



Regione Umbria

Giunta Regionale

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

N. 402

SEDUTA DEL 19/04/2023

OGGETTO: "Comunicazione ed ascolto per l'efficace tutela dei diritti dei cittadini: Direttiva alle aziende sanitarie ai sensi dell'art. 5, co 3 della Legge regionale 9 aprile 2015, n. 11 "Testo Unico in materia di Sanità e Servizi sociali" .

		PRESENZE
Tesei Donatella	Presidente della Giunta	Presente
Morroni Roberto	Vice Presidente della Giunta	Presente
Agabiti Paola	Componente della Giunta	Presente
Coletto Luca	Componente della Giunta	Presente
Fioroni Michele	Componente della Giunta	Presente
Melasecche Germini Enrico	Componente della Giunta	Presente

Presidente: **Donatella Tesei**

Segretario Verbalizzante: Cristina Clementi

Atto firmato digitalmente ai sensi delle vigenti disposizioni di legge

L'atto si compone di 7 pagine

LA GIUNTA REGIONALE

Visto il documento istruttorio concernente l'argomento in oggetto: **“Comunicazione ed ascolto per l'efficace tutela dei diritti dei cittadini: Direttiva alle aziende sanitarie ai sensi dell'art. 5, co 3 della Legge regionale 9 aprile 2015, n. 11 “Testo Unico in materia di Sanità e Servizi sociali”** e la conseguente proposta dell'Assessore Luca Coletto.

Preso atto:

- a) del parere favorevole di regolarità tecnica e amministrativa reso dal responsabile del procedimento;
- b) del parere favorevole sotto il profilo della legittimità espresso dal Dirigente competente;
- c) del parere favorevole del Direttore in merito alla coerenza dell'atto proposto con gli indirizzi e gli obiettivi assegnati alla Direzione stessa;

Richiamato l'art. 13 comma 1 della legge regionale 16 aprile 2005, n. 21, il quale prevede che: *“La Regione promuove la salute quale diritto universale e provvede ai compiti di prevenzione, cura e riabilitazione mediante il servizio sanitario regionale, assicurando il coinvolgimento degli utenti, dei cittadini, delle associazioni di volontariato e delle organizzazioni non lucrative di utilità sociale e garantendo la qualità delle prestazioni”*;

Visto l'art. 5 comma 3 della Legge regionale 9 aprile 2015, n. 11 Testo Unico in materia di Sanità e Servizi sociali” prevede tra l'altro che: *“La Giunta regionale, al fine di assicurare la coerenza della gestione dei servizi sanitari rispetto agli obiettivi della programmazione e garantire omogeneità di interventi e di prestazioni su tutto il territorio regionale, nonché l'uso ottimale delle risorse finanziarie e l'efficienza delle strutture sanitarie, adotta direttive vincolanti per le aziende sanitarie regionali, informandone contestualmente l'Assemblea Legislativa”*.

Rilevato a tal proposito che nel DDL, recante *“Piano Sanitario 2022-2025”*, adottato con DGR 01.08.2022, n. 793 ed attualmente all'esame dell'Assemblea Legislativa, il capitolo 5, dedicato ai *Vantaggi per il cittadino*, al paragrafo recante *Comunicazione chiara ed affidabile* enuncia: *i vantaggi fin qui evidenziati porteranno benefici concreti ai cittadini anche grazie ad un sistema integrato di comunicazione fondato sulla cultura dell'ascolto e sull'empowerment della persona*. Le strategie di comunicazione, basate su un mix di piattaforme e di strumenti, vedranno la collaborazione e il coordinamento tra istituzioni, in modo da raggiungere in maniera capillare tutti i target di popolazione, con messaggi comprensibili e basati sulle migliori evidenze scientifiche

Vista la legge regionale 1 febbraio 2005, n. 2 e la normativa attuativa della stessa;

Visto il Regolamento interno di questa Giunta;

A voti unanimi espressi nei modi di legge;

DELIBERA

per le motivazioni contenute nel documento istruttorio che è parte integrante e sostanziale della presente deliberazione

1. di dare atto che al fine di apportare benefici concreti ai cittadini dovrà essere garantito a livello aziendale un sistema integrato di comunicazione fondato sulla cultura dell'ascolto e sull'empowerment della persona;
2. di stabilire che i vertici organizzativi delle Aziende sanitarie regionali (Direttori di Distretto, Direttori di Presidio e Direttori Generali) dedichino tre ore settimanali ciascuno al ricevimento dei cittadini, nei casi in cui l'attività degli organismi preposti a livello aziendale a fornire risposte non abbiano consentito il superamento delle criticità rappresentate;
3. di stabilire inoltre che l'espletamento dell'attività di cui al precedente punto 2) dovrà essere oggetto di relazione bimestrale, da trasmettere a cura della Direzione aziendale alla Direzione regionale Salute e Welfare;
4. di stabilire che il presente provvedimento costituisce direttiva vincolante per le Aziende sanitarie regionali ai sensi dell'art. 5, comma 3 del Testo Unico in materia di Sanità e Servizi sociali”, approvato con LR 9 aprile 2015, n. 11;

5. di trasmettere il presente atto in ossequio a quanto previsto dallo stesso articolo all'Assemblea Legislativa per opportuna informazione;
6. di trasmettere il presente provvedimento ai Direttori generali delle Aziende sanitarie regionali, per gli adempimenti di competenza;
7. di stabilire che il presente atto è soggetto a pubblicazione ai sensi dell'art. 12 del D. Lgs. 33/2013 e ss.mm.ii.

DOCUMENTO ISTRUTTORIO

Oggetto: “Comunicazione ed ascolto per l’efficace tutela dei diritti dei cittadini: Direttiva alle aziende sanitarie ai sensi dell’art. 5, co 3 della Legge regionale 9 aprile 2015, n. 11 “Testo Unico in materia di Sanità e Servizi sociali”.

La L. 150/2000 rappresenta un momento fondamentale per la regolamentazione dei rapporti tra cittadino e Pubblica Amministrazione, in quanto disciplina le attività di informazione e comunicazione della PA come finalizzate all’attuazione dei principi di trasparenza ed efficacia dell’azione amministrativa.

In particolare l’art. 8 della suindicata Legge prevede tra le funzioni assegnate agli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (comma 2, lett. d)) l’attuazione, mediante l’ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, dei processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.

Tale attività acquista particolare rilievo per garantire la tutela del bene pubblico rappresentato dalla salute.

L’art. 13, co 1 dello Statuto della Regione Umbria recita a tal proposito:

La Regione promuove la salute quale diritto universale e provvede ai compiti di prevenzione, cura e riabilitazione mediante il servizio sanitario regionale, assicurando il coinvolgimento degli utenti, dei cittadini, delle associazioni di volontariato e delle organizzazioni non lucrative di utilità sociale e garantendo la qualità delle prestazioni.

Pertanto Il principio che ispira le azioni messe in campo dalla Regione in materia di tutela della salute è quello del “cittadino al centro” e della sua presa in carico.

E’ fondamentale dare voce ai cittadini per cogliere appieno le criticità insite nell’offerta sanitaria, al fine di progettare e realizzare un sistema sanitario di qualità, anche attraverso la messa a punto di sistemi di ascolto. L’ascolto rappresenta, infatti, il primo gradino sul quale costruire un sistema efficiente ed efficace, un aspetto imprescindibile se si vuole erogare una sanità a misura di cittadino che tenga conto delle sue esigenze.

Porre al centro del sistema sanitario il cittadino-paziente e i suoi bisogni è fondamentale per sviluppare strategie e strumenti su misura per lui, garantendo risposte tempestive, appropriate e sostenibili anche nel lungo periodo e rendere possibile il confronto e il dialogo come prassi costante e continuativa della vita organizzativa.

A tal proposito anche nel DDL recante “Piano Sanitario 2022-2025”, adottato con DGR 01.08.2022, n. 793 ed attualmente all’esame dell’Assemblea Legislativa, al capitolo 5, dedicato ai *Vantaggi per il cittadino*, al paragrafo recante *Comunicazione chiara ed affidabile*, si enuncia:

i vantaggi fin qui evidenziati porteranno benefici concreti ai cittadini anche grazie ad un sistema integrato di comunicazione fondato sulla cultura dell’ascolto e sull’empowerment della persona. Le strategie di comunicazione, basate su un mix di piattaforme e di strumenti, vedranno la collaborazione e il coordinamento tra istituzioni, in modo da raggiungere in maniera capillare tutti i target di popolazione, con messaggi comprensibili e basati sulle migliori evidenze scientifiche.

Nell’ultimo periodo la comunicazione ai cittadini ha assunto, con la pandemia da SARS-CoV-2 un’importanza strategica fondamentale, sia nella fase di adozione di misure progressivamente più restrittive all’aumentare dei casi, finalizzate a contenere la curva epidemica ed il sovraccarico dei servizi sanitari, sia nella fase di graduale ripresa delle relative attività, nella quale si è assistito ad un incremento della domanda di prestazioni sanitarie, con conseguente allungamento dei tempi di attesa. Il governo delle liste di attesa è diventato uno dei problemi maggiormente avvertiti dai cittadini e pertanto uno degli obiettivi prioritari di Servizi Sanitari Regionali.

E’ intenzione della Giunta regionale fornire pertanto in questo momento un riconoscimento concreto al principio di “Centralità del cittadino”, quale titolare del diritto di salute, ponendolo quindi in un ruolo attivo di partecipazione e condivisione all’interno dell’organizzazione sanitaria che lo vede coinvolto anche nel processo di valutazione degli stessi servizi.

Pertanto, fermo restando il ruolo istituzionale affidato agli URP aziendali e definito dalla normativa vigente, si ritiene necessario integrare il servizio al cittadino con l'opportunità da parte dell'utente di adire i vertici organizzativi delle Aziende sanitarie regionali (Direttori di Distretto, Direttori di Presidio e Direttori Generali) nei casi in cui l'attività degli organismi preposti a fornirgli risposte non abbia consentito il superamento delle criticità rappresentate.

In ragione di ciò si rende necessario stabilire l'obbligo in capo a ciascun Direttore delle strutture sopra indicate, di ricevere i cittadini al fine di esaminare punti controversi e consentire una risposta coordinata e continuativa ai bisogni sanitari della popolazione, che non trovano soluzione tramite gli ordinari strumenti di comunicazione con l'utenza previsti a livello aziendale.

L'art. 5 comma 3 della LR 9 aprile 2015, n.11 Testo Unico in materia di Sanità e Servizi sociali" prevede che *"La Giunta regionale, al fine di assicurare la coerenza della gestione dei servizi sanitari rispetto agli obiettivi della programmazione e garantire omogeneità di interventi e di prestazioni su tutto il territorio regionale, nonché l'uso ottimale delle risorse finanziarie e l'efficienza delle strutture sanitarie, adotta direttive vincolanti per le aziende sanitarie regionali, informandone contestualmente l'Assemblea Legislativa"*. Per tali motivi si ritiene di stabilire che i vertici organizzativi delle Aziende sanitarie regionali (Direttori di Distretto, Direttori di Presidio e Direttori Generali) dedichino tre ore settimanali ciascuno al ricevimento dei cittadini, nei casi in cui l'attività degli organismi preposti a fornire risposte non abbiano consentito il superamento delle criticità rappresentate. Tale attività dovrà essere oggetto di relazione bimestrale, da trasmettere a cura della Direzione aziendale alla Direzione regionale Salute e Welfare.

Tutto ciò premesso si propone alla Giunta regionale:

1. di dare atto che al fine di apportare benefici concreti ai cittadini dovrà essere garantito a livello aziendale un sistema integrato di comunicazione fondato sulla cultura dell'ascolto e sull'empowerment della persona;
2. di stabilire che i vertici organizzativi delle Aziende sanitarie regionali (Direttori di Distretto, Direttori di Presidio e Direttori Generali) dedichino tre ore settimanali ciascuno al ricevimento dei cittadini, nei casi in cui l'attività degli organismi preposti a livello aziendale a fornire risposte non abbiano consentito il superamento delle criticità rappresentate;
3. di stabilire inoltre che l'espletamento dell'attività di cui al precedente punto 2) dovrà essere oggetto di relazione bimestrale, da trasmettere a cura della Direzione aziendale alla Direzione regionale Salute e Welfare;
4. di stabilire che il presente provvedimento costituisce direttiva vincolante per le Aziende sanitarie regionali ai sensi dell'art. 5, comma 3 del Testo Unico in materia di Sanità e Servizi sociali", approvato con LR 9 aprile 2015, n. 11;
5. di trasmettere il presente atto, in ossequio a quanto previsto dallo stesso articolo, all'Assemblea Legislativa per opportuna informazione;
6. di trasmettere il presente provvedimento ai Direttori generali delle Aziende sanitarie regionali, per gli adempimenti di competenza;
7. di stabilire che il presente atto è soggetto a pubblicazione ai sensi dell'art. 12 del D. Lgs. 33/2013 e ss.mm.ii..

PARERE DI REGOLARITÀ TECNICA E AMMINISTRATIVA

Ai sensi del vigente Regolamento interno della Giunta: si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica e amministrativa del procedimento e si trasmette al Dirigente per le determinazioni di competenza.

Perugia, lì 19/04/2023

Il responsabile del procedimento
Francesca Armellini

FIRMATO

Firma apposta digitalmente ai sensi
delle vigenti disposizioni di legge

PARERE DI LEGITTIMITÀ

Ai sensi del vigente Regolamento interno della Giunta;

Visto il documento istruttorio;

Atteso che sull'atto è stato espresso:

- il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica e amministrativa reso dal responsabile del procedimento;

Si esprime parere favorevole in merito alla legittimità dell'atto

Perugia, lì 19/04/2023

Il dirigente del Servizio
Pianificazione, Programmazione e Controllo
strategico del SSR

- Massimo D'Angelo

FIRMATO

Firma apposta digitalmente ai sensi
delle vigenti disposizioni di legge

PARERE DEL DIRETTORE

Il Direttore, ai sensi e per gli effetti degli artt. 6, l.r. n. 2/2005 e 13 del Regolamento approvato con Deliberazione di G.R., 25 gennaio 2006, n. 108:

- riscontrati i prescritti pareri del vigente Regolamento interno della Giunta,
 - verificata la coerenza dell'atto proposto con gli indirizzi e gli obiettivi assegnati alla Direzione,
- esprime parere favorevole alla sua approvazione.

Perugia, lì 19/04/2023

IL DIRETTORE
DIREZIONE REGIONALE SALUTE E WELFARE
- Massimo D'Angelo

FIRMATO

Firma apposta digitalmente ai sensi
delle vigenti disposizioni di legge

PROPOSTA ASSESSORE

L'Assessore Luca Coletto ai sensi del vigente Regolamento della Giunta regionale,

propone

alla Giunta regionale l'adozione del presente atto

Perugia, lì 19/04/2023

Assessore Luca Coletto

FIRMATO

Firma apposta digitalmente ai sensi
delle vigenti disposizioni di legge
