



AREA STAFF

**U.O.S. di Staff Relazioni con il Pubblico**

Responsabile dott.ssa Maria Flavia SPAGNA

Via Zeppilli, 18 - Fermo

Tel: 0734 625 2932 Fax: 0734 625 2931

email: urp@asl11.marche.it

## COMITATO DI PARTECIPAZIONE – Area Vasta 4

### VERBALE DELLA SEDUTA 23 gennaio 2018

Il 23 ottobre alle ore 18,00 in seconda convocazione, si è riunito presso l'ex teatrino di via Zeppilli, 18 – Fermo (1° piano) il Comitato di Partecipazione dell'AV4, con il seguente ordine del giorno:

- 1) Comunicazioni del presidente
- 2) Ratifica delle dimissioni della Sig.ra Trobbiani e decadenza della Sig.ra Lignite
- 3) Risposte da parte della componente ASUR alle questioni pregresse non ancora definite:
  - Vecchia e nuova classifica Italia Oggi (stampa del 28/11/2017)
  - Dettaglio prestazioni ALPI
  - Segnaletica URP
  - Elenco farmacie presenti sul sito
  - Sicurezza accesso notturno presidio Ospedaliero
- 4) Programmazione seduta del CdP dedicata alla situazione Psichiatria
- 5) Informazioni relative alla nuova U.O. sotto la Direzione del Dr. Andrea Vesprini
- 6) Varie ed eventuali

#### **Alla seduta sono :**

dr. Licio Livini	PRESENTE
dr.ssa M Flavia Spagna	PRESENTE
Sig, Marco Rongoni	ASSENTE
Sig.ra Rosalba Chessa	PRESENTE
Sig Maurizio Alberti Mazzaferro	PRESENTE
Sig. Sandro Santanafessa	PRESENTE
Sig.ra Michela Lunesu	ASSENTE
Sig.ra Laura Stopponi	PRESENTE
Sig.ra Sandra Mattetti	PRESENTE
Sig.ra Ludovica Lignite	ASSENTE

---

#### **Azienda Sanitaria Unica Regionale – Zona Territoriale n. 11**

Via Zeppilli, 18 – 63023 Fermo AP – C.F. e P.IVA 02175860424 - Tel. 0734.625111 - Fax 0734.6252019

e-mail: segreteria.asl11@asl11.marche.it - [www.asurzona11.marche.it](http://www.asurzona11.marche.it)

Sig.ra Rossella Capocasa	ASSENTE
Sig.ra Angela Pallotta	PRESENTE
Dr. Andrea Vesprini	PRESENTE
Dr. Fiorenza Anna Padovani	ASSENTE
Dr. Vincenzo Rea	ASSENTE
Dr. Renato Rocchi	ASSENTE partecipa in qualità di delegato Dr. Giuliano Angeloni
Dr. Alessandro Ranieri	PRESENTE

### Punto 1 dell'OdG: Comunicazioni del Presidente

Il presidente relaziona circa l'incontro del Comitato di partecipazione dell'ASUR , di cui fanno parte 2 rappresentanti delle associazioni di volontariato dei Comitati delle Aree Vaste e 11 componenti ASUR ( fra cui i Direttori delle AV) e sono esclusi i rappresentanti delle Aziende Ospedaliere. Lamenta il disequilibrio fra il numero dei rappresentanti del mondo del volontariato e i componenti della parte pubblica.

Evidenzia la necessità che vi siano verifiche dei risultati delle situazioni in sospeso e che si debba instaurare un dialogo continuo e che vengano date risposte.

Ritiene che i dati relativi alle prestazioni ALPI e istituzionali che sono stati inviati non sono di facile lettura e chiede che all'AV4 di dare una chiave di lettura, in quanto per loro non addetti ai lavori risulta di difficile interpretazione.

Il Dr. Vesprini spiega che i dati sono riferiti al 2016 per poter effettuare un confronto omogeneo, sono suddivise per branca, per tipologie di prestazione e la relativa quantità.

Il presidente fa notare inoltre che il mondo del volontariato si fa portavoce delle esigenze dei cittadini e percepisce e segnala le criticità, pertanto si deve dare un segnale di valore e di senso ai Comitati.

Il sig. Alberti Mazzaferro interviene introducendo il concetto di "clientela", inteso come l'Ente al servizio del cliente, come avviene nel settore privato. Da alcune segnalazioni di Cittadinanza Attiva, ha inteso che la maggior parte dei reclami sia dovuta al cattivo rapporto con medici e infermieri, atteggiamenti sgarbati e mancato uso di buon senso o umanità. La risposta dell'Ente alle segnalazioni viene data dal punto di vista tecnico e non da quello umano. Aggiunge che ci sono esempi in cui la parte umana e la cura della persona sono importanti quanto la cura prettamente medica.

La sig.ra Chessa rinnova la richiesta di aprire lo sportello CUP anche nell'orario pomeridiano, e lamenta dei lunghi tempi di attesa e chiede il significato del punto 1 della determina relativa alle prestazioni ALPI inviata al Comitato.

Risponde il Dr. Livini, che le attività in libera professione sono svolte nel rispetto delle norme e non può superare il 5% dell'attività istituzionale. Riguardo alle lista di attesa, vi è la presa in carico del paziente, che è seguito in tutto il percorso tramite le prescrizioni del sanitario che lo segue, secondo i tempi e le modalità che ritiene necessarie. Le richieste urgenti trovano rispondenza nei tempi

indicati. Il sistema di prenotazione consente di erogare la prestazione nei tempi nel territorio di competenza dell'ASUR Marche.

Bisognerebbe far passare un buon regime di educazione, regole precise. Il 30% delle prestazioni non sono evase perché il paziente non si presenta. E' stato fatto molto, anche se molto c'è ancora da fare.

La Sig.ra Mattetti afferma che i medici di base a volte non si assumono la responsabilità di indicare l'urgenza nell'impegnativa.

Il dr. Livini precisa che i cittadini devono essere educati ad un comportamento consapevole.

Il presidente si chiede come possono essere educati alla buona prassi, dato che è stata già fatta una campagna in tal senso.

Il sig. Alberti Mazzaferro ribatte sul ruolo del medico di base.

Il presidente chiede al Dr. Vesprini se anche questa questione rientra fra i compiti attribuiti alla sua U.O.

Il Dr. Vesprini spiega che della propria attività ne risponde direttamente al Direttore ed illustra i compiti e il ruolo della sua Unità Operativa:

- Gestione del rischio: verifica che i processi lavorativi siano conformi alla normativa, in modo da contrarre al minimo l'errore o il disservizio
- Analisi del danno: valutazione del danno da parte dell'AV4 che poi viene riesaminato dall'ASUR. L'ASUR marche opera in regime di autoassicurazione e istruisce caso per caso sulla valutazione del danno
- Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie: verifica della rispondenza dei requisiti alle norme
- Supporto: in qualità di esperto nel settore sanitario, attività di indirizzo delle unità operative sanitarie in collegamento con le U.U.O.O. Acquisti e Logistica, Attività tecniche e Ingegneria Clinica
- Coordinamento dei flussi: i vari flussi di informazione che devono essere inviati al ministero, sono interconnessi e in interrelazione, necessitano per tanto di un'attività di coordinamento che ne verifichi anche l'affidabilità.
- Attività di aiuto e facilitazione dei percorsi
- Formazione agli operatori sanitari, fra cui gli atteggiamenti comportamentali
- Grado di soddisfazione dell'operatore, graduale recupero dell'*umanitas*.

L'attività di questa U.O. possono essere misurati sia nel breve ma anche nel lungo e medio periodo.

Il sig. Alberti Mazzaferro evidenzia che le strutture convenzionate hanno tempi di consegna dei referti più brevi di quelli delle strutture pubbliche.

Il Dr. Livini replica che i risultati delle analisi sono visibili anche via internet, al paziente viene dato un ID e una password con cui accedere, appena sono visibili i risultati. Ed anche in altre occasioni, ove non sono necessari dei tempi tecnici per l'esame dei dati, questi vengono restituiti in caso di urgenza subito dopo aver effettuato la prestazione.

Il Dr. Vesprini aggiunge che sta partendo il fascicolo sanitario elettronico e anche se non di immediata utilizzazione, e chiede ai componenti delle associazioni di volontariato la collaborazione perché in sede di rilascio del consenso da parte dei cittadini.

Il Dr. Livini mette in evidenza che con le impegnative dematerializzate si faciliteranno i percorsi.

## Punto 2 dell'OdG Ratifica delle dimissioni della Sig.ra Trobbiani e decadenza della Sig.ra Lignite

Il Presidente ratifica le dimissioni della sig.ra Trobbiani, che ha ringraziato per la collaborazione tramite carteggio.

Il Comitato prende atto della decadenza della Sig.ra Lignite.

## Punto 3 dell'OdG: Risposte da parte della componente ASUR alle questioni pregresse non ancora definite:

- Vecchia e nuova classifica Italia Oggi (stampa del 28/11/2017)

Il Dr. Vesprini riferisce che ha inviato richiesta alla redazione per conoscere la fonte dei dati elaborati nell'articolo, ne contesta la validità in quanto risultano discordanti e che quelli presi in esame non sono indicativi rispetto alle conclusioni riportate. Ad oggi non ha ancora ottenuto risposta.

- Segnaletica URP

Il sig. Alberti Mazzaferro ribatte che l'U.R.P debba avere la dicitura "Informazioni"

La Dr.ssa Spagna illustra l'organizzazione dell'U.R.P. e informa che dal 01.02.2018 l'ufficio U.R.P dell'ospedale resterà aperto anche il sabato mattina in via sperimentale per 6 mesi. In questo periodo verrà monitorata l'attività espletata per le dovute valutazioni.

Attualmente l'organico è composto da due unità e una in part time e un volontario del servizio civile, oltre alla Responsabile. Una unità è dislocata presso l'Ospedale di Fermo, un'altra che si occupa della segreteria del Comitato di partecipazione e del Servizio Civile, e l'altra in part time dell'aggiornamento della Carta dei Servizi. L'obiettivo è avvicinarsi all'utente e di essere a disposizione per quello che si può fare. L'informazione rappresenta una parte minima dell'U.R.P., perché la filosofia per gli operatori è quella di "accompagnare".

Per questo sarà attivato un servizio che consentirà all'utente di rivolgersi all'Area Vasta 4 quando lo ritiene opportuno utilizzando diversi canali di comunicazione oltre quelli già in uso. Saranno implementati infatti nuovi strumenti: *social network* come *whatsapp*, *facebook* e *ticket*. Le risposte saranno date entro le 24 ore lavorative.

Inoltre in questi giorni si stanno ultimando i lavori per poter aprire un nuovo sportello U.R.P., un'offerta aggiuntiva con un orario continuato di presenza sul territorio di 6 giorni su 7.

In questa fase la Responsabile dell'U.R.P. chiede alle associazioni di volontariato di fare le loro proposte al fine di migliorare i percorsi per il nuovo servizio.

- Elenco farmacie presenti sul sito

La Dr.ssa Spagna riferisce che se ne occupa la FEDERFARMA

- Sicurezza accesso notturno presidio Ospedaliero

Il Dr. Livini comunica che l'Ospedale chiude alle ore 22,00 ed è presente la vigilanza H24.

Punto 4 dell'OdG: Programmazione seduta del CdP dedicata alla situazione Psichiatria

Il presidente chiede di fissare una seduta per trattare la questione della Psichiatria, con particolare riferimento alla struttura SPDC, la situazione territoriale, le strutture, progetti e il servizio Sollievo. Chiede alla segreteria del Comitato di verificare la disponibilità dei Responsabili dell'area psichiatra ad essere presenti il 15.02.2018 e di convocare se possibile il Comitato per tale data.

Punto 5 dell'OdG: Informazioni relative alla nuova U.O. sotto la Direzione del Dr. Andrea Vesprini

Il punto 5 è stato discusso al punto 1.

Punto 5 dell'OdG: Varie ed eventuali

Il Dr. Livini porta a conoscenza che con l'ambito XIX si porta avanti un progetto di RSA per dementi e a Pedaso un progetto relativo alle problematiche di psichiatria minorile.

Il Dr. Ranieri, aggiunge che nella parte sud del territorio fermano a Campofilone si è avviato un centro diurno per disabili.

Il Direttore riferisce inoltre che è in fase di definizione il progetto per il nuovo Ospedale che sarà moderno, innovativo, a risparmio energetico dotato di n. 30 posti in più e di una emodinamica, con strumentazione all'avanguardia, gestione più intensive di cura di area medica e chirurgica. Il Pronto Soccorso sarà in grado di gestire contemporaneamente 5 codici rossi.

La seduta si chiude alle ore 20,00

IL SEGRETARIO

---

(dott.ssa Lara Ciuti)