

Verbale dei lavori del Comitato Consultivo Misto riunione del 27 novembre 2017

Alle ore 15.30 circa del 27 novembre 2017 nell’Aula “Asclepios” si riuniscono i componenti del Comitato Consultivo Misto per discutere il seguente ordine del giorno:

Ore 15.00 – 17.00

- ✓ Lettura verbale incontro del 21 giugno 2017;
- ✓ Definizione gruppi di lavoro;

Ore 17.00 – 18.00

- ✓ Programmazione e calendarizzazione attività CCM
- ✓ Varie ed eventuali.

Ore 18.00 – 19.00

- ✓ “Ascolto e Riflessioni” dei Rappresentanti delle Associazioni di volontariato.
- ✓ Conclusioni.

Presenti:

Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico – Giovanni XXIII

- Dott.ssa Gabriella Milone Dirigente Medico della Direzione Sanitaria delegata dal Direttore Sanitario
- Dott.ssa Maria D’Addario Dirigente Biologo in rappresentanza dell’Ufficio Qualità
- Dr.ssa Anna Maria Di Natale Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Dr.ssa Stella Costantini Ufficio Relazioni con il Pubblico

Associazioni di Volontariato

- **A.B.I.O. Associazione Bambino in Ospedale**
ASSENTE
- **A.C.A.T. Nicolaiana Associazione Club Alcolisti in Trattamento**
Emanuela Malcisi **DELEGATA**
- **Lega Italiana Fibrosi Cistica Associazione Pugliese Onlus**
Giovanni Giuliano **DELEGATO**
- **A.GE.B.E.O. – Amici di Vincenzo Onlus**
Isabella Spada **DELEGATA**
- **A.I.L. Bari Associazione Italiana Leucemie**
ASSENTE GIUSTIFICATO

- **A.I.P.D.** Associazione Italiana Persone Down
ASSENTE
- **A.I.S.M.** Associazione Italiana Sclerosi Multipla
ASSENTE
- **A.I.STOM.** Associazione Italiana Stomizzati
Francesco Diomede DELEGATO
- **A.P.L.E.T.I. onlus - Associazione Pugliese Lotta alle Emopatie e Tumori dell'Infanzia**
Chiara Rutigliano DELEGATO
- **A.P.G.D. - Associazione Pugliese per l'aiuto al Giovane Diabetico**
ASSENTE
- **A.ME.GE.P**
Francesco Proscia DELEGATO
- **APMAR - Associazione Persone con Malattie Reumatiche**
Italia Agresta DELEGATA
- **A.P.S. MARCOBALENO** Gli amici di Marco e Fabrizio Partipilo
ASSENTE
- **FIORI di VERNEL**
ASSENTE
- **U.I.L.D.M. - Unione Italiana lotta alla Distrofia Muscolare**
Silvana Russo DELEGATA
- **Associazione Volontari di Bethesda**
ASSENTE GIUSTIFICATO
- **CAMA – LILA - Centro Assistenza Malati AIDS – LILA**
Domenica Libero DELEGATA
- **Culla di Spago Associazione Onlus**
Rosamaria Papa PRESIDENTE
- **II MELOGRANO - Centro Informazione Maternità e Nascita**
ASSENTE GIUSTIFICATO
- **“VIP” Viviamo in Positivo Bari Onlus**
Salvatore Spaltro
- **LSM – Libri su Misura**
Angela Leone PRESIDENTE

- **Ama Cuore Bari**
Francesco Pastanella PRESIDENTE
- **AVO Associazione Volontari Ospedalieri Bari**
Rosa Lampugnani DELEGATA
- **Teniamoci per mano Onlus**
ASSENTE
- **FINCOPP Federazione Italiana Incontinenti e Disfunzioni del Pavimento Pelvico**
Francesco Diomede PRESIDENTE
- **A.P.S. Associazione Pugliese Stomizzati**
Francesco Diomede PRESIDENTE
- **A.D.M.O. - Associazione Donatori Midollo Osseo**
ASSENTE GIUSTIFICATO
- **Oasi del Sorriso – Clawn terapia Matera**
Martinelli Giovanni
- **AIP Onlus**
Anna Bonerba PRESIDENTE
- **Impegno 95**
Gaetano Balena PRESIDENTE
- **Ass. “Beppe Valerio Onlus”**
Ermelinda Monticelli PRESIDENTE
- **AMICI Onlus**
Francesca Palazzo DELEGATA
- **APS Le Manitese**
Elisabetta Tomasicchio PRESIDENTE

Prima di dare inizio ai lavori, la dr.ssa Di Natale chiede ai presenti l'autorizzazione alla registrazione dell'incontro per poter correttamente verbalizzare tutti gli interventi.

L'assemblea dà l'assenso.

Aprè i lavori la dr.ssa Di Natale porgendo all'assemblea i saluti del Commissari Straordinario dr. Ruscitti che, per improrogabili impegni istituzionali, non potrà partecipare all'incontro ma chiede all'assemblea di procedere comunque ai lavori anche in sua assenza.

La dr.ssa Di Natale invita la dr.ssa Milone delegata dalla Direzione Sanitaria, la dr.ssa porta i saluti della dr.ssa D'Amelio, impossibilitata a poter partecipare all'incontro per problemi di salute, e dichiara di esser stata delegata a farsi portavoce con la Direzione Sanitaria e con il dr. Ruscitti di

eventuali richieste e criticità che potranno emergere nel corso della riunione, ringrazia inoltre tutte le associazioni presenti per la loro partecipazione all'incontro.

La parola passa al presidente del CCM dr. Gaetano Balena che, dopo aver salutato tutti i presenti, mette subito in evidenza gli impegni presi dall'assemblea durante il precedente incontro del 21 giugno c.a. ma, prima di passare alla lettura del verbale, chiede alle tre nuove associazioni accreditate a fine giugno scorso di presentarsi.

Si procede alla presentazione ed inizia la sig. Anna Bonerba presidente dell'associazione **AIP Onlus**, l'associazione si occupa di seguire i piccoli pazienti della Pediatria del Policlinico colpiti da Immunodeficienze primarie ed anche gli adulti che soffrono di queste patologie rare o rarissime, portano informazione e sostegno alle famiglie, promuovono corsi formativi.

Segue la sig. Francesca Palazzo delegata dell'associazione **AMICI Onlus**, associazione che si occupa di persone affette da malattie croniche intestinali come la RCU ed il Morbo di Crohn, operano presso il padiglione D'Agostino al Policlinico.

La parola passa alla sig.ra Ermelinda Monticelli presidente dell'associazione **Beppe Valerio Onlus**, da circa 30 anni operano a sostegno dei bambini nefropatici, dializzati e trapiantati. Prestano la loro opera presso il Giovanni XXIII, sono una associazione di tutela e si occupano prevalentemente di recare supporto alle famiglie oltre che ai bambini, offrono supporto psicologico ed attività collaterali per aiutare in un percorso non facile da affrontare ne dai piccoli pazienti ne, tantomeno, dalle loro famiglie.

Si presenta il segretario dell'associazione **APS Le Manitese**, operano da nove anni presso il reparto di Oncoematologia pediatrica e da tre anni in Neuropsichiatria Infantile, intervengono per aiutare i pazienti e le loro famiglie portando momenti di gioia. Stanno elaborando un progetto con la Neuropsichiatria Infantile che verte sull'integrazione sociale e l'aspetto ludico nella relazione del personale sanitario con i bambini affetti di Autismo.

Terminate le presentazioni l'assemblea tutta accoglie le nuove associazioni con un caloroso applauso.

Prende la parola la dr.ssa Di Natale per trasferire un'informazione riguardante le modalità per reperire l'elenco delle associazioni accreditate, queste sono presenti sul Portale della Salute complete di ogni riferimento utile affinché chiunque abbia bisogno di stabilire un contatto con le altre associazioni per condividere iniziative ed attività e per creare la rete tanto perseguita, può accedere facilmente ad esso sul sito.

Si passa dunque alla lettura del verbale di riunione CCM del 21 giugno scorso ma prima di iniziare, la dr.ssa Di Natale, fa un'ulteriore precisazione sulla gestione delle assenze alle riunioni da parte delle associazioni infatti, rammenta a tutti, che qualora ci fossero tre assenze consecutive non giustificate verrebbe a decadere automaticamente l'accreditamento. A tal proposito esorta tutte le associazioni a rispondere all'invio della mail d'invito giustificando l'assenza qualora sia impossibile delegare.

Al termine della lettura del verbale interviene il sig. Francesco Diomede chiedendo la sostituzione della dicitura "persone diversamente abili" con "persone con disabilità" come stabilito dalla convenzione ONU ratificata dall'Italia e dalla Regione Puglia. La dr.ssa Di Natale prende atto ed assicura che verrà apportata correzione al verbale.

Interviene la dr.ssa Maria D'Addario, rappresentante dell'Ufficio Qualità, portando a conoscenza dell'assemblea una sua esperienza riguardante la dimissione di pazienti accompagnata da insufficiente documentazione, cartellino di dimissione incompleto. Il suo intervento vuole mettere in evidenza il fatto che è sicuramente un'ottima iniziativa quella di agevolare l'utenza con l'installazione di un POS per il pagamento della cartella clinica o la possibilità di ricevere la trasmissione della cartella telematica ma, a suo parere, sarebbe più opportuno esigere di ricevere un Cartellino di dimissioni opportunamente redatto.

La dr.ssa Di Natale spiega che questa problematica esula da quello che possono essere gli interventi del CCM.

La responsabile dell'URP, prendendo spunto dal verbale, continua illustrando il lavoro dei gruppi di ricerca richiesti da AGENAS e dell'aiuto prestato da alcune associazioni nella redazione di questionari riguardanti i livelli di umanizzazioni nelle aziende ospedaliere di tutto il territorio pugliese. I risultati raccolti dal Policlinico e dal Giovanni XXIII non sono stati negativi, questi dati presentati durante il Forum di settembre scorso alla Fiera del Levante dove, la città di Bari, ha potuto dimostrare una serie di standard di qualità superiori rispetto altre strutture.

Le insufficienze reperite riguardano alcuni punti ed, in particolare, il rapporto che intercorre fra il professionista sanitario e l'utenza. Per questo motivo l'ARES ha chiesto di realizzare un piano di miglioramento utile ad individuare strategie da poter applicare a tutti i reparti delle Unità Operative. Il pensiero condiviso con le dr.sse D'Amelio e Milone della Direzione Sanitaria è quello di costituire piani di miglioramento che non comprendessero corsi di formazione, strada già percorsa ma che si è rivelata poco efficace, ma l'organizzazione di Audit in ogni unità operativa calendarizzati con l'ausilio di personale che si occupi di comunicazione, non solo dell'URP ma anche psicologi ed altri professionisti esperti che possano dare un aiuto a far emergere le problematiche esistenti fra gli operatori per trovare il giusto intervento volto all'eliminazione delle criticità perché, nell'esamina dei dati, ciò che è emerso riguarda proprio la mancanza di comunicazione fra operatore sanitario e l'utenza.

Tutti questi dati verranno presentati l'11 dicembre prossimo, alla Fiera del Levante, padiglione della Partecipazione nr. 152, dove sono invitate a partecipare tutte le associazioni.

In un secondo tempo le singole Aziende Ospedaliere presenteranno le proposte di miglioramento in base ai dati recepiti ed a quanto emerso dalla ricerca AGENAS.

La dr.ssa Di Natale mostra all'assemblea i grafici rappresentanti i dati raccolti nella ricerca, illustrandone tutte le criticità ed evidenziando ulteriormente il problema della relazione umana ma non solo: le lunghe attese per le prenotazioni telefoniche al CUP, la difficoltà di disdire le prenotazioni. Per tutto ciò esorta le associazioni a trasferire l'informazione di poter prenotare attraverso canali diversi da quello telefonico, l'utilizzo della disdetta di prenotazione telematica ed altro. Tutte queste informazioni sono facilmente reperibili sul Portale della Salute alla pagina CUP.

Nel ritornare sul discorso dell'audit la dr.ssa propone che esso possa essere fatto con la presenza delle associazioni in tal maniera si potrebbe avere un nuovo parametro di confronto con i pazienti ed il personale sanitario, si potrebbero portare nuove modalità di approccio al paziente trasferendo l'esperienza del lavoro del volontario di sicuro aiuto anche per gli operatori sanitari e non solo, l'intervento di un'identità diversa all'unità operativa ed al personale dell'URP potrebbe far comprendere al personale sanitario che esistono anche altri apparati che possono lavorare a difesa del cittadino pur non interferendo in quelle che sono le dinamiche dell'audit.

Si presenta il sig. Giovanni Giuliani delegato della **Lega italiana Fibrosi Cistica**, per portare una sua esperienza a riguardo della relazione d'incontro tra pazienti, personale ed associazione dove, a suo parere, nelle unità operative spesso ridotte ai minimi termini per mancanza di personale potrebbe sembrare impensabile sottrarre ulteriore tempo alla cura per istituire un audit.

A questo risponde la dr.ssa Di Natale dicendo che prima di tutto non sono state evidenziate criticità in tutte le unità operative ma solo in alcune come il CUP ed il Centro Prelievi dove, tra l'altro, la maggior criticità sta nel rapporto con il cittadino, rapporto troppo spesso sgarbato e maleducato quindi, sarà proprio su questo che si applicheranno le manovre correttive.

Interviene dr.ssa Silvana Russo delegata dell'associazione **U.I.L.D.M.** che conviene con quanto è stato detto confermando l'esistenza fra gli operatori sanitari di poca sensibilità nei confronti dei pazienti quindi, a suo parere, l'audit potrebbe essere un mezzo per raggiungere i fini preposti.

Interviene la sig. Italia Agresta delegata dell'associazione **APMAR** a favore dell'audit.

La parola passa al Presidente, parla delle proposte formulate durante la riunione precedente ma ormai inattuabili sino alla nuova elezione del prossimo direttore generale.

Ritorna sulla formulazione delle aree tematiche, alcune già individuate, e chiede alle associazioni presenti di comunicare nel giro di tre giorni, l'area tematica di appartenenza utile a far conoscere nello specifico le attività e poterle condividere, lavorare insieme serve a creare una rete, l'attività associativa attraverso piccoli tavoli tematici dai quali potrebbero scaturire problematiche e proposte da presentare eventualmente alle amministrazioni. Vengono suggerite alcune strategie di azione a chi non ha ancora ben capito le modalità di azione, si parla di malattie rare e quindi problematiche legate alla distribuzione dei farmaci, all'esigenza di un call center informato, problemi per la mancanza di educazione del personale e del cittadino anche violento, i percorsi del ricovero in Pronto Soccorso ed altro ancora.

Interviene Italia Agresta dell'APMAR al tavolo di lavoro per la cronicità si è parlato di relazione medico paziente dove si è evidenziato che il tempo a disposizione del medico per poter visitare e valutare un paziente risulterebbe troppo limitato.

Il Presidente chiede delle date utili per poter organizzare le prossime riunioni, rimane la necessità dei tre incontri annuali, Italia Agresta chiede che per ogni area tematica si nomini un coordinatore che organizzi i gruppi di lavoro.

La prossima riunione si stabilisce per fine gennaio 2018 e la data precisa verrà comunicata in seguito, la dr.ssa Di Natale mette a disposizione dei gruppi di lavoro la sede dell'URP.

Conclusi tutti gli interventi il Presidente ringrazia tutti i presenti e dichiara chiusa l'assemblea.

Il Verbale è stato redatto dalla Dr.ssa Magda Strippoli.