



**REGIONE TOSCANA**  
**GIUNTA REGIONALE**

**ESTRATTO DAL VERBALE DELLA SEDUTA DEL 14-07-2003 (punto N. 31)**

**Delibera**

**N .697**

**del 14-07-2003**

*Proponente*

ENRICO ROSSI

DIPARTIMENTO DIRITTO ALLA SALUTE E DELLE POLITICHE DI SOLIDARIETA'

*Pubblicita'/Pubblicazione:* Atto soggetto a pubblicazione integrale

*Dirigente Responsabile:* Aldo Ancona

*Estensore:* Roberta Bottai

*Oggetto:*

Il Patto con il cittadino: repertorio di impegni per la Carta dei servizi sanitari con relativi indicatori e standard.

*Presidente della seduta:* CLAUDIO MARTINI

*Segretario della seduta:* CARLA GUIDI

Presenti:

TITO BARBINI

PAOLO BENESPERI

CHIARA BONI

SUSANNA CENNI

RICCARDO CONTI

TOMMASO FRANCI

MARCO MONTEMAGNI

ANGELO PASSALEVA

ENRICO ROSSI

MARIA CONCETTA ZOPPI

*Assenti:*

AMBROGIO BRENNIA

ALLEGATI N°: 2

ALLEGATI:

Denominazione	Pubblicazione	Tipo di trasmissione	Riferimento
1	Si	Cartaceo+Digitale	Allegato 1
2	Si	Cartaceo+Digitale	Allegato 2

STRUTTURE INTERESSATE:

Tipo	Denominazione
Dipartimento - A.Ex.Dip.	DIPARTIMENTO DIRITTO ALLA SALUTE E DELLE POLITICHE DI SOLIDARIETA'
Dipartimento - A.Ex.Dip.	DIPARTIMENTO BILANCIO E FINANZE

MOVIMENTI:

CONTABILI

Capitolo	Anno	Tipo Mov.	N. Movimento	Variaz.	Importo in Euro
----------	------	-----------	--------------	---------	-----------------

U-18170	2003	Prenotazione	2	500.000,00
---------	------	--------------	---	------------

*Note:*

## LA GIUNTA REGIONALE

Vista la L.R. n.22 del 8/3/2000 “Riordino delle norme per l’organizzazione del servizio sanitario regionale ed in particolare l’art.19 “Partecipazione dei cittadini e tutela dei diritti dell’utenza”;

Visto il PSR 2002/2004 approvato con DCR n.60/2002, che nell’allegato A, capitolo III, al punto 3.1.3.3. “Lo sviluppo della Carta dei servizi” stabilisce che la Giunta regionale:

- promuova lo sviluppo di iniziative nel settore attraverso anche “l’elaborazione di linee guida per l’implementazione della carta dei servizi delle aziende sanitarie e per alcune tipologie di carte dei servizi tematiche, in particolare la Carta dei diritti del Bambino in ospedale, al fine di: assicurare, in collaborazione con l’Agenzia regionale di Sanità, la definizione di indicatori e standard di qualità, tenuto conto anche di quelli già individuati a seguito di specifica sperimentazione e uniformare le carte dei servizi con particolare riferimento agli impegni e agli standard di qualità”;

Considerato che il PSR stabilisce che “gli standard specifici di qualità dichiarati nella carta dei servizi costituiscono obiettivo di budget per i dirigenti; la retribuzione di risultato si basa anche sugli obiettivi di qualità individuati nella carta dei servizi”;

Vista la L.R. n.44 del 20/12/2002 “Bilancio di previsione per l’anno finanziario 2003 e bilancio pluriennale per il triennio 2003-2005 con la relativa DGR n. 1470 del 23/12/2002 “Approvazione bilancio gestionale 2003 e pluriennale 2003/2005”;

Considerato che l’Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari, di cui alla DGR n.184/97 e successivi aggiornamenti, è uno strumento fondamentale per monitorare il processo di attuazione della carta dei servizi;

Vista la DCR n.30/2000 “Approvazione requisiti, manuali e procedure di accreditamento ai sensi della legge regionale 23 febbraio 1999, n.8 e successive modifiche e integrazioni”;

Vista la DGR n.808 del 29/07/2002 “Comitato regionale Carta dei servizi di cui al Piano sanitario regionale 2002/2004: definizione composizione”, con la quale si stabilisce che all’interno del Comitato siano comprese, oltre ai referenti del Dipartimento Diritto alla salute e politiche di solidarietà e di altri uffici della Giunta, una rappresentanza delle aziende sanitarie pubbliche e private, dell’Agenzia regionale di Sanità, della Commissione regionale di Bioetica, dei medici di medicina generale e pediatri di libera scelta e degli specialisti ambulatoriali interni, del no profit, dell’utenza, del Difensore civico;

Visto il decreto dirigenziale n. 6996/2002 “Istituzione Comitato regionale carta dei servizi di cui al PSR 2002/2004”;

Vista la DGR n. 1075/2001 “Approvazione protocollo d’intesa tra la Regione Toscana e le associazioni di tutela e promozione dei diritti dei cittadini-utenti per la costituzione di un Forum permanente per l’esercizio del diritto alla salute”;

Ritenuto opportuno individuare un repertorio di impegni per la carta dei servizi sanitari, con relativi indicatori, standard e strumenti di verifica, di livello regionale, al fine di promuovere l’utilizzo di strumenti omogenei sul territorio per la valutazione della qualità dei servizi, in particolare per gli aspetti collegati al rapporto con l’utente, da raffrontare anche alle procedure di accreditamento, strumento quest’ultimo teso

alla promozione e al miglioramento complessivo dei servizi sotto i diversi aspetti dell'organizzazione, della professionalità, del rapporto con l'utenza;

Considerato che nella definizione del suddetto repertorio si è tenuto conto delle varie carte dei servizi del sistema sanitario regionale, dei risultati dell'Osservatorio regionale carta dei servizi, della documentazione allegata alle domande di accreditamento, che il documento è stato verificato in sede di Comitato regionale carta dei servizi, e poi con le direzioni aziendali del sistema sanitario regionale pubblico e privato e con il Forum delle associazioni di cui alla DGR 1075/2001;

Tenuto conto dei risultati dell'indagine campionaria, realizzata del 2001, rivolta ai cittadini toscani per rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini e in particolare degli utenti in merito ai servizi sanitari offerti dal Sistema sanitario pubblico, considerate alcune criticità emerse rispetto all'accessibilità ai servizi e all'orientamento dell'utente nel percorso assistenziale;

Considerata l'opportunità di individuare, nell'ambito di detto repertorio, tre tipologie di impegni: una prima serie di impegni, dettati da norme, indicati come vincolanti sia per le aziende sanitarie pubbliche sia per le private in rapporto con le pubbliche e pertanto già operativi secondo quanto previsto dalle norme stesse, una seconda serie di impegni vincolanti solo per le strutture pubbliche in vigore entro i tempi stabiliti da norme o altrimenti indicati sull'allegato 1 alla presente delibera e una terza serie di impegni che identificano aspetti di eccellenza del servizio, proposti come suggerimento alle aziende;

Ritenuto opportuno impegnare i Direttori generali alla realizzazione degli impegni definiti nel repertorio al fine di garantire omogeneità di comportamento sul territorio regionale;

Valutato opportuno destinare la disponibilità complessiva di bilancio di euro 500.000 per l'anno 2003, a valere sul capitolo 18170, per la realizzazione, da parte delle aziende sanitarie pubbliche, di interventi inerenti i temi individuati sul repertorio degli impegni per la carta dei servizi sanitari;

Considerato necessario suddividere il fondo individuato tra aziende USL e aziende ospedaliere sulla base di un parametro oggettivo quale il rapporto tra i costi sostenuti rispettivamente dalle aziende USL e dalle aziende ospedaliere rispetto al totale dei costi sostenuti risultanti dal Bilancio 2001, e conseguentemente attribuire un importo corrispondente all'83% del totale del fondo, pari a euro 415.000, al finanziamento di attività promosse dalle aziende sanitarie USL e assegnare un importo corrispondente al 17% del fondo, pari a euro 85.000, al finanziamento di interventi progettati dalle aziende sanitarie ospedaliere;

Ritenuto quindi necessario:

- ripartire il fondo di euro 415.000 tra le aziende sanitarie USL, in base ad un parametro oggettivo quale gli indici di accesso per la ripartizione del fondo ordinario di gestione delle aziende USL di cui al PSR 2002/2004;
- ripartire il fondo di euro 85.000 tra le aziende ospedaliere, in base ad un parametro oggettivo consistente nel computo dell'attività svolta, calcolata sommando le prestazioni di ricovero ospedaliero (sia in regime ordinario che in Day Hospital e Day Surgery) con le prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale, rilevate tramite i flussi D.O.C. del Sistema informativo regionale nell'anno 2002;
- subordinare l'assegnazione del fondo a ciascuna azienda sanitaria, alla presentazione della documentazione, a firma del Direttore Generale su proposta del Responsabile della S.O. Relazioni Pubbliche, relativa ad almeno un progetto che risponda ai seguenti criteri:

- pertinenza rispetto ai temi individuati sull'allegato 1 parte integrante e sostanziale della presente delibera;
- coerenza progettuale;
- diretta ricaduta sui cittadini;
- adozione di soluzioni attuative improntate a metodologie innovative e alla trasferibilità;
- adozione di soluzioni attuative improntate a criteri di economicità e di razionale utilizzazione delle risorse;
- rafforzamento dell'immagine e dell'identità del Servizio Sanitario della Toscana;
- coinvolgimento delle associazioni di volontariato e tutela firmatarie del protocollo d'intesa con l'azienda;

Per ciascun progetto devono essere precisati la metodologia, i costi, i tempi, e gli strumenti di verifica nelle modalità individuate dal Dipartimento.

La documentazione deve essere inviata al Dipartimento Diritto alla salute e politiche di solidarietà – Area Politiche per la qualità dei servizi sanitari entro 60 giorni dalla trasmissione della presente delibera;

- riservarsi, nel caso in cui alcune aziende non trasmettano la documentazione di cui sopra al Dipartimento Diritto alla salute e politiche di solidarietà entro i termini stabiliti, di ridestinare la quota del fondo alle altre aziende sanitarie

Visto il documento (allegato 1) “Il patto con il cittadino: repertorio di impegni per la carta dei servizi sanitari con relativi indicatori, standard e strumenti di verifica”

Visto il documento (allegato 2) “Ripartizione fondo per interventi collegati agli impegni repertorio carta dei servizi sanitari”

A voti unanimi

### **DELIBERA**

- di approvare il documento (allegato 1) “Il patto con il cittadino: repertorio di impegni per la carta dei servizi sanitari con relativi indicatori, standard e strumenti di verifica”, parte integrante e sostanziale del presente atto, al fine di promuovere l'utilizzo di strumenti omogenei sul territorio per la valutazione della qualità dei servizi, in particolare per gli aspetti collegati al rapporto con l'utente, da raffrontare anche alle procedure di accreditamento;
- di impegnare i Direttori generali alla realizzazione degli impegni definiti nel repertorio al fine di garantire omogeneità di comportamento sul territorio regionale;
- di incaricare il Dipartimento del Diritto alla salute e politiche di solidarietà di adottare gli opportuni provvedimenti organizzativi idonei ad assicurare il buon esito del progetto e di attuare le opportune integrazioni al Flusso Osservatorio Carta dei servizi pubblici sanitari per monitorare il livello di attuazione degli impegni dichiarati dalle aziende sulla carta dei servizi sanitari;
- di destinare la disponibilità complessiva di bilancio di euro 500.000 per l'anno 2003, a valere sul capitolo 18170, per la realizzazione, da parte delle aziende sanitarie pubbliche, di interventi inerenti i temi individuati sul repertorio degli impegni per la carta dei servizi sanitari;

- di suddividere il fondo individuato tra aziende USL e aziende ospedaliere sulla base di un parametro oggettivo quale il rapporto tra i costi sostenuti rispettivamente dalle aziende USL e dalle aziende ospedaliere rispetto al totale dei costi sostenuti risultanti dal Bilancio 2001, e conseguentemente attribuire un importo corrispondente all'83% del totale del fondo, pari a euro 415.000, al finanziamento di attività promosse dalle aziende sanitarie USL e assegnare un importo corrispondente al 17% del fondo, pari a euro 85.000, al finanziamento di interventi progettati dalle aziende sanitarie ospedaliere;
- di suddividere il fondo di euro 415.000 tra le aziende sanitarie USL, in base ad un parametro oggettivo quale gli indici di accesso per la ripartizione del fondo ordinario di gestione delle aziende USL di cui al PSR 2002/2004;
- di ripartire il fondo di euro 85.000 tra le aziende ospedaliere, in base ad un parametro oggettivo consistente nel computo dell'attività svolta, calcolata sommando le prestazioni di ricovero ospedaliero (sia in regime ordinario che in Day Hospital e Day Surgery) con le prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale, rilevate tramite i flussi D.O.C. del Sistema informativo regionale nell'anno 2002;
- di subordinare l'assegnazione del fondo a ciascuna azienda sanitaria, alla presentazione della documentazione, a firma del Direttore Generale su proposta del Responsabile della S.O. Relazioni Pubbliche, relativa ad almeno un progetto che risponda ai seguenti criteri:
  - pertinenza rispetto ai temi individuati sull'allegato 1 parte integrante e sostanziale della presente delibera;
  - coerenza progettuale;
  - diretta ricaduta sui cittadini;
  - adozione di soluzioni attuative improntate a metodologie innovative e alla trasferibilità;
  - adozione di soluzioni attuative improntate a criteri di economicità e di razionale utilizzazione delle risorse;
  - rafforzamento dell'immagine e dell'identità del Servizio Sanitario della Toscana;
  - coinvolgimento delle associazioni di volontariato e tutela firmatarie del protocollo d'intesa con l'azienda;

Per ciascun progetto devono essere precisate la metodologia, i costi, i tempi e gli strumenti di verifica, nelle modalità individuate dal Dipartimento.

La documentazione deve essere inviata al Dipartimento Diritto alla salute e politiche di solidarietà – Area Politiche per la qualità dei servizi sanitari entro 60 giorni dalla trasmissione della presente delibera;

- di riservarsi, nel caso in cui alcune aziende non trasmettano la documentazione di cui sopra al Dipartimento Diritto alla salute e politiche di solidarietà entro i termini stabiliti, di ridestinare la quota del fondo alle altre aziende sanitarie;
- di approvare il documento (allegato 2) “Ripartizione fondo per interventi collegati agli impegni repertorio carta dei servizi sanitari”, parte integrante e sostanziale del presente atto.
- di pubblicare il presente provvedimento e gli allegati 1 e 2 integralmente sul Bollettino Ufficiale della Regione Toscana, ai sensi dell'art.3, comma 1, della legge regionale n.18/1996, modificata dalla legge regionale n.63/2000.

SEGRETERIA DELLA GIUNTA  
IL COORDINATORE  
VALERIO PELINI

Il Dirigente Responsabile  
ALDO ANCONA

Il Coordinatore  
ALDO ANCONA