



**A.S.L. V.C.O.**

Azienda Sanitaria Locale  
del Verbano Cusio Ossola

Sede legale : Via Mazzini, 117 - 28887 Omegna (VB)  
Tel. +39 0323.5411 0324.4911 fax +39 0323.643020  
e-mail: protocollo@pec.aslvco.it - www.aslvco.it

P.I./Cod.Fisc. 00634880033

## **SOC AFFARI GENERALI**

Sede legale :Via Mazzini, 117 – 28887 Omegna (VB)  
Sede Operativa Omegna  
Tel. 0323 868389 Fax 0323 643020

# **CONFERENZA DI PARTECIPAZIONE**

## **VERBALE N. 2/2009**

In data 28 ottobre 2009, giusta convocazione prot. n. 82419 del 19/10/2009 è stata convocata la Conferenza di Partecipazione dell'ASL VCO per discutere dei seguenti punti all'ordine del giorno:

*1°) Relazione del Presidente e del Vicepresidente sull'attività dell'Ufficio di Presidenza*

*2°) Modalità di comunicazione dell'Ufficio di Presidenza e della Conferenza di Partecipazione. Proposte correlate all'utilizzo :*

- *di espositori presso le tre sedi ospedaliere e distrettuali*
- *del sito web aziendale*
- *di un foglio informativo da distribuire presso i medici di medicina generale ( o strumenti informatici in rete )*
- *di uno spazio sulle televisioni locali*
- *di comunicati stampa*
- *segnaletica indicante l'ufficio delle Associazioni di tutela degli utenti presso le sedi dei PP.OO. di verbania e Domodossola*

*3°) Avvio dell'AUDIT CIVICO REGIONALE quale monitoraggio strutturato previsto dalla Regione Piemonte in collaborazione con ARESS e CITTADINANZA ATTIVA*

*4°) Monitoraggio sulla qualità dei servizi erogati in strutture aziendali diverse da quelle oggetto di Audit Civico. Proposte operative per avviare una rilevazione nelle Unità Operative di Neurologia, Recupero e Riabilitazione Funzionale, Distretto di Verbania.*

*5°) Gestione delle segnalazioni e reclami*

*6°) Varie ed eventuali.*

**Il Presidente** dà atto della sussistenza del numero legale ( i presenti risultano analiticamente nella scheda allegata al presente verbale sotto la lettera A), e dichiara aperta la seduta rendendo partecipe la Conferenza dei lavori compiuti dall'Ufficio di Presidenza negli ultimi mesi.



In particolare sottolinea come si sia giunti a individuare alcune aree di attività che si reputano di particolare interesse e che, se avallate dalla Conferenza, possono risultare gli ambiti su cui focalizzare i primi interventi di analisi da intraprendere.

Tali ambiti risulterebbero i seguenti:

- Informazione all'utenza
- Accessibilità/accoglienza ai servizi
- Gestione segnalazioni reclami
- Qualità e sistemi di verifica delle prestazioni erogate

**Viene aperta una breve discussione** per consentire ai presenti di evidenziare la propria condivisione e/o offrire ulteriori contributi.

**Partecipano alla discussione la prof. Olmi, il Dr. Moroni, la sig.ra Zazzali, il Presidente dell'Ufficio di Presidenza, il Comm.ore Bevilacqua, il Dr.Malavasi, la Dr.ssa Rosetta.**

**Il Vicepresidente** ritiene opportuno sottolineare ai presenti l'importanza dei lavori che l'Ufficio di Presidenza e la Conferenza di Partecipazione sono chiamati ad effettuare per sostenere concretamente i bisogni del cittadino. Ritiene che ognuno degli ambiti sopra elencati abbia aspetti specifici da approfondire e, come valutato attentamente nell'Ufficio di Presidenza, sia necessario costituire alcuni gruppi di lavori che possano analizzare le problematiche e proporre alla Conferenza specifici interventi.

**Il Presidente dell'Ufficio di Presidenza** ritiene altresì importante che la Conferenza individui un metodo di lavoro stabilendo gli approfondimenti da affrontare con l'indicazione di alcune priorità. Per esempio, per ciò che concerne i reclami, ritiene opportuno che la Conferenza sia al corrente dell'attuale rilevazione che la Regione Piemonte effettua nell'ambito delle ASL ed ASO, consapevole che probabilmente non sarà sufficientemente esaustiva e quindi può risultare utile individuare ulteriori categorie di rilevazione compiendo uno studio per apportare eventuali integrazioni al procedimento di rilevazione.

**Il Dr. Moroni** pone particolare attenzione al "Sistema Qualità" ritenendo che tutti e quattro gli ambiti proposti consentano di individuare il gradimento dell'utenza ai servizi erogati.

**La Dr.ssa Rosetta** ritiene fondamentale che il cittadino abbia uno strumento semplice per formulare delle segnalazioni all'Azienda.

**Il Presidente dell'Ufficio di Presidenza**, al termine di questo primo momento di confronto, propone alla Conferenza che tutte le indagini di gradimento che l'Azienda e le Associazioni/Soggetti accreditati intenderanno effettuare siano preventivamente validate dalla Conferenza stessa. In tal modo non solo la Conferenza verrà informata dell'indagine ma ne diventerà veramente "partecipe", condividendo ed arricchendo l'indagine stessa ed analizzando poi i risultati conseguenti.

Tutti i presenti concordano all'unanimità.



**Il Vicepresidente, Dr. Malavasi**, tiene a precisare che l'Ufficio di Presidenza ha preso l'impegno di riunirsi ogni mese e la Conferenza potrebbe essere riunita con una calendarizzazione degli incontri anche ogni due/tre mesi. Con tale programmazione si potrà dare avvio ad un'attività "forte" della Conferenza che dovrà essere veramente un punto di riferimento per i cittadini.

**Il Comm.ore Bevilacqua** precisa che le Associazioni di Tutela dei Cittadini possono compiere dei monitoraggi comunicando semplicemente alla Direzione, per esempio di Presidio, che si recheranno in tale sede ( D.Lgs.593 ).

**L'Ufficio di Presidenza** tiene a sottolineare che, pur sussistendo tale disposizione, la stessa deve essere inquadrata nella successiva attuale normazione Nazionale e Regionale che ha previsto l'istituzione delle Conferenze di Partecipazione quale strumento unitario di attività di tutti i cittadini. Qualora la singola Associazione/ Soggetti di tutela degli utenti continui a muoversi in completa autonomia viene a cessare lo spirito della norma che ha indicato nella Conferenza di Partecipazione ( e quindi nell'accreditamento dei soggetti interessati ) l'ambito di "intervento unitario". Infatti l'obiettivo da raggiungere consiste nel poter comunicare a tutti i componenti della Conferenza i risultati ottenuti da ogni monitoraggio, di qualunque settore si tratti. Unitariamente occorre quindi individuare le azioni atte al monitoraggio, gli obiettivi che si intendono raggiungere e le modalità di rilevazione. Solo in tal modo potranno essere condivisi i risultati che ne deriveranno.

**Il Vicepresidente, Dr. Malavasi**, ritiene che proprio il monitoraggio della qualità dei servizi sia da definire nell'ambito della Conferenza per essere tutti concordi e consapevoli della serietà delle azioni che si intendono unitariamente intraprendere. Oggi uno strumento importante di rilevazione è già stato avviato ed è scaturito da una collaborazione tra Regione Piemonte, ARESS e Cittadinanza Attiva : l'AUDIT CIVICO che a breve prenderà avvio anche in questa azienda e spazierà dai Presidi ospedalieri ai servizi territoriali.

**La Prof. Olmi** sottolinea come sarebbe interessante monitorare la qualità dei servizi dopo l'accorpamento, che non condivide, dei reparti di Ortotrauma e Chirurgia. Evidenzia inoltre come anche l'avvio dell'accorpamento di Malattie Infettive e Medicina lasci forti dubbi e faccia sorgere grandi perplessità all'utenza. Ritiene che la Conferenza di Partecipazione abbia il dovere di intervenire per rivedere queste scelte che, seppur tecnicamente possono essere avallate, per il cittadino sono motivo di forte disagio.

**Il Presidente dell'Ufficio di Presidenza** ritiene importante che insieme si valutino i risultati ottenuti dall'accorpamento ed i servizi erogati all'utenza. Attraverso l'AUDIT CIVICO si effettueranno proprio nel corso del mese di novembre le prime rilevazioni che riguarderanno anche i reparti di Chirurgia ed Ortotrauma. Sarà quindi già possibile una prima verifica nell'ambito dei reparti segnalati dalla prof.ssa Olmi.

**La prof. Olmi** sottolinea inoltre che al DEA mancano letti, e che la sanità territoriale tanto decantata è ancora inesistente.



**Il Presidente dell'Ufficio di Presidenza** ricorda che, in base ai vigenti parametri regionali, la nostra azienda ha il doppio dei posti letto DEA che dovrebbe avere. Sottolinea come sia importante "valutare sul campo" le eventuali problematiche. A proposito dei posti letto DEA rende noto come risulti che almeno la metà dell'utenza che si reca al DEA abbia richieste inappropriate che non hanno reale carattere d'urgenza. Ecco perché è importante che al più presto si individuino tavoli di lavoro specifici di valutazione per approfondire alcune tematiche ( l'utilizzo del DEA potrebbe essere un primo esempio ) e consentire quindi un esame obiettivo dei servizi erogati. Oggi l'Ufficio di Presidenza chiede alla Conferenza specifico mandato per poter compiere un'analisi ed individuare le prime tematiche da affrontare nei gruppi di lavoro.

**Il Vicepresidente, Dr. Malavasi,** precisa ulteriormente l'importanza dello strumento dell'AUDIT CIVICO che risulta essere stato condiviso dal Ministero e da molte Regioni, tra cui la nostra. In particolare il metodo di rilevazione consente anche confronti tra strutture della stessa e di altre Regioni. In realtà l'AUDIT CIVICO consta di due momenti: un primo momento che consiste nella verifica della sussistenza o meno di alcuni servizi e, successivamente, un secondo momento di verifica che riguarda il gradimento dei servizi stessi. Nell'ASL VCO l'AUDIT sarà rivolto, per indicazione regionale, ai Reparti di Chirurgia, Medicina, Ginecologia ed Ortopedia. Si è individuato un gruppo di lavoro misto ( ASL e Cittadinanza Attiva ) con l'indicazione di precise scadenze di rilevazione. L'avvio è previsto per il 9 novembre p.v.

I soggetti individuati per la rilevazione ( dipendenti ASL e soggetti esterni) hanno seguito un apposito corso di formazione ove è stata anche evidenziata l'importanza che qualunque monitoraggio e/o rilevazione non subisca influenze personali o personalistiche di valutazione. L'aspetto formativo dei soggetti che andranno a somministrare i questionari dell'AUDIT CIVICO è basilare per un corretto approccio all'intera procedura di rilevazione.

**La prof. Olmi** chiede quindi se l'AUDIT CIVICO possa essere oggi ed in futuro uno strumento operativo della Conferenza di Partecipazione.

**L'Ufficio di Presidenza ritiene che l'AUDIT CIVICO abbia tutti i requisiti per diventare un importante strumento operativo della Conferenza che potrà essere rivolto ad altri settori aziendali. A tale proposito vengono proposti nuovi ambiti di valutazione quali le strutture di Neurologia, Recupero e Riabilitazione Funzionale e i servizi del Distretto di Verbania.**

I presenti sono concordi sull'utilizzo di tale strumento che dovrà comprendere entrambe le fasi di valutazione ( 1°: esistenza dei servizi erogati; 2°: qualità dei servizi erogati con il grado di soddisfacimento dell'utenza ).

**Il Presidente dell'Ufficio di Presidenza** rende noto inoltre ai presenti che si sta già provvedendo all'acquisto di espositori da posizionare nei tre presidi ospedalieri e nei tre distretti sanitari per rendere partecipi i cittadini di tutte le iniziative della Conferenza. E' un primo intervento nell'ambito della comunicazione.

Presso i due presidi Ospedalieri i locali messi a disposizione delle Associazioni di Tutela degli Utenti saranno inoltre dotati di specifica segnaletica.



**A.S.L. V.C.O.**

Azienda Sanitaria Locale  
del Verbano Cusio Ossola

Sede legale : Via Mazzini, 117 - 28887 Omegna (VB)  
Tel. +39 0323.5411 0324.4911 fax +39 0323.643020  
e-mail: protocollo@pec.aslvco.it - www.aslvco.it

P.I./Cod.Fisc. 00634880033

Potrebbe essere opportuno anche pensare ad una news letter della Conferenza.

**I Presenti**, pur con i dubbi del Commendatore Bevilacqua che ritiene che l'Associazione da Lui rappresentata si debba muovere in autonomia per i monitoraggi e le rilevazioni, approvano la proposta di dare mandato all'Ufficio di Presidenza per l'individuazione delle tematiche che i gruppi di lavoro dovranno affrontare. Concordano che tutti i soggetti accreditati e l'ASL, qualora vogliano avviare un monitoraggio, inviino una proposta all'Ufficio di Presidenza per la condivisione in Conferenza della proposta.

L'incontro si chiude alle ore 17,30.

**IL PRESIDENTE DELL'UFFICIO DI PRESIDENZA  
( Dr. Renzo Sandrini )  
FIRMATO IN ORIGINALE**

**Il segretario verbalizzante  
COMPONENTE UFFICIO PRESIDENZA  
( Dr.ssa Anna Rosa Bellotti )  
FIRMATO IN ORIGINALE**