

A.G.C. 20 - Assistenza Sanitaria - Deliberazione n. 369 del 23 marzo 2010 – LINEE GUIDA PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI

PREMESSO

che il D.Lgs. 502/1992 all'art. 14 stabilisce il principio del "costante adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini utenti del Servizio Sanitario" attraverso la definizione dei contenuti e modalità di utilizzo degli indicatori di qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie relativamente alla personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza, al diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere e all'andamento delle attività di prevenzione delle malattie;

che il D.Lgs. 29/1993 all'art. 12 prevede la istituzione, presso le amministrazioni pubbliche, degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP) con il compito di provvedere, al servizio all'utenza per i diritti di partecipazione di cui al capo III della legge 7 agosto 1990, n. 241, all'informazione relativa agli atti e allo stato dei procedimenti, alla ricerca ed analisi finalizzate alla formulazione di proposte alla propria amministrazione sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza;

che il Decreto legge 12 maggio 1995 n. 163, convertito dalla legge 11 luglio 1995 n. 273 prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie "Carte dei servizi";

che il DPCM del 19 maggio 1995 ha definito, per il settore sanitario, lo schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari e che con le successive Linee-guida 2/95 sono stati esaminati i principi che caratterizzano la Carta dei servizi, intesa come sistema di "tutela delle esigenze del cittadino fruitore" dei servizi pubblici;

che nella Carta Europea dei diritti del malato presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002 sono enunciati, in 14 punti, i principali diritti riconosciuti al malato per la cui realizzazione è richiesto l'impegno dei professionisti della sanità, così come dei manager, dei governi, dei corpi legislativi e di quelli amministrativi.

CONSIDERATO

che la Carta dei Servizi Pubblici, introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e resa vincolante dalla legge 273/95, rappresenta uno strumento fondamentale per garantire al cittadino la tutela e la partecipazione attiva al processo di miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione ed il mantenimento degli standard di qualità;

che tale strumento rappresenta un significativo cambiamento dalla cultura amministrativa a quella aziendale e la capacità di attivare meccanismi di misurazione del servizio e del raggiungimento degli obiettivi prefissati;

che il DPCM del 1995 vincola le aziende erogatrici di servizi sanitari ad adottare la carta dei servizi;

PRESO ATTO

che la legge regionale n. 10 del 11.7.2002 Piano sanitario Regionale 2002-2004 prevede strategie per il cambiamento ed indicazioni sulla politica della qualità;

che la legge regionale n. 1/2006 "Disposizioni per l'effettivo esercizio del diritto alla salute" all'art. 7 reca disposizioni in materia di informazione e comunicazione tra gli operatori sanitari e cittadini;

che le DGRC n 880/2006 e n 170/2007 hanno disciplinato il Piano regionale di contenimento dei tempi di attesa e fornito alle AASSLL e alle AA.OO le indicazioni operative relative alla predisposizione di Piani attuativi aziendali di contenimento delle liste di attesa e agli aspetti di prenotazione, comunicazione ed informazione ai cittadini;

che la DGRC n 2100 del 31.12.2008 ha istituito, presso il Settore Assistenza Sanitaria, l'Osservatorio regionale per la promozione della Carta dei servizi e costituito il Comitato Tecnico con la funzione di sostenere e promuovere l'attività dell'Osservatorio attraverso l'attuazione di azione programmate e l'individuazione di strumenti di qualificazione del sistema Carta dei Servizi;

RITENUTO, pertanto, opportuno promuovere strumenti omogenei sul territorio regionale che garantiscano una attività di supporto al processo di definizione della carta dei servizi sanitari

VISTO il documento elaborato dal Comitato Regionale per la Promozione della Carta dei Servizi contenente le "Linee guida per la Carta dei servizi";

propone e la Giunta in conformità a voti unanimi

DELIBERA

Per i motivi espressi e che si intendono integralmente riportati

- di approvare il documento allegato che è parte integrante della presente deliberazione contenente "Linee guida per la Carta dei servizi sanitari";
- di incaricare l'AGC 20 Assistenza sanitaria di adottare i provvedimenti necessari per la concreta applicazione delle stesse;
- Di trasmettere all'Area Assistenza Sanitaria per il seguito di competenza e al BURC per la pubblicazione

Il Segretario
Cancellieri

Il Presidente
Bassolino

Linee guida per la Carta dei Servizi

1. PREMESSA

Il decreto legge 12 maggio 1995 n 163 convertito dalla legge 11 luglio 1995 n 273 prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di proprie "Carte dei servizi". Lo 'schema generale di riferimento', per il settore sanitario, è stato adottato con successivo DPCM del 19 maggio 1995. Normativa integrata dal decreto legislativo 150/2009 in particolare art 28.

Gli Enti erogatori di servizi sanitari pubblici e privati devono, pertanto, dotarsi della Carta dei Servizi Sanitari in coerenza con le disposizioni normative realizzando un documento da interpretare in chiave dinamica, caratterizzato da elementi di personalizzazione rispetto alle singole realtà erogatrici, soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti e integrazioni.

La Regione Campania con deliberazione n 2100 del 31.12.2008, che istituisce l'Osservatorio per la promozione della Carta dei Servizi, identifica la Carta stessa come sistema di garanzia e di qualità del servizio, che vede come momento essenziale la partecipazione ed il controllo da parte del cittadino. Con successivo DD n 39 del 4.3.2009 è stato istituito un Comitato regionale con funzione di sostenere e promuovere l'attività dell'Osservatorio.

Costituiscono obiettivi delle presenti linee guida lo sviluppo di un processo informativo che porti i contenuti della carta a conoscenza di tutti i soggetti interessati.

La Carta dei servizi configurandosi come "patto" tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'amministrazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.

L'Azienda si impegna ad individuare nel proprio bilancio un capitolo dedicato alle spese complessive per la comunicazione ed informazione pubblica (percentuale non inferiore al 2% delle risorse generali come da direttiva Ministero Funzione pubblica del 7 febbraio 2002) dove si vanno ad allocare le spese per realizzazione e diffusione della "Carta dei Servizi".

2. FINALITÀ

L'adozione della carta dei servizi è essenzialmente finalizzata alla tutela dei diritti dei cittadini garantendo l'applicazione e la verifica degli impegni che l'amministrazione assume in tema di:

:

- **Eguaglianza:** parità di trattamento per tutti, indipendentemente dal sesso, età, razza, lingua, religione, opinione politica;
- **Imparzialità:** garanzia di comportamenti non condizionati da pregiudizi e da valutazioni improprie;
- **Continuità :** assicurazione della erogazione dei servizi senza interruzione temporali improprie;
- **Diritto di scelta:** libertà, ove è consentito dalla legislazione vigente, di scegliere i soggetti erogatori del servizio;
- **Partecipazione:** garantire il diritto di accesso alle informazioni e ascolto dei suggerimenti di miglioramento da parte dei cittadini;
- **Efficacia, Efficienza:** garantire che i servizi, gli interventi e le attività svolte raggiungano il risultato ottimale utilizzando le risorse con il minimo di sprechi e duplicazioni.

La concretizzazione del patto di qualità, come sistema di tutela, non si limita ad un riconoscimento formale delle esigenze e dei diritti, ma deve consentire un controllo diretto sulla qualità del servizio erogato fornendo l'opportunità ai cittadini di riorientare l'organizzazione e l'offerta.

3. OBIETTIVI GENERALI

Gli obiettivi generali della Carta dei Servizi sono :

- garantire la centralità del cittadino rispetto alla organizzazione dei servizi;
- favorire la partecipazione del cittadino in forma organizzata alla progettazione e monitoraggio delle attività;
- migliorare la comunicazione per favorire l'accesso e l'utilizzo dei servizi sanitari;
- verificare concretamente la qualità dei servizi erogati attraverso il controllo del rispetto degli standards che l'azienda si impegna a perseguire;
- favorire la conoscenza dell'organizzazione aziendale ed il coinvolgimento degli operatori;
- garantire la funzione di tutela dei diritti dei cittadini, attraverso la partecipazione degli stessi all'attività dell'Azienda e attraverso la gestione dei reclami.

In particolare la Carta dei servizi:

- a) Adotta gli standard di qualità del servizio;
- b) Pubblicizza gli standard adottati e informa il cittadino;
- c) Garantisce il rispetto degli standard adottati;
- d) Verifica il rispetto degli standard e misura il grado di soddisfazione degli utenti.

4. PROGETTO CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi oltre che essere uno strumento definito rappresenta una modalità di organizzazione e di attività dell'Azienda. In tal senso va superata la visione statica della Carta intesa come semplice documento e va invece predisposto un "Progetto Carta dei Servizi" nel quale la ASL esplicita (oltre che l'adozione della Carta) la programmazione e le modalità di realizzazione di tutte le attività connesse. In tal senso vanno adeguate sia gli atti aziendali sia che le dotazioni organiche e previsto apposito finanziamento.

Le fasi fondamentali di tale progetto devono riguardare:

- la individuazione della struttura organizzativa responsabile della stesura della Carta
- la partecipazione
- la predisposizione della carta
- la comunicazione della carta
- il sistema di monitoraggio e verifica dei risultati
- le modalità di riprogettazione

In essa saranno inserite informazioni rispetto a:

- la presentazione della Azienda sanitaria, i principi fondamentali, i diritti dell'utente;
- le informazioni sulle strutture, sui luoghi di erogazione, gli ambiti territoriali;
- i servizi forniti, le prestazioni erogate, tempi di attesa, modalità di accesso alle prestazioni con luoghi, giorni, orari, strutture;
- gli standard di qualità, gli impegni ed i programmi di miglioramento;
- i meccanismi di tutela e verifica.

La Carta dei Servizi può anche scomporsi in diversi opuscoli e guide con diffusione differenziata a seconda dei destinatari.

5. PROGRAMMI, IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

La Direzione Aziendale avvalendosi del contributo delle Associazioni di Volontariato e delle articolazioni aziendale, definisce i fattori di qualità del servizio, gli indicatori e gli standard che devono essere perseguiti nell'esecuzione delle prestazioni.

Nella Carta dei Servizi l'Azienda esplicita gli impegni che assume nei confronti degli utenti in conformità alla vigente normativa nazionale e regionale (LR n 1/2006 "Disposizioni per l'effettivo esercizio del diritto alla salute" – DGRC n 880/2006 e DGRC n 170 del 10.2.2007 "Piano Regionale contenimento tempi di Attesa").

Possono essere indicati ulteriori impegni che identificano aspetti di maggiore qualità che l'azienda ritiene realizzabili ed utili.

Deve, altresì, essere fatta espressa menzione dei programmi aziendali e degli impegni che l'azienda assume in termini di monitoraggio del servizio, di attenzione alle esigenze degli utenti e di garanzia dei diritti.

La Carta dei Servizi delle Aziende sanitarie pubbliche e private della Regione Campania adottano e fanno propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. prevenzione
2. accesso garantito per tutti
3. informazione
4. consenso informato
5. libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
6. privacy e confidenzialità
7. rispetto del tempo del paziente
8. individuazione di standard di qualità
9. sicurezza dei trattamenti sanitari
10. innovazione e costante adeguamento
11. iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
12. personalizzazione del trattamento
13. sistema del reclamo
14. procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi

Alla luce di tali principi vengono individuati i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio e per ognuno dei quali vanno individuati gli indicatori e fissati gli standard. Gli indicatori e gli standard, qualora non siano già desumibili da altri atti regolamentari nazionali o regionali- esempio tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali- saranno fissati da un successivo atto regionale:

- accoglienza e orientamento
- comprensibilità e completezza delle informazioni
- accessibilità alle prestazioni e alle strutture
- regolarità , puntualità, tempestività
- tutela dei diritti
- umanizzazione e valorizzazione delle relazioni sociali e umane
- personalizzazione e riservatezza
- partecipazione
- confort

6. MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è patrimonio di tutti i cittadini. E' per questo che bisogna scegliere il canale di comunicazione più adatto e prevedere, nello stesso tempo, più sistemi di diffusione del documento.

Per facilitare la comprensione e la condivisione del linguaggio va garantita la chiarezza espositiva e la completezza dell'informazione. Lo sviluppo editoriale dovrà rispondere a requisiti di semplicità e comprensibilità ed immediatezza della consultazione.

La Carta dei servizi, prodotta in formato cartaceo, può essere distribuita agli uffici URP, presso gli ambulatori distrettuali e dei medici di base e pediatri di libera scelta, le sedi di associazioni in modo da facilitarne la diffusione ed ovunque l'azienda ritenga opportuno.

Anche attraverso l'informazione telefonica (numero verde) si può orientare il cittadino all'accesso dei servizi.

Con l'utilizzo delle nuove tecnologie, si può predisporre la Carta dei servizi sul sito Weeb per facilitare lo scambio di informazioni all'interno della stessa azienda ed anche tra enti diversi. Ciò consente inoltre una diminuzione dei costi per la divulgazione.

7. PIANO DI VERIFICA E AGGIORNAMENTO

La Carta dei servizi deve essere verificata e /o aggiornata ogni anno.

La qualità dell'informazione deve essere costantemente verificata e garantita da una capillare articolazione di referenti in tutti gli ambiti aziendali responsabili dell'aggiornamento delle informazioni.

Le aziende utilizzano i reclami, le indagini di soddisfazione e i sistemi di ascolto ed il confronto con le Associazioni come strumenti essenziali per individuare le aree di criticità e formulare le azioni di miglioramento.

I risultati delle valutazioni devono essere pubblicizzati sia all'interno che all'esterno dell'azienda ai soggetti coinvolti e interessati affinché possano proporre modifiche organizzative.

L'azienda predispone il piano di verifica, attraverso gli uffici URP o l'UO Qualità o altra struttura idonea individuando gli strumenti di verifica per rilevare dati riferiti agli aspetti organizzativi, strutturali e sulla qualità percepita.

Tutte queste procedure vanno comunicate all'Osservatorio regionale per la promozione della Carta dei Servizi che ha anche il compito di effettuare il monitoraggio delle Carte dei Servizi .

8. COMITATO DI PARTECIPAZIONE E COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

Il D. L.vo 150/2009 ha stabilito che gli atti di indirizzo in materia, per quello che attiene i servizi erogati direttamente o indirettamente dalla Regione e dagli enti locali, saranno adottati d'intesa con la Conferenza Unificata (decreto leg.vo 28 agosto 1997 n 281). Nelle more dell'adozione di tali atti di indirizzo è confermato l'articolazione del Comitato di Partecipazione ai sensi della LR n 10/2002 e del Comitato Misto Conciliativo previsto dal DPCM 19 Maggio 1995.

Contesto normativo di riferimento

- Legge N. 241 del 7.8.1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi” e successive integrazioni;
- Decreto Legislativo N° 29 del 3.2.93 (mod. con il D.L.G. N° 80 del 31.2.98): “Razionalizzazione dell’organizzazione delle Amministrazioni Pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego, a norma dell’art. 2 della legge N° 421 del 23.10.92” art. 12; (vedi paragrafo 5.3)
- Circolare N° 17 del 27.4.93 della Funzione Pubblica, avente ad oggetto: “art. 12 del D.L.G. N° 29 del 3.2.93. Istituzione dell’Ufficio per le Relazioni con il Pubblico e disciplina dell’attività di comunicazione di pubblica utilità”;
- Decreto della Presidenza del consiglio dei ministri del 27.1.1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell’ 11.10.94: avente ad oggetto: Principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico;
- Decreto legislativo 286/99 art 11 Qualità dei servizi pubblici.
- Legge N° 150 del 7.6.2000: “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni”.
- Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica del 28.11.2000, Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni.
- Decreto ministeriale 12.12.2001 Sistema di garanzie per il monitoraggio dell’assistenza sanitaria G.U. N° 34 del 9.2.2002 supplemento ordinario; *
- Il testo unico 445/2001 sulla semplificazione degli atti amministrativi
- Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica, del 8.5.2002, Semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi.
- Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica Rilevazione della qualità percepita dai cittadini del 24.3.2004
- Decreto legislativo 150/2009 art 11 (comma 1 e 2) – art 28
- Carta Europea dei diritti del malato, Bruxelles, 15 Gennaio 2002.
- Carta di Tallinn Patto per il primato della Salute organizzazione Mondiale della Salute 2008.

Riferimenti nazionali in ambito sanitario :

- La Circolare del Ministero della Sanità 100/SRPS n.5697/91 che suggerisce alle Aziende Sanitarie iniziative miranti al miglioramento della pubblica amministrazione ,come il cartellino identificatore, la segnaletica, la modulistica e l’istituzione di uffici di informazione e di relazioni con il pubblico;
- L’art.14 del D.Lg. 502/92 e le successive integrazioni (DD.LLgg.517/93 e 229/99), che garantisce la partecipazione e la tutela dei cittadini e l’adeguamento delle strutture e prestazioni alle esigenze dei cittadini e i fattori di qualità; (vedi paragrafo 5.2)
- Il Decreto del 18.1.97 del Ministero della Sanità sugli indicatori di qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie (art. 14 Decreto legge 502);
- DPCM 19 maggio 95 in esecuzione del Decreto Legge 12.5.95 N° 163 convertito in legge N° 273/95, che prevede la periodica acquisizione della valutazione dell’utente circa la qualità del servizio e lo schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari.
- Criteri per la determinazione dei tempi massimi di attesa per l’erogazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali e per l’accesso ai ricoveri diurni a carattere diagnostico, ai sensi dell’art. 3, commi 10 e 11 del decreto legislativo del 29.4.1998 N° 124.
- Ministero della Salute protocollo di intesa tra il governo, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano sul **PATTO PER LA SALUTE** su proposta del Ministro della salute e del Ministro dell’economia e finanza condiviso dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome di Trento e Bolzano -28 settembre 2006.

Riferimenti normativi regionali :

- Legge Regionale N° 32 del 3.11.94 – Decreto Legislativo 30.12.92 N° 502 e successive modifiche ed integrazioni, riordino del Servizio Sanitario Regionale. Art. 9 e allegato D Unità Operative: funzioni e standard di personale al punto 12 Unità Operativa di Relazioni con il Pubblico ed Integrazioni con il Sociale.
- Delibera GR 11.4.95 N° 2254 Atto d'indirizzo alle AA.SS.LL. per l'attuazione della LR 32/94 Area Generale di Coordinamento Piano Sanitario Regionale: il servizio e l'Unità Operative Relazioni con il Pubblico ed Integrazioni con il Sociale.
- L.R. N° 10 dell'11.7.02 Piano Sanitario Regionale 2002/2004. Capitolo - Le strategie per il cambiamento.
- Nel Piano Sanitario Regionale 2002-2004 si parla di PATTO di SOLIDARIETA', definito allo stesso modo del Piano Sanitario Nazionale 1998-2000.
- L.R. 1/2006 art 7 disposizione per l'effettivo servizio del diritto alla salute.
- Delibera N. 170 del 10 febbraio 2007 Area Generale di Coordinamento N. 19 - Piano Sanitario Regionale e Rapporti con le UU.SS.LL. – N. 20 - Assistenza Sanitaria - **Piano Regionale Contenimento Tempi di Attesa (PRCTA).**BURC 26/3/2007.