



REGIONE TOSCANA
GIUNTA REGIONALE

ESTRATTO DAL VERBALE DELLA SEDUTA DEL 28-04-2014 (punto N 26)

Delibera N 335 del 28-04-2014

Proponente

LUIGI MARRONI

DIREZIONE GENERALE DIRITTI DI CITTADINANZA E COESIONE SOCIALE

Pubblicità'/Pubblicazione Atto soggetto a pubblicazione su Banca Dati (PBD)

Dirigente Responsabile MARCO MENCHINI

Estensore ROBERTA BOTTAI

Oggetto

Il patto con il cittadino: nuovo repertorio di impegni per la carta dei servizi sanitari con relativi indicatori, standard e strumenti di verifica.

Presenti

ENRICO ROSSI

LUIGI MARRONI

EMMANUELE BOBBIO

ANNA MARSON

VITTORIO BUGLI

SARA NOCENTINI

GIANNI SALVADORI

STEFANIA SACCARDI

Assenti

ANNA RITA

BRAMERINI

GIANFRANCO

SIMONCINI

VINCENZO CECCARELLI

ALLEGATI N°1

ALLEGATI

Denominazione	Pubblicazione	Tipo di trasmissione	Riferimento
1	Si	Cartaceo+Digitale	Repertorio impegni 2014

NOTA

ERRATA CORRIGE: nell'allegato all' impegno 6, colonna standard sostituire tutta la cella con il seguente testo: a) presenza procedura; b) nella documentazione sanitaria: 80% corrette registrazioni della valutazione del dolore al giorno e 100% corrette registrazioni eventuali trattamenti; c) 80%; d) 100%; e) 90%.

LA GIUNTA REGIONALE

Visto il Decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273, che ha previsto l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di proprie "Carte dei servizi" sulla base di "schemi generali di riferimento";

Visti il DPCM del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" e le Linee-Guida N. 2/95 "Attuazione della Carta dei servizi nel sistema sanitario Nazionale", che individuano la Carta dei servizi come strumento fondamentale per promuovere l'informazione, la trasparenza, la partecipazione ed il miglioramento della qualità dei servizi sanitari, configurandola come un "patto" che le Aziende sanitarie, nel rispetto di principi fondamentali stabiliti, dichiarati e concordati, stipulano con i cittadini, per rendere chiari, accessibili e fruibili i servizi offerti, ai fini della sicurezza e del miglioramento continuo della qualità delle cure erogate;

Visto il D.lgs 502/1992, in particolare l'art.14 "Diritti dei cittadini", che ribadisce l'importanza di "un sistema di indicatori di qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie relativamente alla personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza, al diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere.. per la verifica dello stato di attuazione dei diritti dei cittadini, per la programmazione regionale, per la definizione degli investimenti di risorse umane, tecniche e finanziarie";

Vista la Legge regionale 40/2005 "Disciplina del servizio sanitario regionale" ed in particolare l'art. 16 "Tutela dei diritti dell'utenza", in cui si ribadisce che la carta dei servizi è lo strumento attraverso il quale le aziende sanitarie orientano ed adeguano le proprie attività alla soddisfazione dei bisogni degli utenti;

Vista la L.R. 5 agosto 2009, n. 51, "Norme in materia di qualità e sicurezza delle strutture sanitarie: procedure e requisiti autorizzativi di esercizio e sistemi di accreditamento";

Vista la Deliberazione del Consiglio Regionale n. 53 del 16.07.08 "Piano Sanitario Regionale 2008/2010", al punto 8.1.2 "Partecipazione – Il sistema carta dei servizi e gli strumenti di tutela";

Dato atto che il sopracitato Piano Sanitario regionale resta in vigore, ai sensi del comma 1 dell'art. 133 della L. R. 27 dicembre 2011 n.66, fino all'entrata in vigore dei Piani e Programmi attuativi delle strategie di intervento e degli indirizzi per le politiche regionali individuati dal PRS 2011 - 2015, tra cui il PISSR 2012 - 2015;

Vista la proposta di deliberazione n. 38 del 19/12/2011 con la quale è stata approvata ed inoltrata al Consiglio regionale la bozza di Piano sanitario e sociale integrato regionale 2012- 2015, in particolare il par. 4.3. "Gli strumenti della partecipazione: dalla carta dei servizi ai comitati", nel quale si ribadisce che la carta dei servizi rappresenta un efficace strumento di partecipazione, di miglioramento della qualità;

Vista la DGR n. 74 del 7/2/2014 con la quale sono stati approvati gli emendamenti alla proposta di Piano sopra citata;

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 sanitari nella nostra regione;

Vista la DGR 675/2004 che approva le linee guida regionali per la carta dei servizi sanitari;

Vista la DGR 462/2004 che approva le direttive regionali per l'esercizio della tutela degli utenti del Servizio sanitario toscano, con le integrazioni di cui alla DGR 392/2006;

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”, sede di confronto, consultazione e proposta su tutte le materie attinenti al diritto alla salute;

Vista la DGR n. 46/2012 “Costituzione Gruppo dell'Accademia del Cittadino della Regione Toscana (GART)”, che riunisce cittadini che hanno seguito specifici percorsi di formazione, che partecipano al miglioramento della qualità e sicurezza dell'assistenza sanitaria.;

Visto il DD 2788/2013 che approva lo schema di convenzione tra Regione Toscana e Agenzia nazionale per i Servizi sanitari Regionali per la realizzazione del progetto “La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino” (Programma di ricerca corrente anno 2012);

Vista la DGR n. 697/2003 “Il Patto con il cittadino: repertorio di impegni per la Carta dei servizi sanitari con relativi indicatori e standard”, con la quale si approva un repertorio regionale di 32 impegni al fine di promuovere l'utilizzo di strumenti omogenei sul territorio per la valutazione della qualità dei servizi;

Ritenuto opportuno, in considerazione dei mutamenti che hanno interessato il nostro contesto sociale e demografico in questi anni, dei nuovi bisogni sanitari, delle novità introdotte nel sistema sanitario regionale, individuare un nuovo repertorio di impegni per la carta dei servizi sanitari delle aziende sanitarie pubbliche, con relativi indicatori, standard e strumenti di verifica, sempre al fine di utilizzare 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;

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, del manuale di accreditamento, dei risultati del progetto di cui al DD 2788/13, che il documento è stato verificato con le direzioni aziendali del sistema sanitario regionale pubblico e con gli organismi di partecipazione regionali;

Considerata inoltre l'opportunità di individuare, nell'ambito di detto repertorio, due tipologie di impegni: una prima serie di impegni, dettati da norme, indicati come vincolanti e pertanto già operativi secondo quanto previsto dalle norme stesse, ed una seconda serie che identificano aspetti di innovazione del servizio, proposti come suggerimento alle aziende;

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

A voti unanimi

DELIBERA

- di approvare il documento (allegato 1) “Il patto con il cittadino: nuovo 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 delle aziende sanitarie alla realizzazione degli impegni definiti nel repertorio al fine di garantire omogeneità di comportamento sul territorio regionale;
- di incaricare la Direzione Generale Diritti di cittadinanza e coesione sociale 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;

Il presente atto, soggetto a pubblicazione ai sensi dell’articolo 18 della LR.23/2007, è pubblicato integralmente sulla banca dati degli atti amministrativi della Giunta regionale

SEGRETERIA DELLA GIUNTA
IL DIRETTORE GENERALE
ANTONIO DAVIDE BARRETTA

Il Dirigente Responsabile
MARCO MENCHINI

Il Direttore Generale
VALTERE GIOVANNINI