

Relazione anno 2019
gennaio-settembre (mese di fine mandato)

Bilancio delle attività e prospettive future

Buona giornata a tutti e un sincero augurio di sereno 2020.

Obiettivo dell'incontro di oggi è conoscersi, cercare di stabilire dei contatti. A tale scopo vi informerò dell'attività 2019, sino al 30 settembre, data di fine mandato. Presenterò alcune riflessioni, definite e confermate dal mandato terminato, sul ruolo del Volontariato in ambito sociosanitario, in particolare l'importanza di costruire relazioni, di creare un canale tra associazioni e servizi.

Rammento il motivo per il quale il legislatore ha inteso costituire i CCM: "offrire la possibilità al cittadino di essere soggetto di miglioramento del servizio sanitario dal suo punto di vista" della qualità dei servizi sanitari.

È altresì riconosciuta l'importanza dei volontari e del CCM per l'Azienda, in quanto si possono effettuare collaborazioni importanti su due aspetti:

- percezione ed esperienza dei cittadini dei servizi sanitari, anche sotto forma di raccolta dei casi;
- esigenza di forze di "affiancamento" nella comunicazione col cittadino ed alleanze con queste realtà, anche per controbilanciare alcune forme di "cattiva" informazione che circolano in modo informale.

Chiedo pertanto alle Associazioni partecipanti di rendere leggibili anche all'esterno i processi elaborati del comitato e i documenti di approfondimento prodotti negli incontri, comprese le note informative relative alle sedute di CCI, Ctss (Conferenza territoriale sociale e sanitaria), CCRQ, alle quali ho partecipato rappresentando il CCM.

Sintesi delle attività 2019

Date Incontri	Argomenti/Iniziativa
24 /01/2019	Relazione del presidente anno 2018 Definizione calendario incontri 2019 e argomenti da trattare
21/02/2019	PDTA Mammella :prof.Tazzioli/Aggiornamento piano anticorruzione: dott.ssa M. Cagarelli
21/03/2019	DAT (Disposizioni Anticipate di Trattamento): prof. E. Silingardi
06/05/2019	Servizio Qualità - indagine di customer, presentazione dei risultati: dott.ssa B. Trevisani
20/06/2019	Pulizie in ospedale: Direzione servizi per l'ospitalità - dott.ssa A. Giogoli e S. Sarti
19/09/2019	PDTA e dati Audit "Malformazioni neonatali" - dott.ssa E. Bertucci Relazione URP 2018 e 1° semestre 2019: dott. P. Barbieri.

Incontri

- mensili:

* CCRQ e sottogruppi, quale: "Nuove modalità di Sinergia e coordinamento per valorizzare la rete degli Urp in sanità";

* CCI;

- trimestrali:

* gruppo di coordinamento dei Punti Unici del Volontariato.

Eventi/proposte e realizzazioni

- Settembre 2019: redazione, in collaborazione con il Servizio Comunicazione e Informazione, dell'opuscolo informativo sul Ccm e i suoi compiti da distribuire nelle varie occasioni di incontro con i cittadini;
- 21 febbraio 2019: presentazione del progetto proposto da OPI (Ordine Professioni Infermieristiche "L'infermiere che i cittadini vorrebbero incontrare nei servizi sanitari e socio territoriali della regione".

Iniziative e collaborazioni con partecipazione attiva del CCM

- 18 aprile 2019: termine indagine di "Customer Satisfaction", con il supporto per la rilevazione di tablet messi a disposizione dall'Azienda, sull'assistenza ricevuta e la qualità complessiva delle cure, con la collaborazione di volontari del CCM; rilevazione iniziata nel mese di novembre 2018;
- 17 maggio 2019: conferenza stampa c/o Puv "Cosa pensano di noi? La rilevazione del gradimento da parte dei cittadini ricoverati all'AOU di Modena. Una nuova modalità di rilevazione in collaborazione col volontariato";
- 20 maggio 2019: diretta su ONETV Emilia sull'indagine di customer satisfaction.
- 19 settembre 2019: "Bike to work: al lavoro in bicicletta", sensibilizzazione a recarsi al lavoro in bicicletta iniziativa comunale e distribuzione di gadget ai dipendenti. I volontari di PUV e CCM hanno collaborato all'iniziativa comunale presenziando in 6 punti di arrivo/deposito delle biciclette (5 al Policlinico e 1 all'OCB) per la registrazione degli arrivi e partenze nonché consegna dei gadget;
- 28 settembre 2019: iniziativa comunale "Festa oltre gli anni" - Piazza Matteotti presenza al gazebo informativo del CCM e PUV - rivolta alla terza età e non solo con iniziative promosse dall'assessorato al welfare del comune in collaborazione con AUSL, AOU, Associazioni di volontariato e Enti di Promozione Sociale che operano con e per la terza età;
- Mesi di giugno/luglio/agosto/settembre 2019 partecipazione al BOARD AZIENDALE sul tema della UMANIZZAZIONE delle cure (delibera del Direttore Generale). In rappresentanza del volontariato è indicato il presidente del CCM AOU che, unitamente ai colleghi del Comitato, ha attivamente partecipato sia ai percorsi umanizzazione iniziati nel 2015 (es. Indagine in cammino) sia alle indagini di customer satisfaction.

Incontri/manifestazioni

- 9 marzo 2019: Open day Policlinico; inaugurazione di 10.200mq ristrutturati secondo normative antisismiche: al V° piano corpo G (laboratorio Malattie Rare), al III° piano (Week surgery Apparato Locomotore), al piano rialzato (uffici per l'accoglienza, sala relax, servizi amministrativi ospedalieri);
- 6 aprile 2019: Progetto Opi "L'infermiere che i cittadini vorrebbero incontrare

- nei servizi sanitari e socio sanitari territoriali della regione”;
- 23 maggio 2019: Premio “Donazione e solidarietà”

Considerazioni del Presidente

Alla presentazione dell'attività svolta, affianco uno spazio di riflessione e di dibattito sul futuro del nostro sistema di welfare ed in particolare sugli sviluppi che lo stesso Comitato potrà avere. Gli effetti tangibili della transizione demografica che stiamo vivendo, l'evolvere dei contesti socioeconomici e l'insorgere di nuove e più insidiose povertà fanno intravedere scenari e prospettive di incertezze a volte difficili da immaginare.

Per tali ragioni, mai come prima d'ora, è importante interrogarsi su come interpretare l'impegno futuro del Comitato e sulle opportunità strategiche. Occorrerà forse sperimentare nuove modalità di partecipazione capaci di raccogliere le sfide ci attendono. Scelte operative che intendo condividere attraverso un confronto con tutti i protagonisti della sanità modenese, istituzioni, operatori, sindacati e associazioni, valorizzando un processo che ha come unico obiettivo il miglioramento della qualità dei servizi. Lo scopo è garantire una sanità più moderna ed efficiente, rispondendo a bisogni di cura e assistenza di un paziente diverso: più complesso, complicato e spesso fragile.

Il bilancio dell'attività del Ccm, la numerosità delle riunioni e la corposità degli argomenti messi all'odg possono dimostrare l'impegno la volontà di tutti i componenti effettivi e supplenti e dell'Azienda e del volontariato di partecipare e condividere un percorso verso un cambiamento che rinnovi migliorando la qualità del servizio al lato del cittadino.

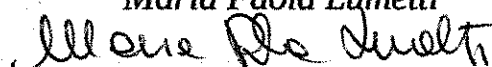
Ringrazio per avermi dato la possibilità di svolgere l'incarico di presidente e auspico scelte coerenti col lavoro svolto ma capaci pure di affrontare le sfide dei cambiamenti che imporrà il futuro.

Ringrazio i direttori, i funzionari, i relatori per la disponibilità e il fondamentale supporto, i colleghi membri e dell'azienda e del mondo del volontariato per la costante collaborazione.

Ringrazio infine la sig.ra Mirella Cantaroni, per il prezioso ruolo di segreteria e la precisa organizzazione, e il dott. Paolo Barbieri, guida nel continuo costruttivo confronto.

CCM Azienda Ospedaliero Universitaria di Modena
Il Presidente

Maria Paola Lumetti



Modena, 16 gennaio 2020