

## **Regolamento aziendale per la costituzione e il funzionamento dei COMITATI CONSULTIVI MISTI**

### **PREMESSA**

Il presente regolamento s'inserisce a pieno titolo nel disegno complessivo della Carta dei Servizi dell'Azienda, quale strumento contrattuale teso a garantire alla cittadinanza gli standard di qualità prefissati nell'erogazione di servizi e nelle modalità di accesso.

Intende perseguire i principi dell'equità, dell'assistenza, dell'imparzialità, della solidarietà, della trasparenza, dell'efficienza organizzativa e dell'appropriatezza come condizione di efficacia e di efficienza.

Recepisce, inoltre, le indicazioni contenute nella circolare RER n. 10 del 16/07/2010, "indirizzi per l'elaborazione dei regolamenti dei Comitati Consultivi Misti" (D.Lgs. 502/92 e succ. modifiche, L.R. 19/94 e succ. modifiche, Del. G.R. n. 508/01) e della delibera della GR n. 2302 del 21/12/2016 (ns. prot. 2432 del 11/1/2017) "Approvazione schema tipo di regolamento dei Comitati Consultivi Misti "

La presenza di una rete capillare di ascolto dei cittadini è alla base di un sistema di tutela e verifica serio e corretto; i Comitati Consultivi Misti (da ora CCM) sono uno strumento privilegiato in questa opera di continuo adeguamento delle strutture e dei servizi alle esigenze dei cittadini, perché rendono visibili e comprensibili segnali utili e propositivi per l'Azienda.

### **1.1 Comitati Consultivi Misti**

I CCM trovano la loro legittimazione:

- nel D.Lgs. 502/92 e successive modificazioni all'art. 14;
- nella Legge Regionale n. 19/94, agli artt. 15 - 16;
- nella direttiva Regionale n 1011 del 7/3/95;
- nella circolare regionale RER n. 10 del 16/07/2010,

e trovano risposta sostanziale nella deliberazione con la quale sono stati istituiti in ogni Distretto dell'Azienda USL per il controllo di qualità dal lato degli utenti.

Espressamente previsti dalla Legge Regionale n. 19 del 1994 a composizione mista, cioè composti da rappresentanti designati dalle organizzazioni di volontariato e di difesa dei diritti degli utenti, operanti in campo sanitario e socio sanitario, in percentuale maggioritaria, da referenti aziendali delle Aziende Sanitarie, dalla partecipazione di un rappresentante dei Medici di Medicina Generale (MMG) o Pediatra di libera scelta (PLS) e di un rappresentante dei Sindaci dei comuni afferenti al Distretto, i CCM assolvono le seguenti funzioni:

- assicurare i controlli di qualità dal lato della domanda, specie con riferimento ai percorsi di accesso ai servizi;
- promuovere l'utilizzo di indicatori di qualità dei servizi dal lato dell'utenza definiti a livello regionale, sentiti gli organismi di partecipazione dell'utenza;
- sperimentare indicatori di qualità dei servizi dal lato dell'utenza, definiti a livello aziendale che tengano conto delle specificità locali;
- sperimentare modalità di raccolta e di analisi dei segnali di disservizio;
- promuovere e formulare proposte e indirizzi per l'integrazione delle funzioni sanitarie e socio-sanitarie.

I CCM, inoltre, avanzano proposte concrete di analisi dei fenomeni, di soluzione dei problemi, di verifica dei risultati raggiunti, con l'obiettivo di contribuire in modo positivo al miglioramento della qualità delle prestazioni e dei servizi erogati.

Con riferimento a tali funzioni i CCM, ai sensi della Del. G.R. 320/00, hanno il compito di verificare il grado di coinvolgimento delle Aziende nel miglioramento della qualità della comunicazione col cittadino attraverso:

- attuazione di metodologie di rilevazione della qualità dal lato del cittadino, anche attraverso formalizzati collegamenti con l'URP;
- iniziative di rilevazione della soddisfazione dell'utenza;
- iniziative di educazione e promozione della salute e di protezione dal rischio;
- attuazione di proposte di miglioramento conseguenti l'analisi e la valutazione dei processi aziendali che determinano insoddisfazione dell'utente;
- aggiornamento della Carta dei Servizi aziendale e mantenimento degli impegni assunti dall'Azienda nella Carta dei Servizi.

## **2.Attività del CCM**

Per l'adempimento delle funzioni precedentemente descritte possono essere sviluppate le seguenti azioni:

- esame di documenti e normativa;
- espressione di pareri;
- attivazione di gruppi di lavoro ad obiettivo;
- confronto con esperti;
- partecipazione ad attività formative interne o rivolte ad utenti esterni;
- promozione e realizzazione d'incontri con cittadini sui progetti del CCM e sui risultati raggiunti con la propria attività;
- partecipazione alla definizione dei bisogni di salute della popolazione e alla progettazione di servizi;
- partecipazione ad attività aziendali di indagine della soddisfazione dei cittadini;
- promozione e realizzazione di attività di verifica autogestite (indicatori ex art.14, impegni carta dei servizi, etc.);
- partecipazione al monitoraggio dei segnali di disservizio e rilevazione di criticità emergenti;
- proposte di progetti di miglioramento e collaborazione alla loro realizzazione;
- partecipazione alla definizione, alla rilevazione e all'analisi di indicatori aziendali per la valutazione della qualità dal lato dell'utente.

All'interno del loro Coordinamento Provinciale, i CCM sono tenuti a elaborare un piano annuale delle attività da trasmettere al Direttore Generale, suscettibile di modifica in caso di necessità.

Per la realizzazione delle attività programmate può essere richiesto il supporto dei servizi aziendali.

I risultati di tali attività, prima di essere divulgati, devono essere valutati dalla Direzione Generale dell'Azienda.

## **3.Composizione del CCM**

Ai sensi dell'art. 16, comma2, della legge regionale 19/1994 la composizione del CCM è mista; prevede una partecipazione maggioritaria di componenti appartenenti ad associazioni di volontariato e di difesa dei diritti degli utenti, operanti in campo sanitario e sociosanitario, iscritte al Registro Regionale del Volontariato, comunque riconosciute da Enti Istituzionali.

La composizione del CCM può essere integrata con la partecipazione di ulteriori organizzazioni di difesa dei

diritti degli utenti che siano radicate nel territorio.

I componenti effettivi e i relativi supplenti devono essere proposti dalle rispettive Associazioni/organizzazioni.

Ciascun Comitato è composto da:

- per la parte del volontariato: di norma 6 titolari e 6 supplenti, designati dalle associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini
- per la parte aziendale: dal Direttore del distretto, dal Responsabile URP di distretto, dal Dirigente medico di ospedale distrettuale del presidio aziendale;

Sono membri del CCM anche un MMG/PLS designato dal Direttore del Distretto e un sindaco del distretto (o suo delegato) nominato dal Comitato di Distretto.

Altri rappresentati aziendali potranno partecipare su invito alle sedute del CCM per affrontare specifici argomenti di rispettiva competenza.

Il CCM del Distretto di Reggio Emilia, a seguito dell'unificazione tra Azienda USL e Azienda Ospedaliera Santa Maria Nuova (L.R. 9/2017), integrando in un unico Comitato i due precedenti, ha una composizione più numerosa nella parte del volontariato e in quella aziendale.

La rappresentanza aziendale prevede:

componente dello Staff Comunicazione;  
componente del Dipartimento Cure Primarie;  
componente delle Professioni Sanitarie;  
componente della Direzione Medica Ospedaliera.

Ogni CCM può consentire o richiedere la partecipazione dei supplenti, onde favorire una conoscenza approfondita e una maggiore competenza, utile per la continuità dei lavori in caso di sostituzione.

Motivi di incompatibilità dei componenti del volontariato all'atto della nomina:

- avere rapporti di lavoro, a qualunque titolo, con l'Azienda Sanitaria presso cui è costituito il CCM di cui fanno parte;
- essere eletti in organi istituzionali di enti pubblici, essere dirigenti o collaboratori in servizio nelle Az. Sanitarie pubbliche od ospedali privati di volontariato;
- in ogni CCM non possono essere rappresentati più membri della stessa associazione/organizzazione.

#### **4. Organi e Segreteria del CCM**

##### Presidente e Vice Presidente

Il Presidente e il Vice Presidente devono essere individuati fra i rappresentanti titolari nominati dalle Associazioni di volontariato e di tutela.

##### Segreteria

Le funzioni di segreteria sono svolte, in collaborazione col Presidente del CCM, dal Responsabile URP Distrettuale.

In particolare sono compiti della segreteria la tenuta degli archivi, la compilazione dei verbali, la trasmissione delle comunicazioni, la predisposizione dei materiali occorrenti per i lavori del Comitato, l'individuazione dei locali necessari allo svolgimento delle attività del Comitato.

Provvede, a cadenza semestrale/annuale, ai rimborsi delle spese sostenute dai membri del coordinamento provinciale per partecipare ai lavori svolti al di fuori della sede Distrettuale, adeguatamente documentate e autorizzate.

## **5.Elezione, durata degli incarichi e decadenza degli organi del CCM**

### Elezione Presidente e Vice Presidente

Il Presidente e il Vice Presidente sono eletti nella seduta d'insediamento del CCM, convocata dal Direttore di Distretto, di norma con votazioni separate e a scrutinio segreto, a maggioranza semplice (50% più 1) degli aventi diritto al voto (componenti titolari).

Il CCM può anche decidere, all'unanimità degli aventi diritto al voto, di effettuare l'elezione per acclamazione.

### Durata in carica

La durata degli incarichi è triennale, con possibilità di rinnovo, salvo volontarie dimissioni.

Il Presidente può svolgere la sua funzione al massimo per due mandati consecutivi.

Il Comitato può revocare gli incarichi del Presidente e del vice Presidente in apposita seduta con le stesse modalità previste per l'elezione, con mozione proposta da almeno 1/3 dei componenti e votata dalla maggioranza degli aventi diritto al voto (50% più 1).

I componenti del volontariato sono suddivisi per aree di attinenza funzionale, concordate a livello dei singoli CCM distrettuali mentre i componenti aziendali sono nominati dalla Direzione del Distretto.

### Decadenza degli organi del Comitato e dei componenti

Il Presidente ed il vice Presidente decadono per revoca di rappresentanza da parte delle organizzazioni di appartenenza.

Per i componenti del CCM, allo scadere del triennio e con congruo anticipo, la Direzione del Distretto attiva le procedure formali per il rinnovo, su indicazione del Coordinamento Provinciale.

Il Comitato decade per dimissioni della metà dei suoi membri.

Qualora si verifichi la mancata partecipazione dei componenti titolari per più di 4 volte consecutive alle riunioni e alle attività del CCM, senza motivazione valida, il Comitato valuterà l'eventuale presa d'atto della loro decadenza e la conseguente surroga con il supplente.

I componenti del Comitato decadono anche per revoca di rappresentanza da parte dei soggetti che li hanno individuati.

## **6.Riunioni del CCM**

### Convocazione

La convocazione delle riunioni, firmata dal Presidente del CCM, viene trasmessa, ove possibile tramite e-mail, dalla segreteria con un congruo anticipo e un preciso ordine del giorno, di norma concordato nella riunione precedente. Con anticipo e modalità di comunicazione adeguate, possono essere previste anche convocazioni straordinarie.

### Validità

Le riunioni sono ritenute valide in 1° convocazione con la presenza della metà più uno dei componenti aventi diritto, in 2° convocazione con la presenza di almeno 1/3 dei componenti stessi.

### Verbale

Ogni seduta del CCM è documentata tramite verbale redatto dal segretario o da suo delegato.

Il verbale sarà redatto in forma sintetica: vi devono essere riportati i nominativi dei presenti, degli assenti, degli assenti giustificati, gli argomenti posti all'ordine del giorno e, per ogni argomento, le decisioni assunte con i suggerimenti e le proposte che esprimono la posizione del Comitato.

Ogni verbale è soggetto ad approvazione da parte del Comitato nella riunione successiva e, in seguito alla firma del Presidente e del Segretario, trasmesso alla Direzione del Distretto per le valutazioni e gli eventuali provvedimenti di competenza.

### Gruppi di lavoro

È prevista la possibilità di costituire gruppi di lavoro su tematiche specifiche; tali gruppi riporteranno al CCM la sintesi del lavoro svolto per la discussione in plenaria e l'eventuale approvazione.

## **7.Modalità di funzionamento del CCM**

Fermo restando la libertà del CCM di dotarsi di modalità operative definite dai componenti e di regolamentare lo svolgimento dei lavori in modo discrezionale, tuttavia si ritiene opportuno precisare che:

- il CCM si riunisce, di norma, una volta al mese;
- assume le sue decisioni a maggioranza semplice degli aventi diritto al voto presenti; in caso di parità prevale il voto del Presidente.

Il Comitato prevede, a cadenza annuale, un'assemblea generale delle associazioni di volontariato e di tutela dei diritti del cittadino, per relazionare sull'attività svolta, sui risultati raggiunti e sui programmi futuri.

## **8.Pareri e proposte del CCM**

### Rapporti con l'Azienda

- Il CCM può inoltrare proposte e suggerimenti alla Direzione aziendale. È opportuno che ciò avvenga con lettera di trasmissione a firma del Presidente del CCM, su mandato dello stesso. La Direzione aziendale è tenuta a formulare una risposta in tempi congrui.
- I componenti il Comitato che devono svolgere compiti inerenti la loro funzione, avvisata la Direzione di Distretto e la Direzione Sanitaria, hanno libero accesso nelle strutture ospedaliere e territoriali del Distretto di rappresentanza, fermo restando i vincoli dell'organizzazione, della tutela sanitaria e delle norme sulla Privacy, e previo accordo con i Responsabili delle Unità Operative in relazione ai modi e periodi di accesso.

### Rapporti con altri enti, istituzioni, associazioni di volontariato, cittadini e mezzi di comunicazione

Il CCM può organizzare incontri di lavoro o attività con le altre organizzazioni di volontariato e le Istituzioni di rappresentanza dei cittadini.

I rapporti verso l'esterno (istituzioni, cittadini, mass media, etc.) devono avvenire, acquisito parere favorevole del Direttore Generale, in collaborazione con lo Staff Comunicazione.

## **9.Forme di coordinamento**

L'Azienda promuove ed istituisce un coordinamento provinciale dei CCM cui partecipano Presidenti, Vice Presidenti dei CCM di Distretto, i Responsabili URP, il Coordinatore degli URP, il Direttore dello Staff Comunicazione, il Responsabile Accountability & Performance dello Staff della Direzione Generale.

Il Coordinamento Provinciale CCM individua al suo interno un Coordinatore e un Segretario cui affidare l'incarico del suo funzionamento (convocazione degli incontri, redazione dei verbali, predisposizione dell'OdG, verifica dell'attuazione delle decisioni assunte, predisposizione dei materiali per gli incontri).

L'incarico dura un triennio e non è, di norma, ripetibile.

Il Coordinamento Provinciale persegue l'omogeneizzazione del disegno partecipativo su tutto il territorio, favorisce la condivisione delle informazioni, delle esperienze, progetta le azioni e individua le scelte prioritarie a valenza aziendale.

Il Coordinamento Provinciale provvede ad individuare, tra i Presidenti e i Vice-Presidenti dei CCM distrettuali, il componente che partecipa al gruppo regionale CCRQ.

## 10.L'Azienda Usi

L'Azienda USL:

- ribadisce il significato positivo e la rilevanza dei contributi che il CCM può offrire per il miglioramento della qualità dei servizi;
- offre, secondo necessità, i supporti logistico-organizzativi, tecnici e di segreteria che si rendano necessari in relazione alle scelte di lavoro dei CCM;
- fornisce tutte le informazioni utili ai CCM in relazione alle finalità e agli obiettivi da perseguire;
- è disponibile a realizzare attività di formazione rivolte ai componenti dei CCM;
- è impegno ed utilità dell'Azienda garantire la visibilità interna ed esterna del CCM e fornire risalto alle iniziative da questi effettuate, ai risultati conseguiti e alle proposte operative formalizzate.

Particolare attenzione e disponibilità viene, inoltre, riservata alle necessità connesse all'attività di ricerca e di elaborazione dei dati.

## 11.Norme finali

### Trattamento dei dati personali

Le informazioni e i documenti assunti dal Comitato nel corso dei suoi lavori devono essere utilizzati da tutti i componenti nel rispetto delle norme contenute nel Codice per la protezione dei dati personali di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196.

### Validità e modifiche del Regolamento

Il presente Regolamento è pubblicato sulla intranet e sul sito internet dell'Azienda USL di Reggio Emilia ed entra in vigore il giorno successivo alla data della sua pubblicazione.

### Disposizioni di rinvio

Per ogni altra disposizione non prevista dal presente regolamento si rinvia alla normativa vigente.

Il presente regolamento, letto e sottoscritto dal Direttore Generale e dai Presidenti dei CCM, è adottato in via definitiva con delibera del Direttore Generale e inserito nella raccolta delle deliberazioni aziendali.