

|                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               | <b>Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico</b><br><b>"Saverio de Bellis"</b><br>Ente Ospedaliero Specializzato in Gastroenterologia<br>via Turi n°27 - 70013 Castellana Grotte - Bari<br>C.F. - P.IVA: 00565330727<br>Ente di diritto pubblico D.M. del 31-3-1982 | <br><b>Dasa-Rägi register</b><br><small>EN ISO 9001:2008<br/>IQ-1208-14</small> |
| <b>U.R.P. - ( Ufficio Relazioni col Pubblico) - DIREZIONE SANITARIA</b><br><b>Tel. 080/4994689 email: urp@irccsdebellis.it</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                    |

## VERBALE RIUNIONE PLENARIA DEL CCM IRCCS "S.de Bellis"

**14 Giugno 2017**

Sono presenti in data odierna alle ore 10.00 presso la sala consigliare della Direzione Generale dell' IRCCS "S.de Bellis", previa convocazione scritta, i Sig.ri componenti del Comitato Consultivo Misto (Del. n 284 del 14 luglio 2014): Dott. Piero Rotolo e Giampaolo Pellegrino per Associazione Alzheimer, Nicola Di Pierro e Certini Cesare per TDM-Cittadinanzattiva, Oronzo Roncone e Franco Tricase per Associazione Fiorire Comune, Sig.ra Anna Bianco e Mario Cazzolla per associazione Cuore Aperto-Frates, Sig.ra Margherita Nanna delegata dal Sig. Vito Di Lorenzo Associazione Croce Rossa, Dott. Francesco Gabriele Direttore Sanitario f.f dell' Ente e Giovanna Giannoccaro per Ufficio Relazioni col Pubblico. Risulta assente l'Associazione ATO-Puglia di Martina Franca.

Il Dott. Gabriele apre il dialogo con le Associazioni di Volontariato presenti sottolineando l'importanza della presenza attiva dei volontari in Ospedale e il loro prezioso contributo all' attività dell' Organizzazione, rimarcando più volte la disponibilità personale per favorire la loro integrazione col personale sanitario dell' Ente in favore del benessere dei pazienti. A tal fine, si impegna mettendo altresì a disposizione dei volontari dei locali più idonei di quelli da loro attualmente utilizzati per eventuali loro riunioni. Tali locali coinciderebbero con la saletta accoglienza della Terapia Intensiva oltre agli spogliatoi ubicati al piano -1 per riporre gli oggetti personali. Inoltre, il Dott. Gabriele conseguentemente alle richieste formulate dal Sig. O. Roncone, individua la zona delimitata della Hall d'ingresso del front-office, già dotata di linea telefonica e computer perché possa essere utilizzata da quei volontari che compatibilmente al tempo da loro dedicato, volessero interfacciarsi col cittadino-paziente per fornire informazioni riguardanti l'Ospedale, orientando correttamente il cittadino nella struttura ed eventualmente accompagnando con una sedia a rotelle, ivi ubicata, i pazienti non autosufficienti e bisognosi di raggiungere i Reparti e i Servizi.



Il Dott. Gabriele si dichiara disponibile anche telefonicamente per ogni necessità e chiarimenti che dovessero riguardare l'attività di volontariato nell' Ente. Il sig. Mario Cazzolla chiede spiegazioni in merito alle liste d'attesa e alle difficoltà riscontrate personalmente in seguito alle prenotazioni telefoniche riguardanti il CUP.

Giovanna Giannoccaro referente per l' Ufficio Relazioni col Pubblico, riferisce sinteticamente alle Associazioni le finalità di una ricerca autofinanziata dell' Agenas fortemente voluta dalla Regione Puglia dal titolo: "Valutazione partecipata del grado di umanizzazione nelle strutture di ricovero" che coinvolge attivamente le Associazioni del CCM e la Direzione Sanitaria Aziendale. Attualmente si è costituita una Equipe aziendale composta dalla Sig. ra Anna Bianco in qualità di Referente Civico del progetto per le Associazioni del CCM e Giovanna Giannoccaro per la Direzione Sanitaria, impegnate entrambe nella compilazione di una Checklist unitamente ad un modulo sulla sicurezza del paziente, forniti dall' Agenas. Di tale modulo le Associazioni ne fanno richiesta e l' URP si impegna a che pervenga via mail copia alle Associazioni. La Checklist si compone di 142 item corrispondenti a quattro macro aree di indagine: Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona, Accessibilità fisica vivibilità e comfort dei luoghi di cura, Accesso alle informazioni-semplificazione e trasparenza e Cura della relazione con il paziente/cittadino. Parallelamente alla compilazione della Checklist, saranno registrate in corso d'opera le osservazioni su un Diario di Bordo predisposto dall' Agenas e per gli elementi non direttamente osservabili si forniranno prove documentali invece, allorquando la documentazione sarà disponibile sul sito Aziendale, allora sarà sufficiente visionarla.

La valutazione partecipata registrerà quindi fenomeni indicativi di umanizzazione da trasferire su un apposito sito web per creare delle linee guida utili a predisporre un piano di miglioramento con la Direzione Aziendale che potrà essere successivamente diffuso alla comunità locale. Vengono inoltre informate le Associazioni di indagini in corso sulla qualità percepita dai pazienti dell' Ospedale in seguito alla distribuzione di questionari anonimi di customer satisfaction (D.G.R n.1403 del 2014) nei Reparti di degenza e nei servizi tutti dell' Ente.

Il Dott. Rotolo chiede al Dott. Gabriele se anche in mancanza di un Direttore Generale ufficiale, possono essere ugualmente garantite le richieste formulate dalle associazioni e informa i presenti di un evento formativo che si svolgerà in data 8 Settembre 2017 presso il centro congressi dell' IRCCS dal Titolo: " Il Volontario, una risorsa da valorizzare" formulando un invito al Dott. Gabriele e alle Associazioni.

Dopo una pausa di consulto tra le sole Associazioni, per decidere le cariche e i futuri ruoli da svolgersi nel CCM, si conferma Oronzo Roncone Coordinatore-Presidente del CCM che svolgerà il suo compito affiancato e supportato da Nicola Di Pierro (TDM-Cittadinanzattiva) e la sig.ra Anna Bianco (Cuore aperto-Frates).

La riunione del CCM si chiude alle ore 13.00 circa

Castellana Grotte li 14 Giugno 2017

Francesco  
Giovanni

Roberto

Romano  
Vincenzo

Walter

Giovanni Francesco URP IRCCS "S. of Belli"

Roberto