



SEDUTA CCM AUSL di IMOLA

Verbale n.7 del 4 settembre 2024 sala conferenze Avis (P – presente G- giustificato A- assente)

| Associazione | Rappresentante | P | G | A | Sostituti | P | G | A |
|-------------------------------|--|---|---|---|----------------------|---|---|---|
| CCM ASSOCIAZIONI | | | | | | | | |
| AISM e UILDM | Isipato Arianna | | | | La Sala Patrizia | | | |
| ALZHEIMER | Valtancoli Lucia | | | | Ciliberti Rosanna | P | | |
| ANCeSCAO | Manzoni Liana | | | A | Salvatore Oliviero | | | |
| ANED | Sartori Sandro | | | A | Capelletti Anna Rosa | | | |
| ANTEAS | Brusa Auterio | P | | | Lea Bacci | | | |
| AUSER | Minardi Alberto | P | | | Gigliola Poli | P | | |
| AVIS – AIDO Presidente | Martelli Remo <i>Presidente</i> | P | | | Dal Re Luigi | | | |
| AVOD | Ficara Giuseppe | | G | | Ferrero Silvia | | G | |
| CGIL – SPI | Barbieri Luigi | | | A | Monduzzi Sonni | | G | |
| CISL – FNP | Zardi Carmen | P | | | Donatini Roberto | | | |
| Comitato a Tutela dei Diritti | Gioiellieri Tiziano | P | | | Bonanni Gianfranco | | | |
| CROCE ROSSA | Accini Pierluigi | | | | Denise Bertini | P | | |
| CUPLA | Cavini Salvatore | P | | | Golinelli Claudio | P | | |
| E PAS E TEMP | Ennio Sergio | | | | Scardovi Sandra | P | | |
| GLUCASIA | Penazzi Silvia | | | | Benedetti Margherita | P | | |
| Imola Autismo + La Giostra | Fioriula Patiri | | | | Barbieri Elisabetta | P | | |
| Iniziative Parkinsoniane | Brini Loris | P | | | Luisi Carmela | | | |
| NOI IMOLA | Zaniboni Alberto <i>VicePresidente</i> | P | | | Galavotti Valter | | | |
| NO SPRECHI | Bottiglieri Alfonso | | | | Felini Fulvia | P | | |
| PERLEDONNE | Govoni Carla | P | | | Franzoni Maria Rosa | | | |
| PROF. MEDICA&INSALUTE | Shirley Ehrlich | | | | Elisabetta Cenni | P | | |
| Santa Maria Carità -Unitalsi | Suzzi Fabio | P | | | Annarita Loreti | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| AUSL IMOLA CCM | | | | | | | | |
| Direzione Assistenziale | Gabrielli Sabrina | | G | | | | | |
| Direzione Medica Presidio | Polito Carlo | | G | | Zarabini Lucia | | | |

| | | | | | | | | |
|--|---------------------------|---|---|--|-----------------------|---|--|--|
| Direzione Professioni Sanitarie Ospedale | Maria Cristina Carraro | P | | | Cavini Simone | | | |
| Direzione Professioni Sanitarie Territorio | Bortolotti Cristina | | G | | Savorini Margherita | | | |
| Governo Clinico / Gestione del Rischio | Pieri Giulia | P | | | Bernardi Valentina | | | |
| Direzione Cure Primarie | Berveglieri. Fabio | | | | Catalani Federica | P | | |
| Dipartimento Sanità Pubblica | Ianuale Carolina | | G | | Capone Tiziana | | | |
| Staff Informazione e Comunic. | Bonoli Alice | P | | | Giovanna Minguzzi | P | | |
| Rappresentante MMG | Leana Buscaroli | P | | | | | | |
| Rappresentante PLS | Perrone Alberina | P | | | | | | |
| Comitato di Distretto N.C, I. | Assessora Spadoni Daniela | P | | | Assessora Conti Elisa | | | |

Ordine del giorno:

- approvazione verbale seduta del 5 giugno 24
- presentazione report URP 2023 e primi risultati semestre 2024 a cura di Bonoli e Minguzzi
- definizione dei partecipanti CCM all'incontro Casa Community Lab del 1 ottobre
- Informativa su questionari di Qualità Percepita ed eventi importanti sul territorio (Congresso Federazione Alzheimer 20 settembre)
- programmazione incontro gruppo CCM Accoglienza Casa della Comunità di Imola
- varie ed eventuali

Il Presidente CCM Remo Martelli richiede l'approvazione del verbale della seduta precedente del 5 giugno 2024. Si approva all'unanimità.

Il Presidente comunica la richiesta di ammissione al CCM da parte dell'**Associazione Van Gogh**.

Pur avendo deliberato la nuova composizione solo da alcuni mesi, e non potendo pertanto formalizzare una nuova entrata, si è deciso di sottoporre all'assemblea la richiesta per invitare l'Associazione agli incontri CCM nelle more della formalizzazione futura.

Il Presidente chiede all'assemblea se vi sono opposizioni alla proposta.

Nessuna opposizione. Il CCM approva l'ammissione dell'Ass. Van Gogh a partire dal prossimo incontro.

Bonoli procede alla presentazione dei report segnalazioni URP per l'anno 2023 e per il 1 semestre del 2024 confrontandoli con i dati più significativi degli precedenti.

Dall'analisi delle segnalazioni 2023 emerge un deciso calo generale delle criticità (intese come somma di reclami-rilievi-suggerimenti) rispetto 2022 (trend in lieve calo anche rispetto al 2019 anno pre-pandemico di confronto). Risultano invece in aumento gli elogi.

Il 33,8% (vs 38% del 2022) è classificato tra gli "**aspetti burocratici amministrativi**" (percorsi di accesso e di cura, funzionalità organizzativa, disponibilità di servizi e prestazioni).

Positivo trend per gli "**aspetti relazionali**": aumentano elogi e calano le criticità restano anche rispetto al 2019. Per gli "**aspetti tecnico-professionali**" gli elogi schizzano verso l'alto nel confronto con entrambi gli anni precedenti, mentre le criticità si riallineano al 2019. Le criticità connesse ad un **interesse economico** nel 2023 sono in calo sia rispetto al 2019 che al 2022 pur non sensibilmente

Le criticità sui **tempi di attesa** restano in linea con lo scorso anno e ancora lontane dal bassissimo numero di segnalazioni negative del 2019 (l'anno in cui si era raggiunto un ottimo equilibrio dei TDA)

In lieve aumento il trend criticità nella categoria "**informazioni**"

I tempi di risposta dell'URP ai cittadini sono del tutto in linea con la normativa vigente, in soli 4 casi su 218 reclami sono stati superati i 30 gg. Nell'analisi di dettaglio per dipartimenti emerge, nel caso del

dipartimento medico oncologico, un trend stabile dei reclami nei 5 anni, con un lieve aumento nel 2023 sul 2022, c'è invece un calo quasi del 50% nei rilievi che si riportano in trend con gli anni precedenti. Gli elogi sono invece in crescita sostanziale rispetto a triennio precedente, ma in linea col 2019. Nel Dip. Chirurgico stabili i reclami, i rilievi si dimezzano rispetto al 2019 con un trend decrescente che si interrompe solo nel 2021, un anno molto «scompensato» dal Covid. Gli elogi sono invece in crescita sostanziale. Per il DEA troviamo nel quinquennio un andamento altalenante dei reclami con un calo sensibile nel 2023 sul 2022 e sul 2019, i rilievi sono costanti e gli elogi in aumento.

Per le Cure primarie il dato si riallinea a quello 2019, rispetto al 2022 calano gli elogi ma anche le criticità. Si nota però un trend in aumento per quanto riguarda le segnalazioni di criticità rispetto ai medici convenzionati, mmg e soprattutto medici di continuità assistenziale. Principali motivazioni delle segnalazioni dei cittadini nei confronti della CA sono la mancata visita domiciliare o il rifiuto visita ambulatoriale ed il mancato rilascio di certificato di malattia INPS.

In generale vediamo un sensibile calo delle segnalazioni critiche e parallelo aumento degli elogi. In particolare appaiono risolte le forti criticità che nel 2022 avevano riguardato gli ambulatori specialistici, in primis la pneumologia. Restano in primo piano le criticità di tipo organizzativo-burocratico (es. percorsi tortuosi, mancate prese in carico, etc.) e quelle di tipo economico (contestazioni ticket ambulatoriali). Nell'analisi testuale delle segnalazioni e dai colloqui diretti permane la percezione che la stragrande maggioranza delle criticità, soprattutto in ambito ospedaliero, anche quando classificate come tecnico-professionali e in parte come organizzativo-burocratiche, siano almeno in parte frutto di percezione dell'assistito e/o familiare di carenza di informazioni chiare, empatia e, in generale, di relazione di cura e di cura della relazione.

Il dato semestrale 2024 nella sua prima elaborazione porta a stimare nell'anno in corso un rialzo delle criticità ed una diminuzione degli elogi. Nello specifico si contano 360 segnalazioni critiche e 124 elogi.

I dati delle segnalazioni sono sempre molto bassi nel confronto con le prestazioni erogate (sempre al di sotto di 1 segnalazione su 1000 prestazioni). I dettagli nella presentazione in allegato.

La dr.ssa Bonoli ricorda che attualmente le segnalazioni sono registrate sul nuovo applicativo regionale Segnaler, ma che purtroppo la Regione non ha ancora provveduto a predisporre report predefiniti. L'URP di Modena insieme a quello di Imola sono gli unici ad essere partiti con il nuovo sistema di raccolta e tutti i responsabili, guidati dalla collega di Modena che ha svolto un eccellente lavoro per stimolare la regione a migliorare il programma, stanno lavorando con la ditta e l'ICT regionale per arrivare presto alla reportistica che continuerà a classificare le segnalazioni secondo classificazione CCRQ. Attualmente però abbiamo a disposizione solo un file di excel generale, complesso da elaborare in autonomia.

Il Presidente Martelli ricorda che il CCRQ regionale ha definito una classificazione che è stata acquisita da tutte le Ausl della Regione e pertanto omogenea. Gli URP raccoglievano le segnalazioni del territorio competente, le caricavano sul programma banca dati regionale, che in tal modo potevano essere viste anche in RER.

Bonoli precisa che Segnaler ha lo scopo di raccogliere tutte le segnalazioni che provengono dalla Aziende sanitarie, non solo le segnalazioni URP, ma tutte quelle che devono essere trasmesse in RER (previos=aggressioni agli operatori, incident reporting, etc.)

Minardi AUSER: si complimenta con Bonoli per la presentazione che rende un quadro reale della situazione esistente e il confronto con gli anni precedenti, permette di farsi un'idea precisa. Ritiene che questo sia l'oggetto principale del CCM. Nella Legge 833/78 viene espresso come un diritto l'espressione della partecipazione dal basso dei cittadini (art.1) rispetto all'organizzazione. Dal report presentato l'Ausl di Imola esce positivamente, nonostante il periodo pandemico e il sottofinanziamento a cui è stato sottoposto il sistema sanitario nazionale in questi anni. Sul nostro territorio abbiamo inoltre una aspettativa di vita tra le più alte. L'insieme delle evidenze mostra come il

servizio sanitario pubblico tra il 1978 al 2024 abbia garantito una buona tenuta, mentre non ci sono evidenze che gli accorpamenti avvenuti in altri territorio abbiano portato un miglioramento generale del sistema.

Scardovi E PAS E TEMP: chiede per quale motivo il DSM abbia poche segnalazioni

Bonoli risponde che il DSM ha una presa in carico molto forte per cui si arriva alle segnalazioni URP solo per i casi davvero complessi che spesso esitano in colloqui, necessari a ripristinare la fiducia tra segnalanti e servizio.

Zardi CISL pensionati: chiede info sui dati CAU e solleva il problema dell'accesso dei minori accompagnati da altri che non siano tutori o genitori al CAU. Ritiene necessario che venga autorizzato l'accesso con una "delega" generica da parte del genitore del minore, che consenta di accompagnare il figlio al CAU anche in assenza del genitore o tutore legale.

Bonoli precisa che non si tratta di un problema locale ma generale, che attiene alla normativa vigente ma prende impegno di chiedere quale possa essere una soluzione.

Alcuni membri lamentano la mancanza di privacy al CAU.

Si informa l'assemblea che a seguito di una segnalazione sulla mancanza di privacy all'accettazione del CAU, il servizio Patrimonio Tecnologie Impiantistiche ha riferito che nei mesi di settembre/ottobre, saranno posizionati pannelli fono assorbenti.

Il Presidente CCM Remo Martelli e Bonoli ricordano che un gruppo aziendale sta lavorando al progetto di partecipazione regionale Casa Community Lab, con l'obiettivo di definire con la partecipazione della comunità cosa si intenda e come si voglia declinare l'Accoglienza all'interno della nascente Casa della Comunità di Imola.

Per questo il 1 ottobre a Ca' Vaina si terrà un incontro per attivare questa partecipazione e 12 persone tra i membri del CCM sono invitati a partecipare all'incontro che vedrà la partecipazione di rappresentanti degli operatori di front office.

Bonoli trasmetterà la mail chiedendo le disponibilità in risposta

Tema accoglienza passaggio da Casa della Salute e Casa della Comunità.

Bonoli invierà altri appuntamenti

Il Vice Presidente **Zaniboni** (NOI IMOLA): comunica che ha ricevuto più segnalazioni su criticità a CRA Venturini e chiede la possibilità di approfondire in assemblea questo tema che ritiene rilevante.

Il Presidente Martelli sottolinea che si tratta di un tema di competenza del CCMSS, Comitato specifico che aggrega i famigliari delle persone in struttura, il terzo settore gestore e le istituzioni competenti proprio per tutto quanto concerne l'area del sociosanitario. Martelli si impegna a parlare delle segnalazioni con il Presidente del CCMSS Luciano Baroncini.

Si invita a partecipare al convegno che si terrà il 20/9/24 al Sersanti. Federazione Alzheimer Italia ha scelto Imola come sede per il convegno annuale nazionale e porterà esperienze e proposte da mettere in atto per una comunità che includa veramente le persone con deterioramento cognitivo e le loro famiglie.

Presidente CCM Remo Martelli informa che il gruppo di lavoro area Accoglienza Casa della Comunità Imola e PUA si riunirà nuovamente dopo il 1 ottobre.

Prossima assemblea congiunta CCM CUF prevista per il 10 ottobre 2024

Remo Martelli

Giovanna Minguzzi