



# CCM

(Comitati Consultivi Misti del  
Policlinico e del Distretto 3  
dell'AUSL di Modena)

## REGOLAMENTO PER LA COSTITUZIONE ED IL FUNZIONAMENTO DEI COMITATI CONSULTIVI DEGLI UTENTI

### PREMESSA

Sia il Decreto Legislativo 502/92 che la Legge Regionale n. 19/94 di riordino del Servizio Sanitario Regionale pongono come elemento forte, caratterizzante il nuovo corso della Sanità in Italia e nel nostro territorio Regionale, lo strumento della Partecipazione e della Tutela dei Diritti dei Cittadini.

In particolare viene individuato nel volontariato, e quindi nelle Associazioni che lo rappresentano, un interlocutore indispensabile per garantire la qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie, chiamando le singole Aziende sanitarie ad assumere il punto di vista degli utenti come elemento rilevante per orientare l'organizzazione aziendale e l'operatività quotidiana.

Diverse sono le forme con cui le citate norme sollecitano e ricercano la partecipazione dei cittadini (carta dei servizi, consultazione sulle scelte aziendali, controlli di qualità, comitati, ecc.), nello specifico della nostra Regione, anche a seguito della direttiva 7.3.95 n. 1011 "direttiva alle Aziende Sanitarie per la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini" vengono individuate cinque aree in cui coinvolgere il volontariato:

1. informazione agli utenti;
2. semplificazione delle procedure;
3. rapporti con gli utenti e agevolazione delle forme di partecipazione;
4. comitati consultivi degli utenti;
5. tutela dei diritti.

Su ognuna di suddette aree ogni Azienda è chiamata ad individuare ed attivare le forme più idonee per realizzare una effettiva collaborazione indicando però nei COMITATI CONSULTIVI DEGLI UTENTI una sede privilegiata e stabile di lavoro congiunto.

I Comitati Misti (così definiti in quanto composti da rappresentanti dell'Associazionismo e da dipendenti l'Azienda USL) sono il vero elemento di novità nei rapporti tra Direzione aziendale e soggetti della partecipazione.

Un associazionismo in campo sanitario che viene chiamato a compiti nuovi, più impegnativi, ma sicuramente anche più incisivi rispetto le esigenze di cambiamento delle USL. Se fino ad oggi infatti la presenza del volontariato in sanità si è manifestata soprattutto attraverso richieste o proposte settoriali (relative a questo od a quel campo di interesse di ogni singola associazione), con i Comitati degli Utenti le Associazioni vengono chiamate a dare il loro contributo per il miglioramento complessivo della sanità.

Il controllo di qualità dal punto di vista degli utenti, competenza primaria dei comitati, deve diventare uno degli strumenti ordinari con cui l'Azienda valuta la qualità dei propri servizi e procede di conseguenza ai necessari cambiamenti organizzativi.

Ancora i Comitati dovranno dare il loro apporto nel definire i contenuti della Carta dei Servizi Sanitari, nell'individuare regole di trasparenza, nella tutela dei diritti del malato, nella individuazione degli strumenti più idonei per informare i cittadini, ecc.

Organismi dunque di particolare rilievo, ma che, come recita la stessa direttiva, non devono esaurire il ruolo della partecipazione. Vi è una interlocuzione diretta tra responsabili aziendali e rappresentanti le singole associazioni che non deve essere svilita dal lavoro dei Comitati, ma che anzi, da questi, deve trovare un supporto di qualità alle istanze che di volta in volta vengono avanzate; così come rimane indispensabile il ruolo delle associazioni di tutela dei diritti quali il tribunale dei diritti del malato o le diverse associazioni a difesa dei consumatori e come pure rimane inalterato il ruolo delle organizzazioni sindacali nella tutela del diritto alla salute.

Il presente regolamento, per il carattere innovativo di tali organismi, si pone come strumento sperimentale, e quindi provvisorio, il cui unico scopo è quello di renderli immediatamente operativi, di favorirne il più possibile l'azione efficace.

A distanza di un anno andremo a verificare la sua rispondenza ai suddetti obiettivi, lo consideriamo in ogni modo uno strumento per facilitare un lavoro che si presenta comunque impegnativo e complesso, e come qualsiasi strumento andrà modificato ed adattato alle esigenze che via via emergeranno.

## ART. 1

In attuazione del comma 2 dell'art. 14 del D.L.vo 502/92 e dell'art. 16 della l.r. 19/94 nonché in applicazione della delibera della Giunta Regionale n. 1011/95, vengono costituiti, Presso l'Azienda U.S.L. di Modena, 7 Comitati Consultivi Misti, uno per ogni distretto.

Il Comitato Consultivo ha sede presso la Direzione del Distretto che garantisce i supporti organizzativi ed operativi per lo svolgimento delle sue funzioni.

## ART. 2

Le funzioni dei comitati sono:

- assicurare i controlli di qualità dal lato della domanda, specie con riferimento ai percorsi di accesso ai servizi;
- individuare indicatori di qualità dei servizi dal lato dell'utenza;
- sperimentare modalità di raccolta e di analisi dei "segnali di disservizio";
- valutare le principali tipologie di osservazioni, opposizioni, reclami avendo cura di stilare, almeno una volta l'anno, una relazione in merito;
- collaborare al miglioramento della qualità dell'informazione per orientare gli utenti nell'accesso ai servizi, ai percorsi, alle condizioni tecniche ed economiche di fruizione delle prestazioni, nonché ad eventuali variazioni che possono intervenire sulle stesse;
- proporre il potenziamento o l'apertura di "punti informativi" nei servizi e presidi con maggior afflusso di utenza, nonché l' adeguamento della segnaletica;
- partecipare alla definizione di progetti tesi ad assicurare comprensibilità, chiarezza e completezza delle informazioni relative ai trattamenti sanitari;
- favorire il collegamento fra le attività di informazione/divulgazione ai cittadini e le iniziative di educazione sanitaria;
- esprimere pareri e formulare proposte in merito alla semplificazione ed allo snellimento delle procedure di accesso, al fine di ridurre gli adempimenti richiesti agli utenti per la fruizione delle prestazioni, per il pagamento delle stesse, per il rilascio di attestazioni e certificazioni;
- verificare la trasparenza nelle modalità di prenotazione, nonché la trasparenza e la pubblicità delle liste d'attesa sia delle prestazioni ambulatoriali che delle prestazioni erogate in regime di ricovero ospedaliero;
- collaborare con le Direzioni Sanitarie alla promozione di interventi tesi a favorire la personalizzazione ed umanizzazione del trattamento sanitario per assicurare rispetto e dignità al paziente ricoverato;
- stimolare il miglioramento dei rapporti fra operatori ed utenti, al fine di aumentare la fiducia, l'affidabilità, la trasparenza con la piena applicazione della L. 241/90;
- contribuire alla realizzazione degli Uffici di Relazione con il Pubblico (U.R.P.);
- verificare il comfort e la pulizia delle strutture sanitarie ambulatoriali, ospedaliere, delle sale d'attesa, nonché l'esistenza di barriere architettoniche e fare proposte di miglioramento.

CISL Emilia Centrale

### ART. 3

In applicazione alla Direttiva Regionale n. 1011 del 7.3.1995, che al Titolo II, Punto 4. stabilisce: " per assicurare la rappresentatività e garantire il funzionamento dei Comitati Consultivi Misti deve essere previsto un numero di componenti non numeroso", nell'Azienda USL di Modena i Comitati sono composti da non oltre 20 membri per i Distretti 1, 2, 4, 5, 6, 7; e da non oltre 30 membri per il Distretto 3. In ogni caso è garantita la presenza maggioritaria delle Associazioni di Volontariato.

I nominativi dei componenti i comitati consultivi misti devono essere adeguatamente pubblicizzati, sia tra il personale dell'Azienda U.S.L. che tra le associazioni di volontariato.

### ART. 4

Nella prima seduta, il comitato elegge, a maggioranza dei suoi componenti, il presidente, individuandolo fra i rappresentanti delle associazioni di volontariato.

Il presidente provvede a convocare le sedute e a garantirne il regolare svolgimento; in caso di assenza del presidente, la seduta viene diretta dal componente più anziano d'età.

### ART. 5

Il comitato si riunisce almeno una volta ogni 3 mesi. Esso viene inoltre riunito ogni volta che il presidente lo riterrà opportuno o che la maggioranza dei componenti il comitato ne faccia richiesta.

Le convocazioni vengono effettuate per iscritto 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.

Qualora un rappresentante delle Associazioni di Volontariato sia impossibilitato a partecipare, può essere sostituito da un supplente, preventivamente indicato alla Direzione del Distretto.

### ART. 6

Ogni componente ha diritto di comunicare al presidente le questioni, rientranti nelle materie di competenza del comitato, che egli desidera vengano poste all'esame di questo nella prima seduta utile.

La richiesta può anche essere fatta in corso di seduta: in tal caso, però, qualora il presidente lo ritenga opportuno ovvero un qualsiasi altro componente adduca la necessità di maggiore informazione o approfondimento, la discussione viene rinviata alla seduta successiva.

Nei casi in cui, su valutazione del presidente o su richiesta di almeno un terzo dei componenti si ritenga opportuno sottoporre a votazione una determinata questione, la proposta si ritiene approvata se ha ottenuto il voto favorevole della maggioranza dei presenti.

In caso di parità di voti, prevale il voto espresso dal Presidente.

### ART. 7

Ogni volta lo ritengano opportuno, perché determinate questioni riguardano il territorio di più distretti ovvero dell'intera U.S.L., i presidenti di tutti i comitati o quelli dei distretti interessati possono riunirsi a semplice richiesta di uno di essi, anche senza formalità di convocazione.

In ogni caso, della riunione e dell'oggetto di essa viene data comunicazione alla Direzione Generale dell'Azienda U.S.L. che può disporre la partecipazione del Responsabile di Staff in materia.

ART. 8

Almeno una volta l'anno deve essere convocata una assemblea congiunta di tutti i comitati per uno scambio di informazioni sull'attività degli stessi nei diversi distretti e per formulare proposte e pareri su questioni che riguardano l'intera Azienda U.S.L.

L'assemblea generale può essere altresì richiesta o dal Direttore Generale o dal presidente della Conferenza dei Sindaci su questioni di particolare rilievo.

Tale assemblea, convocata dai Presidenti in accordo con il Direttore Generale dell'Azienda U.S.L., è presieduta dal presidente di comitato più anziano d'età.

ART. 9

I comitati partecipano alle conferenze d'organizzazione di Distretto, di Presidio, Aziendali, relazionando sugli aspetti di loro competenza.

Almeno una volta l'anno, i comitati producono una relazione sulla loro attività alla Direzione Generale ed alla conferenza dei Sindaci. Tale documento deve essere adeguatamente pubblicizzato e divulgato.