

Regolamento Comitato Aziendale di Partecipazione dell'Azienda USL Toscana Nordovest

PREMESSA

Presso ciascuna azienda o ente del servizio sanitario regionale è istituito il Comitato aziendale di partecipazione 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 si caratterizza come luogo prioritario di confronto e di relazione tra le Associazioni e l'Azienda ed è interlocutore privilegiato per le scelte aziendali che interessano la qualificazione complessiva del servizio sanitario e il conseguimento degli obiettivi di salute. Il Comitato ha il compito di raccogliere e rappresentare il "punto di vista dei cittadini", al fine di valutare l'organizzazione e l'erogazione dei servizi.

In particolare il comitato in quanto strumento di partecipazione alla *governance* della sanità e dei servizi socio-sanitari:

- assicura 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, con particolare attenzione all'equità nell'accesso e nella fruizione dei servizi;
- ha un ruolo strategico nel vigilare sul rispetto del diritto all'informazione dei cittadini e sul miglioramento della sua qualità;
- in raccordo con la struttura organizzativa relazioni con il pubblico e la struttura organizzativa 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.

1. Funzioni

Il comitato aziendale, in relazione alle proprie competenze, in particolare:

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

- Piano attuativo dell'azienda sanitaria locale (PAL) ;
- Carta dei servizi e standard di qualità dei servizi;
- Regolamento per l'esercizio della tutela dei cittadini;
- Regolamento sull'accesso;
- Relazione di Pubblica Tutela;

- Atti della programmazione di area vasta e della progettazione aziendale, relativamente a problematiche che riguardano il rispetto dell'equità e 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 e le attività di promozione della salute.

Propone azioni di miglioramento conseguenti all'emergere di problematiche che determinano l'insoddisfazione degli utenti e servizi innovativi di fronte ai 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 (DGR 335/2014).

Partecipa a indagini di soddisfazione e a 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 delle aziende 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 i presidi aziendali, al fine di contribuire al loro miglioramento. Promuove inoltre attività di audit, secondo modalità concordate con la Direzione Aziendale nell'ambito di una specifica programmazione.

d) partecipa ai processi informativi e comunicativi tra Azienda e 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.

In accordo con l'Azienda, attiva punti di ascolto per i cittadini utenti dei servizi, gestiti dai volontari delle associazioni del Comitato.

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

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 per il Consiglio dei cittadini per la salute. Per tale organismo il Comitato aziendale indica tre membri e i loro sostituti;
- predisporre un Piano di Lavoro annuale nel quale evidenzia la programmazione delle attività dell'anno;
- predisporre una relazione annuale sull'attività svolta dal Comitato aziendale di partecipazione, da presentare anche in occasione della Conferenza dei servizi.
- svolgere funzione di raccordo nei confronti dei comitati di zona distretto, con i quali si rapporta per proporre temi di confronto e scambio di esperienze, al fine di allargare il confronto e valorizzare le pratiche più significative.

2. Composizione

Rappresentanti dei comitati zonal

Il comitato aziendale di partecipazione è composto dai membri designati da ciascun comitato di partecipazione di zona distretto o di SdS fra i propri componenti. Ogni Comitato di partecipazione di zona distretto designa due rappresentanti effettivi, di norma il coordinatore e un altro componente e due membri supplenti.

I membri del Comitato vengono rinnovati ogni 5 anni e possono essere riconfermati. E' comunque facoltà dei comitati zonal sostituire i propri rappresentanti comunicandoli al comitato aziendale nelle finestre temporali prestabilite

Il comitato aziendale è nominato dal direttore generale.

Tutti i componenti del Comitato sono tenuti all'osservanza del dovere di riservatezza dei dati personali e particolari (Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali, art. 9) di cui vengano a conoscenza, 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.

Rappresentanti dell'azienda

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

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.

I rappresentanti aziendali non hanno diritto di voto.

Il Responsabile URP 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.

Organi

Coordinatore e vicecoordinatore

Il Comitato è condotto da un coordinatore che è coadiuvato da un vice-coordinatore, il quale, in sua assenza, ne svolge le funzioni.

Il coordinatore ed il vice-coordinatore sono eletti con voto segreto, dalla maggioranza dei membri facenti parte del Comitato nella prima riunione del Comitato e debbono rappresentare le associazioni di volontariato e di tutela.

Il coordinatore:

- convoca le riunioni ed, in collaborazione con il vice-coordinatore, 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;
- predispone 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 ed il Direttore sanitario;
- predispone il Piano di Lavoro annuale e coordina per il Comitato aziendale la realizzazione delle attività connesse alle Linee di indirizzo allegate al Decreto regionale 5773/2019.

3. Funzionamento

La seduta di insediamento del Comitato è convocata dal Direttore generale dell'Azienda.

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

Il Comitato viene riunito almeno ogni tre mesi e tutte le volte che il coordinatore o almeno tre suoi

componenti lo ritengano opportuno, motivandone la 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 componenti.

La riunione si svolge secondo un ordine del giorno predisposto dal Coordinatore, tenendo conto delle eventuali proposte formulate dai componenti del comitato e comunicato almeno 14 giorni prima, salvo motivi di urgenza che possono abbreviare tale termine fino a tre giorni.

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.

Per lo svolgimento delle proprie attività, una maggiore funzionalità, anche in riferimento alla numerosità delle associazioni e alla complessità delle problematiche per il Comitato si può articolare in gruppi di lavoro, secondo le tematiche affrontate, avvalendosi anche di soggetti esterni esperti per la materia. Ogni gruppo di lavoro stabilisce il calendario dei propri lavori e relaziona periodicamente al Comitato.

Le convocazioni delle sedute del comitato complete di ordine del giorno, nonché i verbali di ciascuna seduta, opportunamente depurati di eventuali dati particolari, vengono pubblicati sul sito aziendale

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 di una persona e in tutti quei casi in cui la votazione a scrutinio segreto 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.

le sedute del comitato vengono verbalizzate

Designazione rappresentanti per commissioni

Il Comitato, tenendo conto dell'esigenza di assicurare 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).

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 che svolge compiti quali: la trasmissione delle comunicazioni, la tenuta degli archivi, l'individuazione dei locali necessari allo svolgimento delle attività del comitato

Accesso alle informazioni

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

- relazione sanitaria aziendale
- relazione annuale di pubblica tutela
- reportistica su segnalazioni. Reclami ed azioni di miglioramento
- dati su monitoraggio tempi di attesa
- risultati delle indagini di gradimento rivolte agli utenti sui servizi offerti dal SSR
- risultati delle indagini sul clima interno
- aggiornamento carta dei servizi
- atti di programmazione aziendale importanti per la cittadinanza.

e ogni altro documento o informazione richiesta in modo motivato

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 aziendale non comporta la corresponsione di alcuna indennità di carica o di presenza. Si prevede, a carico dell'Azienda, il rimborso spese per i membri del comitato aziendale, tenuto conto dell'attività che dovranno svolgere fuori dal comune di residenza, con spostamenti nell'ambito del territorio di area vasta, garantendo comunque criteri di economicità.

4. Raccordo dei comitati aziendali a livello di area vasta

Regolamento del Comitato di partecipazione aziendale

Approvato nella seduta del 12 giugno 2019

7/6

A livello di area vasta si assicura un raccordo operativo tra il Comitato dell'azienda territoriale ed il Comitato dell'azienda ospedaliero universitaria di riferimento, 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 partecipa agli incontri del comitato dell'ASL territoriale, e viceversa.

Inoltre agli incontri del Comitato ASL possono partecipare il Direttore Generale dell'AOU, come pure agli incontri del Comitato di AOU possono partecipare il direttore generale dell'ASL per esaminare aspetti di loro competenza al fine di garantire la massima collaborazione e integrazione tra azienda territoriale e azienda ospedaliero universitaria.