



Via G. Cusmano, 24 Palermo
COMITATO CONSULTIVO AZIENDALE
 e-mail cca@asppalermo.org
 web www.asppalermo.org

L'anno 2018, il giorno 17 del mese di aprile alle ore 16,00, nella sala riunioni della Direzione Aziendale sita in via G. Cusmano n.24, giusta nota del Presidente prot. n. 18/CCA del 12.04.2018, si è riunito il Comitato Consultivo Aziendale dell'ASP di Palermo.

Le associazioni componenti il CCA sono rappresentate come di seguito:

Associazione Operatori Sanitari Volontari Mariani Cattolici	La Placa Francesco Paolo
Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori- sezione provinciale di Palermo	Glorioso Francesca
Associazione Nazionale Comitato l'Autismo parla	Pizzuto Daniela
Cittadinanzattiva Sicilia -TDM	Supporta Andrea
Associazione Volontari Italiana Sangue sez. comunale di Partinico	ASSENTE
Associazione diabetici della Provincia di Palermo, V.zo Castelli	Sammarco Francesco
Associazione Regionale Diabetici e Celiaci Danilo Dolci	
Associazione Retinopatici ed Ipovedenti Siciliani	Giordanella Sara
Associazione per i diritti degli anziani	Gaetano Cuttitta
Associazione Volontari Unità Locali Socio Sanitarie	ASSENTE
Associazione Malati Reumatici	Olibrio Giuseppa Giovanna
Associazione Italiana Educazione alla salute	ASSENTE
Associazione Famiglie italiane per la Prevenzione del Suicidio Marco Saura	Nuccio Livia
Associazione Medico Sportiva Palermo	Virzi Vittorio
Associazione Famiglie Persone Down	ASSENTE
Unione italiana lotta alla distrofia muscolare SEZIONE DI Palermo Onlus	Di Pietro Roberto (delegato)
Associazione Recupero Cerebrolesi ONLUS	Pecora Francesco
Associazione Famiglie di Disabili Onlus	ASSENTE
Coordinamento H fra le Associazioni che tutelano i diritti delle persone con disabilità nella Regione Siciliana- ONLUS	ASSENTE
Meravigliosa Mente	ASSENTE
Associazione Italiana per la lotta alle PHTS	Ales Claudio
Associazione Siciliana IRIS Malattie Ereditarie Metaboliche Rare	ASSENTE
Associazione Azione Handicap ONLUS	ASSENTE

Associazione L'arte di Crescere	Garraffa Monica
Fondazione per le Emergenze Sanitarie del Sud del Mondo	ASSENTE
Associazione Piccoli Passi	ASSENTE
STILI DI VITA	ASSENTE
Associazione Punto Associazione di Prevenzione, Informazione e Formazione sulla Salute	Cantafia ida
Associazione Persefone	ASSENTE
EUPSICHE - ONLUS	ASSENTE
Associazione Italiana Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica - Sicilia	Enea Angela
Associazione Autisti Soccorritori Italiani	ASSENTE

Per la parte aziendale erano presenti i seguenti i seguenti Dirigenti:

Il Direttore dell'UOC Integrazione Socio-Sanitaria Dr. Gioacchino Oddo

Il Responsabile dell'UOS Coordinamento strutture residenziali e semiresidenziali Dr. Giovanni Veneziano

Il Responsabile dell'UOS Coordinamento e Gestione Progettazione, Dr.ssa Cettina Noto

Il Responsabile dell'UOS Comunicazione e Informazione, Dott. Salvatore Lo Cacciato

La Dott.ssa Maria Concetta Montalbano Referente per l'UOS Servizio Sociale Aziendale

Gli stessi sono stati convocati per fornire notizie in merito alle richieste formulate dalle Associazioni ed inserite nell'odg.

Si ringraziano, pertanto, i dirigenti intervenuti per la loro disponibilità.

Il Presidente dichiara aperta la seduta e dà inizio alla discussione degli oggetti contemplati all'ordine del giorno.

Ordine del giorno:

1. La rete Ospedaliera dell'ASP a seguito dell'adeguamento al piano di riordino approvato con DA n. 629 del 31.3.2017 (argomento proposto dall'Associazione Cittadinanzattiva);
2. Proposta di costituzione di un gruppo di lavoro per "collaborare con l'URP per rilevare il livello di soddisfazione dell'utente rispetto ai servizi sanitari e per verificare sistematicamente i reclami inoltrati dai cittadini (art. 9 co 8 ult. per. l.r 5/2009)" (argomento proposto dall'Associazione Cittadinanzattiva);
3. Sicurezza degli operatori sanitari di fronte agli atti di violenza fisica e morale: quali iniziative da parte della Direzione Aziendale (argomento proposto dall'Associazione Cittadinanzattiva);
4. Esito dei Lavori del Gruppo "Disabilità intellettiva relazionale";
5. Comunicazioni della Dott.ssa Ida Cantafia Presidente dell'Associazione Punto Onlus, in ordine al loro intervento sul programma patrocinato dall'ASP e dal Comune di Palermo sulla violenza sulle donne e di genere e del convegno Regionale sui "generi" che si terrà a Racalmuto, anch'esso patrocinato dall'ASP e dal Comune di Palermo;
6. Proposta del CCA affinché venga organizzato dall'ASP un corso di formazione per il personale addetto al *front-office*;
7. L'umanizzazione delle Cure nell'ambito della nascita (argomento proposto dall'Associazione "L'arte di crescere);

8. Delucidazioni in merito alle procedure seguite dalle strutture RSA aziendali e in convenzione con l'ASP, in merito alla richiesta di presidi per i pazienti ricoverati.
Riferirà il Dott. Gioacchino Oddo, Direttore dell'UOC Integrazione Socio Sanitaria;
9. Proposta di un percorso formativo per la condivisione di linguaggi e strumenti tra le associazioni del territorio (Albo Aziendale) per progettare interventi di integrazione socio sanitaria, di prevenzione e promozione della salute.
Riferirà il Dott. Maurizio Gallo, Responsabile dell'UOS Educazione alla Salute Aziendale;
10. Rendicontazione utilizzo Fondi piano Sanitario Nazionale
Riferirà la Dr.ssa Cettina Noto, Responsabile dell'UOS Coordinamento e Gestione Progettazione.

Il Presidente propone di anticipare la discussione del 6° punto all'O.d.g.: "Proposta del CCA affinché venga organizzato dall'ASP un corso di formazione per il personale addetto al front-office".

Il CCA concorda.

In merito alla segnalazione di disservizio presentata dal componente del CCA Sig. Francesco Pecora nei confronti dell'Asp di Palermo, per la mancata chiarezza delle informazioni fornite dagli addetti al front-office e per le difficoltà nell'ottenimento della prestazione sanitaria da Lui richiesta, il CCA proporrà alla Direzione Aziendale che venga organizzato un corso di formazione per il personale addetto al *front-office* al fine di potenziare/migliorare le tecniche di accoglienza, comunicazione interpersonale e ascolto attivo dell'utente.

Il CCA decide di anticipare la discussione del 4° punto all'ordine del giorno:

1. Esito dei Lavori del Gruppo "Disabilità intellettiva relazionale".

Prende la parola la Dr.ssa Munna, che presenta ed illustra all'assemblea un documento avente per oggetto: "*Sintesi del lavoro del Tavolo Tematico Disabilità del Comitato Consultivo ASP 6. Gravissime carenze riscontrate nell'applicazione della L. 328/2000. Proposte operative*" che si allega al presente verbale (all. n. 1).

Il documento verrà trasmesso al Presidente della Regione, agli On.li Assessori alla Famiglia, alla Sanità e alla Formazione, ai Sindaci dei Comuni della Provincia di Palermo e, al Commissario dell'ASP.

Il Presidente dà la parola al Dr. Gioacchino Oddo, Direttore dell'UOC Integrazione Socio-Sanitaria dell'Asp di Palermo.

Il Dr. Oddo comunica che presso l'Assessorato Regionale per la Famiglia, le Politiche Sociali e il Lavoro, è stato istituito un tavolo tecnico, di cui Lui steso ne è componente, al fine di predisporre un documento da approvare con successivo decreto assessoriale, che mira a rivedere i modelli organizzativi volti alla presa in carico della persona portatrice di bisogni socio-assistenziali. E' infatti necessario riorganizzare il sistema dei servizi dall'accoglienza (Punto Unico di Accesso - PUA), alla Valutazione Multidimensionale del bisogno (Unità di Valutazione Multidimensionale - UVM), alla rete di offerta territoriale (domiciliare - residenziale - semiresidenziale), tutto ciò anche attraverso una partecipazione attiva della persona, della sua famiglia e del caregiver.

Si ricorda infatti che:

- **il PUNTO UNICO DI ACCESSO (PUA)** è la Struttura che garantisce l'accesso unitario alla rete della domiciliarità, residenzialità, semi-residenzialità e al sistema integrato dei servizi socio-sanitari, promuovendo la semplificazione delle procedure, l'unicità del trattamento dei dati, l'integrazione nella gestione del caso, la garanzia per l'utente

della presa in carico realizzata e gestita congiuntamente dai Comuni e dalle AA.SS.PP. al fine di assicurare una responsabilità condivisa.

- **L'UNITA' DI VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE (UVM)** è una Unità Operativa Semplice del Distretto sanitario che si configura come un'équipe multiprofessionale in parte strutturata e in parte a composizione variabile in relazione al bisogno della persona, numericamente dimensionata in base al bacino di utenza.

Il Piano Individuale di Assistenza (PAI) rappresenterà il punto di arrivo dell'intero percorso.

Il Presidente comunica che il Direttore Sanitario Dr. Salvatore Russo, per motivi personali non potrà partecipare alla riunione.

Si passa ad esaminare il 2° punto all'o.d.g.: “Proposta di costituzione di un gruppo di lavoro per *“collaborare con l'URP per rilevare il livello di soddisfazione dell'utente rispetto ai servizi sanitari e per verificare sistematicamente i reclami inoltrati dai cittadini (art. 9 co 8 ult. per. lr 5/2009)”*”

Il Presidente dà la parola all'Avv. Andrea Supporta di Cittadinanza Attiva, promotore dell'argomento.

L'Avv. Supporta chiede delucidazioni in merito a:

1. L' Iter amministrativo seguito dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico per la gestione dei reclami.
2. Esiti sull'attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza.

Per quanto concerne il 1° punto, propone la costituzione di un gruppo di lavoro, in seno al CCA, che possa collaborare con l'URP una o due volte la settimana, al fine di esaminare congiuntamente la tipologia dei reclami e i relativi riscontri pervenuti dalle Strutture Aziendali competenti;

Per quanto concerne il secondo punto, l'Avv. Supporta nel sottolineare quanto siano importanti le indagini in ambito sanitario sul grado di soddisfazione dei cittadini, perché permettono di raccogliere suggerimenti e coinvolgere le parti interessate in un processo di miglioramento globale dei servizi, chiede di visionare i dati rilevati dall'Azienda.

Prende la parola il Dott. Lo Cacciato, Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che in merito rappresenta quanto segue:

- Per la gestione dei reclami l'URP applica la procedura adottata dall'ASP con deliberazione n. 623 del 23.12.2013 avente per oggetto: “Adozione della procedura - Sistema di gestione segnalazioni e reclami”. Manifesta la propria disponibilità ad accogliere i rappresentanti del CCA per la visione dei reclami.
- *Patient satisfaction* - Dall'anno 2016 l'Assessorato della Salute, ha avviato una nuova metodologia di rilevazione della qualità percepita introducendo un nuovo questionario, una nuova modalità di somministrazione e una indagine di tipo campionario. La modalità di rilevazione consiste in un'intervista telefonica ai pazienti, che hanno precedentemente sottoscritto un consenso informato. I dati rilevati vengono direttamente caricati sul portale dell'Assessorato durante l'intervista. Successivamente l'Assessorato trasmette il Rapporto annuale sulla *Valutazione della Qualità Percepita* e l'ASP provvede alla relativa pubblicazione sul sito Aziendale.

Il Presidente, in relazione al 5° punto all'O.d.g. dà la parola alla Dott.ssa Ida Cantafia, Presidente dell'Associazione Punto Onlus.

La Dott.ssa Cantafia, comunica all'Assemblea che giorno 31.05.2018, a Racalmuto, si svolgerà il 1° Convegno Regionale sulla Violenza sulle Donne, patrocinato anche dall'ASP di Palermo e dal Comune di Racalmuto dal titolo “In salute e Sicurezza” – “Io Donna sono Tua madre” promosso dall'Associazione Onlus Punto, con un programma sulla violenza sulle Donne e di Genere, che vedrà

in primo piano il nucleo Anti violenza di Palermo, unico in Sicilia, la modifica della legge sui tempi legati alla denuncia, ai rapporti sessuali, alla Sicurezza, ai sani Stili di vita, alla promozione e prevenzione della Salute e al Risparmio dell'Acqua.

Prende la parola il Presidente, il quale propone l'inserimento dall'Associazione SERENA A PALERMO ONLUS, tra i componenti del CCA Aziendale.

Il CCA approva all'unanimità.

Prende la parola il Presidente, comunicando che per il giorno 19.04.2018 si svolgerà un sit-in organizzato in piazza Politeama dall'Ordine dei Medici per dire basta alle aggressioni subite dal personale sanitario nei Pronto Soccorso e nelle guardie mediche. L'Ordine dei medici di Palermo rilancia l'appello a tutti i medici siciliani, professionisti della sanità, rappresentanti istituzionali, sindacali e associazioni di pazienti, a manifestare pacificamente contro ogni forma di aggressione, a partire dalle violenze che si consumano ogni giorno negli ospedali e nei luoghi di prima emergenza ai danni dei medici e del personale sanitario.

Prende la parola la Dr.ssa Garraffa Monica dell'Associazione l'Arte di Crescere che rappresenta quanto segue:

Allo scopo di rendere più sicuro e al tempo stesso di "umanizzare" il percorso nascita, sono stati emessi dall'OMS una serie di linee guida e di strumenti di indirizzo rivolti agli operatori sanitari e agli amministratori, ma anche alle famiglie al fine di ridurre, dove possibile, l'approccio medicalizzato e rafforzando invece aspetti come l'informazione, l'accoglienza, la riduzione del dolore e dello stress, l'accompagnamento dei neogenitori alla cura del bambino, con una particolare attenzione all'addestramento delle mamme all'allattamento al seno.

In quest'ottica chiede al Responsabile dell'URP, la possibilità di avviare un'indagine sul grado di soddisfazione delle prestazioni sanitarie erogate alle donne nella fase pre - durante e post parto.

Il Dott.re Lo Cacciato in merito, si rende disponibile all'inserimento nel questionario sulla *Patient satisfaction* di domande mirate all'argomento.

Il Presidente dichiara chiusa la seduta.

Il Segretario verbalizzante
Dr.ssa Daniela Scimeca



Il Presidente
del Comitato Consultivo Aziendale
Dr. Francesco Paolo la Placa

