



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

Azienda Sanitaria Locale
del Verbanio 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 868390 Fax 0323 643020
e-mail : affarigenerali@aslvco.it

VERBALE CONFERENZA DI PARTECIPAZIONE **28 SETTEMBRE 2010**

In data 28 settembre 2010 si è riunita la Conferenza di Partecipazione dell'ASL VCO presso la sede del Dipartimento di Prevenzione di Crusinallo di Omegna.

Il Presidente, Dr. Renzo Sandrini, alle ore 15,00 dà atto della presenza del numero legale e provvede conseguentemente all'apertura dei lavori passando alla trattazione del seguente ordine del giorno:

- 1° Relazione dei referenti dei gruppi di lavoro in merito all'attività sinora svolta
- 2° Proposta regolamento utilizzo bacheche-espositori
- 3° Formalizzazione nuovo gruppo di lavoro "prevenzione"
- 4° Varie ed eventuali.

Vengono pertanto invitati i Referenti dei gruppi di Lavoro della Conferenza di Partecipazione per la presentazione di un breve riassunto dell'attività sinora svolta.

L'attività del **Gruppo Accessibilità ed Accoglienza** è relazionata dalla sig.ra **Vanda Sacchini**. La referente tiene a precisare che l'attività si è prevalentemente rivolta all'esame della situazione dell'Ospedale di Verbania in quanto al gruppo di lavoro si è rilevata l'assenza di partecipazione delle Associazioni di Domodossola. In merito all'Ospedale di Verbania è stata esaminata la segnaletica esistente, essenziale in futuro anche per il "punto di accoglienza", richiedendo alcune integrazioni già predisposte dall'ASL. E' stato inoltre constatato che l'Azienda ha provveduto all'apertura del Posto di Polizia allocato presso l'atrio dell'Ospedale. E' stato sollecitato il rifacimento dei parcheggi al DEA, e l'ASL ha provveduto all'effettuazione di quanto richiesto. La sig.ra Sacchini tiene però a precisare che si è venuta sempre più ad evidenziare la mancanza di partecipazione delle Associazioni al gruppo di lavoro. Sottolinea la necessità che chi non desidera più partecipare lo dica esplicitamente, anche al fine di consentire regolari incontri del gruppo. Ovviamente chi è interessato alla partecipazione deve essere presente agli incontri.

Il Dr. Malavasi, Vice presidente dell'Ufficio di Presidenza della Conferenza di Partecipazione, chiede alla sig.ra Sacchini se il gruppo ha redatto una proposta di progetto per il Punto di Accoglienza.

La Sig.ra Sacchini precisa che è stata evidenziata l'importanza della presenza di personale dell'ASL e di volontari.



Il Dr. Malavasi ritiene importante ed essenziale la partecipazione dei soggetti accreditati ai gruppi di lavoro, precisando che, in caso di impossibilità a presenziare ad un incontro, l'interessato è tenuto a delegare un'altra persona.

Il dr. Moroni chiede con quale modalità vengono fissate le date degli incontri per meglio comprendere eventuali ragioni che portano ad una scarsa partecipazione alle riunioni da parte delle Associazioni.

La sig.ra Sacchini precisa che la data dell'incontro è comunicata almeno 3 settimane prima tramite e-mail.

Viene passata la parola alla **Dr.ssa Risa Rita Varallo, referente del gruppo di lavoro "Segnalazione e reclami"** che sottolinea come gli incontri di tale gruppo siano stati "movimentati" ed alcune volte la presenza delle Associazioni era minima. Dà atto che l'ASL ha fornito i dati di segnalazione e reclami degli anni 2006/07/08 e ritiene che sia importante poter "catalogare" le richieste dei cittadini in macro ambiti. Lavoro che dovrà essere fatto in futuro.

Comunica inoltre che sono state presentate dall'ASL le bozze di nuova modulistica per la formulazione di reclami e segnalazioni che risultano in valutazione da parte del gruppo. Prende atto che la normativa sulla privacy impone alcune modalità procedurali a tutela degli interessati e si chiede se l'utente non si trovi, in alcuni casi, ad avere timore alla presentazione di una lamentela.

Il Commendatore Bevilacqua ricorda l'importanza anche di considerazione degli elogi che pervengono per l'attività dell'ASL.

La Dr.ssa Rosetta ritiene che vi siano realtà aziendali eccellenti, vedasi Oncologia, e propone di capire come il loro modello di assistenza e relazionale con il malato ed i familiari possa essere "copiato" nelle altre realtà aziendali.

Il Dr. Moroni sottolinea l'importanza della formazione permanente, anche comportamentale.

Il Dr. Malavasi chiede che l'ASL provveda a fornire tutti i servizi, anche territoriali, delle schede di reclami.

Viene poi passata la parola al **Dr. Moroni quale referente del Gruppo "Qualità Percepita"**. Tale gruppo si è riunito 5 volte senza problemi correlati alla partecipazione dei componenti.

Sono stati visti i precedenti questionari somministrati all'utenza per prendere spunto e individuare il programma di attività futura da svolgere. Sono quindi stati rivisti i questionari anche alla luce delle risultante dell'AUDIT CIVICO. Pur considerando i risultati abbastanza buoni che di deducano dalle risposte dei cittadini ai questionari 2007/2008 saranno somministrati nuovi questionari con modalità procedurali che il gruppo stesso proporrà alla Conferenza di Partecipazione. In considerazione delle rilevazioni già svolte



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

telefonicamente dalla Regione Piemonte in merito ai servizi offerti dai DEA si è ritenuto di soprassedere alla somministrazione dei questionari all'utenza di tale servizio.

Si dà atto dell'assenza del referente il 1° gruppo di lavoro

Vista l'importanza della costituzione del nuovo Gruppo sulla Prevenzione viene comunicato che solo un'Associazione ha fatto pervenire l'interesse alla partecipazione. La sig.ra Tensi Paola Pesce comunica la sua volontà di partecipare a tale gruppo. Si ratifica conseguentemente tale comunicazione.

Il Presidente della Conferenza comunica ai presenti la volontà aziendale di avviare una serie di incontri tra l'ASL e cittadini che, nell'ambito di una segnalazione/reclamo, manifestino insoddisfazione alle risposte ottenute e, soprattutto, si riscontrino discrepanze tra quanto comunicato dall'utente e quanto relazionato dal personale aziendale. Si desidera proporre un momento di confronto tra le parti interessate anche alla presenza di un'Associazione di tutela degli utenti (che potrà essere indicata direttamente dal cittadino oppure scelta dall'Azienda, nel caso in cui il cittadino non compia direttamente tale scelta). A tale proposito invita tutte le associazioni a presentare un elenco di nominativi di volontari che possano prendere parte a questi incontri.

Per ultimo viene consegnato e brevemente presentato il documento regionale "Il cittadino al Centro della Sanità" ed "Help per over 65".

Letto, confermato e sottoscritto.

IL PRESIDENTE DELLA CONFERENZA
DI PARTECIPAZIONE
(Dr. Renzo Sandrini)
FIRMATO IN ORIGINALE