



SOMMARIO

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
2 RIFERIMENTI	2
3 DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI	2
4 REGOLAMENTO	3
ARTICOLO 2 COMPOSIZIONE DEL COMITATO DI PARTECIPAZIONE	3
ARTICOLO 3 FUNZIONI DEL COMITATO DI PARTECIPAZIONE	4
ARTICOLO 4 FUNZIONAMENTO DEL COMITATO DI PARTECIPAZIONE	5
ARTICOLO 5 DESIGNAZIONE RAPPRESENTANTI PER COMMISSIONI	7
ARTICOLO 6 OBBLIGO DI RISERVATEZZA E TUTELA DELLA PRIVACY	7
ARTICOLO 7 PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE	7
ARTICOLO 8 RIMBORSO SPESE	8
ARTICOLO 9 RACCORDO DEI COMITATI DI PARTECIPAZIONE AZIENDALI A LIVELLO DI AREA VASTA E NORMA DI CHIUSURA	8
5 STRUMENTI DI REGISTRAZIONE	8
6 LISTA DI DISTRIBUZIONE	8

Gruppo di redazione: S. Alderighi, P. Paglia, G. Zei (Percorsi di accoglienza e relazioni con il pubblico) F. Niccolini, G. Franchi (U.O. Igiene e Organizzazione Ospedaliera) P. Tagliaferri (U.O. Supporto alle Funzioni Direzionali ed Integrazione Organizzativa), S. Orsi (Responsabile per la Prevenzione della Corruzione Trasparenza e Integrità), S. Benemei (Coordinatore Segreteria CEAVC).

	NOME	FUNZIONE	DATA	FIRMA
REDAZIONE	Claudio Carpini	P.O. Gestione percorsi di accoglienza e relazioni con il pubblico	31/05/2018	Firmato in originale
VERIFICA	Antonietta Porrini	U.O. Accreditamento Qualità e R.M.	31/05/2018	Firmato in originale
APPROVAZIONE	Rocco Donato Damone	Direttore Generale	31/05/2018	Firmato in originale

Consultabile in intranet aziendale



1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento definisce le regole di funzionamento dell'organismo denominato Comitato di Partecipazione aziendale (di seguito denominato Comitato) al fine di assicurare il corretto ed efficiente svolgimento delle relative attività previste dalla normativa vigente.

E' applicato dall'Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi (di seguito denominata AOUC) e dalle Associazioni di Volontariato di Assistenza Socio-Sanitaria, di Tutela e di Promozione Sociale (di seguito denominate Associazioni) che hanno sottoscritto il "Protocollo d'Intesa tra AOUC e le Associazioni di volontariato di assistenza socio-sanitaria, di tutela e di promozione sociale" PT/903/10.

2 RIFERIMENTI

- **D.lgs 30 dicembre 1992, n. 502 e s.m.i. Art. 14** "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n.421"
- **L. 7 giugno 2000, n. 150** "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"
- **Dlgs. 30 giugno 2003 n. 196** "Codice in materia dei dati personali"
- **L. 6 novembre 2012, n. 190** "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione"
- **Dlgs. 14 marzo 2013 n. 33** "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni"
- **DPR 16 aprile 2013, n. 62** "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165"
- **L.R.T. 24 febbraio 2005, n. 40 e s.m.i.** "Disciplina del Servizio Sanitario Regionale"
- **L.R.T. 24 febbraio 2005 n. 41 e s.m.i.** "Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale"
- **L.R.T. 14 dicembre 2017, n. 75** "Disposizioni in materia di partecipazione e di tutela dell'utenza nell'ambito del Servizio Sanitario regionale". Modifica alla legge regionale 40/2005
- **D.G.R.T. 3 giugno 2013, n. 418** "Linee di indirizzo alle aziende sanitarie per la riorganizzazione dei comitati etici toscani per la sperimentazione clinica. Disposizioni attuative del Dlgs. 13 settembre 2012 n. 158 convertito, con modificazioni, dalla Legge 8 novembre 2012, n. 189"
- **D.G.R.T. 26 febbraio 2018 n. 177** "Indirizzi regionali per il funzionamento degli organismi di partecipazione di cui alla l.r.75/2017"
- **DGRT 28 aprile 2014, n. 335** "Il patto con il cittadino nuovo repertorio degli impegni per la carta dei servizi sanitari con relativi indicatori, standard e strumenti di verifica.

3 DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

AAA: Area di attività assistenziali

AVC: Area vasta centro

DA: Direzione aziendale

DAI: Dipartimento ad Attività Integrata



DG: Direttore Generale

SOD: Struttura Organizzativa Dipartimentale

SSR: Servizio sanitario regionale

4 REGOLAMENTO

ARTICOLO 1 - NATURA E FUNZIONI DEL COMITATO DI PARTECIPAZIONE

Il Comitato è istituito con funzioni di consultazione e proposta a supporto della direzione aziendale, in merito alla qualità dei servizi erogati dall'azienda, con particolare riferimento all'equità nell'accesso e nella fruizione dei servizi.

Il Comitato si caratterizza come luogo prioritario di confronto e di relazione tra le Associazioni e l'Azienda e interlocutore privilegiato per le scelte aziendali che interessano la qualificazione complessiva del servizio sanitario e il conseguimento degli obiettivi di salute dei cittadini. Si riconosce ai Comitati il compito di raccogliere e rappresentare il "punto di vista dei cittadini", al fine di valutare l'organizzazione e l'erogazione dei servizi.

Il Comitato è uno strumento di partecipazione alla *governance* della sanità e dei servizi socio-sanitari. Assicura in particolare le funzioni di consultazione e proposta nei confronti delle attività dell'azienda volte a garantire i livelli uniformi ed essenziali di assistenza, attuati attraverso i percorsi assistenziali ed il funzionamento delle reti cliniche integrate.

Ha un ruolo strategico nel vigilare sul rispetto del diritto all'informazione dei cittadini e sul miglioramento della sua qualità.

L'AOUC promuove interventi di miglioramento dell'accoglienza e dei processi informativi e comunicativi tra Azienda e cittadini attraverso la collaborazione della struttura organizzativa Gestione percorsi di accoglienza e relazioni con il pubblico e la UO Accreditamento Qualità e Risk Management.

ARTICOLO 2 COMPOSIZIONE DEL COMITATO DI PARTECIPAZIONE

Il Comitato è composto da un membro designato, tra i propri associati, da ciascuna associazione rappresentativa dell'utenza nonché dall'associazionismo di tutela, di promozione e di sostegno attivo purché non erogatori di prestazioni, che hanno stipulato il protocollo d'intesa di cui alla L.R.T. 40/2005 art. 16, comma 11 e che abbiano fatto espressa richiesta di far parte del comitato, previa dichiarazione di presa d'atto e accettazione dello stesso (Modulo M/903/PT10-F "Richiesta di adesione al protocollo di intesa AOUC-Associazioni di volontariato").

Le associazioni indicate nel sito AOUC che hanno sottoscritto il protocollo d'intesa dovranno comunicare nella prima riunione utile il nominativo del proprio rappresentante titolare e di un supplente di cui sarà dato atto nella verbalizzazione.

Il Comitato è nominato dal Direttore Generale. Le associazioni aderenti non possono essere rappresentate nel Comitato da dipendenti di aziende sanitarie regionali pubbliche o private, da soggetti che intrattengono rapporti di natura economica e professionale con l'azienda e da soggetti eletti al momento in organi istituzionali.



ARTICOLO 3 FUNZIONI DEL COMITATO DI PARTECIPAZIONE

Il Comitato, in relazione alle proprie competenze:

- a) Contribuisce alla predisposizione di documenti di programmazione di ambito aziendale, riguardo al rispetto del diritto alla salute dei cittadini nonché alla qualità dei servizi:
 - Piano Attuativo AOUC (PAO);
 - Carta dei servizi e standard di qualità dei servizi;
 - Regolamento per l'esercizio della tutela dei cittadini;
 - Regolamento sull'accesso agli atti;
 - atti della progettazione aziendale relativamente a problematiche che riguardano il rispetto dell'equità, dei diritti dei cittadini, la qualità ed il miglioramento dei servizi e dei percorsi sanitari;
- b) Fornisce proposte e suggerimenti sulle materie attinenti a:
 - i diritti dei cittadini e la loro dignità, in special misura su aree di particolare interesse e rilievo quali la partecipazione, l'umanizzazione dei servizi, l'accoglienza, il miglioramento degli aspetti ambientali e alberghieri, l'informazione, la pubblica tutela e il grado di soddisfazione dell'utenza, la trasparenza delle procedure burocratiche, l'appropriatezza e sicurezza delle cure, la semplificazione nell'accesso e nella fruizione, l'attività di prevenzione, l'educazione civico- sanitaria.
- c) Propone azioni di miglioramento conseguenti all'emergere di problematiche che determinano l'insoddisfazione degli utenti e servizi innovativi di fronte a nuovi bisogni dei cittadini.
- d) Svolge attività di monitoraggio del rispetto delle garanzie e degli impegni indicati dalla carta dei servizi, con particolare riferimento ai percorsi di accesso e di fruibilità dei servizi, tenendo conto degli strumenti di ascolto e di valutazione partecipata e degli indicatori di qualità dei servizi orientati verso i cittadini-utenti, definiti a livello regionale, con particolare riferimento al repertorio regionale degli impegni per la Carta dei servizi sanitari vigente (DGR 335/2014). Partecipa a indagini di soddisfazione e a progetti di livello regionale o nazionale per la messa a punto di strumenti di valutazione partecipata della qualità delle strutture sanitarie.
- e) Segnala l'eventuale mancata applicazione di normative e/o disposizioni e verifica il grado di coinvolgimento delle aziende nel miglioramento della qualità della comunicazione con il cittadino e nel potenziamento degli strumenti di partecipazione. In accordo con la DA, effettua visite presso i presidi aziendali al fine di contribuire al miglioramento dei servizi e promuove attività di audit, secondo modalità concordate con la DA nell'ambito di una specifica programmazione.
- f) Partecipa ai processi informativi e comunicativi tra Azienda e cittadini, al fine di assicurare la chiarezza delle informazioni e l'efficacia della comunicazione, nonché di promuovere un uso appropriato e consapevole dei servizi, raccordandosi anche con le strutture competenti previste dalla Legge 150/2000; attiva punti di ascolto e di orientamento per i cittadini utenti dei servizi, in raccordo con l'azienda.
- g) Propone incontri con i cittadini, volti a facilitare l'accesso ai servizi, il mantenimento dello stato di salute, l'informazione sulle cure e l'adeguato ricorso ai servizi.
- h) Ha inoltre il compito di:
 - collaborare alla realizzazione della Conferenza dei Servizi;



- designare i propri rappresentanti nell'ambito della Commissione Mista Conciliativa e del Comitato Etico Regione Toscana sezione AVC (in quest'ultimo caso in concertazione con equivalenti organismi dell'AVC);
- designare i propri rappresentanti per il Consiglio dei cittadini per la salute;
- predisporre una relazione annuale sull'attività svolta dal Comitato, da presentare anche in occasione della Conferenza dei Servizi.

ARTICOLO 4 FUNZIONAMENTO DEL COMITATO DI PARTECIPAZIONE

RAPPRESENTANTI DELL'AOUC:

Alle sedute del Comitato partecipa il DG o suo delegato per garantire la necessaria interfaccia con l'Azienda e il Responsabile Gestione percorsi di accoglienza e relazione con il pubblico o suo delegato.

Il Responsabile Gestione percorsi di accoglienza e relazioni con il pubblico, riporta nell'ambito del Comitato le problematiche che emergono dalle sue funzioni istituzionali di ascolto e tutela dei cittadini e svolge un'attività di raccordo con le strutture aziendali anche al fine di promuovere azioni di miglioramento.

La Direzione aziendale assicura altresì la partecipazione dei propri Dirigenti responsabili dei settori delle strutture organizzative necessarie allo svolgimento delle attività del Comitato.

La Direzione aziendale, in accordo con il Coordinatore del Comitato, garantisce la presenza alle sedute dei Responsabili delle strutture aziendali o loro delegati per l'analisi e la valutazione di problemi inerenti i servizi di loro pertinenza messi all'ordine del giorno.

I Rappresentanti aziendali non hanno diritto di voto.

ORGANI E FUNZIONI:

COORDINATORE E VICE COORDINATORE

Funzioni:

Il Comitato è presieduto dal Coordinatore ed è coadiuvato da un Vice-Coordinatore che, in assenza del Coordinatore, ne svolge le funzioni. Coordinatore e Vice Coordinatore sono eletti a voto segreto a maggioranza dei presenti, di norma nella prima riunione del Comitato; devono rappresentare le Associazioni di volontariato e di tutela, in modo che se il Coordinatore è espressione del Volontariato, il Vice Coordinatore deve esprimere le Associazioni di tutela e viceversa, e nel successivo mandato, alternativamente. All'inizio di ogni mandato quinquennale è prevista l'alternanza delle cariche.

Il Coordinatore:

- convoca le riunioni e in collaborazione con il Vice Coordinatore ne redige il verbale.
- intrattiene i rapporti interni al Comitato e per conto del Comitato stesso, i rapporti con l'Azienda nell'intento di prospettare eventuali problemi dei servizi sanitari e di contribuire al miglioramento funzionale degli stessi.
- avanza proposte di iniziative da sottoporre alla discussione e all'approvazione del Comitato.
- predispone una relazione annuale sul lavoro svolto dal Comitato sui problemi affrontati, sulle risultanze ottenute e sulle iniziative svolte dal comitato e dalle associazioni ivi



rappresentate, tramite la collaborazione delle medesime: tale relazione, sarà presentata in una riunione dedicata, alla quale saranno invitati il Direttore Generale e il Direttore Sanitario.

ASSEMBLEA DEL COMITATO

Funzioni:

Il Comitato si riunisce almeno ogni tre mesi ed ogni volta che il Coordinatore o almeno tre Associazioni lo ritengano opportuno, motivandone formale richiesta.

La seduta di insediamento del Comitato è convocata dal DG o suo delegato.

I membri del Comitato sono rinnovati ogni 5 anni; i membri possono essere riconfermati. È comunque facoltà delle Associazioni sostituire i propri rappresentanti quando se ne presenti la necessità. La riunione del Comitato è valida in prima convocazione, quando sia presente almeno la metà dei componenti, in seconda convocazione è valida con la presenza di almeno un terzo dei rappresentanti delle associazioni.

I membri del Comitato sono tenuti a garantire una continuità di presenza, se risultano assenti senza giustificato motivo per tre sedute consecutive, ne consegue la segnalazione ai soggetti designanti e la decadenza.

La riunione si svolge secondo un ordine del giorno comunicato con la convocazione e predisposto dal Coordinatore in accordo con l'Ufficio Gestione percorsi di accoglienza e relazioni con il pubblico, tenendo conto delle eventuali proposte formulate dalle associazioni; agli incontri possono essere invitati dal Coordinatore dipendenti dell'Azienda, utenti, altri soggetti per la discussione di argomenti o problematiche inerenti le competenze del Comitato.

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 dell'assemblea aperta, alla quale possono prendere parte i cittadini con diritto di parola.

Possono inoltre essere invitati a prendere parte ai lavori del Comitato, con diritto d'intervento altre figure istituzionali (Amministratori pubblici, Dirigenti, Tecnici, Esperti etc.) in relazione alle tematiche affrontate.

Il Comitato adotta deliberazioni, pareri e proposte registrate a verbale. Le decisioni, di cui sopra, 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.

Le decisioni risultano approvate con il voto favorevole di almeno la metà più uno dei presenti aventi diritto di voto.

GRUPPI DI LAVORO

Funzioni:

Per lo svolgimento delle proprie attività, il Comitato si può articolare in gruppi di lavoro, secondo le tematiche affrontate, avvalendosi anche di soggetti esterni esperti per la materia. Ogni gruppo/tavolo di lavoro individua un Referente, stabilisce un calendario e relaziona periodicamente al Comitato.

SEGRETERIA

Funzioni:

Il supporto al Comitato è assicurato, di norma, tramite l'Ufficio Gestione percorsi di accoglienza e relazioni con il pubblico e ha il compito di:

- trasmissione delle comunicazioni;



- tenuta degli archivi;
- individuazione dei locali necessari allo svolgimento delle attività del Comitato.

L'Azienda s'impegna a mettere a disposizione del Comitato locali idonei all'interno delle proprie strutture o, nell'impossibilità di reperirli, a consentire comunque, l'utilizzo di alcuni spazi.

L'Azienda mette a disposizione del Comitato i seguenti documenti:

- ✓ relazione sanitaria aziendale;
- ✓ relazione annuale di pubblica tutela;
- ✓ reportistica su segnalazioni, reclami;
- ✓ dati su monitoraggio dei tempi di attesa;
- ✓ risultati delle indagini di gradimento rivolte agli utenti sui servizi offerti dal SSR;
- ✓ risultati delle indagini sul clima interno;
- ✓ aggiornamento carta dei servizi - atti di programmazione aziendale importanti per la cittadinanza.

Vengono resi pubblici sul sito web dell'Azienda il regolamento del Comitato, nonché l'organizzazione, le funzioni e le attività del Comitato stesso.

ARTICOLO 5 DESIGNAZIONE RAPPRESENTANTI PER COMMISSIONI

Il Comitato tenendo conto dell'esigenza di assicurare rappresentanza alle Associazioni, nonché della maggiore rappresentatività al loro interno, designa propri rappresentanti in seno agli organismi e alle commissioni previste dalla normativa (ad esempio Commissione Mista Conciliativa). Far parte del Comitato è requisito essenziale affinché un'Associazione possa designare propri rappresentanti nella Commissione Mista Conciliativa. I rappresentanti delle Commissioni designati dal Comitato riferiscono allo stesso in merito all'attività svolta e comunque sono impegnati a redigere una relazione scritta annuale.

ARTICOLO 6 OBBLIGO DI RISERVATEZZA E TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti i componenti del comitato sono tenuti all'osservanza del dovere di riservatezza dei dati personali e sensibili di cui vengono a conoscenza, in ottemperanza alle prescrizioni del Dlgs. 196/2003 nonché a rispettare i regolamenti aziendali in materia. In caso di inosservanza degli obblighi di cui sopra l'AOUC adotterà i provvedimenti previsti dalla normativa in materia, oltre all'allontanamento immediato dal Comitato.

ARTICOLO 7 PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Per quanto concerne il rispetto di quanto previsto dal codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni approvato col D.P.R. n. 62 del 16.04.2013, quello di AOUC, nonché il Piano triennale per la Prevenzione della Corruzione, Trasparenza ed Integrità Aziendale si rimanda al "Protocollo d'intesa tra l'AOUC Careggi e le Associazioni di Volontariato di assistenza-socio sanitaria, di tutela e di promozione sociale" PT/903/10.



ARTICOLO 8 RIMBORSO SPESE

La partecipazione al Comitato non comporta la corresponsione di alcuna indennità di carica o di presenza. Si prevede il rimborso spese per i membri del comitato aziendale tenuto conto dell'attività che dovranno svolgere fuori dal comune di residenza, con spostamenti nell'ambito dei territori delle tre aree vaste, garantendo comunque criteri di economicità. Tale rimborso spese è posto a carico dell'AOUC.

ARTICOLO 9 RACCORDO DEI COMITATI DI PARTECIPAZIONE AZIENDALI A LIVELLO DI AREA VASTA E NORMA DI CHIUSURA

A livello di Area Vasta si assicura un raccordo operativo tra il Comitato dell'Azienda Sanitaria Toscana Centro ed il Comitato dell'AOUC in particolare per il monitoraggio delle iniziative assunte dalle aziende in attuazione della programmazione di Area Vasta. A tale scopo il Coordinatore del Comitato dell'AOUC partecipa agli incontri del Comitato dell'Azienda Sanitaria Toscana centro e viceversa.

Inoltre agli incontri del Comitato dell'Azienda Sanitaria Toscana Centro possono partecipare il DG dell'AOUC e il DG della programmazione di Area vasta come pure agli incontri del Comitato di AOUC possono partecipare il DG dell'Azienda Sanitaria Toscana Centro e il medesimo DG della programmazione di Area Vasta, per esaminare aspetti di loro competenza al fine di garantire la massima collaborazione e integrazione tra Azienda Sanitaria Toscana Centro e AOUC.

Per quanto non espressamente stabilito nel presente Regolamento si fa riferimento alla normativa vigente.

5 STRUMENTI DI REGISTRAZIONE

- M/903/PT10-F “ Richiesta di adesione al protocollo di intesa AOUC - Associazioni di volontariato”.

6 LISTA DI DISTRIBUZIONE

- Direzione aziendale
- Staff Direzione aziendale
- Direttori DAI
- Direttore U.O. Igiene e Organizzazione Ospedaliera
- Piattaforme DAI DPS
- Coordinatori infermieristici DAI DPS