

## **COSTITUZIONE E REGOLAMENTO DEL COMITATO AZIENDALE DI PARTECIPAZIONE, INFORMAZIONE E COINVOLGIMENTO DEI CITTADINI NEI PERCORSI DI CURA**

### **Premessa.**

La legge di riordino del servizio sanitario regionale (L.R. 17/2014) ha recepito il valore aggiunto e le potenzialità rappresentate dalla partecipazione organizzata dei cittadini e delle proprie rappresentanze ai processi decisionali e ai percorsi assistenziali.

In particolare l'articolo 19 stabilisce che il Distretto costituisce il livello privilegiato per coinvolgere in modo strutturato i cittadini, anche mediante le organizzazioni dei rappresentati, con la finalità di aumentare la consapevolezza, la responsabilità e il controllo della salute individuale e della comunità.

Per tali motivi, l'atto aziendale dell'AAS5 ha riservato al tema della comunicazione e partecipazione un articolo dedicato che prevede tra le azioni applicative, la costituzione del Comitato Aziendale di Partecipazione identificato quale luogo di confronto tra Associazioni, Cittadini e Azienda.

Lo stesso Atto aziendale cita la promozione di reti solidali di comunità e lo sviluppo di sistemi a rete tra le funzioni assegnate al Coordinatore sociosanitario (art. 13).

Le funzioni del Comitato descritte nella seguente proposta di Regolamento tracciano alcune traiettorie di lavoro:

1. funzione di supporto alle attività dei Distretti attraverso:
  - a) la condivisione del profilo epidemiologico di salute della comunità;
  - b) la partecipazione alla programmazione e al monitoraggio dei percorsi assistenziali delle patologie prevalenti;
  - c) la valutazione dei risultati in tema di esito e di processo dei percorsi assistenziali
2. analisi di suggerimenti, proposte, segnalazioni da parte dei cittadini per il miglioramento dei servizi e riorientamento delle attività e strategie formative;
3. coinvolgimento delle Associazioni nella stesura di protocolli e linee guida;
4. promozione di azioni di welfare di comunità.

In questo contesto, le Associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini rappresentano un'importante espressione di partecipazione, di solidarietà e di pluralismo che la ASS5 riconosce, favorendone e promuovendone il contributo.

In particolare le Associazioni di Volontariato che collaborano strettamente con l'ASS5 offrono un prezioso contributo su temi che riguardano la tutela dei diritti, i problemi di specifiche fasce d'età e condizioni (persone anziane/fragili, bambini, etc.), la prevenzione di diverse patologie o disabilità e il sostegno alle persone sofferenti e alle loro famiglie.

#### **ART. 1 – RIFERIMENTI NORMATIVI**

La normativa di riferimento che disciplina direttamente o indirettamente la costituzione, il funzionamento e la composizione del Comitato aziendale di partecipazione è la seguente:

##### **Normativa nazionale**

- COSTITUZIONE DELLA REPUBBLICA ITALIANA Articolo 118 “ (omissis) *Stato, Regioni, Città metropolitane, Province e Comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà*”.
- DECRETO LEGISLATIVO N. 502/92 e s.m.i., Articolo 14 “Diritti dei cittadini.”
- DECRETO LEGISLATIVO N.29/93 e s.m.i., “Articolo 12 “Ufficio relazioni con il pubblico.”
- DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 27 Gennaio 1994, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.
- DIRETTIVA PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 11 ottobre 1994, “Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico.”
- DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 19 Maggio 1995, Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari".
- LINEE-GUIDA N. 2/95, “Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale.”
- LEGGE N. 328 del 8 NOVEMBRE 2000, “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”.

##### **Normativa regionale**

- LEGGE REGIONALE N. 23 del 17 AGOSTO 2004, art. 3 “Disposizioni sulla partecipazione degli enti locali ai processi programmatici e di verifica in materia sanitaria, sociale e sociosanitaria e disciplina dei relativi strumenti di programmazione, nonché altre disposizioni urgenti in materia sanitaria e sociale.”
- LEGGE REGIONALE N. 6 del 31 MARZO 2006, “Sistema integrato di interventi e servizi per la promozione e la tutela dei diritti di cittadinanza sociale.”

#### **ART. 2 - COSTITUZIONE DEL COMITATO**

1. L'Azienda per l'Assistenza Sanitaria n.5 "Friuli occidentale", di seguito indicata con "Azienda" in attuazione dell'Atto Aziendale adottato con decreto n. 100/2016 costituisce il "Comitato Aziendale di Partecipazione", di seguito indicato con "Comitato", che svolge le funzioni indicate nel presente Regolamento.
2. Il Comitato di Partecipazione rappresenta il luogo di confronto e di comunicazione tra Associazioni, Cittadini e Azienda, in cui sono discussi temi quali la partecipazione, l'accoglienza, l'informazione, la pubblica tutela, le indagini di soddisfazione, l'umanizzazione e il miglioramento della qualità dei servizi forniti dall'Azienda.
3. Il Comitato collabora con l'Azienda, anche mediante specifiche progettualità, alla realizzazione di interventi volti al miglioramento dell'accoglienza e dei processi informativi e comunicativi tra Azienda e cittadini.

### **ART. 3 - FINALITA'**

Il Comitato rappresenta uno strumento partecipativo, con funzioni consultive e di proposta alla Direzione Generale Strategica dell'Azienda, in merito alle attività di programmazione, controllo e valutazione dei servizi sanitari da parte delle organizzazioni dei cittadini e del volontariato impegnate nella tutela del diritto alla salute in attuazione di alcuni principi di seguito elencati:

- a) La centralità del cittadino, titolare del diritto alla salute, da tutelare anche attraverso la partecipazione democratica.
- b) Il rapporto privilegiato con le associazioni degli utenti, gli organismi del volontariato, della promozione sociale e del privato sociale che possono attivamente concorrere al ruolo di governo e all'offerta del sistema sanitario.
- c) La promozione del confronto a livello aziendale e distrettuale con le organizzazioni dei cittadini per migliorare l'appropriatezza della domanda, l'accesso ai servizi e lo sviluppo di servizi di accoglienza, ascolto e accompagnamento dei pazienti nei percorsi di diagnosi e cura.
- d) La diffusione della cultura all'umanizzazione dei servizi e dei diritti anche di partecipazione, degli utenti, realizzando sistemi organici di promozione e verifica di applicazione;
- e) La promozione di reti territoriali di collaborazione tra Associazioni ed Azienda per azioni di sviluppo di comunità e promozione dell'inclusione sociale.

### **Art. 4 - FUNZIONI DEL COMITATO DI PARTECIPAZIONE**

1. Il Comitato si caratterizza come luogo essenziale di confronto e di comunicazione tra Associazioni e Azienda. L'attività del Comitato è finalizzata a:

- a) collaborare con l'Azienda nei processi informativi e comunicativi tra l'Azienda stessa e il cittadino, con particolare riferimento a quelli rivolti a facilitare l'accesso ai servizi, al mantenimento dello stato di salute, all'informazione sulle cure;
- b) verificare il rispetto delle garanzie e gli impegni indicati dalla Carta dei Servizi ed analizzare costantemente l'evoluzione degli indicatori di qualità dal lato degli utenti;
- c) promuovere l'equità e l'imparzialità nell'accesso ai servizi;
- d) assicurare i controlli di qualità dal lato della domanda, con riferimento ai percorsi di accesso ai servizi;
- e) collaborare, in modo costante, con l'Azienda alla programmazione e alla verifica dei risultati ottenuti;
- f) promuovere l'umanizzazione e la personalizzazione delle cure ed il miglioramento degli aspetti ambientali ed alberghieri ad esse connessi;
- g) promuovere l'applicazione degli strumenti di monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza;
- h) segnalare esigenze formative legate alla valutazione della qualità dei servizi e all'esperienza di cura dei pazienti;
- i) collaborare alle fasi organizzative delle Conferenze dei Servizi e delle Assemblee di Distretto;
- j) collaborare alle iniziative dell'Azienda in materia di anticorruzione, trasparenza e integrità.

2. Il Comitato viene sentito preventivamente in merito alla:

- a) adozione e revisione periodica della Carta dei servizi e degli standard di qualità;
- b) adozione e modifiche del Regolamento per l'esercizio della tutela dei cittadini.

I pareri del Comitato su queste tematiche sono obbligatori ma non vincolanti.

3. Il Comitato viene inoltre sentito sulle questioni di ordine programmatico ritenute rilevanti per la cittadinanza.
4. Esprime parere sugli atti di progettazione aziendale relativamente a problematiche che riguardano il rispetto dei diritti dei cittadini, la qualità e il miglioramento dei servizi e dei percorsi sanitari nella patologie o condizioni prevalenti.
5. La Direzione dell'Azienda deve motivare eventuali decisioni difformi dai pareri del Comitato.
6. Il Comitato partecipa a progetti di livello regionale o nazionale per la messa a punto di strumenti di valutazione partecipata della qualità delle strutture sanitarie, promuove e

partecipa a indagini di soddisfazione, segnala l'eventuale mancata applicazione di normative e/o disposizioni.

7. In accordo con la Direzione Aziendale, può effettuare visite presso i presidi aziendali al fine di contribuire al miglioramento dei servizi.

#### **Art. 5 – COMPOSIZIONE**

1. Fanno parte del Comitato i seguenti rappresentanti delle Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini operanti nel settore sanitario, socio-sanitario o comunque in settori attinenti alla promozione della salute, presenti nel territorio aziendale:
  - **N.10** rappresentanti delle Associazioni di volontariato e loro supplenti, indicati dal Comitato Regionale del Volontariato in coerenza con il percorso di attivazione dei Coordinamenti Territoriali di Ambito
  - **N.3** rappresentanti delle Associazioni di tutela dei cittadini
2. Le Associazioni sono rappresentate nel Comitato da un titolare o da un supplente, individuati con specifica comunicazione.
3. I componenti del Comitato sono rappresentativi di tutte le Associazioni e non solamente di quella di appartenenza.
4. Le Associazioni aderenti non possono essere rappresentate nel Comitato da soggetti che siano dipendenti dell'Azienda.
5. L'Azienda è rappresentata nel Comitato delle seguenti figure o loro sostituo:
  - il Direttore Sanitario,
  - il Coordinatore sociosanitario
  - il Direttore del Dipartimento di Assistenza Ospedaliera (D.A.O.),
  - il Direttore del Dipartimento di Assistenza Primaria Aziendale (D.A.P.A.),
  - il Responsabile dell' URP/Comunicazione.
6. Alle riunioni del Comitato partecipano inoltre i responsabili di Struttura di volta in volta interessati, secondo quanto suggerito dagli argomenti all'ordine del giorno.
7. Il Direttore Generale dell'Azienda partecipa di diritto alle riunioni del Comitato.
8. 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, in collaborazione con i delegati del Direttore Generale, un'attività di raccordo con le strutture aziendali anche al fine di promuovere azioni di miglioramento.

#### **Art. 6 – NOMINA**

1. Il Comitato è nominato con atto del Direttore Generale sulla base delle indicazioni del Coordinamento Regionale del Volontariato/Associazioni e delle Associazioni dei

Consumatori riconosciute dalla L.R. 16/2004, previa verifica dei requisiti di appartenenza di cui all'art.5. Con la medesima deliberazione vengono nominati i rappresentanti dell'Azienda in seno al Comitato.

2. I componenti del Comitato vengono rinnovati ogni tre anni.

#### **Art. 7 – FUNZIONI DEL COORDINATORE**

1. Il Comitato è condotto da un Coordinatore ed è coadiuvato da un Vice-Coordinatore che in assenza del Coordinatore ne svolge le funzioni. Il Coordinatore e il suo Vice sono eletti fra i membri dei rappresentanti delle Associazioni, di norma, nella seduta d'insediamento convocata dal Direttore Generale.
2. Deve essere garantita l'alternanza nelle suddette funzioni tra le Associazioni di Tutela e quelle di Volontariato.
3. Il Coordinatore del Comitato svolge in particolare le seguenti funzioni:
  - a) convoca le riunioni e ne redige il verbale in collaborazione con il Vice Coordinatore;
  - b) predispone l'ordine del giorno sulle istanze e iniziative provenienti dal Comitato;
  - c) intrattiene i rapporti con l'Azienda nell'intento di prospettare i problemi che emergono e di contribuire al miglioramento funzionale degli stessi.
  - d) predispone una relazione annuale sui problemi affrontati, sulle risultanze ottenute e sulle iniziative svolte dal Comitato, da presentare alla Direzione Aziendale.

#### **Art. 8 - FUNZIONAMENTO DEL COMITATO**

1. Il Comitato viene riunito almeno una volta ogni tre mesi e tutte le volte che il Coordinatore o almeno tre Associazioni lo ritengano opportuno, motivandone formale richiesta.
2. La riunione del Comitato è valida, ai fini decisionali, in prima convocazione, quando sia presente almeno la metà dei componenti aventi diritto di voto, in seconda convocazione diviene valida con la presenza di almeno un terzo dei suddetti componenti.
3. La riunione si svolge secondo un ordine del giorno comunicato con la convocazione.
4. Agli incontri possono essere invitati dal Coordinatore dipendenti dell'Azienda, utenti, o altri soggetti, per la discussione di argomenti o problematiche inerenti le competenze del Comitato.
5. 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.

6. 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.
7. Per lo svolgimento delle proprie attività, il Comitato si può articolare in gruppi, secondo le tematiche affrontate (es. Tavolo di tutela, Tavolo sulla salute mentale), avvalendosi anche di soggetti esterni, esperti per la materia. Ogni gruppo/tavolo di lavoro individua al proprio interno un referente e relaziona al Comitato.
8. Il Comitato esprime pareri e formula proposte. Tali decisioni 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 segreta venga richiesta ed approvata dal Comitato.
9. Le decisioni risultano approvate con il voto favorevole di almeno la metà più 1 dei presenti aventi diritto di voto.

#### **Art. 9 - DESIGNAZIONE RAPPRESENTANTI PER COMMISSIONI**

1. Il Comitato, designa, con votazione a scrutinio segreto, i propri rappresentanti in seno agli organismi e alle commissioni dell'Azienda previste dalle varie disposizioni normative (ad es. Commissione mista conciliativa).
2. I rappresentanti delle commissioni designati dal Comitato riferiscono allo stesso in merito all'attività svolta.

#### **Art. 10 - SUPPORTI AL FUNZIONAMENTO DEL COMITATO**

1. L'Azienda si impegna a mettere a disposizione del Comitato locali idonei per lo svolgimento delle riunioni.
2. Sul sito web aziendale sarà inoltre resa disponibile una sezione pubblica dedicata all'attività del Comitato di Partecipazione, dove vengono pubblicate le seguenti informazioni:
  - a) il regolamento
  - b) l'organizzazione
  - c) le funzioni
  - d) attività svolte
3. L'Azienda si impegna a mettere a disposizione del Comitato i seguenti documenti:
  - a) relazione annuale di Pubblica Tutela;
  - b) reportistica su segnalazioni, reclami;
  - c) dati su monitoraggio tempi di attesa;
  - d) aggiornamento carta dei servizi;
  - e) atti di programmazione aziendale importanti per la cittadinanza.

**Art. 11 - COORDINAMENTO CON ALTRI SOGGETTI INTERNI ED ESTERNI  
ALL'AZIENDA**

1. Il Comitato di partecipazione aziendale, individuato come luogo essenziale di confronto e di comunicazione tra Associazioni e Azienda, svolge la propria attività in raccordo con altri organismi di partecipazione eventualmente presenti in Azienda o esterni all'Azienda.
2. Il Comitato garantisce la partecipazione alle iniziative di coordinamento regionale promosse dagli organismi regionali dei cittadini.

**Art. 12 - TRATTAMENTO DATI**

Ogni Componente il Comitato di partecipazione, nonché i loro collaboratori sono tenuti a rispettare le disposizioni normative relative alla tutela della riservatezza dei dati di cui al D.Lgs 196/03, nonché le disposizioni del titolare del trattamento dei dati qualificato nell'AAS n. 5 "Friuli Occidentale".

**ART. 13 - NORME FINALI E TRANSITORIE**

Dato atto della natura sperimentale ed innovativa di quanto descritto nel presente Regolamento, si conviene che entro un anno dall'avvio delle attività del Comitato si prevede un'iniziativa di confronto, monitoraggio e valutazione per ogni possibile ed utile integrazione, miglioria o abrogazione ritenute necessarie e funzionali alla migliore operatività del Comitato stesso.