

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

Istituto delle Scienze Neurologiche  
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico



ACCREDITATION  
CANADA

PROGETTO MIGLIORAMENTO AC 15T  
Valorizzazione e conoscenza degli organismi di  
rappresentanza dei cittadini-utenti

# IL COINVOLGIMENTO DEGLI ORGANISMI DI RAPPRESENTANZA DEI CITTADINI-UTENTI:

*dalla conoscenza alla sinergia della partnership*



## I COMITATI CONSULTIVI MISTI SOCIO-SANITARI (CCMSS)

FINALITA', RUOLI, ESPERIENZE, IMPORTANZA DELLA  
COLLABORAZIONE CON I PROFESSIONISTI

SEMINARIO  
2 ottobre 2023  
ore 14-17,30  
Aula Magna  
Ospedale Maggiore  
Bologna

Dr. Romano Grande  
Presidente CCMSS  
Azienda Usl di Bologna

# Nascita dei Comitati Consultivi Misti

I CCM sono stati istituiti circa 28 anni fa nella Regione E.R. ed in poche altre Regioni con la L.R. 19/94 che è l'attuazione locale della 2/a Riforma Sanitaria, cioè del D.L.vo n.502/92

## Contenuti e limiti del D.L.vo n.502/92

- Sono innovazioni della normativa nel titolo: l'istituzione delle Aziende Sanitarie e l'affidamento della loro gestione ai Direttori Generali;
- Le maggiori criticità della norma sono la centralizzazione gestionale delle AUSL nei D.G. ed il finanziamento del S.S.N. soggetto alle compatibilità del bilancio finanziario nazionale non ai bisogni sanitari della collettività;
- Le positività sono: centralità del cittadino, suo coinvolgimento nella valutazione dei servizi, coinvolgimento del EE.LL nel governo del sistema; partecipazione di operatori e forze sociali nella programmazione ;
- Evidenti contraddizioni tra il contenimento dei finanziamenti e l'ampliamento della partecipazione;

# Il perseguimento della qualità e la presenza dei CCMSS

- L'introduzione del Direttore Generale promuove managerialità nella gestione delle AUSL che non è però solo efficienza ma anche promozione della qualità nei servizi e prestazioni a beneficio di tutti i cittadini
- In questa Regione la valutazione della qualità a favore dell'utenza è affidata anche alle sue rappresentanze che sono appunto i CCM presenti in tutte le Aziende Sanitarie, AUSL ed A.O.
- Nel 2022 è stato approvato un nuovo "Regolamento per il funzionamento dei Comitati Consultivi Misti Socio-Sanitari (CCMSS) dell'Azienda USL di Bologna" nel quale sono definiti ruolo e funzioni. In base all'art.3 del Regolamento i CCMSS integrano le funzioni sanitarie e socio-sanitarie disciplinate rispettivamente dalla L.R. 19/94 per le funzioni sanitarie e dalla D.G.R. 390/2011 per le funzioni socio-sanitarie
- Nella nostra AUSL sono previsti 6 comitati distrettuali ed un comitato di coordinamento a livello aziendale.

# Composizione dei CCMSS e loro ruolo

- Il significato del termine “misti” dei CCMSS deriva dalla presenza maggioritaria di rappresentanze delle associazioni di volontariato e di difesa dei diritti dell’utenza, integrata da dirigenti dei servizi socio sanitari che, assolvendo questo ruolo, devono tutelare l’utenza
- Precisiamo che ogni azione ed indagine dei CCMSS è da condurre in formazione “mista” da qui l’importante collaborazione con molti dipendenti AUSL
- Quale valutazione della qualità pertiene ai CCMSS, non quella clinica e professionale ma quelle relazionali, informative, organizzative dei servizi

# Importante alleanza tra le componenti dei CCM

- Le valutazioni della qualità a beneficio dell'utenza sono complesse e richiedono l'attiva e leale collaborazione dei dipendenti: nessuno meglio di loro conosce le criticità che rendono difficile anche il loro lavoro
- Noi abbiamo qualche indicatore: le segnalazioni dell'utenza, qualche criticità sul personale, le latenze nelle prestazioni ma senza il riferimento veritiero sulle condizioni effettive delle unità organizzative le nostre valutazioni rischiano di essere parziali ed inadeguate;

# Le specifiche attività dei CCMSS

L'art. 3 del Regolamento prevede le seguenti attività attribuite ai CCM, in primis distrettuali ma anche aziendale:

- Indagini sull'umanizzazione dei servizi
- Verifiche di semplificazione dell'accesso, snellimento e trasparenza della procedure
- Soddisfazione dell'utenza anche nei servizi socio-sanitari
- Potenziamento ed effettività della partecipazione
- Qualità delle informazioni fornite ai cittadini/utenti
- Promozione dell'educazione civico-sanitaria e protezione dai rischi
- Aggiornamento ed attuazione delle Carte dei Servizi

# Innovazioni ed evidenze del nuovo Regolamento dei CCMSS

- Si evidenzia una sua piena attuazione in riferimento alle valutazioni di qualità e soddisfazione dell'utenza anche all'interno delle strutture socio sanitarie grazie alla nostra rafforzata competenza nello stesso ambito;
- La maggiore innovazione del nuovo Reg.to, nei termini di potenziamento ed effettività della partecipazione, risiede nell'impegno aziendale di consultare il CCMSS prima di ogni decisione modificativa dell'organizzazione dell'offerta;
- Importante è anche l'impegno assunto dalla Direzione Aziendale a fornire ai CCMSS le informazioni gestionali ed organizzative necessarie per lo svolgimento dei compiti loro attribuiti;

# Il Comitato Aziendale (Coordinamento dei CCMSS)

I compiti, le funzioni e le attività del Comitato Aziendale sono previsti all'art. 11 del nuovo Regolamento:

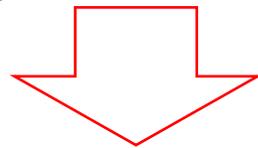
- Coordina l'attività dei Comitati Distrettuali, mettendoli in rete, promuovendo indirizzi uniformi; cura la formazione dei componenti tutti
- Tiene i rapporti e gestisce periodici incontri con la Direzione Aziendale, con la Conferenza Territoriale Socio Sanitaria Metropolitana, con i CCM delle altre Aziende Sanitarie dell'area Metrop.na, con il CCRQ e l'Assessorato alla Sanità reg.le
- Collabora, con pareri consultivi non vincolanti, alla definizione di documenti organizzativi dei servizi sociosanitari aziendali
- Partecipa al Collegio di Direzione aziendale su invito e nelle fasi di programmazione e controllo

# Le relazioni dei CCMSS con le articolazioni aziendali: luci e ombre

Il nuovo Reg.to elenca anche (Art.3),le competenze e le attività dei CCMSS distrettuali. Questa priorità deriva dalla circostanza che dall'anno 2008 le associazioni di volontariato che fanno istanza per divenire componenti dei CCMSS possono farlo solo verso le articolazioni distrettuali

Evidenziamo questo assetto partecipativo per i suoi elementi positivi e negativi:

- di positivo c'è l'integrazione facilitata tra il ruolo di committenza e garanzia del distretto con le finalità di tutela dell'utenza dei CCMSS;
- di negativo c'è l'esigenza di "controllo" dei servizi non distrettualizzati, nonché dell'accentramento dei poteri decisionali nella Direzione Aziendale



## **Da qui la valorizzazione del ruolo del CCMSS Aziendale**

L'esigenza di un nuovo Regolamento dopo 28 anni di attività che rafforza l'effettività del nostro ruolo, sintetizzabile nella competenza di poter esprimere "pareri consultivi non vincolanti", è ancora interpretata in modo troppo soggettivo da ciascuna Direzione Aziendale.

Percependo una maggiore disponibilità partecipativa nelle Direzioni Aziendali succedutesi si proverà a migliorare gli accordi interni

# Consuntivo delle attività svolte.

## Punti di forza e debolezza nel futuro dei CCMSS

Nel consuntivo delle attività diciamo che molte di quelle indicate sono state espletate anche se in modo discontinuo e differenziato tra distretti «forti» (per tradizione e numero delle associazioni attive) e distretti «deboli».

### **PUNTI DI DEBOLEZZA**

- la nostra accessibilità da parte della cittadinanza (l'istituzione dei Punti di ascolto del cittadino-PAC è un tentativo di maggior avvicinamento)
- la scarsa partecipazione di rappresentanze più giovani
- i nostri diritti informativi giuridicamente poco garantiti
- le difficoltose relazioni con gli EE.LL
- la scarsità di personale collaborativo.

### **PUNTI DI FORZA**

- le strategie verso la qualità perseguite in partnership con i servizi
- l'apertura alla comunità
- l'affermarsi della Amministrazione condivisa, di cui al D.L. vo n.117/2017

# Conclusioni: le diverse opportunità di lavorare insieme

- Segnalo, anche a testimonianza degli importanti progressi nelle relazioni all'interno della nostra azienda, che dallo scorso anno la rappresentanza del CCMSS è stata inserita per la prima volta nelle attività del «Board partecipazione, equità, umanizzazione», che costituiscono assi centrali della nostra mission ma che ora possiamo perseguire nella collaborazione tra professionisti aziendali e volontari delle associazioni
- All'attuale crisi che sta vivendo il S.S.N., di finanziamenti, di inadeguata presenza del personale sanitario, di differenze eccessive nella qualità dei diversi servizi regionali, rispondiamo difendendolo insieme cioè in stretto raccordo tra le OO.SS dei professionisti e con le associazioni del volontariato
- Questa azione informativa e formativa nei confronti del personale dipendente che si avvia oggi ma che proseguirà con un CORSO FAD (a partire da Novembre 2023), concludendosi con azioni di miglioramento della qualità dei nostri servizi con modalità di partenariato tra dipendenti e volontari componenti dei CCMSS

Ci saranno quindi in prospettiva molti occasioni per lavorare insieme!!

**GRAZIE!!**