

## **REGOLAMENTO DELLA CONFERENZA AZIENDALE DI PARTECIPAZIONE**

### **ART. 1 - COSTITUZIONE DELLA CONFERENZA**

L'Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Alessandria costituisce, ai sensi della DGR 16-9683 del 30 settembre 2008, la Conferenza Aziendale di Partecipazione di cui all'art. 10, 2° comma L.R. 6/8/2007 n° 18.

Tale conferenza assume la denominazione di " Conferenza Aziendale di Partecipazione" (di seguito: Conferenza) e svolge le funzioni indicate nel presente regolamento.

Il presente regolamento disciplina le modalità di individuazione dei componenti nonché di organizzazione e funzionamento della Conferenza, sulla base degli indirizzi impartiti dalla Regione Piemonte con la DGR precedentemente citata ed in conformità a quanto previsto da:

- D.lgs. 502/92 smi;
- DPCM 19/05/95;
- Piano Socio Sanitario Regionale 2007 – 2010, approvato con DCR 137 – 40212 del 24/10/07;
- LR n. 18 del 6 agosto 2007.

### **ART. 2 - FINALITA'**

La Conferenza rappresenta uno strumento partecipativo, con funzioni consultive e di proposta alla Direzione Generale dell'ASL AL, secondo quanto previsto dall'art. 14, comma 2 del dlgs. 502/1992 in merito alle forme di partecipazione alle attività di programmazione, controllo e valutazione dei servizi sanitari da parte delle organizzazioni dei cittadini e del volontariato impegnato nella tutela del diritto alla salute in attuazione di alcuni principi sanciti dal Piano Socio-Sanitario Regionale 2007-2010 di seguito elencati:

- La centralità del cittadino, titolare del diritto alla salute, da tutelare anche attraverso la partecipazione democratica (premessa al PSSR);
- Il rapporto privilegiato con le associazioni degli utenti, gli organismi del volontariato, della promozione sociale e del privato sociale che possono attivamente concorrere al ruolo di governo e all'offerta del sistema sanitario (premessa al PSSR);
- La promozione del confronto a livello aziendale e distrettuale con le organizzazioni dei cittadini per migliorare l'appropriatezza della domanda, l'accesso ai servizi e lo sviluppo di servizi di accoglienza, ascolto e accompagnamento dei pazienti nei percorsi di diagnosi e cura (punto 2.3 PSSR);
- La diffusione della cultura all'umanizzazione dei servizi e dei diritti anche di partecipazione, degli utenti, realizzando sistemi organici di promozione e verifica di applicazione (punto 2.7 PSSR).

### ART. 3 - FUNZIONI

La Conferenza costituisce sede per un rapporto tra le componenti aziendali impegnate nella programmazione e garanzia di qualità dei servizi e gli organismi rappresentativi dell'utenza, in merito alle problematiche rilevate nell'erogazione dei servizi anche attraverso le apposite strutture ed istituti aziendali già operanti.

In particolare, la Conferenza dovrà svolgere politiche integrate nelle materie gestite dalla Struttura Qualità e Processi di Accreditamento, URP/Comunicazione, quali a titolo esemplificativo la procedura di gestione dei reclami, la rilevazione dei disservizi e la soddisfazione dei clienti. Attraverso la Conferenza dei Servizi ed altre forme di rendicontazione sociale il Direttore Generale renderà conto del proprio operato ai cittadini garantendo il coinvolgimento della Conferenza.

La Conferenza svolgerà le seguenti funzioni facilitando l'analisi e il confronto sulla qualità dei servizi attraverso:

a) l'acquisizione delle informazioni sui servizi gestiti direttamente dall'Azienda Sanitaria o dati in appalto a terzi quale presupposto per la discussione sulla qualità dei servizi, sulla carta dei servizi, sul rapporto tra Azienda, utenti e associazioni;

b) la rilevazione della qualità percepita dall'utenza, con particolare riferimento ai percorsi d'accesso ai servizi (informazioni sui percorsi assistenziali, modalità di prenotazione, punti informativi, segnaletica) e alla qualità delle strutture e dei rapporti (accoglienza dei locali, barriere architettoniche, relazione operatori/utenti, disponibilità di informazioni utili alla scelta delle prestazioni, dei servizi, delle sedi e delle modalità di erogazione, adeguatezza delle forme comunicative al target degli interlocutori;

c) il ricorso all'utilizzo di indicatori di qualità dei servizi, definiti a livello regionale sentiti gli organismi di partecipazione dell'utenza;

d) la sperimentazione di indicatori di qualità dei servizi dal lato dell'utenza definiti a livello aziendale che tengano conto di specificità di interesse locale;

e) il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza (analisi della reportistica relativa a osservazioni e reclami, raccolta e analisi delle istanze delle organizzazioni di volontariato e di rappresentanza degli utenti presenti in Azienda, sondaggi a campione sul gradimento dei servizi).

La Conferenza partecipa, con le modalità stabilite dal presente regolamento e in connessione con l'attività di rilevazione della qualità dei servizi di cui sopra, alla fase di elaborazione degli atti di programmazione dell'azienda, con proposte volte a migliorare la qualità dei servizi, la soddisfazione dei beneficiari e degli operatori.

La Conferenza costituisce, in breve, uno strumento di governance per l'Azienda, che consente di fornire e raccogliere elementi utili a definire le modalità di organizzazione, di valutazione e di erogazione dei servizi. Essa opera per favorire la massima comunicazione tra utenza e servizi sanitari, esprimendo, sollecitando, verificando interventi.

## ART. 4 – COMPOSIZIONE

La composizione della Conferenza è data dalla partecipazione di rappresentanti dell'ASL AL e di rappresentanti degli organismi che collaborano con il sistema di erogazione dei servizi sanitari nell'ambito della provincia di Alessandria, individuati tra:

- organismi di rappresentanza degli utenti (associazioni di tutela utenti);
- terzo settore, in particolare delle organizzazioni di volontariato che operano con l'ASL AL;
- imprenditorialità sociale, operanti nell'ambito di attività dell'ASL AL.

Il Direttore Generale dell'Azienda partecipa di diritto alle riunioni della conferenza.

In relazione alle problematiche trattate ed allo svolgimento dei lavori, sarà possibile invitare alle riunioni persone esterne alla Conferenza, senza diritto di voto.

La Conferenza è costituita da numero massimo di trenta componenti così suddivisi:

- per l'Azienda – sei componenti comprendenti obbligatoriamente le seguenti figure:

Direttore Sanitario e Direttore Amministrativo d'Azienda, Coordinatore dei Presidi Ospedalieri, Coordinatore dei Distretti Territoriali, Coordinatore SITRO, Responsabile Struttura Qualità e Processi di Accreditamento, URP/Comunicazione. Alle riunioni della conferenza partecipano inoltre ed i responsabili di Struttura di volta in volta interessati, secondo l'ordine del giorno.

I titolari delle suddette funzioni aziendali possono procedere di volta in volta ad individuare un proprio delegato per la partecipazione alle riunioni della conferenza.

La componente aziendale si avvale, se ritenuto opportuno in ragione delle tematiche trattate del supporto tecnico delle cooperative sociali e delle amministrazioni pubbliche che operano in convenzione con l'Azienda stessa per l'erogazione dei servizi.

- per le Associazioni – massimo ventiquattro componenti, ripartiti secondo quanto riportato nel presente regolamento.

Tali componenti sono individuati con procedure che garantiscono trasparenza e democraticità; le candidature dovranno essere espresse dagli organismi di cui sopra, attraverso selezione loro interna, presentate anche congiuntamente da una o più di esse e corredate dai curricula dei candidati.

In particolare le Associazioni saranno invitate, tramite apposito avviso a cui sarà data idonea pubblicità anche attraverso il sito web dell'Azienda, a presentare entro un termine preciso le candidature dei propri associati o appartenenti interessati a far parte della Conferenza. Per ognuno dei componenti titolari dovrà essere individuato un supplente che interviene in caso di assenza o impedimento del titolare.

Per quanto riguarda le associazioni di tutela utenti, vengono riconosciuti quattro posti di cui uno dovrà essere riservato all'associazione che ha tra le sue finalità istituzionali la tutela del diritto alla salute; i restanti posti verranno assegnati sulla base delle candidature espresse dalle associazioni stesse, anche congiuntamente.

Per quanto concerne le altre Associazioni, alle quali spettano i restanti posti, è garantita nella conferenza la partecipazione delle organizzazioni di volontariato che collaborano con l'azienda; dovrà in ogni caso e prioritariamente essere garantita la presenza delle organizzazioni che operano in regime di convenzione con l'ASL AL.

Le Associazioni dovranno procedere al loro interno, anche congiuntamente, all'individuazione dei propri rappresentanti e rispettivi supplenti e comunicare i nominativi all'Azienda.

Qualora le candidature siano superiori al numero di posti disponibili e gli organismi di cui sopra non pervengano all'indicazione condivisa dei propri rappresentanti e rispettivi supplenti, si procederà al sorteggio degli stessi tra quelli indicati. Il sorteggio avviene alla presenza di un componente aziendale e del rappresentante delle associazioni riunite in coordinamento.

Qualora non si raggiunga il numero di posti disponibili, gli inviti potranno essere rivolti verso le altre categorie di organismi previsti dalla DGR o in alternativa, potranno essere richiesti alle organizzazioni di volontariato di nominare più rappresentanti fino al raggiungimento del numero di posti disponibili.

Le domande dovranno essere presentate per iscritto, su carta intestata delle Associazioni, a firma del Legale rappresentante, con l'indicazione del nominativo del designato a partecipare alla Conferenza.

L'accoglimento della domanda è subordinato alla presentazione della seguente documentazione:

- iscrizione nel registro regionale del volontariato o equipollente, laddove prevista;
- statuto dell'associazione;
- relazione sulle funzioni svolte dall'associazione nell'ambito di attività dell'azienda sanitaria.

I componenti della conferenza decadono qualora non intervengano, senza giustificato motivo, a tre sedute consecutive; il Presidente della conferenza ne dà comunicazione al Direttore Generale per la sostituzione.

Le associazioni che intendono revocare la propria adesione alla Conferenza dovranno comunicarlo per iscritto all'Ufficio di Presidenza. L'Ufficio di Presidenza prenderà atto annualmente delle eventuali variazioni intervenute e, se del caso, indice una nuova selezione.

La composizione della Conferenza è approvata con apposita deliberazione del Direttore Generale dell'ASL AL.

## **ART. 5 – DURATA E RINNOVO**

La Conferenza è insediata dal Direttore Generale e dura in carica tre anni.

La conferenza è insediata entro novanta giorni dall'adozione del presente regolamento.

La Conferenza viene insediata ed entra in carica in ogni caso con la designazione della metà più uno dei componenti.

L'Ufficio di Presidenza prende atto al suo interno delle successive designazioni.

## **ART. 6 – ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO**

Nell'ambito della Conferenza viene costituito l'Ufficio di Presidenza; in particolare nella seduta di insediamento la Conferenza provvede all'elezione tra i propri componenti di tale ufficio, formato da due componenti aziendali e da tre componenti degli organi di rappresentanza utenti e terzo settore. La Presidenza spetta ad uno dei componenti dell'ufficio di parte aziendale, mentre il Vice Presidente viene scelto tra i componenti degli organi di rappresentanza utenti e terzo settore.

L'Ufficio di Presidenza ha il compito di rappresentanza esterna della Conferenza, si riunisce su convocazione del Presidente ed ha le seguenti attribuzioni:

- coordina l'attuazione della conferenza;
- riceve le richieste di iscrizione all'ordine del giorno;
- cura i rapporti con gli organi e le strutture aziendali;

Il Presidente, sentito l'Ufficio, svolge le seguenti funzioni:

- convoca le sedute della conferenza;
- redige l'ordine del giorno anche sulla base delle proposte pervenute dai componenti la conferenza;
- presiede le sedute.

Il Vice Presidente coadiuva il Presidente e, su sua delega, ne svolge le funzioni in caso di assenza o impedimento.

La Conferenza può essere convocata comunque su richiesta di un terzo dei componenti.

La Conferenza si riunisce periodicamente per esaminare le relazioni aziendali inerenti il monitoraggio la qualità dei servizi e la soddisfazione degli utenti, per l'esame dei report sui reclami, osservazioni e suggerimenti presentati dai cittadini.

La Conferenza si riunisce almeno una volta all'anno durante la fase di predisposizione degli atti di programmazione aziendale. E' possibile invitare alle riunioni persone estranee, senza diritto di voto, in relazione alle problematiche affrontate e allo svolgimento dei lavori.

La Conferenza può costituire al suo interno gruppi di lavoro per l'esame delle tematiche e articolarsi territorialmente o per materia;

Viene costituito un Ufficio di Segreteria affidato ad un funzionario della Struttura Qualità e Processi di Accreditamento, URP/Comunicazione, cui competono le funzioni di convocazione, verbalizzazione e predisposizione materiale per le sedute della conferenza. I verbali dovranno comunque riportare gli esiti dei dibattiti e le decisioni assunte.

#### **ART. 7 – VALIDITA' DI SEDUTE E DECISIONI**

Le riunioni della conferenza sono valide con la presenza della metà più uno dei componenti (maggioranza semplificata). Le proposte sono approvate a maggioranza dei presenti.

#### **ART. 8 – RECESSO ED ESCLUSIONE DEI COMPONENTI**

I componenti della Conferenza possono recedere dalla partecipazione in qualsiasi momento.

La comunicazione del recesso deve essere presentata, in forma scritta all'Ufficio di Presidenza.

Le associazioni rappresentate nella Conferenza sono escluse dalla stessa nei seguenti casi:

- a) scioglimento dell'associazione;
- b) per assenza ingiustificata del titolare e del suo supplente alle sedute per tre volte consecutive.

La comunicazione dei motivi che impediscono la partecipazione alla seduta deve essere fatta pervenire in forma scritta al Presidente prima dell'inizio della seduta stessa.

In caso di esclusione non sarà preclusa all'Associazione la presentazione della domanda di ammissione secondo le modalità previste nel presente regolamento.

#### **ART. 9 – PROPOSTE AL DIRETTORE GENERALE**

Le decisioni della Conferenza sono formalizzate in verbali redatti a cura dell'ufficio di Segreteria, firmati dal Presidente della conferenza e da un componente dell'Ufficio di Segreteria; dovranno essere trasmessi, a cura dell'Ufficio stesso, al Direttore Generale per le conseguenti valutazioni.

Qualora la Conferenza sollevi questioni o richieda interventi determinati, il Direttore Generale informerà la Conferenza sulle decisioni in merito alle problematiche sollevate.

## **ART. 10 – RACCORDO CON ALTRI ORGANISMI**

Al fine di favorire il dialogo con i fruitori dei servizi e con i soggetti che partecipano al sistema, dovrà essere garantito il raccordo tra l'attività della conferenza e la conferenza annuale dei servizi, quale momento istituzionale per la presentazione pubblica degli obiettivi che l'Azienda ha raggiunto e di quelli che intende raggiungere.

La Conferenza dovrà altresì svolgere le sue funzioni in raccordo con le strutture aziendali impegnate nella garanzia di qualità dei servizi e nella programmazione, anche ai fini dell'acquisizione delle informazioni necessarie all'esercizio delle funzioni istituzionali di cui all'art. 3 del presente documento.

## **ART. 11 – ENTRATA IN VIGORE E MODIFICHE**

Il presente regolamento entra in vigore contestualmente al provvedimento di adozione. Potrà tuttavia essere modificato ed integrato sulla base anche delle proposte avanzate dalla conferenza stessa, in relazione alle esigenze che dovessero emergere.

## CONFERENZA AZIENDALE DI PARTECIPAZIONE

### PROROGA DEI TERMINI DI PRESENTAZIONE DELLE CANDIDATURE

In attuazione della deliberazione n. \_\_\_\_\_ adottata dal Direttore Generale della ASL AL il \_\_\_\_\_ sono prorogati i termini per la presentazione delle candidature,  
Le organizzazioni interessate a designare un loro rappresentante possono far pervenire apposita domanda all'ASL AL

**entro e non oltre il 3 giugno 2009**

Le domande devono essere spedite entro il termine indicato all'ASL AL Ufficio Comunicazione – Via E. Raggio 12, 15067 Novi Ligure (AL), o consegnate a mano ad una delle sottoelencate sedi territoriali dell'ufficio protocollo dell'ASL AL:

Casale Monferrato: viale Giolitti, 2

Novi Ligure: Via E. Raggio, 12

Tortona: Via G. Galilei, 1

L'Azienda Sanitaria Locale della provincia di Alessandria intende istituire la Conferenza Aziendale di Partecipazione per riconoscere agli organismi di rappresentanza degli utenti, del terzo settore e dell'imprenditorialità sociale un ruolo partecipativo nella programmazione e valutazione dei servizi sanitari, in armonia con quanto previsto dall'art. 14, comma 2, del d.lgs.502/1992 .

I componenti della Conferenza, appartenenti agli organismi di rappresentanza degli utenti, al terzo settore (in particolare delle organizzazioni di volontariato iscritte nel registro regionale del volontariato) ed all'imprenditorialità sociale, che operano nell'ambito dell'Azienda, saranno nominati nel rispetto del Regolamento approvato;

Gli interessati possono prendere visione del Regolamento della Conferenza Aziendale di partecipazione e richiedere ulteriori informazioni agli Uffici Relazioni con il Pubblico dell'ASL AL o sul sito internet dell'azienda sanitaria: [www.aslal.it](http://www.aslal.it).

Le domande dovranno essere presentate per iscritto, su carta intestata delle Associazioni, a firma del Legale rappresentante, con l'indicazione di un titolare designato a partecipare alla Conferenza e di un supplente, che interviene in caso di assenza o impedimento dello stesso.

L'accoglimento della domanda è subordinato alla presentazione della seguente documentazione:

- iscrizione nel registro regionale del volontariato o equipollente, laddove prevista;
- statuto dell'associazione;
- relazione sulle funzioni svolte dall'associazione nell'ambito di attività dell'azienda sanitaria.

Nella domanda dovrà essere chiaramente indicato nominativo, indirizzo e recapito telefonico cui far pervenire le comunicazioni al riguardo.

**Deliberazione del Direttore Generale**

**n.** \_\_\_\_\_

*Letto, approvato e sottoscritto.*

*Parere favorevole del DIRETTORE AMMINISTRATIVO*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*Parere favorevole del DIRETTORE SANITARIO*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*IL DIRETTORE GENERALE*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_