermando quanto sopra esposto rispetto ad un aumento generalizzato di queste percezioni da parte dei cittadini.

In calo i colloqui diretti con i segnalanti, dimezzati rispetto al 2019 a causa della pandemia che ha ridotto al minimo le occasioni di incontro personale.

Laddove possibile sono state messe in atto azioni di miglioramento nel corso dell'anno. Particolarmente gradita ai cittadini l'estensione del ritiro referti di radiologia presso la Casa della Salute di Medicina conseguente a segnalazioni di disagio per il ritiro che poteva avvenire solo a Castel S. Pietro o Imola. Conclusa la relazione di Bonoli si apre una discussione sulla stessa.

Il Presidente **Martelli Remo** fa notare che la scarsa incidenza delle segnalazioni rispetto alle prestazioni deve essere bilanciata alle mancate segnalazioni di disservizio da parte di molti cittadini, per poi sottolineare il ruolo fondamentale dell'URP come tramite dell'AUSL coi cittadini.

Circa la questione dei ticket il Presidente segnala la responsabilità degli utenti nel non segnalare le patologie da cui potrebbero derivare le esenzioni. Viene però definita l'esigenza di affrontare il tema con il direttore del PS per cercare di migliorare una situazione che spesso produce una grande mole di lavoro che potrebbe essere evitata a monte da una maggiore attenzione in fase di chiusura del referto di PS.

Sicignano ritiene importante valutare con grande attenzione le segnalazioni riguardanti la medicina di base.

Ehrlich sottolinea che i cittadini tendono a richiedere una "*second opinion*" e non accettano spesso la diagnosi o il percorso diagnostico proposto dal proprio medico.

Martelli ribadisce che nel prossimo futuro il problema da gestire sarà quello della carenza di MMG.

Ehrlich ringrazia Cancellieri per la presentazione del PRP e auspica una forte collaborazione su questo tema.

Il CCM viene convocato per il giorno 8 giugno 2022.

Il Presidente CCM
Remo Martelli

La Presidente CUF
Anna Marchi

Segreteria verbalizzante
Alice Bonoli – Alessandro Bertozzi