

## *Comitato Consultivo Misto*

### *Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena*

## ***Relazione anno 2018 CCM AOU di Modena***

Buona giornata a tutti e un sincero augurio di sereno 2019.

Prima di entrare nel merito della relazione e delle attività/progetti che hanno visto coinvolto il CCM nel corso dell'anno appena concluso, mi preme condividere e riflettere con voi sul ruolo e la missione del CCM, organismo dell'Azienda purtroppo scarsamente conosciuto ai cittadini/utenti. Vi sollecito pertanto a illustrarne le funzioni soprattutto nell'ambito delle associazioni di volontariato.

Come di vostra conoscenza oltre ai CCM delle Aziende Sanitarie sono previsti sul territorio provinciale e su quello regionale altri due livelli di partecipazione dei cittadini/volontari:

- il CCI (Comitato Consultivo Interaziendale): composto dai Presidenti dei CCM delle due Aziende sanitarie modenesi (AUSL e AOU), comitato coordinato dall'Azienda USL;
- il CCRQ (Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi sanitari dal lato del cittadino) nel quale sono rappresentati i CCM delle Azienda Sanitarie territoriali e ospedaliere della Regione Emilia-Romagna nonché i rappresentanti regionali dei servizi rivolti ai cittadini.

A questi Comitati il nostro CCM partecipa attivamente.

Inoltre, mi preme ricordare che i CCM, presenti nelle strutture sanitarie da 25 anni, rappresentano una possibilità di dialogo diretto con le organizzazioni sanitarie per la condivisione di alcune scelte, per la messa in campo di progetti e percorsi che coinvolgono i cittadini, per esperienze di valutazione dal punto di vista della percezione e della soddisfazione dei pazienti-utenti.

Intendo il CCM "come servizio di frontiera", in quanto caso esemplare di condivisione valoriale tra componente professionale e utenza.

Il CCM è un luogo di interlocuzione a "bassa soglia" caratterizzato da una forte capacità di accogliere e di prendere in considerazione i nuovi diritti sul benessere sociale e la salute. Si delinea anche come spazio non solo di consulenza esperta, ma anche di cura delle interconnessioni dentro e fuori i servizi, svolgendo un ruolo di "ponte" attraverso la consultazione e l'orientamento.

La riflessione e l'impegno di questo nuovo anno di incontri saranno mirati ad esplorare e interpretare la molteplicità dei progetti di vita che emergono dai cambiamenti epidemiologici, sociali, culturali e le risposte dei servizi.

Sarà molto importante fare rete su argomenti svolti nelle singole associazioni, il materiale prodotto dalle stesse deve giungere al territorio e alle altre associazioni affinché la singola associazione non diventi autoreferenziale.

Buon lavoro a tutti noi e un ringraziamento per la Vostra puntuale partecipazione.

## Sintesi delle attività 2018

Date Incontri	Argomenti/Iniziative
25/01/2018	Aggiornamento piano anticorruzione (Dott.ssa Cagarelli) Procedura segnalazioni URP (Dott.ssa Gherardi-Dott.Barbieri)
15/02/2018	Il PS del Policlinico (Dott. A. Luciani) F.S.E. (Dott. P. Barbieri)
15/03/2018	Il PS dell'Ospedale Civile e i volontari in P.S. (Dott M. Barozzi)
19/04/2018	Infezioni ospedaliere (Dott.ssa Elena Vecchi)
17/05/2018	Iniziativa: La vita dentro e "oltre gli ospedali". Valutazione partecipata della qualità. Regione Emilia-Romagna SSR, Bologna
21/06/2018	Iniziative: in memoria di Giulio Vaccari. Indagini di gradimento – Uso dello strumento per i sondaggi online LimeSurvey (Ing. A. Melzani)
27/09/2018	DPS: Procedura interna aziendale per l'assistenza ad un familiare non autosufficiente (RAD Attilia Scacchetti)
16/10/2018	Qualità e indagini di customer: "La qualità della cura in ospedale" (Dott.ssa Trevisani-Dott. Barbieri-Ing. Melzani)
26/11/2018	PDTA: Percorso neoplasie del Polmone (Prof. Stefani) Eventi /inaugurazioni nell'AOU di Modena (Dott.ssa Gherardi)
05/12/2018	Seminario/Incontro: 40 anni di sistema sanitario a Modena (incontro provinciale)

### **Corsi di formazione:**

- a. "Insieme per migliorare", per volontari PUV e CCM - 19 e 28 marzo 2018
- b. "Qualità percepita customer -tablet", 2 edizioni: 12 luglio 17 settembre 2018
- c. "La rete della AOU" rivolto a volontari del PUV e CCM 20 novembre 2018

## **Incontri**

- mensili:

\* del CCRQ e sottogruppi, quale: “Nuove modalità di Sinergia e coordinamento per valorizzare la rete degli Urp in sanità”;

\* del CCI;

- trimestrali:

\* gruppo di coordinamento dei Punti Unici del Volontariato.

## **Eventi**

Inaugurazione della nuova sede del PUV del Policlinico e del CCM nei locali dell’Azienda Ospedaliero Universitaria in largo del Pozzo.

La sede è stata intitolata a Giulio Vaccari, scomparso Presidente del CCM e promotore delle iniziative per la conoscenza del PUV.

### **Iniziative e collaborazioni con partecipazione attiva del CCM**

- dal 15 al 17 giugno: servizio di informazioni agli utenti per la chiusura dell’atrio dell’ingresso 1 del Policlinico causa lavori;
- 20 e 21 settembre: collaborazione al progetto “Calamite/Sala ibrida” - gazebo c/o il Policlinico di Modena e l’Ospedale Civile di Baggiovara (attività Puv);
- 21 settembre: “Bike to work: al lavoro in bicicletta” sensibilizzazione e gadget ai dipendenti;
- 22 settembre: “Festa oltre gli anni” - da mattina a sera in piazza Matteotti con gazebo informativo CCM e PUV;
- 5 ottobre: iniziativa della CTSS “Progetto esecutivo della sperimentazione di gestione unica degli Ospedali Civile di Baggiovara e Policlinico di Modena”;
- 14 novembre: partecipazione su invito aziendale alla “verifica ispettiva per l’accreditamento regionale”;
- presentazione dei PDTA (Ufficio Qualità – CCM – referenti PDTA);
- dal mese di novembre: Indagine di gradimento nelle degenze dei due ospedali a supporto degli operatori utilizzando il tablet per la registrazione immediata dei dati;
- progetto accoglienza - verifica delle criticità evidenziate: ripristinate da parte della AOU delle strisce pedonali nelle aree di accesso al Policlinico;
- auguri Natale CCM-PUV: iniziativa musicale con il coro Estense (Università della

terza età) nell'atrio dell'Ospedale Civile il 1° dicembre. A seguire rinfresco offerto dal volontariato.

- partecipazione al progetto Age.na.s/SSR Emilia-Romagna: “La valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero” gennaio - maggio 2018 (ultima parte);
- progetto OPI (Ordine Professioni infermieristiche): presentazione alle associazioni del CCM per condivisione degli scopi del progetto e eventuale partecipazione: “L'infermiere che i cittadini vorrebbero incontrare nei servizi sanitari e sociosanitari”

## **Incontri/manifestazioni**

- 24 maggio: in memoria di Giulio Vaccari
- 13 settembre: incontro puv volontari
- 26 ottobre: inaugurazione nuovi locali PUV Policlinico
- 1° dicembre: inaugurazione reparti, ambulatori e studi ristrutturati – presentazione in aula magna e visita ai nuovi locali
- 5 dicembre: partecipazione al Convegno “40 anni sanità pubblica”

## **Aspetti organizzativi**

- avvicendamento di alcuni referenti delle associazioni nel CCM e PUV: nuovi inserimenti da parte di
  - o Federconsumatori, a Finelli Antonio subentra la signora Loschi Cristina;
  - o Aseop nominata la Signora Bettuzzi Rina a rappresentare l'associazione al posto di Maini;
  - o nomina vicepresidente Mario Pelliccioni per dimissioni di Antonio Finelli
- locale individuato quale sede del CCM

## Proposte e programmi 2019

Date (calendarizzate ad inizio anno da confermare nell'incontro del CCM precedente)	Argomento 1: impegno dalle ore 15 alle ore 16	Argomento 2 impegno dalle ore 16 alle ore 16,30
24 gennaio	Relazione 2018	Argomenti incontri 2019
21 febbraio	Pdta mammella (prof. Tazzioli)	Piano anticorruzione aggiornamento (dott.ssa Cagarelli)
21 marzo	Testamento biologico DAT: normativa , linee guida ospedaliere (prof. Enrico Silingardi)	Aggiornamento Customer tablet
16 aprile	Fascicolo Sanitario F.S.E.	PDTA Piede diabetico
6 maggio	Report indagine di customer (dott.ssa Trevisani)	Prima presentazione dei risultati (Ufficio Qualità)
20 giugno	Controlli pulizie -DSO direzione servizi per la ospitalità (dott.ssa A. Giogoli)	PDTA Pancreas
19 settembre	Urp analisi dati 2018 (dott. Paolo Barbieri)	PDTA Malformazioni neonatali
17 ottobre	Distribuzione interna farmaci, azioni miglioramento del servizio	PDTA Neurologico
21 novembre	Nuove tecnologie (prof Torricelli -dott.ssa Longhitano)	Aggiornamento cantieri

## Considerazioni del Presidente

Esprimo, certa della Vostra condivisione, la necessità di rilanciare il ruolo dei CCM attraverso campagne di informazione sia locali, nel volontariato delle singole associazioni, sia aziendali come promozione da parte del Servizio Comunicazione.

Desidero che il CCM diventi sempre più un punto di riferimento per il cittadino e mi rendo disponibile a dedicare alcune ore mensili all'ascolto degli utenti presso la sede del CCM.

24 gennaio 2019

*CCM Azienda Ospedaliero Universitaria di Modena*

*Il Presidente*

*Maria Paola Lumetti*

