

**Comitato di Partecipazione dei cittadini alla tutela della salute dei  
cittadini  
dell'ASUR Marche - Area Vasta 1**

**Verbale n. 7 del 5 Dicembre 2017**

Il giorno Martedì 5 Dicembre 2017, presso l'Aula Gialla della sede Asur AV1 in Via Ceccarini a Fano, si è tenuta la seduta del Comitato di Partecipazione istituito presso l'ASUR Area Vasta 1, con il seguente

**ordine del giorno:**

- 1) *Approvazione verbale della seduta precedente 08.06.17;*
- 2) *Carta dei Servizi AV1. Stato dell'arte e prospettive – intervieni Dr. Tiziano Busca;*
- 3) *Varie ed eventuali.*

**Presenti:** Amello Adriana (TDM Fano); Battistelli Alida (Ass. Fior di Loto); Lugli Raffaella (ANFFAS Pesaro); Mencarini Maria (U.I.C.I. Pesaro); Ianuario Vincenzo (A.M.I.STOM); Dott. Busca Tiziano (Dirigente URP AV1); Dott. Fiorenzuolo Giovanni (Direttore AV1) delega Dott.ssa Esposto Elisabetta;

**Assenti giustificati:** Caporaso Michele (AFMA Fano); Duranti Barbara (A.L.P.HA. Pesaro); Tadei Ivano (AUSER Fossombrone); Dott. Agostini Massimo (Rapp. Professionisti operanti AV1); Dott.ssa Rasori Stefania (Rapp. Prof: Sanitarie AV1); Dott. Mombello Lorena (Rapp. dei Dir. Distr. Sanitario AV1).

**Assenti Ingiustificati:** Contini Claudio (CRI Fossombrone); Diotallevi Yasha M. Giuseppe (Croce Europa Mercatino Conca); Riciputi Marco Gabriele (AIDO Pesaro); Dott. Cani Andrea (Rapp. Dir. Dei Presidi Osp. AV1); Dott. Drago Roberto (Rapp. Coordi. Ambito Sociali AV1);

**Uditore:** Patrizia Gerboni URP; Adele Agostini URP; Fabrizio Biondi URP.

Ore 16,00 Inizio della Riunione

La seduta si apre con il saluto della Presidente che prima di procedere secondo l'o.d.g, richiama l'attenzione sull'articolo 4 del Regolamento del CPAV1 che prevede la decadenza da componente del comitato dopo 3 assenze ingiustificate e propone la decadenza per Contini Claudio e Diotallevi Yasha M. Giuseppe; propone inoltre di inviare una lettera al componente Michele Caporaso che, sia pure con giustificazione della seduta odierna, non ha mai partecipato ad alcuna seduta per motivi di lavoro. Il comitato approva.

Si passa all'**O.d.g.**:

**per il punto 1 all'o.d.g.** viene data lettura del verbale precedente che viene approvato all'unanimità; di seguito la presidente riprendendo in esame, come evidenziato nel verbale letto, l'iniziativa di comunicazione rivolta agli utenti per il contenimento dei tempi di attesa, mostra il volantino quale modello da proporre e far realizzare per l'AV1. La Dr.ssa Elisabetta Esposto conferma che pur non essendo ancora in possesso del file grafico -modello da lei proposto utilizzato tempo fa

dall'AV2- l'URP di AV1 si sta adoperando per rintracciare la grafica. A parere di tutti i presenti è graficamente più efficace.

Il comitato approva e decide che quando sarà pronto il volantino si comunicherà alla regione intenzione di diffonderlo e se ne invierà copia alla stessa.

**per il punto 2 all'o.d.g.** la presidente dà la parola al Dott. Tiziano Busca per l'intervento sulla Carta dei Servizi. Il Dott. Busca fa una panoramica di carattere generale sulla comunicazione in particolare sulla necessità di cambiare la comunicazione verso l'esterno abbandonando metodi ormai obsoleti e cercando percorsi, soprattutto informatici, di maggiore efficacia e innovazione: *"La caratteristica della carta dei servizi non è soltanto l'esplicitazione di quelle che sono le organizzazioni e la rappresentazione delle organizzazioni, ma c'è dietro un costruito che è legato a tanti elementi di misurazione di quelli che sono i servizi che vengono offerti, così come sono offerti sugli standard di qualità, sugli impegni che l'azienda prende nel rispetto di questi standard, sulla definizione di alcuni processi di qualità legati alle attività che vengono svolte per misurare gli aspetti reali e degli esiti. E questa cosa ha un aspetto di novità perché è evidente che noi non possiamo soltanto dire quanto siamo belli e quanto siamo bravi, e nessuno poi misura l'effetto reale di queste competenze che noi rappresentiamo".*

Di qui aggiunge il Dott. Busca la necessità di un impatto comunicativo efficiente ed efficace in una organizzazione che può modificarsi molte volte, per questo l'ASUR sta realizzando un nuovo sito web da adottare a livello unico e che contenga la carta dei servizi di ogni Area Vasta con le stesse linee guida.

Il Dott. Busca passa la parola all'informatico dell'URP di AV1 -dott. Fabrizio Biondi- che illustra quanto fatto e quanto ancora da fare per la carta dei servizi dell'Area Vasta 1, la sua relazione è allegata al presente verbale di cui fa parte integrante.

Si apre quindi un confronto sull'argomento, al termine del quale si conviene sull'importanza dell'impegno del CP nel sensibilizzare e informare i cittadini in merito alle tecnologie web che l'Asur adotterà nella conoscenza dei servizi sanitari.

**per il punto 3 all'o.d.g.** a conclusione della seduta la presidente propone, viste alcune difficoltà emerse di interazione fra l'Area Vasta e l'Azienda Ospedaliera Marche Nord, di effettuare una seduta congiunta dei rispettivi comitati di partecipazione, la proposta viene approvata e la presidente si fa carico di concordare la seduta con la presidente del comitato di partecipazione di Marche Nord.

Alle 18,00 si chiude la seduta non essendoci nient'altro da trattare.

Previa redazione, lettura, approvazione e sottoscrizione del presente verbale, lo stesso viene sottoscritto dal Presidente del CP AV1.

Le verbalizzanti:  
Patrizia Gerboni e Raffaella Lugli  
(F.to)

La Presidente CP AV1  
Maria Mencarini  
(F.to)

Allegati al Verbale

1. Abstract\_Biondi\_GuidaServiziAV\_CPAV1\_5dic17