

REGOLAMENTO DEL COMITATO CONSULTIVO MISTO PER IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DAL LATO DEGLI UTENTI

dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna

PREMESSA

Il presente Regolamento disciplina la costituzione e il funzionamento del Comitato Consultivo Misto per il controllo della qualità dal lato degli utenti (di seguito CCM), dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna - Policlinico di S. Orsola (di seguito Azienda).

Il CCM è un organismo dell'Azienda cui partecipano gli organismi di volontariato e difesa dei diritti dei cittadini ed una rappresentanza aziendale.

Esso garantisce la partecipazione dei cittadini alla verifica, al rilevamento ed al controllo della qualità dei servizi con l'obiettivo primario del miglioramento degli stessi.

Art. 1 COSTITUZIONE

Requisiti

Sono ammesse a partecipare al CCM le Associazioni e Organizzazioni di Volontariato e tutela dei diritti dei cittadini che abbiano i seguenti requisiti:

- **essere iscritti al Registro Regionale di Volontariato o comunque riconosciuti da Enti Istituzionali;**
- **operare attivamente e in modo documentabile e continuativo in campo sanitario e sociosanitario all'interno dell'Azienda.**

Tutte le Associazioni e Organizzazioni di Volontariato e tutela dei diritti dei cittadini che intendono far parte del CCM devono presentare istanza all'Azienda dimostrando di possedere i requisiti sopra indicati, individuando il proprio Rappresentante ed il relativo supplente.

Ciascuna Associazione è rappresentata da un unico soggetto.

Per ogni componente effettivo è previsto un supplente in modo da favorire la continuità delle attività in caso di sua assenza.

Modalità di invito delle Organizzazioni di Volontariato e di tutela degli utenti

Allo scadere del mandato del CCM la segreteria provvede ad inviare un invito a tutte le Organizzazioni di Volontariato presenti in Azienda ai sensi del regolamento vigente, le quali possono presentare domanda se in possesso dei necessari requisiti.

Art. 2 SEDE

Il CCM aziendale ha sede presso la sede dell'Azienda.

La sede è dotata di un locale opportunamente attrezzato e di una linea telefonica per comunicazioni interne, messi a disposizione dall'Azienda all'occorrenza.

Art. 3 FUNZIONI DEL COMITATO

Il CCM esercita le seguenti funzioni:

- assicura i controlli di qualità dal lato della domanda, specie con riferimento ai percorsi di accesso ai servizi;
- promuove l'utilizzo di indicatori di qualità dei servizi dal lato dell'utente, definiti a livello regionale, sentiti gli organismi di partecipazione dell'utenza;
- sperimenta indicatori di qualità dei servizi dal lato dell'utente, definiti a livello aziendale, che tengano conto di specificità di interesse locale;
- sperimenta modalità di raccolta e analisi dei segnali di disservizio;

Esso verifica il grado di coinvolgimento delle Aziende nel miglioramento della qualità della comunicazione col cittadino, attraverso:

- attuazione di metodologie di rilevazione della qualità dal lato degli utenti, 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 aziendali e mantenimento degli impegni assunti dall'Azienda nella Carta dei Servizi.

Attività

Per l'adempimento delle funzioni precedentemente descritte possono essere eseguite le seguenti attività:

- esame di documenti e normativa;
- espressione di pareri;
- attivazione di gruppi di lavoro ad obiettivo;
- confronto con esperti;
- partecipazione ed 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;
- 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;
- promozione di progetti di umanizzazione dei servizi;
- proposte in materia di comunicazione e accoglienza dell'utenza.

Per la realizzazione delle attività programmate può essere richiesto il supporto dei servizi aziendali che verranno contattati dalla segreteria del CCM.

Tutti i membri del CCM sono tenuti a collaborare alla piena attuazione delle decisioni assunte.

Gruppi di lavoro

Le attività, precedentemente elencate, vengono svolte attraverso l'istituzione, da parte del CCM, di Gruppi di Lavoro ad obiettivo, in vista delle specifiche necessità.

Ogni Gruppo di Lavoro potrà essere composto da un massimo di 5 componenti, fra cui un Referente aziendale e il Coordinatore del gruppo che verrà individuato dalla parte associativa.

Il Coordinatore dirigerà i lavori del gruppo e riferirà dello stato di avanzamento o dei risultati finali in seduta plenaria del CCM.

Il Coordinatore può partecipare oltre al proprio gruppo, ad un altro gruppo come componente.

Tutti i componenti del CCM devono essere coinvolti e formati per lo svolgimento delle attività.

I gruppi di lavoro fanno capo organizzativamente alla segreteria del CCM.

Almeno una volta, nella durata del mandato, il CCM deve verificare e monitorare gli indicatori di qualità stabiliti nella Carta dei Servizi.

Piano annuale delle attività

Il Presidente elabora, in collaborazione con la Segreteria, entro un mese dall'insediamento, e successivamente entro il primo trimestre di ogni anno, il piano annuale delle attività da svolgere nell'ambito delle funzioni sopra riportate, che viene sottoposto all'approvazione del CCM. Nel piano si possono prevedere anche percorsi formativi per i membri del CCM. Il piano è suscettibile di modifiche in caso di necessità e viene trasmesso al Direttore Generale dell'Azienda.

Relazione annuale

Il Presidente elabora, in collaborazione con la Segreteria, al termine di ogni anno di lavoro, la relazione annuale sull'attività svolta dal Comitato che deve essere sottoposta all'approvazione del CCM in seduta plenaria, entro il primo trimestre dell'anno successivo, e di seguito trasmessa al Direttore Generale dell'Azienda.

L'Azienda pubblica la relazione sul proprio sito web e la trasmette al CCRQ, come previsto nella Deliberazione della Giunta Regionale n. 320/2000.

L'Azienda su impulso del CCM diffonde tale relazione a tutte le Associazioni rappresentative di cittadini.

Art. 4 COMPOSIZIONE

Il CCM è composto da:

- una rappresentanza maggioritaria di componenti appartenenti ad Associazioni di Volontariato e tutela dei diritti dei cittadini, in numero non inferiore a 8;
- 5 membri designati dall'Azienda, scelti tra il personale sanitario e amministrativo, individuata dalla Direzione Generale dell'Azienda stessa, di cui uno è individuato nel Responsabile dell'URP al fine di facilitare la realizzazione dei progetti proposti dal CCM ed accolti dall'Azienda. Qualora il numero dei rappresentanti delle Associazioni sia maggiore di 10 l'Azienda si riserva di nominare altri componenti, in numero minoritario rispetto alla parte associativa. Per ogni membro è previsto un supplente in modo da favorire la continuità delle attività in caso di sua assenza.
- 1 rappresentante dei medici di Medicina generale;
- 1 rappresentante del Comune di Bologna o della CTSS metropolitana.

In caso di necessità possono essere invitati, dalla segreteria su mandato del CCM, esperti con competenze specifiche in materia di Volontariato, di qualità dei servizi, di informazione e comunicazione, scelti d'intesa anche con la componente aziendale, senza diritto di voto.

Incompatibilità dei Componenti del volontariato

Non possono far parte del CCM per la parte del volontariato/difesa dei diritti dei cittadini, coloro che:

- hanno rapporti di lavoro, a qualsiasi titolo, o rapporti economici personali con l'Azienda presso cui è costituito il CCM;
- sono stati eletti in organismi sindacali o politici;
- pur appartenendo al Volontariato/difesa dei diritti dei cittadini, sono dirigenti, amministratori, collaboratori di Aziende sanitarie regionali, di IRCCS di diritto pubblico, di strutture sanitarie o socio sanitarie pubbliche o private;
- rappresentano Federazioni di Associazioni di Volontariato.

Nomina dei Componenti del CCM

La nomina di tutti i componenti sia di parte aziendale sia associativa è effettuata dal Direttore generale con atto deliberativo dell'Azienda su proposta delle Associazioni per quanto riguarda i membri della parte del Volontariato/difesa dei diritti dei cittadini.

Le Associazioni individuano i membri tra i propri associati.

Convocazione

Il CCM viene convocato dalla segreteria all'indirizzo e-mail fornito dalla Associazione e delibera a maggioranza dei membri presenti.

Art. 5 ORGANI DEL COMITATO

Gli organi del CCM sono: il **Presidente** e il **Vice Presidente**, entrambi eletti nella prima seduta fra i rappresentati titolari nominati dalle Associazioni di Volontariato/difesa dei diritti dei cittadini.

Il CCM può costituire al suo interno un ulteriore organo, il Coordinamento, qualora le Associazioni rappresentate siano maggiori di 10 per lo svolgimento dell'attività ordinaria. Per una buona gestione dei lavori si definisce in 17 unità il numero massimo dei componenti del Coordinamento CCM di cui: il Presidente ed il Vice Presidente, 8 delegati rappresentanti le Associazioni di Volontariato e di tutela dei diritti, 5 componenti di parte Aziendale, 1 medico di Medicina generale, 1 rappresentante del Comune di Bologna o della CTSS metropolitana.

Il Coordinamento può inoltre deliberare su argomenti di straordinaria amministrazione con carattere d'urgenza con successiva ratifica da parte del CCM in seduta plenaria.

Funzioni del Presidente

Il Presidente ha la funzione di:

- controllare la validità delle sedute, verificando che tutti gli aventi diritto siano stati regolarmente convocati e sia presente la maggioranza necessaria;
- verificare la validità delle votazioni;
- dirigere i lavori dell'Assemblea e degli altri organismi secondo il Regolamento garantendone il regolare ed effettivo esercizio delle loro funzioni;
- moderare le discussioni consentendo a tutti la possibilità d'intervenire nel dibattito e stabilendone la durata;
- richiamare i componenti ad attenersi alle proprie indicazioni e in caso di difformità che impediscano ripetutamente il regolare svolgimento delle attività può proporre all'Associazione la sostituzione del Rappresentante.

In assenza del Presidente sarà il Vicepresidente ad esercitare le funzioni di cui sopra.

Art. 6**ELEZIONE, DURATA E DECADENZA DEGLI INCARICHI*****Elezione***

Nella seduta di insediamento, convocata dal Direttore Generale, vengono eletti il Presidente e il Vice Presidente, con votazioni separate e a scrutinio segreto, a maggioranza semplice, ovvero il cinquanta per cento più uno dei componenti effettivi aventi diritto al voto, ossia i Rappresentanti delle Associazioni di Volontariato/difesa dei diritti dei cittadini e la componente aziendale.

Inoltre, se sussistono i criteri esplicitati all'art. 5, il CCM eleggerà al proprio interno il Coordinamento, seguendo le stesse modalità di elezione previste per gli incarichi di presidenza e vicepresidenza.

Per le votazioni non sono ammesse deleghe.

Il rappresentante del CCM in seno al Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi sanitari dal lato del cittadino (CCRQ) è individuato nella persona del Presidente e, in caso di impossibilità a partecipare alle relative sedute, nel Vice Presidente.

L'Azienda comunicherà, poi, alla Regione il nominativo individuato, in attuazione della Delibera della Giunta Regionale n. 508/2001.

Durata in carica

Le cariche di Presidente e Vice Presidente hanno validità triennale, salvo volontarie dimissioni, e sono rinnovabili una sola volta.

Revoca e decadenza degli organi

Il CCM può revocare gli incarichi di Presidente e Vice Presidente in apposita seduta, su proposta di almeno due terzi dei componenti effettivi e votata dalla maggioranza semplice dei componenti effettivi.

L'incarico è revocato con le stesse modalità previste per l'elezione, con voto diretto segreto a maggioranza semplice degli aventi diritto al voto.

Il Presidente e il Vice Presidente decadono sia per revoca da parte delle Organizzazioni di Volontariato di appartenenza che per mancanza dei requisiti di accreditamento dell'Associazione.

Se il Presidente o Vice Presidente decade, o presenta volontarie dimissioni, verranno indette nuove elezioni entro 30 giorni dalla decadenza. Fino alla nuova nomina del Presidente, il Vice Presidente svolgerà le relative funzioni.

Art. 7**DECADENZA E RICOSTITUZIONE DEL COMITATO**

Il CCM viene rinnovato ogni 3 anni con le modalità previste dall'Art.1

Il CCM può decadere per:

- dimissioni della metà dei suoi componenti effettivi;
- per comportamenti non rispondenti alle proprie funzioni declinate all'Art. 3;
- per decisione del Direttore Generale in gravissimi casi che possono impedire il regolare funzionamento del CCM.

L'Azienda deve provvedere alla ricostituzione del CCM decaduto con le modalità previste all'Art. 1.

Art. 8**DURATA IN CARICA E DECADENZA DEL RAPPRESENTANTE**

Il Rappresentante dell'Associazione in seno al CCM può essere rinnovato per un massimo di 3 mandati salvo volontarie dimissioni.

Il Rappresentante dell'Associazione o il Rappresentante del Coordinamento del CCM, qualora sia in essere, che effettua 3 assenze consecutive o 5 non consecutive nell'anno e non giustificate, alle riunioni o alle attività del CCM, decade dall'incarico di rappresentante. Non si configura assenza ingiustificata quando la partecipazione è garantita dal supplente individuato.

Il Presidente inviterà l'Associazione a nominare un altro rappresentante. In mancanza di una nuova nomina, entro 20 giorni dalla richiesta, l'Associazione decade dalla partecipazione al CCM.

L'Associazione che decade potrà richiedere il nuovo accreditamento al successivo rinnovo del CCM.

Art. 9 **MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO**

Convocazione

La convocazione delle riunioni viene firmata dal Presidente o Vice Presidente e trasmessa a cura della segreteria, tramite posta elettronica, ove è possibile, o tramite servizio postale, con congruo anticipo. Tale convocazione è contenente l'ordine del giorno, stabilito di norma nell'incontro precedente, il luogo, la data e l'ora della riunione. Possono essere previste convocazioni straordinarie, in merito a tematiche urgenti, con preavviso almeno di 5 giorni.

Supplenti

Alle riunioni del CCM, in sostituzione dei componenti effettivi assenti giustificati, devono partecipare i supplenti, come individuati all'art.1. I supplenti intervenuti al posto del titolare hanno diritto di voto.

Validità delle riunioni

Le riunioni sono validate dal Presidente del CCM.

Le riunioni saranno validate qualora siano presenti la metà più uno dei componenti effettivi in 1^a convocazione e con almeno un terzo dei presenti in 2^a convocazione.

Alle riunioni possono essere invitati a partecipare anche rappresentanti aziendali e rappresentanti degli Enti Locali; sono, invece, invitati permanenti il Direttore Generale, il Direttore Sanitario e il Direttore Amministrativo dell'Azienda.

Le riunioni del Coordinamento del CCM, qualora sia in essere, hanno cadenza almeno bimestrale e, in tal caso, verranno previste, almeno trimestralmente, riunioni in seduta plenaria, che coinvolgeranno la molteplicità dei Rappresentati delle Associazioni facenti parte del Comitato.

Qualora il Coordinamento non sia stato costituito, saranno previste unicamente le riunioni in seduta plenaria, con cadenza almeno bimestrale.

Segreteria

Le funzioni di segreteria, a garanzia della continuità dei lavori e del coordinamento dell'attività del CCM, sono svolte, in collaborazione con il Presidente del CCM, da un collaboratore dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e Rapporti con le Associazioni di Volontariato.

Sono compiti della segreteria: la tenuta degli archivi, l'invio delle convocazioni, l'individuazione dei locali necessari allo svolgimento delle attività, la predisposizione dei materiali occorrenti per i lavori del CCM, la fornitura di un tesserino di riconoscimento a tutti i membri del CCM e la stesura dei verbali delle riunioni.

Il segretario non può essere indicato come membro effettivo del CCM.

Verbale

La segreteria cura la stesura del verbale, che deve essere redatto, in forma sintetica, per ogni seduta.

Nel verbale sono riportati:

- i presenti;
- gli assenti non giustificati;
- gli assenti giustificati;
- gli eventuali supplenti;
- gli argomenti dell'ordine del giorno e le eventuali relative posizioni assunte al riguardo dal Comitato;
- le eventuali proposte ai voti;
- i risultati delle votazioni.

La bozza del verbale verrà inviata a tutti i componenti del CCM, insieme alla successiva convocazione.

Se in essere il Coordinamento, le bozze dei verbali delle riunioni del Coordinamento verranno inviate ai membri dello stesso; le bozze dei verbali delle sedute plenarie verranno inviate, invece, complessivamente a tutti i componenti effettivi del CCM, insieme alla successiva convocazione.

Il documento deve essere approvato, nella seduta seguente, dai componenti del CCM o, se in essere, dai membri del Coordinamento, e deve essere firmato dal Presidente e dalla segreteria, la quale invierà il verbale definitivo sia alla Direzione aziendale che ai componenti effettivi del CCM, per i provvedimenti e le valutazioni di competenza.

Trattamento dei dati personali

I componenti del CCM, qualora, nello svolgimento delle proprie funzioni e attività, vengano a conoscenza di dati e informazioni contenenti dati personali e/o sensibili, sono tenuti a trattarli secondo quanto definito nella normativa di riferimento vigente in materia di dati personali e successive modificazioni.

Rapporti con l'Azienda

Qualora nei verbali delle riunioni siano presenti delle proposte operative o suggerimenti utili per migliorare la qualità dei servizi, il Presidente del CCM inoltra la relativa proposta alla Direzione Generale.

Gli atti e le iniziative promosse del CCM, prima di essere divulgati, devono essere valutati con il Direttore Generale.

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

Il CCM, ai fini dell'acquisizione di informazioni necessarie alla propria attività, può rivolgersi, previo confronto con la Direzione Generale, a istituzioni, associazioni e organismi, quali in particolare il Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi sanitari dal lato dei cittadini (CCRQ).

Art. 10**REGOLAMENTO E SUE MODIFICHE**

Il Regolamento del CCM, e le sue modifiche, sono approvati con atto deliberativo del Direttore Generale e pubblicati nel portale aziendale nella sezione Associazioni di volontariato CCM.

Art. 11**ENTRATA IN VIGORE E NORMA TRANSITORIA**

Il presente regolamento entra in vigore dal giorno della pubblicazione della delibera di adozione, fatta salva l'attuale composizione del CCM fino alla naturale scadenza.

Bologna, 26 giugno 2018