



Bollettino ufficiale della Regione Puglia n. 8 del 20/01/2015

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 16 dicembre 2014, n. 2686

Azioni 8.2 ed 8.3 del “Programma Operativo 2013-2015” della Regione Puglia approvato con D.G.R. n. 1403 del 4/7/2014 - Carta dei servizi e Qualità percepita. Delega all’Agenzia Regionale Sanitaria (A.Re.S.) e nomina referenti regionali.

L’Assessore al Welfare, sulla base dell’istruttoria espletata dal funzionario istruttore, confermata dal Dirigente dell’Ufficio Rapporti Istituzionali e dal Dirigente ad interim del Servizio Programmazione Assistenza Ospedaliera e Specialistica ed Accreditamento, riferisce quanto segue:

La Regione Puglia, con il “Programma Operativo 2013-2015 predisposto ai sensi dell’art. 15, comma 20, del D.L. n. 95/2012 convertito, con modificazioni, in Legge n. 135/2012” - approvato con D.G.R. n. 1403 del 4/7/2014 e pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia n. 103 del 30/7/2014 - ha inteso proseguire e rafforzare l’azione regionale di controllo della spesa sanitaria già intrapresa con il precedente Piano di Rientro, “continuando a garantire i Livelli Essenziali di Assistenza attraverso un processo di miglioramento dell’offerta sanitaria ospedaliera e territoriale, attraverso tre “categorie” di interventi, tra loro fortemente correlati:

- dotare il S.S.R. di strumenti in grado di garantirne il governo complessivo;
- implementare le azioni “strutturali” nei confronti del S.S.R., in grado di assicurare nel tempo la sua sostenibilità;
- proseguire il percorso già avviato e relativo allo sviluppo di azioni di efficientamento del sistema, con la finalità di migliorare la qualità dell’assistenza ed il percorso di accesso a cure appropriate e adeguate ai bisogni di salute della popolazione, garantendo al contempo meccanismi di razionalizzazione dei costi e dell’uso delle risorse”.

Tale Programma Operativo 2013-2015 ha previsto, al punto 8 relativo alla “Formazione e comunicazione ai cittadini”, le seguenti specifiche azioni:

- 8.1 - Formazione del personale, ivi compresi sistemi di job evaluation, performance measurement e incentivazione, la cui responsabilità del processo attuativo è stata attribuita all’Organismo Regionale per la Formazione in Sanità (ORFS).
- 8.2 - Formazione e comunicazione ai cittadini: Carta dei Servizi, la cui responsabilità del processo attuativo è stata attribuita al Servizio Programmazione Assistenza Ospedaliera e Specialistica della Regione Puglia.
- 8.3 - Attivazione di azioni finalizzate alla rilevazione sistematica della qualità percepita dagli utenti/cittadini, la cui responsabilità del processo attuativo è stata attribuita al Servizio Programmazione Assistenza Ospedaliera e Specialistica della Regione Puglia.

Con specifico riferimento all’azione 8.2 - “Formazione e comunicazione ai cittadini: Carta dei Servizi”, il

Programma Operativo prevede gli obiettivi, gli indicatori ed il cronoprogramma di seguito riportati: Inoltre, con specifico riferimento all'azione 8.3 - "Attivazione di azioni finalizzate alla rilevazione sistematica della qualità percepita dagli utenti/cittadini", il Programma Operativo prevede gli obiettivi, gli indicatori ed il cronoprogramma di seguito riportati:

Al riguardo, tuttavia, occorre far presente che l'Agenzia regionale sanitaria pugliese (ARES) ha avviato e gestito negli ultimi anni una serie di iniziative tese a garantire la piena attuazione dell'articolo 14 del D.Lgs 502/92 s.m.i., con particolare riferimento alla partecipazione dei cittadini al miglioramento del servizio sanitario, come di seguito richiamato:

- Rilevazione delle attività di informazione e comunicazione pubblica (URP) delle Aziende Sanitarie del S.S.R. e supporto allo sviluppo di tali attività attraverso la predisposizione di strumenti di lavoro comuni a tutte le Aziende: tali strumenti di lavoro sono stati elaborati da un Gruppo tecnico dell'ARES e recepiti nel documento "Strumenti operativi e modelli organizzativi per implementare l'attività degli Uffici Relazioni con il Pubblico. La cassetta degli attrezzi", successivamente emanato dall'Assessorato alla Sanità e Servizi Sociali quale atto di indirizzo e coordinamento con nota prot. n. 3907 del 9/9/2003.

- Definizione, nell'ambito del predetto documento "Strumenti operativi e modelli organizzativi per implementare l'attività degli Uffici Relazioni con il Pubblico. La cassetta degli attrezzi", della procedura per la gestione dei reclami attraverso l'introduzione di un sistema omogeneo per la raccolta dei dati relativi ai reclami presentati dagli utenti, classificati secondo specifiche categorie, anche al fine di valutare - sia pure indirettamente - la qualità percepita dai fruitori dei servizi sanitari.

- Organizzazione - nel periodo compreso fra marzo e dicembre 2006 - di vari corsi di formazione sugli strumenti di partecipazione e miglioramento della qualità nelle Aziende Sanitarie, rivolti in particolare ai componenti dei Comitati Consultivi Misti aziendali, finalizzati a maturare competenze in ordine all'utilizzo di strumenti e tecniche di partecipazione, alla gestione dei rapporti con l'utenza e dei processi di miglioramento continuo della qualità, alla verifica e valutazione della qualità dei servizi e delle prestazioni all'interno delle Aziende Sanitarie.

- Elaborazione delle "Linee Guida per l'organizzazione della Conferenza dei Servizi", approvate con Deliberazione del Direttore generale dell'ARES n. 121/2006, con le quali si definisce l'iter organizzativo della Conferenza dei Servizi prevista dall'art. 14, co. 4 del D.Lgs. 502/1992 s.m.i. quale "strumento per verificare l'andamento dei servizi anche in relazione all'attuazione degli indicatori di qualità di cui al primo comma, e per individuare ulteriori interventi tesi al miglioramento delle prestazioni".

- Elaborazione delle "Linee Guida per la redazione della Carta dei Servizi", approvate con Deliberazione del Direttore generale dell'ARES n. 122/2006, con le quali si definiscono modalità di predisposizione ed articolazione delle Carte dei Servizi delle Aziende sanitarie, che rappresentano un fondamentale strumento di comunicazione con cui la struttura sanitaria informa l'utenza delle attività svolte, dei servizi disponibili, delle prestazioni erogate, degli orari degli ambulatori e delle relative modalità di accesso, dei percorsi assistenziali, dei meccanismi di tutela e delle procedure di verifica.

- Collaborazione alla predisposizione del "Programma di Audit Civico all'interno delle Aziende Sanitarie della Regione Puglia, finalizzato alla rilevazione del "punto di vista dei cittadini", approvato con Deliberazione della Giunta Regionale della Puglia n. 1965 del 28/12/2005 e finalizzato all'introduzione nelle Aziende Sanitarie pugliesi - attraverso apposita convenzione con l'associazione CittadinanzaAttiva Onlus - di modalità di rilevazione della qualità dell'assistenza e delle cure come percepita dai cittadini-utenti.

Valutato il bagaglio di conoscenze ed esperienze acquisite dall'ARES in materia di Carta dei Servizi e qualità percepita;

Considerato che l'ARES è definita dalla Legge Regionale n. 24 del 13/8/2001 istitutiva dell'Agenzia, all'art. 1, co. 2, quale Azienda strumentale della Regione "con compiti di supporto tecnico-operativo per la programmazione sanitaria regionale, per il controllo di gestione e conseguente monitoraggio

dell'equilibrio economico del Servizio sanitario regionale (SSR), per la valutazione comparativa dei costi e della qualità dei servizi sanitari” e che fra i compiti alla stessa attribuiti dal successivo art. 2, co. 1 figurano, fra l'altro, lo svolgimento di “attività di raccolta e di tenuta di documentazione, di osservazione e monitoraggio, di rilevazione, di studio e ricerca, nonché di pubblicazione di documenti e opuscoli, garantendo l'accessibilità ai dati” (lett. n) e la gestione centralizzata, per conto delle Aziende Sanitarie, di “segmenti di attività con ricaduta omogenea sull'intero territorio regionale (educazione sanitaria, prevenzione, formazione, organizzazione e politiche del personale) su delega dell'Assessore alla Sanità” (lett. o);

Considerato altresì che:

- Il Direttore dell'Area Politiche per la Promozione della Salute, delle Persone e delle Pari Opportunità della Regione Puglia con nota prot. AOO_005-377 del 24/11/2014 ha richiesto al Direttore generale dell'ARES di individuare - attingendo alle professionalità presenti all'interno dell'Agenzia - due Direttori da nominare quali referenti regionali per le Azioni 8.2 ed 8.3 del “Programma Operativo 2013-2015” della Regione Puglia;
- Il Direttore generale dell'ARES ha riscontrato la predetta richiesta con nota prot. ARES/3828 del 25/11/2014, designando, rispettivamente, il dott. Vito Piazzolla quale referente dell'Azione 8.2 del “Programma Operativo 2013-2015” ed il dott. Ettore Attolini quale referente dell'Azione 8.3 del “Programma Operativo 2013-2015”.

Per quanto innanzi, si propone alla Giunta Regionale di delegare l'Agenzia Regionale Sanitaria (A.Re.S) agli adempimenti in materia di Carte dei servizi e Qualità percepita di cui alle Azioni 8.2 ed 8.3 del “Programma Operativo 2013-2015” della Regione Puglia approvato con D.G.R. n. 1403 del 4/7/2014, nominando quali referenti regionali, rispettivamente, il dott. Vito Piazzolla quale Referente regionale per le Carte dei Servizi delle Aziende ed Enti del S.S.R. di cui all'Azione 8.2 (“Formazione e comunicazione ai cittadini: Carta dei Servizi”) ed il dott. Ettore Attolini quale Referente regionale per la qualità percepita nelle Aziende ed Enti del S.S.R. di cui all'Azione 8.3 (“Attivazione di azioni finalizzate alla rilevazione sistematica della qualità percepita dagli utenti/cittadini”).

I predetti referenti regionali, stando alle previsioni “Programma Operativo 2013-2015” della Regione Puglia approvato con D.G.R. n. 1403 del 4/7/2014, sono tenuti ai seguenti adempimenti:

- Il Referente regionale per le Carte dei Servizi delle Aziende ed Enti del S.S.R. dovrà occuparsi della predisposizione di Linee guida per la corretta gestione del Processo Carta dei servizi, da sottoporre all'approvazione della Giunta Regionale previa istruttoria del competente Servizio Programmazione Assistenza Ospedaliera e Specialistica entro il 30/6/2015, nonché della successiva diffusione delle stesse Linee Guida tra i soggetti interessati entro il 31/12/2015.
- Il Referente regionale per la qualità percepita nelle Aziende ed Enti del S.S.R. dovrà occuparsi, anche attraverso la costituzione di apposito gruppo di lavoro, della definizione entro il 31/12/2014 di una proposta metodologica di rilevazione della qualità percepita nelle Aziende ed Enti del S.S.R. che ne consenta l'omogeneità a livello regionale, nonché della successiva predisposizione di Linee guida per la corretta gestione dei questionari per la qualità percepita nelle Aziende ed Enti del S.S.R., da sottoporre all'approvazione della Giunta Regionale previa istruttoria del competente Servizio Programmazione Assistenza Ospedaliera e Specialistica entro il 31/12/2015, e della diffusione delle stesse Linee Guida tra i soggetti interessati.

COPERTURA FINANZIARIA L.R. n. 28/2001 s.m.i.

La presente deliberazione non comporta implicazioni di natura finanziaria sia di entrata che di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del bilancio regionale.

Il presente schema di provvedimento rientra nella competenza della Giunta Regionale a norma dell'art. 4, co. 4, lett. k) della L.R. 7/1997.

L'Assessore relatore, sulla base delle risultanze istruttorie come innanzi illustrate, propone alla Giunta l'adozione del conseguente atto finale.

LA GIUNTA

Udita e fatta propria la relazione e la conseguente proposta dell'Assessore;

Viste le sottoscrizioni poste in calce al presente schema di provvedimento dal funzionario istruttore, dal Dirigente dell'Ufficio Rapporti Istituzionali e dal Dirigente del Servizio Programmazione Assistenza Ospedaliera e Specialistica ed Accreditemento.

A voti unanimi espressi nei modi di legge

DELIBERA

Per le motivazioni espresse in premessa, che qui si intendono integralmente riportate

- Di delegare l'Agenzia Regionale Sanitaria (A.Re.S) agli adempimenti in materia di Carte dei servizi e Qualità percepita di cui alle Azioni 8.2 ed 8.3 del "Programma Operativo 2013-2015" della Regione Puglia approvato con D.G.R. n. 1403 del 4/7/2014.
- Di nominare - giusta designazione del Direttore generale dell'ARES prot. 3828 del 25/11/2014 - il dott. Vito Piazzolla quale Referente regionale per le Carte dei Servizi delle Aziende ed Enti del S.S.R. di cui all'Azione 8.2 ("Formazione e comunicazione ai cittadini: Carta dei Servizi") del "Programma Operativo 2013-2015" della Regione Puglia, ed il dott. Ettore Attolini quale Referente regionale per la qualità percepita nelle Aziende ed Enti del S.S.R. di cui all'Azione 8.3 ("Attivazione di azioni finalizzate alla rilevazione sistematica della qualità percepita dagli utenti/cittadini") del medesimo "Programma Operativo 2013-2015" della Regione Puglia.
- Di stabilire che i referenti regionali nominati con il presente provvedimento, in ossequio alle previsioni "Programma Operativo 2013-2015" della Regione Puglia approvato con D.G.R. n. 1403 del 4/7/2014, sono tenuti ai seguenti adempimenti:
 - Il Referente regionale per le Carte dei Servizi delle Aziende ed Enti del S.S.R. deve occuparsi della predisposizione di Linee guida per la corretta gestione del Processo Carta dei servizi, da sottoporre all'approvazione della Giunta Regionale previa istruttoria del competente Servizio Programmazione Assistenza Ospedaliera e Specialistica ed Accreditemento entro il 30/6/2015, nonché della successiva diffusione delle stesse Linee Guida tra i soggetti interessati entro il 31/12/2015.
 - Il Referente regionale per la qualità percepita nelle Aziende ed Enti del S.S.R. deve occuparsi, anche attraverso la costituzione di apposito gruppo di lavoro, della definizione entro il 31/12/2014 di una proposta metodologica di rilevazione della qualità percepita nelle Aziende ed Enti del S.S.R. che ne consenta l'omogeneità a livello regionale, nonché della predisposizione di Linee guida per la corretta gestione dei questionari per la qualità percepita nelle Aziende ed Enti del S.S.R., da sottoporre all'approvazione della Giunta Regionale previa istruttoria del competente Servizio Programmazione Assistenza Ospedaliera e Specialistica ed Accreditemento entro il 31/12/2015, e della diffusione delle stesse Linee Guida tra i soggetti interessati.
- Di dare mandato all'Ufficio Rapporti Istituzionali del Servizio Programmazione Assistenza Ospedaliera

e Specialistica ed Accreditamento per ogni adempimento conseguente all'adozione del presente provvedimento.

- Di pubblicare il presente provvedimento sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia ai sensi della L.R. n. 13/1994.

Il Segretario della Giunta Il Presidente della Giunta
Dott.ssa Antonella Bisceglia Dott. Nichi Vendola
