



Comitato di Partecipazione – ASUR Marche – Area Vasta n. 2
Verbale n. 3 del 3 Dicembre 2019 ore 15.00

Si è riunito oggi, 3 dicembre 2019, alle ore 15.00 (in seconda convocazione), presso la Sala Riunioni dell'Ospedale "Carlo Urbani" di Jesi, a seguito di regolare convocazione del 18 novembre 2019 (Allegato A), il Comitato di Partecipazione dei Cittadini alla Tutela della Salute dell'Area Vasta n. 2 per la terza seduta dell'anno 2019.

Argomenti all'Ordine del Giorno:

1. *Approvazione verbale della seduta precedente;*
2. *Carta dei servizi ASUR Marche;*
3. *Iniziative da adottare in merito alle carenze di organico del personale in Area Vasta2;*
4. *Varie ed eventuali.*

La convocazione è stata inviata, per opportuna conoscenza, anche al Presidente dell'Assemblea delle Associazioni, Sig. Pierpaoli Roberto, e al Presidente del CSV (Centro Servizi per il Volontariato) ed è trasmessa ai rispettivi indirizzi di posta elettronica. Come risulta dalle firme sul foglio presenze (Allegato B) sono presenti:

NOME	ASSOCIAZIONE/QUALIFICA	PRESENZA
Roberto Grelloni	ANPIS Regionale	no
Pierfranco Cannizzaro	Associazione Italiana Fibromialgia A.I.F. Onlus	si
Carmen Pedretti	AVULSS Jesi	si
Giuseppe Corinaldesi	Croce Gialla Santa Maria Nuova	si
Cristiano Giaccaglia	Croce Rossa Jesi	no
Roberto Festa	CAV Loreto l'Ascolto	si
Avv. Monia Mancini	Cittadinanza Attiva delle Marche	delegato
Giulio Pietrangeli	ANFFAS ONLUS Fabriano	no
Sebastiano Paglialonga	AVIS Fabriano	no
Fabio Amici	ACU Marche	si
Dr.ssa Rubina Catena	La Rondine Ancona	no
Dott. Giovanni Guidi	Direttore AV2	si
Dr.ssa Maria Paola Corinaldesi	Rappresentante Professionisti AV2	no
Dr.ssa Antonella Motolese	Rappresentante Direttori di P.O. AV2	no
Dr. Franco Dolcini	Rappresentante Direttori Distretti Sanitari AV2	si
Dott.ssa Maria Cristina Grassi	Responsabile Area Professioni Sanitarie AV2	si
Dr. Franco Pesaresi	Rappresentante Coordinatori Ambiti Sociali AV2	no
Dr.ssa Palma Paolucci (Delegato Danti Dante)	Responsabile URP AV2	si
Dr.ssa Paola Buffarini	CSV Marche	no
Dr. Pierpaoli Roberto	Presidente Assemble Associazioni	no

Assenze giustificate dei componenti del Comitato:

Roberto Grelloni, Rubina Catena, Giulio Pietrangeli, Mariapaola Corinaldesi, Roberto Pierpaoli, hanno comunicato la propria assenza (Allegato C)

Delegati: Dr. Giambattista Torresan per Avv. Monia Mancini

Presenti su inviti come risulta dalle firme foglio presenze: (allegato D):

Dott.ssa Laura Fausta Rota (P.O. URP di senigallia)

Dott.ssa Paola Cercamondi (Dir. U.O.C. Supporto all'Area Politiche del Personale di Jesi)

Dr. Luigi Sfredda (P.O. URP di Ancona)

Il Presidente prende la parola dando seguito al primo punto O.d.G. per l'approvazione del verbale della seduta precedente,

Punto n. 1 O.d.G. “Approvazione verbale della seduta precedente n.2 del 1-10-19 ”

Il verbale (Allegato E), viene approvato all'unanimità.

Punto n. 2 O.d.G – Carta dei Servizi ASUR Marche; Il Presidente Introduce l'argomento “il tema delle Carte dei Servizi” un argomento che personalmente ha trattato quando faceva parte del Comitato Regionale Associazione Consumatori ed Utenti, della Giunta Regione Marche (fino al 31/12/17), svolgendo una serie di attività di studio in questa materia. Ritiene pertanto molto importante l'argomento per tutte le Pubbliche Amministrazioni, a tutela del cittadino, a tutela della qualità dei servizi, a tutela di una maggiore responsabilizzazione del personale in servizio e degli Uffici. Un patto vero tra la Pubblica Amministrazione e l'utente: patto che per essere tale deve avere alcuni requisiti.

Recentemente l'argomento è stato affrontato con l'ASUR MARCHE. Il **Presidente** ha inviato un documento, frutto di un elaborato redatto nell'ambito di un progetto realizzato in collaborazione con la Giunta Regione Marche.

L'ASUR Marche e l'ARS si sono mossi grazie anche alla sensibilizzazione dell'ex Presidente dell'ARS, Professore Di Stanislao, che ha fatto parte dell'AGENAS ed ha collaborato con l'Autorità Nazionale Anticorruzione (ex CIVIT).

Il Professore Di Stanislao ha pubblicato uno studio, una relazione prendendo a campione diversi Enti del S.S.N., proprio per vedere come e se sono state applicate queste normative.

Una situazione nazionale a macchia di leopardo, varia da regione a regione, dovuta anche ad un impegno più o meno significativo delle Associazioni di Consumatori. Infatti, dove le Associazioni hanno preteso dalle Pubbliche Amministrazioni la corretta e puntuale osservanza delle norme, la macchina amministrativa si è mossa (vedi Regione Toscana <https://www.regione.toscana.it/-/osservatorio-regionale-carta-dei-servizi-sanitari>).

Nella Regione Marche la macchina è rimasta ferma o ha camminato a piccolissimi passi.

Il Presidente ritiene di fondamentale importanza – nel rispetto del principio di legalità - che l'Asur Marche nell'ambito dei lavori riguardanti la Carta dei Servizi rispetti le norme statali (D.P.C.M. 27.1.1994, Legge 273/1995; D.P.C.M. 19.5.1995; Linee Guida n. 2/1995 “Attuazione carta dei servizi Sanitari”; Circolare Min. Sanita' prot. n. 100/SCPS/21.12833 del 30.9.1995 ecc.) e le Delibere CIVIT che trattano le Carte dei Servizi, tra le quali la n. 3 del 2012, la numero 88 del 2010 e la n 1 del 2010.

Il Presidente rivolge pertanto la richiesta alla Direzione di applicare puntualmente queste normative e Delibere Civit realizzando un meccanismo che porta veramente a un contratto, a un patto con il cittadino. La Carta dei Servizi non deve diventare una sorta di pagine gialle, dove c'è il nome del dirigente del servizio, il numero di telefono, che cosa fa ecc.. Occorre un vero cambio di cultura, che coinvolga effettivamente gli Stakeholders ed in primis i Comitati di Partecipazione con la sottoscrizione di un protocollo per la costituzione di un tavolo di lavoro permanente per la definizione, il miglioramento continuo degli standard di qualità dei servizi (che sono standard generici e specifici), e per il monitoraggio permanente del raggiungimento di questi standard durante il periodo (in analogia, ad esempio, a quanto realizzato dal Comune di Ancona in <http://www.comune.ancona.gov.it/ankonline/la-qualita-dei-servizi-pubblici/>).

Gli adempimenti riguardanti le Carte dei servizi rivestono una particolare importanza, considerato che, tra l'altro, la Delibera ANAC numero 1074 del 21 novembre 2018 Approvazione Aggiornamento 2018 Piano Nazionale Anticorruzione evidenzia la stretta connessione dei Codici di comportamento dei dipendenti pubblici con i Piani Anticorruzione e con le Carte dei servizi.

Il Presidente, tenuto conto che i lavori del Tavolo interaziendale indetto e coordinato dall'Agenzia Regionale Sanitaria sono sospesi e, comunque, procedono con notevole lentezza, ritiene di primaria importanza sollecitare al massimo i lavori del precitato Tavolo interaziendale (attualmente sospeso) e dell'ASUR Marche per pervenire quanto prima possibile alla emanazione da parte di tutti i Dirigenti dell'ASUR Marche delle Carte e degli Standard di qualità dei servizi di tutti i servizi erogati direttamente e di quelli concessi in affidamento a soggetti esterni, nel rispetto delle precitate norme e Delibere Civit.

Il “patto con i cittadini” è privo di valore se la Carta dei servizi non prevede un indennizzo automatico forfettario per l'utente in caso di mancato rispetto dello standard, come disciplinato dalla Delibera CIVIT n. 3 del 2012.

Il Presidente passa la parola al Dr. Luigi Sfreda Luigi che ci illustra su e come L'ASUR sta affrontando la tematica.

Il Dr. Luigi Sfredda spiega il concetto della Carta dei Servizi, un documento che è un patto con i cittadini, è il documento con il quale l'Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo ai propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. Al suo interno troviamo poi la Guida ai Servizi, una compilazione descrittiva dei servizi indicante gli uffici di riferimento, gli orari di apertura, numeri di telefono, etc...

La compilazione per la Guida dei Servizi delle Aree Vaste viene aggiornata a cura degli URP dell'Area Vasta di riferimento, pubblicata sul sito ASUR MARCHE sotto la voce Amministrazione trasparente (dando conto a degli obblighi che ci impone il decreto 33/2013).

Si sta elaborando un sistema con una banca dati che ci permetterà di pubblicare dati aggiornati, cioè la Guida dei Servizi aggiornati a livello ASUR sul sito.

La Carta dei servizi è come anticipato un patto con il cittadino, L'Azienda partendo da uno standard di qualità dei servizi, dà degli indicatori promettendo in un periodo di tempo il raggiungimento di questo nuovo standard, che naturalmente è uno standard più alto.

E' un lavoro enorme che può essere fatto su tutti i tipi di servizio tenendo conto di qualsiasi area dove porre degli indicatori. Esempio area accettazione, area accesso ai servizi, area relazione con i medici, con gli infermieri. Naturalmente poi questi indicatori vanno controllati, quindi ci deve essere un monitoraggio e vedere se si sta arrivando agli obiettivi prefissati. Ad eccezione di alcune Regioni, sulle Carte dei Servizi si nota un flop, dovuto in parte ad una visione non unitaria.

L'ARS ha riunito i Presidenti dei Comitati di Partecipazione, per discutere su indicatori di qualità validi per tutte le Aziende Sanitarie.

Analoga riunione si è svolta tra gli URP delle varie Aziende per elaborare questi indicatori di qualità, e quello che è venuto meno è la riunione unica fra gli operatori URP delle Aziende Sanitarie e i Presidenti dei Comitati di Partecipazione nel quale si dovevano porre sul tavolo questi indicatori per arrivare a un compromesso.

Attualmente siamo in attesa affinché questo avvenga, nonostante i solleciti

Nel frattempo l'ASUR ha creato otto indicatori, cercando di toccare alcuni servizi essenziali al pubblico o quanto meno di facile realizzazione, che sono stati inviati alle Aree Vaste, individuando con la nota del 15 ottobre 2019 luoghi di area per l'applicazione di una Carta dei Servizi nei quali non solo recepisse gli otto indicatori, ma quelli dell'ARS nonché le creazioni di altri indicatori.

Il Presidente rimarca il ritardo di realizzazione della Carta dei Servizi, quindi propone e chiede al Direttore di Area Vasta 2 che nell'elaborazione della stessa ma soprattutto nella definizione degli standard generici e specifici, sia coinvolto attivamente questo Comitato di Partecipazione, e allo scopo si fa carico di individuare dei componenti al suo interno che si rendano disponibili a discutere con l'AREA Vasta 2 sugli indicatori di qualità.

Punto n. 3 O.d.G - 3. *Iniziative da adottare in merito alle carenze di organico del personale in Area Vasta2;*

Il Presidente riferendosi al precedente incontro del Comitato di Partecipazione, dove venivano richiesti all'ASUR i dati sulle piante organiche dell'Area Vasta 2, esprime insoddisfazione alle risposte ricevute, lamentando di non avere notizie aggiornate su quello che è la reale situazione. Quante persone mancano nei vari servizi Ospedalieri e Ambulatoriali, e come si intende rimpiazzarli.

Nel conto annuale si deve conoscere la situazione dell'organico puntuale e precisa, qualifica per qualifica, distinguendo organico di fatto e organico di diritto. Nell'organico di diritto abbiamo la situazione ottimale prevista, poi tra pensionamenti, mobilità etc si ha una situazione di fatto che differisce da quello di diritto, e questo è ciò che si chiede.

La Dott.ssa Paola Cercamondi, La Dott.ssa Paola Cercamondi in sostituzione della Dott.ssa Ciancaglione Rosaria, riferisce che la pianta organica è ormai un concetto superato, alle luce delle attuali normative esiste un piano triennale dei fabbisogno e precisamente nel piano deliberato a febbraio, abbiamo la dotazione dell'ASUR per un determinato numero di unità del Comparto e della Dirigenza. Ad oggi esiste una dotazione organica teorica di AV2 di tutti i profili distinti, non distinti per ex zona, ma distinti per profili, quindi cumulativa.

L'attuale piano triennale del fabbisogno del personale, è stato approvato pochi giorni fa dall'ASUR e attualmente in attesa di approvazione definitiva in Regione. Purtroppo il rispetto dell'equilibrio di bilancio, introdotto nel 2011 dalla Comunità Europea, si riflette sul bilancio e quindi sulla spesa per il personale.

Il Direttore AV2 replica spiegando che il calcolo del fabbisogno del personale a differenza di una volta, oggi, (e ne spiega nel dettaglio i meccanismi), fa riferimento a un complessa situazione di principi e di valutazioni e contemporaneamente si devono rispettare i bilancio di esercizio tra le entrate e le uscite che ogni stabilimento Ospedaliero è sottoposto.

Interviene il **Presidente**, sottolineando interessante e costruttivo il confronto di questa seduta tra il Comitato e l'Azienda, ritenendo che sia sempre più urgente nell'ambito della trasparenza e della corretta informazione all'utente, avere quanto prima uno spazio di comunicazione efficace, che può essere una trasmissione televisiva, che porti alle famiglie una informazione corretta in materia sanitaria, con uno spazio che consenta di far conoscere le attività svolte dai Comitati di partecipazione. Cio' potrà consentire anche all'Asur Marche di evidenziare efficacemente le attività svolte e le tematiche di interesse collettivo, considerato che la stampa locale non sempre è attenta ad approfondire bene determinati temi prima di pubblicare un articolo.

La Dott.ssa Carmen Pedretti esprime la volontà di trovare un modo che semplifichi le spiegazioni di quei meccanismi faraginosi e rigidi presentati dal Direttore di AV2, Si devono insomma trovare modalità comprensibili per informare i cittadini, spiegare che realmente delle mancanze ci sono e che comunque devono essere in qualche modo affrontate. Alla luce poi dell'obiettivo della Carta dei Servizi e di quello che si andrà a scrivere la risposta assistenziale legata al personale deve essere uno standard esaudiente, precisa inoltre che questi vincoli dettati dalla Comunità Europea, a scendere da quella Nazionale e Regionale, ci devono dire in questa area vasta e in questa realtà se le risorse che l'azienda ha potuto conferire ad esempio al personale infermieristico in termini di personale infermieristico e ausiliario sono stati sufficienti per garantire gli standard minimi.

Il Presidente, alla luce di tutte queste circostanze descritte, tenuto conto del bilancio di esercizio previsto e dei vincoli da norme Statali chiede di ricevere da parte dell'Azienda una relazione dettagliata e sintetica, un documento riassuntivo, in cui si possa illustrare ad oggi la situazione del personale e valutare poi come spiegare e renderle nota ai cittadini. Rinnova la richiesta alla Direzione dell'Area Vasta 2 di attivarsi per ottenere i precitati spazi televisivi.

La seduta termina alle ore 17.00

Allegati:

- A. Copia convocazione Comitato di Partecipazione del 18/11/2019;
- B. Foglio presenze firmate;
- C. Assenze giustificate dei componenti del Comitato di Partecipazione;
- D. Foglio presenze su inviti;
- E. Verbale seduta precedente.

Letto, approvato e sottoscritto.

F.to
Il Segretario



F.to
Il Presidente

