

Regolamento per il funzionamento del Comitato di partecipazione aziendale

1. Comitato di partecipazione aziendale

Presso l'Azienda Ospedaliero-universitaria Senese è istituito il Comitato di partecipazione aziendale con funzioni di consultazione e proposta a supporto della direzione aziendale, in merito alla qualità dei servizi erogati dall'Azienda, con particolare riferimento all'equità nell'accesso e nella fruizione dei servizi.

Il Comitato di partecipazione aziendale si caratterizza come luogo prioritario di confronto e di relazione tra le Associazioni e l'Azienda e interlocutore privilegiato per le scelte aziendali che interessano la qualificazione complessiva del servizio sanitario e il conseguimento degli obiettivi di salute dalla parte dei cittadini. Si riconosce al Comitato il compito di raccogliere e rappresentare il "punto di vista dei cittadini", al fine di valutare l'organizzazione e l'erogazione dei servizi.

Il Comitato è uno strumento di partecipazione alla governance della sanità e dei servizi socio-sanitari. Assicura in particolare le funzioni di consultazione e proposta nei confronti delle attività dell'Azienda volte a garantire i livelli uniformi ed essenziali di assistenza, attuati attraverso i percorsi assistenziali ed il funzionamento delle reti cliniche integrate. Ha un ruolo strategico nel vigilare sul rispetto del diritto all'informazione dei cittadini e sul miglioramento della sua qualità.

In raccordo con l' Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e l' Ufficio Qualità collabora con l'Azienda alla promozione di interventi volti al miglioramento dell'accoglienza e dei processi informativi e comunicativi tra Azienda e cittadini.

L'attività del Comitato di partecipazione si esercita verso tutte le strutture sanitarie e sociosanitarie dell'Azienda o con essa convenzionate e accreditate.

2. Funzioni

Il Comitato di partecipazione , in relazione alle proprie competenze, in particolare:

a) contribuisce alla predisposizione di documenti di programmazione di ambito aziendale, riguardo al rispetto del diritto alla salute dei cittadini nonché alla qualità dei servizi:

- piano attuativo dell'Azienda ospedaliero-universitaria Senese (PAO);
- Carta dei servizi e standard di qualità dei servizi, Regolamento per l'esercizio della tutela dei cittadini, Regolamento sull'accesso;
- atti della progettazione aziendale relativamente alle problematiche che riguardano il rispetto dell'equità, dei diritti dei cittadini, la qualità ed il miglioramento dei servizi e dei percorsi sanitari.

b) fornisce proposte e suggerimenti sulle materie attinenti i diritti dei cittadini e la loro dignità, in special misura su aree di particolare interesse e rilievo quali la partecipazione, l'umanizzazione dei servizi, tanto per quanto riguarda le strutture che le relazioni, l'accoglienza, il miglioramento degli aspetti ambientali e alberghieri, l'informazione, la pubblica tutela e il grado di soddisfazione dell'utenza, la trasparenza delle procedure burocratiche, l'appropriatezza e sicurezza delle cure, la semplificazione nell'accesso e nella fruizione, l'attività di prevenzione, l'educazione civico-sanitaria. Propone azioni di miglioramento conseguenti all'emergere di problematiche che determinano l'insoddisfazione degli utenti e servizi innovativi di fronte a nuovi bisogni dei cittadini.

c) svolge attività di monitoraggio del rispetto delle garanzie e degli impegni indicati dalla Carta dei

servizi, con particolare riferimento ai percorsi di accesso e di fruibilità dei servizi, tenendo conto degli strumenti di ascolto e di valutazione partecipata e degli indicatori di qualità. Promuove l'utilizzo di indicatori di qualità dei servizi orientati verso i cittadini-utenti, definiti a livello regionale, con particolare riferimento al repertorio regionale degli impegni per la Carta dei servizi sanitari vigente (DGR 335/2014).

Partecipa alle indagini di soddisfazione e ai progetti di livello regionale o nazionale per la messa a punto di strumenti di valutazione partecipata della qualità delle strutture sanitarie.

Segnala l'eventuale mancata applicazione di normative e/o disposizioni e verifica il grado di coinvolgimento dell'Azienda nel miglioramento della qualità della comunicazione con il cittadino e nel potenziamento degli strumenti di partecipazione. In accordo con la Direzione aziendale, effettua visite presso nei presidi aziendali al fine di contribuire al miglioramento dei servizi e promuove attività di audit, secondo modalità concordate con la Direzione aziendale nell'ambito di una specifica programmazione.

d) partecipa ai processi informativi e comunicativi tra l'Azienda e i cittadini, al fine di assicurare la chiarezza delle informazioni e l'efficacia della comunicazione, nonché di promuovere un uso appropriato e consapevole dei servizi, raccordandosi anche con le strutture competenti previste dalla legge 150/2000; attiva punti di ascolto e di orientamento per i cittadini utenti dei servizi, in raccordo con l'Azienda.

e) propone incontri con i cittadini, volti a facilitare l'accesso ai servizi, il mantenimento dello stato di salute, l'informazione sulle cure e l'adeguato ricorso ai servizi.

f) Ha inoltre il compito di:

- collaborare alla realizzazione della Conferenza dei servizi;
- designare i propri rappresentanti nell'ambito della Commissione Mista conciliativa e del Comitato etico locale;
- designare i propri rappresentanti (un titolare e un supplente) per il Consiglio dei cittadini per la salute;
- predisporre una relazione annuale sull'attività svolta dal Comitato di partecipazione aziendale, da presentare anche in occasione della Conferenza dei servizi.

3. Composizione

Il Comitato di partecipazione è composto da un membro designato, fra i propri associati, da ciascuna Associazione rappresentativa dell'utenza nonché dell'associazionismo di tutela, di promozione e di sostegno attivo purché non erogatori di prestazioni, che hanno stipulato il protocollo d'intesa di cui alla L.r. 40/2005, articolo 16, comma 11 e che abbiano fatto espressa richiesta di far parte del Comitato.

Nel caso di associazioni organizzate su più articolazioni territoriali (es. regionale, provinciale, sub provinciale) soltanto una di queste può chiedere, dopo la sottoscrizione del protocollo di intesa, l'ammissione al Comitato di partecipazione dell'Azienda ospedaliero universitaria. Le diverse articolazioni sono infatti espressioni della stessa associazione, che deve garantire al proprio interno il necessario raccordo e coordinamento.¹

Il Comitato è nominato dal Direttore generale dell'Azienda.

Le Associazioni aderenti non possono essere rappresentate nel Comitato da dipendenti di Aziende sanitarie regionali pubbliche o private, da soggetti che intrattengono rapporti di natura economica e

¹ Paragrafo inserito con delibera del D.G. n. 42 del 17/01/2019 ai sensi della delibera della Giunta Regionale Toscana n. 953 del 27/08/2018.

professionale con l'Azienda sanitaria e da soggetti eletti al momento in organi istituzionali. Tutti i componenti del Comitato sono tenuti all'osservanza del dovere di riservatezza dei dati personali e sensibili di cui vengano a conoscenza, in ottemperanza alle prescrizioni del D.Lgs 196/2003, nonché a rispettare i regolamenti aziendali in materia e si possono esprimere per conto del Comitato, ottenuto l'assenso dello stesso nell'ambito delle proprie funzioni.

4. Funzionamento

Le Associazioni che hanno sottoscritto accordi o protocolli con l'Azienda e che abbiano fatto espressa richiesta di far parte del Comitato, saranno rappresentate da un titolare e da un supplente, comunicati nella prima riunione utile e di cui sarà dato atto nella verbalizzazione.

I componenti nominano un proprio Coordinatore e Vicecoordinatore.

Rappresentanti dell'Azienda

Alle sedute del Comitato di partecipazione aziendale partecipa il Direttore generale o un suo delegato per garantire la necessaria interfaccia con l'Azienda.

La Direzione aziendale assicura altresì la partecipazione dei propri Dirigenti responsabili dei settori delle strutture organizzative necessarie allo svolgimento delle attività del Comitato di partecipazione.

La Direzione aziendale, in accordo con il Coordinatore garantisce la presenza alle sedute dei responsabili delle strutture aziendali o loro delegati per l'analisi e la valutazione di problemi inerenti i servizi di loro pertinenza messi all'ordine del giorno.

Il Responsabile URP, in particolare, riporta nell'ambito del Comitato le problematiche che emergono dalle sue funzioni istituzionali di ascolto e tutela dei cittadini e svolge un'attività di raccordo con le strutture aziendali, anche al fine di promuovere azioni di miglioramento.

I rappresentanti aziendali non hanno diritto di voto.

Coordinatore e Vicecoordinatore

Il Comitato è condotto da un Coordinatore ed è coadiuvato da un Vicecoordinatore che, in assenza del Coordinatore, ne svolge le funzioni.

Coordinatore e Vicecoordinatore sono eletti nella prima riunione del Comitato e vengono di norma rappresentate le Associazioni di volontariato e di tutela, in modo che se il Coordinatore è espressione del volontariato, il Vicecoordinatore esprime le Associazioni di tutela e viceversa e, nel successivo mandato, alternativamente.

Il Coordinatore:

- convoca le riunioni e, in collaborazione con il Vicecoordinatore, ne redige il verbale;
- avanza proposte di iniziative da sottoporre alla discussione e all'approvazione del Comitato;
- intrattiene i rapporti interni al Comitato e, per conto del Comitato stesso, i rapporti con l'Azienda, nell'intento di prospettare problemi nei servizi sanitari e di contribuire al miglioramento funzionale degli stessi;
- stabilisce una modalità di raccordo con i coordinatori dei Comitati di zona-distretto, in modo da garantire una comunicazione biunivoca sulle attività svolte dai Comitati a livello locale e a livello aziendale;
- predisporre una relazione annuale sui problemi affrontati, sulle risultanze ottenute e sulle iniziative svolte dal Comitato e dalle Associazioni ivi rappresentate, tramite la collaborazione delle medesime: tale relazione, sarà presentata in una riunione dedicata, alla quale saranno invitati il Direttore generale e il Direttore sanitario.

Per una maggiore funzionalità, anche in riferimento alla numerosità delle Associazioni e alla complessità delle problematiche, il Comitato può organizzarsi in ulteriori articolazioni e/o gruppi di lavoro.

La seduta di insediamento del Comitato è convocata dal Direttore generale dell'Azienda. Il Coordinatore e il Vicecoordinatore sono eletti con voto segreto dalla maggioranza dei membri facenti parte del Comitato, garantendo di norma la compresenza e l'alternanza, nelle suddette funzioni delle Associazioni di tutela e di volontariato.

I membri del Comitato sono tenuti a garantire una continuità di presenza, pertanto se risultano assenti senza giustificato motivo per tre sedute consecutive, ne consegue la segnalazione ai soggetti designanti e la decadenza.

Far parte del Comitato è requisito essenziale affinché le Associazioni possano designare i propri rappresentanti nella Commissione Mista Conciliativa e possano partecipare ai tavoli di lavoro organizzati dall'Azienda.

I membri del Comitato vengono rinnovati ogni 5 anni; i membri possono essere confermati. E' comunque facoltà delle Associazioni sostituire i propri rappresentanti quando se ne presenti la necessità.

L'Azienda assicura il supporto di segreteria al Comitato di partecipazione, di norma avvalendosi degli uffici URP, svolgendo compiti quali: la trasmissione delle comunicazioni, la tenuta degli archivi, l'individuazione dei locali necessari allo svolgimento delle attività del Comitato.

Svolgimento riunioni

Il Comitato viene riunito almeno ogni tre mesi e tutte le volte che il Coordinatore o almeno tre Associazioni lo ritengano opportuno, motivandone formale richiesta.

La riunione del Comitato è valida in prima convocazione, quando sia presente almeno la metà dei componenti, in seconda convocazione diviene valida con la presenza di almeno un terzo dei rappresentanti delle Associazioni aventi diritto.

La riunione si svolge secondo un ordine del giorno comunicato con la convocazione e predisposto dal Coordinatore, tenendo conto delle eventuali proposte formulate dalle Associazioni; agli incontri possono essere invitati dal Coordinatore del Comitato dipendenti dell'Azienda, utenti, altri soggetti per la discussione di argomenti o problematiche inerenti le competenze del Comitato.

In occasione della trattazione di argomenti di particolare rilevanza o di speciale importanza per la vita della collettività locale, d'intesa con la Direzione dell'Azienda, il Comitato può essere convocato relativamente alla discussione su tali argomenti, sotto la forma di un'assemblea aperta alla quale possono prendere parte i cittadini con diritto di parola.

Possono inoltre essere invitati a prendere parte ai lavori del Comitato, con diritto di intervento, altre figure istituzionali (amministratori pubblici, dirigenti, tecnici, esperti..) in relazione alle tematiche affrontate.

Atti del Comitato e votazioni

Il Comitato adotta deliberazioni, pareri e proposte, registrati a verbale.

Le decisioni di cui sopra, sono assunte con votazioni a scrutinio palese salvo nel caso in cui ciò implichi un apprezzamento discrezionale su una persona e in tutti quei casi in cui la votazione segreta venga richiesta ed approvata dal Comitato.

Le decisioni risultano approvate con il voto favorevole di almeno la metà più 1 dei presenti aventi diritto di voto.

Per lo svolgimento delle proprie attività il Comitato si può articolare in gruppi, secondo le tematiche

affrontate, avvalendosi anche di soggetti esterni esperti per la materia. Ogni gruppo/tavolo di lavoro individua al proprio interno un referente, stabilisce il calendario dei propri lavori, relaziona periodicamente al Comitato.

Designazione rappresentanti per le Commissioni

Il Comitato, tenendo conto dell'esigenza di assicurare la rappresentanza alle Associazioni di volontariato e di tutela, nonché della maggiore rappresentatività, al loro interno, designa propri rappresentanti in seno agli organismi e alle commissioni previste dalle varie disposizioni normative (ad es. Commissione mista conciliativa). Far parte del Comitato è requisito essenziale perché una Associazione possa designare propri rappresentanti nella Commissione mista conciliativa.

I rappresentanti delle commissioni designati dal Comitato riferiscono allo stesso in merito all'attività svolta e comunque sono impegnati a redigere una relazione scritta annuale.

Supporti al funzionamento del Comitato

L'Azienda si impegna a mettere a disposizione del Comitato idonei locali all'interno delle proprie strutture o, nell'impossibilità di reperirli, a consentire comunque l'utilizzo di alcuni spazi.

L'Azienda assicura il supporto di segreteria al Comitato di partecipazione, di norma da parte dell'URP.

L'Azienda mette a disposizione del Comitato i seguenti documenti:

- relazione sanitaria aziendale;
- relazione annuale di pubblica tutela;
- reportistica su segnalazioni, reclami;
- dati su monitoraggio tempi di attesa;
- risultati delle indagini di gradimento rivolte agli utenti sui servizi offerti dal Servizio Sanitario Regionale;
- risultati delle indagini sul clima interno;
- aggiornamento della Carta dei servizi, atti di programmazione aziendale importanti per la cittadinanza.

Vengono resi pubblici sul sito web dell'Azienda il Regolamento del Comitato nonché l'organizzazione, le funzioni e le attività del Comitato stesso.

Rimborso spese

La partecipazione al Comitato di partecipazione aziendale non comporta la corresponsione di alcuna indennità di carica o di presenza. Si prevede il rimborso spese per i membri del Comitato tenuto conto dell'attività che dovranno svolgere fuori dal Comune di residenza, con spostamenti nell'ambito dei territori delle tre aree vaste, garantendo comunque criteri di economicità. Tale rimborso spese è posto a carico dell'Azienda.

5. Raccordo dei Comitati di partecipazione aziendali a livello di area vasta

A livello di Area vasta si assicura un raccordo operativo tra il Comitato dell'Azienda territoriale ed il Comitato dell'Azienda ospedaliero-universitaria Senese, in particolare per il monitoraggio delle iniziative assunte dalle aziende in attuazione della programmazione di area vasta. A tale scopo il Coordinatore del Comitato dell'Azienda ospedaliero universitaria Senese partecipa agli incontri del comitato dell'ASL territoriale, e viceversa.

Inoltre agli incontri del Comitato dell'ASL possono partecipare il Direttore Generale dell'Azienda ospedaliero-universitaria Senese e il Direttore generale della programmazione di area vasta come pure agli incontri del Comitato di Azienda ospedaliero-universitaria Senese possono partecipare il direttore generale dell'ASL e il medesimo direttore generale della programmazione di area vasta, per esaminare aspetti di loro competenza al fine di garantire la massima collaborazione e integrazione tra Azienda territoriale e Azienda ospedaliero- universitaria.

