

<p>VERBALE 1/2021 Ufficio di Presidenza Asl Città di Torino Conferenza Aziendale di Partecipazione</p>	<p>SS.S. Qualità e Accreditamento</p>  <p>Qualità relazionale umanizzazione dei servizi sanitari</p>	<p>Seduta del 1° marzo 2021 In Videoconferenza</p>
--	---	--

L'anno duemilaventuno, il giorno 01 del mese di marzo, alle ore 15.00, presso la sede legale dell'ASL Città di Torino – Via San Secondo n. 29 Torino – Sala riunioni piano terra e online con piattaforma webex si convoca la seduta dell'Ufficio di Presidenza della Conferenza Aziendale di Partecipazione.

presenti:

Per L'Asl Città di Torino:

dott. Stefano Taraglio - Direttore Sanitario, Presidente dell' Ufficio di Presidenza (UdP) della Conferenza di Partecipazione (CdP),

dott.ssa Alessandra D'Alfonso – Dirigente Medico Direzione Sanitaria Ospedale San Giovanni Bosco

dott.ssa Mariasusetta Grosso - Dirigente Medico del Distretto Nord Ovest,

dott.ssa Maria Concetta Foti - Responsabile Servizio Sociale Asl città di Torino,

dr.ssa Giuseppina Dassio – Direttore f.f. Struttura Residenzialità Anziani

dott.ssa Giuseppina Viola – Responsabile Qualità Relazione Umanizzazione dei percorsi sanitari

sig.ra Antonietta Ranieri – segreteria SS.S Qualità e Accreditamento

Per la rappresentanza delle associazioni:

sig. Armando Amerio, rappresentante di CittadinanzAttiva - vice Presidente UdP

sig.re Lucia Nicoletta e Maria Teresa Talarico - rappresentanti dell'Associazione Avo

All'ordine del giorno:

con il seguente ordine del giorno:

- 1) Presentazione della carta dei servizi on line sul sito aziendale

<http://www.aslcittaditorino.it/carta-dei-servizi/>

e proposta di costituzione di un gruppo di lavoro, nell'ambito della conferenza di partecipazione, per definire gli standard di qualità specifici

- 2) Proposta formativa "La promozione dei sistemi della salute, tra riforma del Terzo Settore e community" rivolta ai dipendenti dell'Asl estendibile ai volontari che collaborano con l'Asl
- 3) Presentazione di progetti di empowerment



4) Calendario sedute Conferenza di Partecipazione e Ufficio di Presidenza 2021

Cittadinanzattiva aggiunge i seguenti argomenti:

5) **ASL che Vorrei** : attivazione di un progetto che favorisca e sostenga la partecipazione delle persone a cui sono rivolti i servizi della ASL CdT e di chi lavora per l' ASL.

Crediamo infatti che ci sia uno stretto legame tra la soddisfazione degli operatori e la qualità dei servizi resi ai cittadini. Progetto analogo è stato attivato presso ASLRoma 1 al quale si rimanda per il riscontro dei risultati positivi ottenuti.

6) **Fascicolo Sanitario**: implementazione per ASL CdT delle funzioni già operative presso l'ASO Mauriziano. *Il progetto, già rimandato da tempo, potrebbe rientrare nella attivazione dei servizi sanitari erogabili a distanza.*

7) **Servizio Mediazione Socio Culturale**: attivazione di un progetto di intermediazione culturale rivolto ai cittadini stranieri che favorisca la comunicazione / informazione / comprensione dei servizi offerti.

Il dr. Stefano Taraglio dà il benvenuto e ringrazia per la partecipazione.

Spiega che purtroppo sono nuovamente giornate impegnative a seguito della nuova emergenza pandemica con aggiunta la campagna vaccinale.

Si rende disponibile a rispondere a tutti i quesiti e approfondimenti da parte dei presenti e a condividere notizie e informazioni relative alla nuova situazione che stiamo vivendo.

Ribadisce il grosso sforzo che si sta facendo nel portare avanti la campagna vaccinale, le difficoltà organizzative e la difficile programmazione nella consegna dei vaccini.

Precisa che L'A.S.L. Città di Torino si è ben organizzata in base alla programmazione prevista, ora viene chiesto di aumentare ulteriormente i numeri delle persone vaccinate per poter raggiungere la soglia accettabile, la cosiddetta "immunità di gregge", per poter proteggere sempre più la popolazione.

Lascia la parola al Sig. Amerio Armando.

Il Sig. Amerio ringrazia il dr. Taraglio per la sua presenza e riferisce di aver delle proposte nell'ordine del giorno in cui è necessario una approvazione dallo stesso dr. **Taraglio**.

Le proposte sono le seguenti:

- **ASL che Vorrei**: attivare un progetto che favorisca e sostenga la partecipazione delle persone a cui sono rivolti i servizi della ASL Città di Torino e di chi lavora per l' ASL. E' convinto che ci sia uno stretto legame tra la soddisfazione degli operatori e la qualità dei servizi resi ai cittadini. Riferisce che un progetto analogo è stato attivato presso ASL Roma 1.



- **Fascicolo Sanitario:** implementare funzioni per l'A.S.L. Città di Torino già operative presso l'ASO Mauriziano. Il progetto, già rimandato da tempo, potrebbe rientrare nella attivazione dei servizi sanitari erogabili a distanza.
- **Servizio Mediazione Socio Culturale:** attivare un progetto di intermediazione culturale rivolto ai cittadini stranieri che favorisca la comunicazione/informazione e comprensione dei servizi offerti tramite il sito web A.S.L. Città di Torino.

Il dr. **Taraglio** condivide i progetti proposti, in particolare quei progetti dove vi è una compartecipazione alla gestione delle attività dei servizi che offre l'ASL Città di Torino. E' favorevole al progetto "ASL che Vorrei", con un coinvolgimento maggiore ed integrazione di coloro che sono i fruitori dei servizi, che possono aiutare ad individuare criticità e soluzioni.

Relativamente al "Fascicolo Sanitario" si sta procedendo alle implementazione delle varie piattaforme, tenendo conto purtroppo che in questo momento si è impegnati, in prima linea, su più fronti che distolgono da altri obiettivi quali quello del Fascicolo Sanitario.

Si cercherà di ovviare quanto prima alle criticità segnalate.

Il Servizio Mediazione Socio Culturale è un'altra necessità che si cercherà di portare avanti.

Il Sig. **Amerio** condivide che le attività hanno un costo e che esiste l'emergenza Covid, ma chiede almeno di iniziare ad attivare alcuni di questi progetti. Riferisce ad esempio che nel sito web non trova nulla di multiculturale, che possa aiutare i soggetti stranieri a capire i servizi offerti.

Interviene la dr.ssa **Grosso** affermando che l'Azienda ha un servizio di Mediazione Culturale, dislocato là dove affluiscono la maggior parte dei cittadini stranieri come ad esempio presso i centri ISI.

Il Sig. **Amerio** propone quindi di pubblicarlo sul sito Web.

Il dr. **Taraglio** dice che incaricherà la dr.ssa **Contuzzi**, Responsabile della Struttura Continuità Assistenziale e Centri ISI, assistita dalla dr.ssa **Grosso** di fare una ricognizione precisa e una relazione dettagliata della consistenza del Servizio di Mediazione Culturale inserendo, come suggerito, questa attività nel sito Web e nel prossimo incontro si illustrerà cosa è stato fatto al riguardo.

Prende la parola la sig.ra **Nicoletta**, comunica di essere in servizio presso la RSA di Via Botticelli, ora trasformata in reparto COVID. Chiede il futuro di questa struttura, quali siano i tempi di ritorno come RSA.



Il dr. **Taraglio** riferisce che si sta cercando di lasciare liberi le Strutture Ospedaliere per altre attività sanitarie, decentrando presso altri sedi i pazienti a secondo delle necessità.

La dr.ssa **Dassio** conferma quanto illustrato dal dr. **Taraglio** e ribadisce che, per evitare ulteriori spostamenti, si attende di vedere gli sviluppi della pandemia.

Si passa agli altri argomenti previsti nell'ordine del giorno

➤ **Carta dei Servizi on line**

Il sig. **Amerio** propone alcune modifiche sulla Carta dei Servizi.

Ha notato che sul Regolamento di Pubblica Tutela, all'art. 4, "termini di presentazione" è previsto che l'utente inoltri un reclamo entro 30 giorni, mentre all'art. 7 sono invece concessi 60 giorni all'ASL per dare una risposta al cittadino, chiede per equità di trattamento che siano previsti, come per l'ASL, 60 giorni per inoltrare un reclamo.

La dr.ssa **Viola** spiega che il termine dei 30 giorni per presentare la segnalazione è stata prevista per garantire una più contestuale possibilità di raccogliere le informazioni e la documentazione per fare l'istruttoria e dare una risposta all'utente. Viceversa il termine dei 60 giorni previsti per l'amministrazione per dare una risposta è un termine massimo per permettere l'istruttoria della segnalazione, la raccolta delle dichiarazioni e della documentazione necessaria per predisporre una risposta completa.

Il dr. **Taraglio** dichiara che cercherà di rendere omogeneo il tutto, ma sottolinea che è necessario più tempo per raccogliere e ricostruire i fatti e gli episodi, ma che comunque si prenderà in considerazione la richiesta e si vedrà come procedere.

La Sig.ra **Talarico** conferma il bisogno che tutto quello che è indicato sul sito sia comprensibile all'utente e ribadisce la necessità, che dove sia necessario, che alcuni termini siano tradotti in italiano.

La dr.ssa **Viola** illustra brevemente l'articolazione della Carta dei Servizi, in particolare le pagine relative agli "Standard di Qualità" e la "Customer Satisfaction".

Per quanto riguarda gli "Standard di Qualità" propone la costituzione di un gruppo di lavoro misto (operatori Asl e rappresentanti delle associazioni) per la stesura degli standard di qualità più specifici relativi all'accesso ai servizi, la presa in carico e l'assistenza.

Viene chiesto un parere alla dr.ssa **D'Alfonso**, la quale consiglia di costituire piccoli gruppi e propone di lavorare per argomenti, suggerisce innanzitutto di stabilire su quali aree tematiche lavorare e per ciascuno di queste aree individuare dei gruppi ristretti in cui ognuno dia il suo contributo.



La dr.ssa **Viola** dice quindi che sarà creata una griglia, con le varie aree tematiche su cui lavorare, e che sarà proposta nella prossima Conferenza di Partecipazione per la costituzione dei gruppi di lavoro.

Il sig. **Amerio** chiede che la pagina "Customer Satisfaction" sia più in evidenza nel sito e che il termine Customer Satisfaction sia tradotto in italiano, chiede inoltre che ci sia una traduzione di alcune pagine del sito, nelle lingue più comunemente parlate nel nostro paese.

La dr.ssa **Viola** spiega che il modello seguito per la Carta dei Servizi è quello previsto dalla normativa, ma che si può fare un richiamo della pagina Customer Satisfaction nelle altre sezioni del sito e aggiungere sotto la traduzione "questionario di gradimento".

Il dr. **Taraglio** alle 15.40 saluta i partecipanti, per partecipare ad una riunione del D.I.R.M.E.I. si dice sempre disponibile a nuovi miglioramenti ed esce dalla riunione.

Si passa al punto 2) dell'ordine del giorno in cui si presenta una proposta formativa dal titolo: "La promozione dei sistemi della salute, tra riforma del Terzo Settore e community" rivolta ai dipendenti dell'Azienda, sarà aperta ai volontari che collaborano con l'Asl. L'attività formativa è articolata in quattro webinar. La dr.ssa **Viola** illustra il programma della formazione, sarà inviata la locandina via email alle associazioni di volontariato che collaborano con l'Asl per poter partecipare.

Si passa al punto 3) dell'ordine del giorno "Presentazione di progetti di empowerment".

La dr.ssa **Viola** presenta alcuni progetti che sono stati presentati all'ASL Città di Torino a seguito del percorso formativo proposto nell'ultima seduta della Conferenza di Partecipazione.

➤ **"To-Link: connessioni di comunità"** Progetto che rientra nel programma we.ca.re Regione Piemonte, presentato dalla Città di Torino in qualità di Ente Capofila, al quale hanno aderito l'Asl Città di Torino e alcune associazioni del terzo settore con le quali è stata costituita un'ATS in qualità di soggetti partner attuatori del progetto.

Tra le attività previste per l'Asl Città di Torino è stata sperimentale l'apertura di un Punto Accoglienza Qualificato (PAQ) gestito dal Servizio Sociale dell'Asl, Il PAQ rappresenta un punto di raccordo di secondo livello per le attività di informazione, valutazione, orientamento e gestione di situazioni di persone in condizioni di fragilità socio-sanitaria indicate dai soggetti partner aderenti all'ATS.

Passa la parola alla dr.ssa **Foti** che spiega in maniera pratica cosa è stato fatto.

Grazie ai finanziamenti ricevuti sono stati impiegati tre assistenti sociali, presenti nei vari Punti Accoglienza Qualificati, con l'obiettivo di conoscere, sia attraverso gli operatori interni dell'Azienda, che attraverso le associazioni del terzo settore, tutte quelle



situazioni di soggetti con disagio e fragilità sociale che si sovrappongono a un percorso di cura perché hanno problematiche di natura sanitaria e di conseguenza accompagnarli nei vari percorsi. Il progetto permette anche di avere una mappatura dei servizi sociali e sanitari, del terzo settore presenti sul territorio.

La dr.ssa Viola prosegue dicendo che l'obiettivo è di farlo diventare un servizio dell'ASL. Non è il cittadino che si reca direttamente nei servizi, ma sono le associazioni del terzo di settore che si pongono da intermediari nei confronti di quei soggetti con situazione di fragilità economica e sociale creando una rete.

- La dr.ssa Viola illustra poi il secondo progetto. **"l'Informazione di prossimità a sostegno della presa in carico delle cronicità nel quartiere vallette"** progetto Finanziato dalla Regione Piemonte capofila Cittadinanza Attiva/Cipes partenr l'ASI Città di Torino e la circoscrizione 5 del Comune di Torino, si svolge nel quartiere Vallette e si collega al Piano Cronicità, e ha l'obiettivo di creare un punto informativo gestito dai componenti di Cittadinanza Attiva, per alfabetizzare gli utenti ad accedere ai servizi online.
- Il terzo progetto è presentato dal Servizio di Prevenzione, finanziato dal CRT, chiamato **"Progetto Media Sessualità"**, si rivolge ai giovani in età adolescenziale che hanno difficoltà legate alla dimensione della sessualità e alle differenze di genere. Il progetto, già attivo, è stato potenziato coinvolge gli stessi ragazzi che negli anni precedenti hanno svolto percorsi di formazione nella scuola, i quali gestiscono un sito dedicato e danno risposte, su indicazione degli esperti in back office, ai coetanei su queste tematiche.
- Il quarto progetto dal titolo **"Star bene Terapia Intensiva Neonatale (TIN)"** è una revisione potenziata alla luce del Covid di un progetto attivo dal 2019. E' un progetto del Dipartimento Materno Infantile e reparto S.C Terapia Intensiva Neonatale (Terapia Intensiva Neonatale) in collaborazione con L'Associazione "Le Coccole di Mamma Irene" per affrontare le problematiche specifiche della prematurità e del neonato con patologie gravi, che coinvolgono neonato e genitore, determinano un ritardo ed una difficoltà nella formazione precoce del legame. L'obiettivo generale è dunque favorire e potenziare lo sviluppo della relazione genitori-bambino, facilitando e sostenendo i genitori e gli operatori sanitari nelle loro capacità di cura.
- Il quinto e ultimo progetto dal titolo **"Uno sguardo da lontano, una voce da vicino"** è realizzato in collaborazione con le Biblioteche Civiche e dei volontari del Servizio



Civile. Il progetto fa riferimento al tema della lettura come strumento di cura. Attraverso il coinvolgimento dei pazienti degli operatori e dei loro familiari si propongono delle letture ad alta voce e a distanza per favorire il percorso di cura, sono coinvolte strutture sanitarie del territorio: S.C. cure domiciliari, Dipartimento di Salute Mentale, S.C. Neuropsichiatria Infantile. Un'altra azione del progetto è rivolta all' empowerment degli operatori e prevede l'inserimento di un link d'accesso alle delle biblioteche civiche del Comune di Torino sul sito interno all'Azienda al fine di favorire l'accesso alla biblioteca virtuale del servizio biblioteche (libri, giornali, letture ad alta voce ed un forum di discussioni di letture per gli operatori)

La dr.ssa Dassio chiede ulteriori informazioni sull'ultimo progetto e chiede se può estendersi anche agli utenti anziani.

I progetti citati saranno presentati dai referenti in occasione della prossima seduta della Conferenza di partecipazione.

Si stabilisce il calendario della prossima seduta della Conferenza di Partecipazione. Si fissa il prossimo incontro per **il 13 maggio 2021 alle ore 15.00 – 17.00.**

Si conclude salutando i presenti.

La riunione si conclude alle 16.30.

