



Regolamento aziendale

per la costituzione ed il funzionamento del Comitato Consultivo Misto dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena

- Deliberazione del Direttore Generale n. 212 del 18/12/2019

ARTICOLO 1 – COSTITUZIONE COMITATO CONSULTIVO MISTO

Il Regolamento aziendale disciplina la costituzione e il funzionamento del Comitato Consultivo Misto (di seguito CCM) attivato in Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena (di seguito AOU) quale organismo dell'Azienda sanitaria a composizione mista: la parte del volontariato/difesa dei diritti degli utenti/cittadini e la parte pubblica in rappresentanza della AOU.

Il Regolamento aziendale disciplina le modalità di invito delle organizzazioni di volontariato e di tutela degli utenti/cittadini per l'individuazione dei propri rappresentanti, dei relativi supplenti, le modalità di designazione dei rappresentanti aziendali e dei relativi supplenti e le modalità per l'inserimento di nuovi componenti nel caso di decadenza del titolare e del supplente.

il CCM della AOU di Modena partecipa al tavolo di coordinamento dei CCM interaziendali (di seguito CCI) costituito dall'Azienda USL di Modena.

Per favorire una più ampia partecipazione e rappresentanza, sono previste forme di collaborazione ed integrazione con gli altri organismi di partecipazione presenti nelle strutture sanitarie e sociosanitarie pubbliche e private accreditate.

Il Regolamento inoltre esplicita le funzioni e i compiti del CCM (art. 3), ne disciplina la composizione (art. 4), gli organi (artt. 5 e 6), la durata in carica e decadenza (artt. 7 e 8), le modalità di funzionamento (art. 9), prende atto delle funzioni del Coordinamento aziendale dei CCM per il quale l'Azienda USL di Modena ne individua la composizione e le modalità di funzionamento (art. 10).

Il Regolamento viene adottato dalla AOU di Modena con delibera e può essere soggetto a revisione e modifica, da approvare con le stesse modalità.

ARTICOLO 2 - SEDE

Il CCM per le proprie attività usufruisce del locale, opportunamente attrezzato, messo a disposizione dalla AOU di Modena, attualmente identificato nel locale sito in Largo del Pozzo n. 84 nell'area commerciale antistante il campus ospedaliero (ex edicola), locale che ospita anche le attività del Punto Unico del Volontariato in Policlinico.

ARTICOLO 3 - FUNZIONI DEL CCM

Le funzioni fondamentali del CCM, stabilite al 2° comma, lettere a), b), c), d) dell'art. 16 L. R. 19/94, così come modificata dalla L. R. n. 3/99, sono:

- assicurare i controlli di qualità dal lato della domanda, specie con riferimento ai percorsi di accesso ai servizi;
- promuovere l'utilizzo di indicatori di qualità dei servizi dal lato dell'utente/cittadino, definiti a livello regionale, sentiti gli organismi di partecipazione dell'utenza/cittadinanza
- sperimentare indicatori di qualità dei servizi dal lato dell'utente/cittadino, definiti a livello aziendale, che tengano conto di specificità locali
- sperimentare modalità di raccolta e analisi dei segnali di disservizio
- gestione dei Punti Unici del Volontariato presso l'Ospedale Policlinico e presso l'Ospedale Civile di Baggiovara.

Con riferimento a tali funzioni il CCM, ai sensi della Delibera di Giunta regionale n. 320/2000, ha il compito di verificare il grado di coinvolgimento delle Aziende nel miglioramento della qualità della comunicazione con l'utente/cittadino nei seguenti ambiti:

- a) l'attuazione delle metodologie di rilevazione della qualità dal lato dell'utente/cittadino, anche attraverso collegamenti formalizzati con l'URP;
- b) la realizzazione delle iniziative di rilevazione della soddisfazione dell'utenza/cittadinanza;
- c) la realizzazione di iniziative di educazione e promozione della salute e di protezione dal rischio;
- d) l'attuazione delle proposte di miglioramento conseguenti l'analisi e la valutazione dei processi aziendali che determinano insoddisfazione dell'utente/cittadino;
- e) l'aggiornamento della Carta dei Servizi aziendale e il mantenimento degli impegni assunti dall'Azienda nella Carta dei Servizi.

Per l'adempimento delle proprie funzioni il CCM può sviluppare le seguenti azioni:

- esame di documenti e normativa
- espressione di pareri
- attivazione di gruppi di lavoro ad obiettivo
- confronto con esperti
- partecipazione ad attività formative interne o rivolte ad utenti/cittadini
- promozione e realizzazione di incontri con gli utenti/cittadini sui progetti del CCM e sui risultati raggiunti con la propria attività
- partecipazione alla definizione dei bisogni di salute della popolazione ed alla progettazione di servizi

- partecipazione ad attività aziendali di indagine della soddisfazione degli utenti/cittadini
- promozione e realizzazione di attività di verifica autogestite (indicatori ex art. 14, impegni Carta dei Servizi, ecc.)
- partecipazione al monitoraggio dei segnali di disservizio e rilevazione di criticità emergenti
- proposte di progetti di miglioramento, collaborazione alla loro realizzazione e monitoraggio dell'attuazione dei progetti stessi
- promozione di progetti di umanizzazione dei servizi
- partecipazione alla definizione, alla rilevazione e all'analisi di indicatori aziendali per la valutazione della qualità dal lato dell'utente/cittadino.

Per la realizzazione delle attività programmate può essere richiesto il supporto dei servizi aziendali.

Tutti i membri del CCM sono tenuti a collaborare alla piena attuazione delle decisioni assunte.

Piano annuale delle attività

Il Presidente elabora entro un mese dall'insediamento, e successivamente entro il primo trimestre di ogni anno, il piano annuale delle attività da svolgere e i relativi tempi, da sottoporre poi all'approvazione del CCM.

Il piano è suscettibile di modifiche in caso di necessità e viene trasmesso al Direttore Generale. È opportuno che il piano annuale delle attività preveda anche percorsi formativi per i membri del CCM.

Relazione annuale

Il Presidente elabora la relazione annuale sull'attività svolta entro il primo trimestre dell'anno successivo, che viene sottoposta all'approvazione del CCM e trasmessa al Direttore Generale. L'Azienda sanitaria pubblica la relazione nel proprio sito web e la trasmette al CCRQ.

ARTICOLO 4 – COMPOSIZIONE

Ai sensi dell'art. 16, comma 2, della L. R. 19/7994, la composizione del CCM deve prevedere una partecipazione maggioritaria di componenti appartenenti ad associazioni di volontariato e di difesa dei diritti degli utenti/cittadini (operanti in campo sanitario e sociosanitario), iscritte al Registro Regionale del Volontariato o comunque riconosciute da Enti Istituzionali, oltre alla partecipazione di membri designati dall'Azienda sanitaria, scelti tra il personale.

Il CCM della AOU è composto da 14 membri, di cui 11 nominati dalle organizzazioni di volontariato iscritte al Registro Provinciale del Volontariato (ODV o APS), operanti nel settore sanitario e di tutela dei diritti, curando che, in linea di massima, siano rappresentate le varie "aree" o settori di intervento di organizzazioni aventi affinità di obiettivi. I rimanenti tre membri sono nominati dal Direttore Generale dell'Azienda che li sceglie tra il personale medico ed infermieristico e amministrativo aventi compiti di direzione organizzativi. Agli incontri è sempre invitato il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

*** Componenti appartenenti alla Azienda sanitaria AOU di Modena**

La composizione, nel rispetto del numero dei rappresentanti previsto, deve prevedere:

- un Dirigente Medico afferente alla Direzione Sanitaria;
- un Dirigente afferente alla Direzione Aziendale;
- il funzionario dell'area Rapporti con le Associazioni di Volontariato

Il Dirigente dell'URP aziendale invitato agli incontri.

Sulla base di valutazioni di opportunità, effettuate congiuntamente dalla Direzione aziendale rappresentata nel CCM e dalla rappresentanza del volontariato nel CCM, possono partecipare alle attività del CCM esperti con competenza specifica, per i differenti ambiti professionali, in materia di volontariato, di qualità dei servizi, di informazione e comunicazione.

Per garantire una adeguata risposta alle tematiche sanitarie e la possibilità di adempiere pienamente alle funzioni del CCM, all'occorrenza è possibile prevedere la partecipazione di un rappresentante della Direzione delle strutture sanitarie/ospedaliere, delle strutture/servizi operanti sul territorio e/o appartenenti alla rete provinciale di erogazione dei servizi sanitari.

*** Componenti appartenenti al volontariato/difesa dei diritti**

I componenti effettivi o supplenti appartenenti alle Associazioni di volontariato devono:

- essere individuati fra i membri di associazioni che dimostrino, in modo documentabile, la loro attività in campo sanitario e sociosanitario, e che siano riconosciute nei Registri Regionali delle Organizzazioni di Volontariato (ODV) o delle Associazioni di Promozione Sociale (APS);
- riferire loro le iniziative e le attività sviluppate nel CCM, in quanto designati a rappresentare le associazioni di volontariato e di difesa dei diritti degli utenti/cittadini cui appartengono.

Non possono far parte del CCM per la parte del volontariato/difesa dei diritti coloro che:

- hanno rapporti di lavoro, a qualsiasi titolo, o rapporti economici personali con l'Azienda sanitaria presso cui è istituito il CCM;
- sono stati eletti in organi istituzionali;
- pur appartenendo al volontariato/difesa dei diritti sono dirigenti, amministratori, collaboratori di Aziende sanitarie regionali, di IRCCS di diritto pubblico, di strutture sanitarie e sociosanitarie pubbliche e private;

Nomina dei componenti del CCM

I componenti effettivi o supplenti appartenenti al volontariato o ad organizzazioni di difesa dei diritti degli utenti/cittadini vengono designati dalle rispettive associazioni/organizzazioni di appartenenza. Le designazioni sono trasmesse formalmente alla Direzione Aziendale. I componenti effettivi o supplenti di parte pubblica sono designati dalla Direzione Amministrativa di concerto con la Direzione Generale che nomina con proprio atto il CCM nelle sue due componenti: la parte del volontariato/difesa dei diritti e la parte pubblica.

ARTICOLO 5 - ORGANI

Sono organi del CCM il Presidente e il Vicepresidente.

Il Presidente deve essere individuato fra i rappresentanti del volontariato.

Il Vicepresidente viene individuato fra tutti i componenti.

Il CCM può costituire un Consiglio di Presidenza composto da Presidente, Vice Presidente e tre componenti per deliberare su argomenti urgenti con successiva ratifica da parte del CCM.

ARTICOLO 6 - ELEZIONE, DURATA DEGLI INCARICHI E DECADENZA DEGLI ORGANI

Elezione

Nella seduta di insediamento, convocata dal Direttore Amministrativo o suo delegato, vengono eletti il Presidente e il Vicepresidente, di norma con voto diretto segreto, a maggioranza semplice degli aventi diritto al voto (componenti effettivi e supplenti).

Durata in carica

Le cariche di Presidente e Vicepresidente hanno durata triennale, salvo volontarie dimissioni, e sono rinnovabili una sola volta.

Revoca e decadenza degli organi

Il CCM può revocare gli incarichi del Presidente e/o del Vice Presidente in apposita seduta, su proposta di almeno 2/3 dei componenti effettivi.

L'incarico è revocato con le stesse modalità previste per l'elezione: di norma con voto diretto segreto, a maggioranza semplice degli aventi diritto al voto (componenti effettivi).

Il Presidente e il Vice Presidente decadono anche per revoca di rappresentanza da parte delle organizzazioni di appartenenza.

ARTICOLO 7 - DECADENZA E RICOSTITUZIONE DEL COMITATO

Il CCM decade in caso di dimissioni della metà dei suoi componenti effettivi o per eventi particolari che ne rendono impossibile la prosecuzione dell'attività. In caso di decadenza è necessario provvedere alla ricostituzione del CCM decaduto.

Rinnovo del CCM

Per consentire l'ingresso di nuovi componenti è previsto il rinnovo dell'intero CCM ogni 3 anni con le modalità previste da questo regolamento.

ARTICOLO 8 - DURATA IN CARICA E DECADENZA DEL COMPONENTE

Durata in carica del componente

L'incarico di componente ha durata triennale, salvo volontarie dimissioni, ed è rinnovabile fino ad un massimo di tre mandati.

Decadenza del componente

Nel caso in cui il componente sia assente senza giustificato motivo per più di tre incontri annui, il Presidente del CCM prende contatti con l'associazione di appartenenza, e si valuta la possibilità che l'associazione medesima decada dall'incarico.

Il componente del Comitato decade anche per revoca di rappresentanza da parte dell'organizzazione di appartenenza che l'ha nominato.

Il componente decaduto deve essere sostituito, con le modalità indicate nel Regolamento.

ARTICOLO 9 - MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO

Segreteria

Le funzioni di segreteria sono svolte da un collaboratore incaricato dalla Direzione Amministrativa.

In particolare, sono compiti della segreteria:

- * la trasmissione delle convocazioni delle riunioni e delle comunicazioni,
- * la tenuta degli archivi,
- * la compilazione dei verbali,
- * la predisposizione di materiali occorrenti per i lavori del Comitato,
- * i contatti con gli interlocutori aziendali.

La segreteria provvede, a cadenza almeno semestrale, agli adempimenti relativi ai rimborsi spese, in relazione alla partecipazione per lo svolgimento delle loro funzioni: sedute di CCM, incontri di coordinamento, partecipazione a gruppi di lavoro e ad altre attività istituzionali rientranti nelle attività di competenza se adeguatamente documentate, verranno rimborsate le spese di viaggio.

Convocazione delle riunioni

Il Comitato si riunisce almeno una volta ogni tre mesi e ogni qual volta il presidente lo ritenga opportuno o che la maggioranza dei componenti ne farà richiesta. È utile programmare le riunioni almeno semestralmente. Sono da prevedere almeno quattro riunioni all'anno. La convocazione è firmata dal Presidente del CCM, trasmessa dalla segreteria con un congruo anticipo e un preciso ordine del giorno, di norma concordato nella riunione precedente. Con anticipo e modalità di comunicazione adeguati, possono essere previste anche convocazioni straordinarie.

Le convocazioni vengono effettuate per iscritto (posta elettronica) presso il recapito indicato dai singoli componenti.

La convocazione riporterà l'indicazione del giorno, dell'ora e del luogo della riunione, nonché l'elencazione, sia pure sommaria, delle questioni in discussione.

Validità delle riunioni e votazioni

Le riunioni sono valide in 1° convocazione con la presenza della metà più uno dei componenti effettivi o supplenti, in 2° convocazione con la presenza di almeno un terzo dei componenti stessi.

Le proposte sottoposte a votazione, si intendono approvate con il voto favorevole di maggioranza dei presenti, in caso di parità prevale il voto del Presidente.

Supplenti

Alle riunioni del CCM, in sostituzione dei componenti effettivi assenti giustificati, possono partecipare i supplenti individuati.

Verbale

La segreteria cura la stesura del verbale, che deve essere redatto, in forma sintetica, per ogni seduta.

Nel verbale sono riportati: i presenti, gli assenti, gli assenti giustificati, gli eventuali supplenti; gli argomenti all'ordine del giorno e le relative posizioni (suggerimenti e proposte) assunte dal Comitato.

Il Comitato, nella riunione successiva, approva il verbale, che viene firmato dal Presidente e dalla Segreteria e da questa trasmesso alla Direzione generale aziendale, per le valutazioni e gli eventuali provvedimenti di competenza.

Gruppi di lavoro

È possibile costituire gruppi di lavoro su tematiche trasversali specifiche per la definizione di progetti con obiettivi, tempi e risultati attesi definiti.

Rispetto della riservatezza

I componenti del CCM sono tenuti al rispetto della riservatezza sui dati di cui venissero a conoscenza nell'esercizio delle loro funzioni.

Rapporti con altri enti, istituzioni, associazioni di volontariato, cittadini e mezzi di comunicazione

Il Comitato, ai fini dell'acquisizione di informazioni necessarie alla propria attività, può rivolgersi a istituzioni, associazioni e organismi, con particolare riferimento al Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato del cittadino.

Il CCM può organizzare incontri di lavoro o attività con organizzazioni di volontariato, istituzioni di rappresentanza di utenti/cittadini, organizzazioni presenti sul territorio.

I rapporti con istituzioni, cittadini, mass media, ecc. che comportino espressione di giudizi di valore, devono avvenire, acquisito il parere favorevole della Direzione Generale, in collaborazione con le strutture di comunicazione aziendali.

ARTICOLO 10 – FORME DI COORDINAMENTO

L'attività del CCM sarà coordinata con l'attività del CCRQ (CCM regionale) e con il CCI (Comitato Interaziendale dei CCM dell'Azienda USL di Modena), compatibilmente con le esigenze locali. Per il raggiungimento dei propri obiettivi saranno attuate forme di collaborazione con le strutture sanitarie accreditate della Provincia di Modena

ARTICOLO 11 – APPROVAZIONE E MODIFICHE AL REGOLAMENTO

Il regolamento viene approvato dall'Azienda con atto formale. Può essere modificato in qualunque momento, sulla base di verifiche periodiche. Le modifiche devono essere approvate con le stesse modalità previste per l'approvazione del regolamento.

ARTICOLO 12 – RINVIO

Per quanto non espressamente disciplinato si fa rinvio alla normativa vigente in materia nonché alle indicazioni regionali