

Comitati Consultivi Misti

Riferimenti normativi



Il Decreto Legislativo del 30 Dicembre 1992 n. 502, all'art. 14, "Diritti dei Cittadini".

Il Ministro della Sanità, nell'introdurre diversi e nuovi modelli gestionali, nonché elementi di competizione tra le varie articolazioni del sistema sanitario, pone anche il tema della trasparenza e del controllo della qualità dei servizi dal punto di vista dell'utenza. In particolare, individua un ruolo rilevante delle organizzazioni di volontariato nelle funzioni di valutazione della qualità, programmazione e verifica dei risultati, impostazioni di azioni di miglioramento.

La legge regionale del 12 maggio 1994 n° 19 articoli n° 15 e 16.

La Regione Emilia Romagna recepisce le indicazioni del D.L 502 individuando anche lo strumento attraverso il quale le organizzazioni di volontariato possono svolgere le funzioni previste: i Comitati Consultivi Misti. La legge evidenzia "la necessità di promuovere la consultazione dei cittadini e delle loro libere associazioni per ciò che riguarda il riordino e la programmazione dei servizi, nonché le modalità di verifica dei risultati conseguiti". Indica la costituzione presso ogni Azienda USL e presso ogni Azienda Ospedaliera dei CCM, all'interno delle quali i CCM devono avere la partecipazione maggioritaria delle organizzazioni di volontariato.

Secondo la L.R 19/94

i compiti dei Comitati sono:

- assicurare i controlli di qualità dal lato della domanda, specie con riferimento ai percorsi d'accesso ai servizi
- individuare indicatori di qualità dei servizi dal lato dell'utenza;
- sperimentare modalità di raccolta e di analisi dei «segnali di disservizio.

La delibera regionale n. 1011/1995.

La Regione Emilia Romagna promuove la costituzione del Coordinamento Regionale dei CCM, denominato CCRQ (Comitato Consultivo Regionale per la Qualità) quale organismo privilegiato di consultazione e proposizione in materia di miglioramento della qualità dei servizi sanitari dal lato del cittadino e coordinamento dei diversi CCM delle Aziende Sanitarie Regionali. Ne fanno parte rappresentanti della Regione e, a maggioranza, componenti dei diversi CCM delle singole Aziende in rappresentanza dei cittadini. Il presidente del CCRQ deve essere nominato fra i rappresentanti dei cittadini.

La delibera regionale n° 320/2000

Linee guida per l'adeguamento delle strutture organizzative e degli organismi per la comunicazione con il cittadino nelle strutture sanitarie dell'Emilia Romagna». La Regione amplia il ruolo consultivo dei CCM individuandoli come parte integrante del sistema delle comunicazioni delle Aziende Sanitarie.

L'articolo 1 della nuova legge regionale sulla sanità n° 29/2004

Norme generali sull'organizzazione e il funzionamento del Servizio sanitario regionale", sancisce il principio che ispira l'attività regionale: " la centralità del cittadino, in quanto titolare del diritto alla salute e partecipe della definizione delle prestazioni, dell'organizzazione dei servizi e della loro valutazione". La legge ritiene che anche la Conferenza territoriale sociale e sanitaria , nell'ambito delle proprie attribuzioni " possa promuovere, nel rispetto dell'autonomia statutaria degli enti territoriali, la partecipazione dei cittadini e degli utenti alla valutazione dei Servizi sanitari.

La legge regionale del 4 febbraio 2010 n° 3

“ Norme per la definizione, riordino e promozione delle procedure di consultazione e partecipazione alla elaborazione delle politiche regionali e locali”. Il provvedimento parte dall'idea di ampliare la partecipazione attiva e il coinvolgimento dei cittadini (coerentemente al principio costituzionale della sussidiarietà) ed è finalizzato a rendere concrete alcune forme di democrazia diretta

Costituzione dei Comitati Consultivi Misti

La legge regionale n. 19 del maggio 1994 all'art16

dispone che siano costituiti presso i presidi ospedalieri e nelle più rilevanti strutture del SSR i Comitati Consultivi Misti per il controllo della qualità dal lato degli utenti

- con la partecipazione maggioritaria delle organizzazioni di volontariato e difesa dei diritti iscritte al Registro del Volontariato
- con la partecipazione di membri designati dall'azienda, più eventuali altri esperti.

Costituzione dei Comitati Consultivi Misti

La legge regionale n. 19 del maggio 1994 all'art16

ogni Azienda

- definisce le modalità di costituzione dei propri CCM con una composizione non numerosa ma rappresentativa
- concorda specifici protocolli operativi
- mette loro a disposizione sedi adeguate

Linee guida ed indirizzi sui CCM

- **Delibera di Giunta regionale n.320/2000 e circolare regionale 2003**
- I CCM verificano la qualità della comunicazione col cittadino con
 - metodi di rilevazione qualità dal lato utente
 - rilevazione soddisfazione dell'utenza
 - attuazione proposte miglioramento del CCM
 - aggiornamento della Carta dei Servizi e rispetto degli impegni aziendali ivi contenuti
- I CCM possono
 - partecipare alla progettazione di servizi
 - proporre azioni di miglioramento rispetto alle criticità evidenziate nei reclami
 - partecipare alla definizione e all'analisi degli indicatori aziendali di valutazione della qualità.

...un po' di storia di Piacenza

- L'Azienda AUSL di Piacenza ha costituito i CCM nel 2000 e deliberato il regolamento per il funzionamento dei CCM con atto di rinnovo n.385/2010
- Il regolamento prevede 3 CCM (uno per distretto) e un esecutivo aziendale
- L'Assessorato regionale con atto n. 67573 del 2020 aveva disposto la proroga dei CCM in essere
- I CCM attuali sono stati nominati nel maggio 2023 con atto n. 217
- Il coordinatore dell'esecutivo CCM è stato nominato componente del CCRQ
- I CCM predispongono ogni anno una relazione sull'attività svolta
- Partecipano alla definizione degli indicatori di qualità aziendale sulla base delle criticità emerse nel report delle segnalazioni dei cittadini.

Il CCM del futuro

- Va oltre il ruolo di verifica
- Realizza indagini di gradimento
- E' presente in alcuni servizi sanitari
- Cura l'accoglienza e la qualità relazionale

Dà un contributo attivo a qualificare i servizi