



## DISTRETTO CENTRO NORD

**DATA: 12/01/2018**  
**DELIBERA N. 4**

OGGETTO: ADOZIONE REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA DELL'AZIENDA USL DI FERRARA.

### IL DIRETTORE GENERALE

Vista la proposta di adozione dell'atto deliberativo presentata dal Direttore del Direttore del Distretto Centro Nord quale Coordinatore dei Distretti di questa Azienda, che esprime parere favorevole in ordine ai contenuti sostanziali formali e di legittimità del presente provvedimento di cui e' di seguito trascritto integralmente il testo:

« Visti i seguenti riferimenti normativi e di indirizzo:

- D.Lgs. 502/1992 e s.m.i., ed in particolare l'art. 14 rubricato "Partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini";
- L. 241/1990 e s.m.i.: "Nuove norme in materia di diritto amministrativo e il diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- L.R. 19/1994, ed in particolare l'art. 15 rubricato "Partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini";
- Linee Guida 2/1995 del Ministero della Sanità "Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale";
- DPCM 19/9/1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari";
- Piano sanitario regionale 1999/2001, nello specifico "Le relazioni con gli utenti e i cittadini";
- DGR Emilia-Romagna n. 320 del 1/3/2000 "Linee Guida sulla Comunicazione tra Aziende Sanitarie e Cittadini";
- Sistema Informativo Segnalazioni URP Sanità: Manuale d'uso per gli operatori degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico in ASR febbraio 2007;
- Dossier n.158/2007 dell'Agenzia Sanitaria Regionale Emilia-Romagna "Mediare i conflitti in sanità";
- DGR Emilia-Romagna n. 2302 del 12/12/2016 "Approvazione schema tipo di Regolamento dei Comitati Consultivi Misti istituiti con Legge Regionale n. 19/1994";

Richiamato il precedente provvedimento deliberativo n. 346 del 12.12.2005 con il quale è stato adottato il Regolamento di Pubblica Tutela;

Visti i verbali delle riunioni di Coordinamento dei CC.CC.MM. n. 12 del 20.03.2017 dove viene proposta la modifica del regolamento di pubblica tutela, nella parte relativa al funzionamento dei Comitato Consultivi Misti, alla luce delle nuove disposizioni regionali intervenute e n. 24 del 24.05.2017 nel quale viene approvato all'unanimità il nuovo documento per il funzionamento del regolamento;

Dato atto:

- che il presente provvedimento risponde ai principi della legittimità, opportunità e convenienza;

»

Attesa la rappresentazione dei fatti e degli atti riportati dal Direttore proponente;

Coadiuvato dal Direttore Amministrativo e dal Direttore Sanitario che, ai sensi dell'art. 3 comma 7° del D.Lgs. n. 502/92 e successive modifiche ed integrazioni esprimono parere favorevole;

### **DELIBERA**

1) di approvare il documento Regolamento di Pubblica Tutela, allegato al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale che sostituisce a tutti gli effetti il precedente regolamento inserito nel Testo Unico delle disposizioni regolamentari dell'Azienda adottato con provvedimento n.346 del 12.12.2005;

2) di dare atto che l'URP aziendale provvederà alla pubblicazione del presente regolamento sul sito istituzionale [www.ausl.fe.it](http://www.ausl.fe.it) nella sezione di Amministrazione Trasparente "Accessibilità e Catalogo di dati, banche dati e metadati – Regolamenti"

**IL DIRETTORE GENERALE**  
**(Dott. Claudio VAGNINI)**

**IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO**  
**(Dott. Stefano CARLINI)**

**IL DIRETTORE SANITARIO**  
**(Dott. Mauro MARABINI)**

**IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO DELIBERATIVO**  
**(Dott. Alberto FABBRI)**



**DISTRETTO CENTRO NORD**

**INVIATA:**

- AL COLLEGIO SINDACALE in data **15/01/2018**
- ALLA CONFERENZA SOCIO SANITARIA TERRITORIALE in data \_\_\_\_\_
- ALLA GIUNTA REGIONALE in data \_\_\_\_\_

**PUBBLICAZIONE ED ESTREMI DI ESECUTIVITA'**

In pubblicazione all'Albo Pretorio Elettronico (art. 32 L. 69/09 e s.m.i.) dell'Azienda USL di Ferrara dal **15/01/2018** per 15 gg. consecutivi

- La presente deliberazione è ESECUTIVA dalla data di pubblicazione (art. 37, comma 5° L.R. n. 50/94, così come sostituito dalla L.R. n. 29/2004)
- APPROVATA dalla Giunta Reg.le per silenzio-assenso in data \_\_\_\_\_ (decorsi i termini di cui all'art. 4, comma 8, L. 30.12.91 n. 412)
- APPROVATA dalla Giunta Reg.le in data \_\_\_\_\_ atto n. \_\_\_\_\_
- NON APPROVATA dalla Giunta Reg.le (vedi allegato)

**IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO DELIBERATIVO  
(Dott. Alberto FABBRI)**



# Regolamento di Pubblica Tutela

## Titolo I. Parte generale.

### Riferimenti normativi:

- L. 241/1990 e s.m.i.: "Nuove norme in materia di diritto amministrativo e il diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- D.Lgs. 502/1992 e s.m.i., art. 14 "Partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini";
- L.R. 19/1994, art. 15 "Partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini";
- DPCM 19/9/1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari";
- Linee Guida 2/1995 del Ministero della Sanità "Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale";
- Piano sanitario regionale 1999/2001, nello specifico "Le relazioni con gli utenti e i cittadini";
- DGR Emilia-Romagna n. 320 del 1/3/2000 "Linee Guida sulla Comunicazione tra Aziende Sanitarie e Cittadini";
- Sistema Informativo Segnalazioni URP Sanità: Manuale d'uso per gli operatori degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico in ASR febbraio 2007;
- Dossier n.158/2007 dell'Agenzia Sanitaria Regionale Emilia-Romagna "Mediare i conflitti in sanità".
- DGR Emilia-Romagna n. 2302 del 12/12/2016 " Approvazione schema tipo di Regolamento dei Comitati Consultivi Misti istituiti con Legge Regionale n. 19/1994".

### Definizioni

- **URP**: Ufficio Relazioni con il Pubblico – unità organizzativa che si interfaccia con il cittadino/utente;
- **CONTATTO**: evento relazionale con l'URP o altre interfacce organizzative che genera una informazione, utile per l'utente o l'organizzazione sanitaria, e una sequenza comunicativa;
- **SEGNALAZIONE**: informazioni raccolte dall'URP o altre interfacce organizzative relative a comportamenti delle organizzazioni sanitarie, provenienti da cittadini/utenti. Esse si specificano in reclami, rilievi, elogi (apprezzamenti/ringraziamenti), proposte (suggerimenti), impropri;
- **RECLAMO**: è una qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti. Costituisce un'opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno strumento necessario a migliorare il livello di soddisfazione dei cittadini/utenti;
- **RILIEVO**: indicazioni di disservizio che si risolvono con una eventuale risposta di cortesia e che comunque non attivano la procedura tipica del Reclamo. Rientrano nei rilievi le segnalazioni anonime di disservizio;
- **SUGGERIMENTO/PROPOSTA**: segnalazioni di cittadini/utenti che hanno lo scopo di fornire indicazioni esplicite alle Aziende sanitarie e alle strutture private accreditate di Ferrara, affinché forniscano un servizio più vicino alle loro esigenze;
- **PROTOCOLLO D'INTESA**: atto di governante, non vincolante a livello giuridico, stipulato tra soggetti pubblici o privati, che si impegnano a perseguire un progetto/obiettivo comune;
- **AOSP** Ospedaliero-Universitaria di Ferrara;
- **AUSL**: Azienda USL di Ferrara;
- **C.C.M.**: Comitato Consultivo Misto;
- **CC.CC.MM.**: Comitati Consultivi Misti;
- **C.M.C.**: Commissione Mista Conciliativa;

- **CCRQ:** Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei Servizi Sanitari dal Lato del Cittadino;
- **C.S.V.:** Centro Servizi per il Volontariato.

## **Art. 1 - Finalità e ambito di applicazione.**

L' impegno prioritario delle strutture sanitarie è la costante verifica dell' adeguatezza delle prestazioni offerte e il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse.

A questi fini si avvalgono della collaborazione dei cittadini/utenti, che esercitano il proprio diritto alla tutela, con le modalità descritte nel presente Regolamento, Ai cittadini/utenti sono riconosciuti due livelli di tutela:

- ✓ **I° livello:** istanza al Direttore Generale, per le aziende sanitarie;
- ✓ **II° livello:** istanza alla Commissione Mista Conciliativa, per le aziende sanitarie.

## **Art. 2 - Soggetti che possono chiedere la tutela.**

La tutela può essere richiesta dai cittadini/utenti direttamente o indirettamente tramite parenti, affini, organismi di volontariato o di tutela dei diritti, accreditati presso la Regione e/o che abbiano sottoscritto "Protocolli d'Intesa" con l' Azienda Ospedaliero-Universitaria (per servizi resi dall' AOU) e con l' Azienda USL (per servizi resi dall' AUSL).

La tutela si esplica, in ottemperanza alla normativa vigente, mediante la facoltà concessa ai suddetti soggetti di presentare reclami, rilievi, proposte, contro atti o comportamenti che limitano o negano la fruibilità delle prestazioni di assistenza e il dovere dell' Azienda di dare sollecite risposte, impegnandosi a rimuovere le cause che hanno prodotto il disagio o il malcontento.

La presentazione di reclami e rilievi non impedisce né preclude la proposizione di impugnativa in via giudiziale ai sensi dell' art. 14 – comma 5- del D.Lgs. n. 502/1992 e successive modificazioni.

## **Art. 3 - Modalità di presentazione delle segnalazioni.**

I soggetti individuati all' art. 2, possono presentare reclami, rilievi e proposte utilizzando una delle seguenti modalità:

1. lettera in carta semplice, debitamente sottoscritta, inviata o consegnata direttamente agli Uffici competenti (URP, Protocollo Generale) delle Aziende Sanitarie o agli uffici competenti delle strutture private accreditate.
2. colloquio con il personale degli Uffici URP e per le strutture private accreditate, con il personale individuato, nel rispetto delle procedure adottate;
3. compilazione e sottoscrizione:

- del modulo predisposto per le segnalazioni presso l'Ufficio URP;
- del modulo predisposto dai CC.CC.MM. presente in prossimità delle cassette di raccolta, collocate nelle principali sedi di erogazione dei servizi delle Aziende sanitarie e delle strutture private accreditate.

4. via web, sul sito dell'AUSL all'indirizzo <http://www.ausl.fe.it/azienda/staff-direzionali/servizi-di-staff/qualita/urp/segnalazione-urp>.

5. segnalazione telefonica o via fax o attraverso e-mail agli Uffici Relazioni con il Pubblico, di cui al Titolo II del presente Regolamento.

Le segnalazioni anonime non saranno considerate ai fini della tutela, in quanto configurano l'ipotesi del rilievo, che segue altra procedura.

#### **Art. 4 - Tempi di presentazione delle segnalazioni.**

Le segnalazioni, presentate con le modalità di cui all'art. 3, devono pervenire agli Uffici competenti delle strutture sanitarie entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti, in armonia con il disposto dell'art.14 comma 5 D.Lgs.502/92 e successive modifiche e integrazioni.

Sono presi in esame anche gli esposti presentati dopo la scadenza di tale termine, comunque non oltre 6 mesi, qualora il ritardo sia giustificabile in base alle condizioni ambientali e personali del soggetto titolare del diritto di tutela.

#### **Art. 5 – Istruttoria e tempi di risposta**

Nelle Aziende Sanitarie gli URP sono preposti alla gestione delle segnalazioni dei cittadini/utenti, secondo le modalità descritte nel Titolo II del presente Regolamento e in particolare:

- nel caso in cui la segnalazione comporti una facile, univoca ed immediata soluzione del problema evidenziato, l'URP provvede a dare celere risposta.
- nel caso di problematiche più complesse, l'URP attiva la fase dell'istruttoria entro 3 giorni dalla data di protocollazione della segnalazione, che si concluderà con la risposta al cittadino/utente entro 30 giorni dalla stessa data di protocollazione.

Qualora l'istruttoria non possa essere completata nei tempi previsti di 30 giorni e prima della scadenza di tale periodo, l'URP comunicherà al cittadino /utente con nota protocollata le ragioni del ritardo. Tale comunicazione interrompe i tempi di risposta previsti dalla vigente normativa.

Nei casi in cui si ravvisi un fatto che possa dare origine a responsabilità penali, civili o amministrative, deve essere data notizia della vicenda e consegnata la relativa documentazione al Servizio Assicurativo Comune e del Contenzioso delle Aziende Sanitarie.

## **Art. 6 – II Livello di tutela: la Commissione Mista Conciliativa per le Aziende Sanitarie.**

Nell'ipotesi in cui il cittadino/utente si dichiara insoddisfatto della risposta ricevuta e per l'URP non sia possibile fornire una risposta diversa, il cittadino/utente può chiedere all'URP che il suo caso sia sottoposto alla valutazione della Commissione Mista Conciliativa, come da procedura descritta al Titolo III, del presente Regolamento.

## **Art. 7 Le Strutture Sanitarie Private Accreditate.**

Per le Strutture Sanitarie Private Accreditate la funzione di tutela si esplica attraverso il ricevimento di osservazioni, denunce, reclami e rilievi, compresa la gestione del relativo percorso, fino alla risposta all'utente firmata dal Direttore Sanitario.

## **Titolo II. Gli Uffici Relazioni con il Pubblico.**

### **Art. 8 – Gli Uffici Relazioni con il Pubblico – Funzioni.**

Gli URP sono istituiti presso le pubbliche amministrazioni con il D. Lgs. 29/1993, sostituito dalla Legge 150/2000 'Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni'.

Agli URP sono attribuite le funzioni di informazione, ascolto, accoglienza e tutela del cittadino/utente.

A tale fine gli uffici URP organizzano la loro attività come descritto nel Titolo II e si impegnano a:

1. ricevere le segnalazioni dei cittadini/utenti, ai quali garantire risposta nei tempi previsti dal presente Regolamento;
2. assicurare ascolto e assistenza ai cittadini, in caso di difficoltà ad accedere ai servizi sanitari e non sanitari offerti dalle Aziende sanitarie;
3. promuovere equità di condizioni di accesso alle prestazioni e servizi;
4. informare ed orientare il cittadino all'uso dei servizi offerti dalle Aziende Sanitarie, al fine di promuovere l'educazione alla salute.

Presso tutti gli uffici URP è operativo un programma informatizzato per la gestione di tutte le segnalazioni pervenute. Esse vengono codificate a cura dagli operatori in un "Sistema Informativo Regionale" per la gestione delle segnalazioni con lo scopo di adottare metodi e strumenti omogenei in tutta la Regione Emilia

Romagna, per quanto concerne la loro raccolta, analisi, valutazione ed utilizzazione.

Ai fini del percorso di miglioramento continuo in sanità e valutazione della qualità vengono prodotti dall'Azienda USL un report semestrale e uno annuale sulle proprie segnalazioni. I report vengono presentati alla Direzione strategica aziendale, ai CC.MM.MM. e sono consultabili integralmente sul sito aziendale:

<http://www.ausl.fe.it/azienda/staff-direzionali/servizi-di-staff/qualita/urp/ccm-comitati-consultivi-misti-per-il-controllo-della-qualita-dal-lato-dellutente>,

e consultabile sul sito [www.ferrarasalute.it](http://www.ferrarasalute.it)

### **8.1 L'Ufficio Relazioni col Pubblico dell'AUSL di Ferrara.**

Nell'Azienda USL sono costituiti un ufficio di coordinamento centrale e 6 URP territoriali presso le seguenti sedi:

#### **Distretto Centro Nord:**

- Casa della Salute - Cittadella S. Rocco - Corso Giovecca, 203 Ferrara
- Casa della Salute "Terre e Fiumi" - Via Roma, 18 Copparo

#### **Distretto Ovest:**

- Ospedale SS. Annunziata - Via Vicini, 2 Cento

#### **Distretto Sud-Est:**

- Ospedale Mazzolani-Vandini - Via Nazionale Ponente, 5 Argenta
- Casa della Salute Portomaggiore-Ostellato - Via E. De Amicis 22 Portomaggiore
- Ospedale del Delta - Via Valle Oppio, 2 Lagosanto
- Casa della Salute di Codigoro - Riviera Cavallotti, 347 Codigoro

Sono presenti due Punti Informativi periferici collegati agli URP, ubicati presso l'Ospedale del Delta di Lagosanto e il Poliambulatorio presso la Casa della Salute - Cittadella S. Rocco, Corso Giovecca, 203 di Ferrara.



## **Titolo III. Commissione Mista Conciliativa**

### **Art.9 - Commissione Mista Conciliativa.**

La Commissione Mista Conciliativa è un organismo di tutela di secondo livello, a composizione paritetica, presieduta da persona esterna alle Aziende Sanitarie che ha una funzione "super partes".

La finalità dell'organismo è quella di gestire e risolvere le controversie con procedure conciliative, al fine di giungere ad una decisione condivisa dalle parti, al di fuori di ogni altro mezzo amministrativo o giurisdizionale, attraverso l'accertamento dei fatti e l'individuazione delle cause che hanno limitato o negato il diritto alla prestazione sanitaria, al fine di contribuire al loro superamento.

### **Art.10 - Composizione.**

E' costituita un'unica Commissione Mista Conciliativa per l'Azienda USL e l'Azienda Ospedaliera.

La commissione è composta da 5 membri per ognuno dei quali è previsto un componente supplente:

- 1 Presidente (esterno);
- 2 Rappresentanti delle Associazione di Volontariato e di tutela dei diritti degli utenti;
- 1 Rappresentante dell'Azienda USL;
- 1 Rappresentante dell'Azienda Ospedaliera;
- Segreteria.

I rispettivi membri supplenti vengono designati negli stessi termini.

Il Presidente titolare e quello supplente sono designati dalla Conferenza dei Sindaci scelti tra persone esterne alle Aziende Sanitarie suindicate che per studi ed esperienze dimostrino con idoneo curriculum la loro conoscenza in materia di tutela dei diritti, di problematiche sanitarie e giuridiche.

Non sono designabili coloro che intrattengono rapporti di consulenza o convenzione con le Aziende o con le Associazioni di volontariato o gli organismi di tutela o dipendenti pubblici in attività di servizio che svolgono funzioni nel settore socio sanitario.

I membri rappresentanti degli organismi di tutela e di volontariato (supplenti e titolari) sono designati dalle associazioni accreditate presso le Aziende USL e Ospedaliera in quanto intrattengono rapporti con le medesime, ai sensi dell'art 14 comma 7 del D.Lsg.vo 502/92 e 4 successive modifiche.

I membri rappresentanti le Aziende USL e Ospedaliera (titolari e supplenti) sono designati direttamente dai Direttori Generali.

La Commissione Mista Conciliativa è nominata con atti dei Direttori Generali delle Aziende, secondo competenza.

Le sedute della commissione sono valide con la presenza di almeno 3 componenti (Presidente incluso).

A parte viene predisposto un regolamento per il funzionamento della commissione, sentiti i Comitati Consultivi degli utenti delle due Aziende Sanitarie.

### **Art.11. - *Compiti.***

Nei casi in cui l'utente si dichiara insoddisfatto della definizione del reclamo ed abbia comunicato la sua insoddisfazione entro 30 giorni dal ricevimento della risposta da parte del Direttore Generale, la questione viene deferita dall'URP alla Commissione Mista Conciliativa entro 15 gg. dal ricevimento.

Spetta alla Commissione Mista Conciliativa la valutazione delle istanze dei cittadini che si dichiarano insoddisfatti della risposta ottenuta dal primo livello di tutela.

### **Art.12. - *Diritti e doveri dei membri della Commissione.***

I membri della commissione sono tenuti al segreto sulle notizie di cui siano venuti a conoscenza per ragioni d'ufficio e che siano da ritenersi riservate o segrete ai sensi delle leggi vigenti.

### **Art.13. - *Decisioni.***

La decisione della commissione è comunicata per conoscenza entro 15 giorni dalla sua adozione, al Direttore Generale competente che ne prende atto e all'URP che ne informa l'utente e completa il percorso di gestione della segnalazione.

In attuazione della Direttiva Regionale per la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini e in accordo con le organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti, che operano nel settore sanitario, vengono costituiti i "Comitati Consultivi Misti per il controllo di qualità dal lato degli utenti", di cui all'art. 14 del DLgs 30 dicembre 1992, n. 502, modificato dal DLgs 7 dicembre 1993, n. 517, e all'art. 16 della L.R. 12 maggio 1994, n. 19.

## **Titolo IV . Comitati Consultivi Misti**

### **Comitati Consultivi Misti dell'Azienda USL**

#### **Art. 14 – Costituzione.**

L'Azienda USL di Ferrara con il provvedimento. 3505 del 29/11/1995, condividendo gli intenti del Coordinamento provinciale del Volontariato ferrarese, ha istituito i **"Comitati Consultivi Misti degli utenti per il controllo della qualità dei servizi"**.

I Comitati Consultivi Misti, dell'Azienda USL di Ferrara sono tre.

I Presidenti, in prossimità della scadenza del proprio mandato del CCM, attiva le procedure per la nomina dei nuovi componenti.

La componente del volontariato uscente organizza un'assemblea pubblica, aperta a tutte le Associazioni di Volontariato e di tutela dei diritti operanti in modo documentato nel campo sanitario e sociale, che fanno parte del Centro Servizi del Volontariato, per individuare i rappresentanti e i relativi supplenti, quali componenti dei CC.CC.MM. di nuova costituzione.

Le designazioni verranno trasmesse formalmente al Direttore Generale Aziendale.

In caso di impedimento da parte del CSV, i componenti saranno individuati dai CC.CC.MM. uscente, congiuntamente con la Direzione Aziendale.

L'Azienda, con apposito atto deliberativo, nomina i propri componenti e relativi supplenti in seno ai CC.CC.MM. tra il personale dei ruoli sanitario, amministrativo e tecnico.

In caso di decadenza o dimissioni volontari e del titolare o supplente, la Direzione Generale/Direzione di Distretto provvede a nominare i nuovi componenti, con le stesse modalità di cui sopra.

#### **Art. 15 – Sedi.**

Le sedi dei CC.CC.MM. sono collocate presso le sedi distrettuali aziendali:

- **Distretto Ovest**, per gli ambiti territoriali di Cento, Bondeno, Terre del Reno (ex Mirabello Sant'Agostino), Poggio Renatico, Vigarano Mainarda.

- **Distretto Centro-Nord**, per gli ambiti territoriali di Ferrara, Masi Torello, Voghiera, Copparo, Berra, Formignana, Iolanda di Savoia, Ro Ferrarese, Tresigallo.
- **Distretto Sud-Est**, per gli ambiti territoriali di Portomaggiore, Argenta, Ostellato, Codigoro, Comacchio, Goro, Lagosanto, Mesola, Fiscaglia (ex comune di Migliarino, Migliaro, Massa Fiscaglia).

I CC.CC.MM. per le proprie attività usufruiscono di locali opportunamente attrezzati, messi a disposizione dall'Azienda.

### **Art. 16 - Funzioni attività del CCM**

Le funzioni fondamentali dei CC.CC.MM. stabilite al 2° comma, lettere a), b), c), d) dell'art. 16 L. R. 19/1994, così come modificata dalla L. R. n. 3/1999, sono:

1. assicurare i controlli di qualità dal lato della domanda, specie con riferimento ai percorsi di accesso ai servizi;
2. promuovere l'utilizzo di indicatori di qualità dei servizi dal lato dell'utente, definiti a livello regionale, sentiti gli organismi di partecipazione dell'utenza;
3. sperimentare indicatori di qualità dei servizi dal lato dell'utente, definiti a livello aziendale, che tengano conto di specificità locali;
4. sperimentare modalità di raccolta e analisi dei segnali di disservizio.

Con riferimento a tali funzioni, i CC.CC.MM. ai sensi della Delibera di Giunta Regionale n. 320/2000, ha il compito di verificare il grado di coinvolgimento dell'Azienda nel miglioramento della qualità della comunicazione col cittadino nei seguenti ambiti:

- a) l'attuazione delle metodologie di rilevazione della qualità dal lato dell'utente, anche attraverso formalizzati collegamenti con l'URP e l'Ufficio Qualità;
- b) la realizzazione delle iniziative di rilevazione della soddisfazione dell'utenza;
- c) la realizzazione di iniziative di educazione e promozione della salute e di protezione dal rischio;
- d) l'attuazione delle proposte di miglioramento conseguenti l'analisi e la valutazione dei processi aziendali che determinano insoddisfazione dell'utente;
- e) l'aggiornamento della Carta dei Servizi aziendale e il mantenimento degli impegni assunti dall'Azienda nella Carta dei Servizi.

Per l'adempimento delle proprie funzioni i CC.CC.MM. possono sviluppare le seguenti azioni:

- a) esame di documenti e normativa;

- b) espressione di pareri;
- c) attivazione di gruppi di lavoro ad obiettivo;
- d) confronto con esperti;
- e) partecipazione ad attività formative interne o rivolte ad utenti;
- f) promozione e realizzazione di incontri con i cittadini sui progetti del CCM e sui risultati raggiunti con la propria attività;
- g) partecipazione alla definizione dei bisogni di salute della popolazione ed alla progettazione di servizi;
- h) partecipazione ad attività aziendali di indagine della soddisfazione dei cittadini;
- i) promozione e realizzazione di attività di verifica autogestite nell'ambito degli aspetti che riguardano la qualità dei servizi dal lato del cittadino (indicatori ex art. 14 D.lgs. 502/1992, Carta dei Servizi, rispetto dei percorsi assistenziali, ecc.);
- j) partecipazione e promozione a programmi e progetti di educazione e promozione alla salute, nonché di prevenzione dei rischi;
- k) partecipazione al monitoraggio dei segnali di disservizio e rilevazione di criticità emergenti;
- l) proposte di progetti di miglioramento e collaborazione alla loro realizzazione; m) promozione di progetti di umanizzazione dei servizi;
- n) partecipazione alla definizione, alla rilevazione e all'analisi di indicatori aziendali per la valutazione della qualità dal lato dell'utente.

Per la realizzazione delle attività programmate può essere richiesto il supporto dei servizi aziendali.

Ai CC.CC.MM. non possono essere attribuiti compiti e competenze che sconfinano nell'attività gestionale ed organizzativa istituzionalmente di competenza dell'Azienda.

Tutti i membri dei CC.CC.MM. sono tenuti a collaborare alla piena attuazione delle decisioni assunte.

### ***Piano annuale delle attività***

Il Presidente di ogni CCM elabora entro un mese dall'insediamento, e successivamente entro il primo trimestre di ogni anno, il piano annuale delle attività da svolgere, che viene sottoposto all'approvazione del CCM.

Il piano è suscettibile di modifiche in caso di necessità e viene trasmesso al Direttore di Distretto di competenza territoriale e al Coordinamento aziendale, il quale a sua volta predispone un piano articolato per tematiche trasversali che verrà trasmesso alla Direzione Generale.

Il piano annuale delle attività può prevedere anche percorsi formativi per i membri dei CC.CC.MM..

### **Relazione annuale**

Il Presidente di ogni CCM elabora la relazione annuale sull'attività svolta, che viene sottoposta all'approvazione del CCM entro il primo trimestre dell'anno successivo. La stessa sarà trasmessa al Coordinamento, il quale predispone una relazione complessiva che verrà trasmessa alla Direzione Generale aziendale. L'Azienda pubblica la relazione nel proprio sito web e la trasmette al CCRQ.

Può inoltre, in accordo col Coordinamento dei CC.CC.MM. darne ampia evidenza diffondendola alle Associazioni rappresentative dei cittadini e alla stampa (comunicato, conferenza stampa, conferenza).

### **Art. 17 - Composizione**

Ai sensi dell'art. 16, comma 2, della L.R. 19/1994 la composizione del CCM prevede:

1. una partecipazione maggioritaria di componenti appartenenti ad Associazioni di volontariato e di difesa dei diritti degli utenti, operanti in campo sanitario e sociosanitario, iscritte al Registro Provinciale e/o Regionale comunque riconosciute da Enti Istituzionali;
2. la partecipazione di membri designati dall'Azienda, scelti tra il personale sanitario e amministrativo secondo le modalità indicate da delibera aziendale;
3. il responsabile/referente dell'URP per facilitare la realizzazione dei progetti proposti dal CCM ed accolti dall'Azienda;
4. la partecipazione di un Medico di Medicina Generale/Pediatra di libera scelta;
5. un rappresentante del Sindaco o della Conferenza sociale sanitaria territoriale;
6. una rappresentanza di altre organizzazioni di difesa dei diritti degli utenti radicate sul territorio (sindacato dei pensionati, ecc..).

Sulla base di valutazioni di opportunità, effettuate congiuntamente dalla Direzione aziendale e dal CCM, possono partecipare alle attività del CCM esperti con competenza specifica in materia di volontariato, di qualità dei servizi, di informazione e comunicazione. Possono inoltre partecipare in qualità di uditori rappresentanti di Associazioni del volontariato e tutela dei cittadini e di altre organizzazioni non incluse nel punto 1.

**Componenti appartenenti al volontariato/difesa dei diritti dei cittadini** I componenti effettivi e i supplenti devono:

- essere individuati fra i membri di Associazioni che dimostrino, in modo documentabile, la loro attività in campo sanitario e/o socio sanitario;
- essere proposti dalle rispettive Associazioni secondo modalità concordate a livello aziendale, descritte all'art. 1
- essere componenti di un solo CCM dei quattro previsti in ambito provinciale (AUSL e AOSP)

Non possono far parte del CCM per la parte del volontariato/difesa dei diritti dei cittadini coloro che:

- hanno rapporti di lavoro, a qualsiasi titolo, o rapporti economici personali con l'Azienda sanitaria presso cui è istituito il CCM;
- sono stati eletti in organi istituzionali;
- pur appartenendo al volontariato/difesa dei diritti dei cittadini sono dirigenti, amministratori, collaboratori di Aziende sanitarie regionali, di IRCCS di diritto pubblico, di strutture sanitarie e socio sanitarie pubbliche e private.

La composizione del CCM dell'Azienda è la seguente:

- 12 rappresentanti titolari e rispettivi supplenti, designati di comune accordo dalle organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti;
- 6 rappresentanti titolari e rispettivi supplenti, designati dall'Azienda;
- 2 rappresentanti titolari e rispettivi supplenti, designati da altre organizzazioni di difesa dei diritti degli utenti radicate sul territorio (sindacato dei pensionati, ecc);
- 1 rappresentante titolare e rispettivo supplente, designati dai Medici di Medicina Generale (MMG)/Pediatri di Libera Scelta (PLS);
- 1 rappresentante titolare e rispettivo supplente, designati dagli Enti Locali.

### ***Nomina dei componenti e del CCM***

I componenti effettivi e supplenti appartenenti al volontariato o ad organizzazioni di difesa dei diritti degli utenti sono designati dalle rispettive organizzazioni di appartenenza come indicato all'art. 1.

Le designazioni sono trasmesse formalmente al Direttore Generale Aziendale.

In caso di impedimento, i componenti saranno individuati dal CCM uscente, congiuntamente con la Direzione Aziendale/Direzione di Distretto.

I componenti effettivi e supplenti di parte pubblica sono nominati dal Direttore Generale/Direzione di Distretto dell'Azienda.

Il Direttore Generale nomina con proprio atto i CC.CC.MM. nelle loro due componenti: la parte del volontariato/difesa di diritti degli utenti e la parte pubblica.

Ogni Comitato può avvalersi della collaborazione di esperti esterni appositamente individuati che partecipano su invito alle riunioni, con potere consultivo.

Possono inoltre essere invitati alle riunioni i Responsabili di UU.OO./ Servizi aziendali, per la discussione di problemi attinenti la valutazione e il possibile miglioramento della qualità dei servizi per il cittadino.

## **Art. 5 - Organi**

Sono organi del CCM il Presidente e il Vice Presidente.

Il Presidente è individuato fra i rappresentanti del volontariato.

Il Vice Presidente è individuato fra tutti i componenti.

I supplenti del Presidente e del Vice Presidente non possono sostituire i titolari nella carica istituzionale, ma solo come componenti del CCM.

Il CCM può costituire un Consiglio di Presidenza, composto da Presidente, Vice Presidente e tre componenti per deliberare su argomenti urgenti con successiva ratifica da parte del CCM.

## **Art. 6 - Elezione, durata degli incarichi e decadenza degli organi**

### **Elezione**

Nella seduta di insediamento, convocata dal Direttore Generale/Direttore del Distretto dell'Azienda, vengono eletti il Presidente e il Vice Presidente, di norma con voto diretto segreto, a maggioranza semplice degli aventi diritto al voto (componenti effettivi).

### **Durata in carica**

Le cariche di Presidente e Vice Presidente hanno durata triennale, salvo volontarie dimissioni, e sono rinnovabili una sola volta.

### **Revoca e decadenza degli organi**

Il CCM può revocare gli incarichi del Presidente e/o del Vicepresidente in apposita seduta, su proposta di almeno 2/3 dei componenti effettivi.

L'incarico è revocato con le stesse modalità previste per l'elezione: di norma con voto segreto, a maggioranza semplice degli aventi diritto al voto (componenti effettivi).

Il Presidente e il Vice Presidente decadono anche per revoca di rappresentanza da parte delle organizzazioni di appartenenza, salvo ratifica da parte del CCM.

## **Art. 7 - Decadenza e ricostituzione del Comitato**



Il CCM decade in caso di dimissioni della metà dei suoi componenti effettivi o per altre motivazioni specificatamente individuate e definite all'art. 6 del presente regolamento.

L'Azienda deve provvedere alla ricostituzione del CCM decaduto con le modalità previste dallo stesso articolo, entro tre mesi dalla avvenuta comunicazione di decadenza.

### ***Rinnovo del CCM***

Il CCM si rinnova ogni 3 anni (anno solare) con le modalità previste dall'art. 1.

## ***Art. 8 - Durata in carica e decadenza del componente***

### ***Durata in carica del componente***

L'incarico di componente ha durata triennale salvo volontarie dimissioni ed è rinnovabile fino ad un massimo di tre mandati, si ritiene che questo possa essere indicativo ma non vincolante, qualora al momento della nuova nomina non venga individuato altro componente.

### ***Decadenza del componente***

La mancata partecipazione ingiustificata di un componente titolare e del suo supplente a tre riunioni consecutive del CCM e alle attività del Comitato comportano la decadenza dello stesso.

Il Presidente segnala all'Associazione/Organizzazioni in difesa dei diritti dei cittadini/Ente Locale/Servizio/MMG-PLS e al Direttore Generale/Direttore di Distretto tramite lettera.

La mancata partecipazione giustificata di un componente titolare a cinque riunioni consecutive del CCM e alle attività del Comitato comportano la decadenza dello stesso.

Il Presidente segnala all'Associazione/Organizzazioni in difesa dei diritti dei cittadini/Ente Locale/Servizio/MMG-PLS e al Direttore Generale/Direttore di Distretto tramite lettera.

I membri del Comitato decadono per revoca di rappresentanza da parte del soggetto che li ha designati, salvo ratifica da parte del CCM.

Il componente decaduto deve essere sostituito, con le modalità indicate nell'art.6.

## ***Art. 9 - Modalità di funzionamento***

### ***Segreteria***

Le funzioni di segreteria sono svolte da un collaboratore e relativo supplente incaricati dalla Direzione del Distretto. In particolare sono compiti della segreteria la trasmissione delle convocazioni delle riunioni e delle comunicazioni, la tenuta degli archivi, la compilazione dei verbali, la predisposizione di materiali occorrenti per i lavori del Comitato,

l'individuazione dei locali necessari allo svolgimento delle attività del Comitato.

La segreteria provvede, a cadenza almeno semestrale, agli adempimenti relativi ai rimborsi, se dovuti, delle spese di viaggio sostenute dai componenti del volontariato per la partecipazione alle sedute del CCM e ad altre attività a carattere istituzionale rientranti nelle attività di competenza, se adeguatamente documentate (es. partecipazioni alle sedute del CCRQ).

### ***Convocazione delle riunioni***

Le riunioni del Comitato, programmate annualmente devono essere convocate per iscritto con un congruo anticipo, con nota firmata dal Presidente del CCM nella quale si specifica l'ordine del giorno, di norma concordato nella riunione precedente e trasmessa dalla segreteria.

Possono essere previste convocazioni urgenti o straordinarie, con preavviso ridotto a 3 giorni e modalità di convocazione diverse (telefonata, e-mail, ecc.).

Queste, devono sempre contenere la specifica di 1° e 2° convocazione.

Il Comitato si riunisce una volta al mese ed ogni volta che il Presidente lo ritenga necessario o ne venga avanzata richiesta da almeno 8 membri.

Per garantire il regolare funzionamento del Comitato è necessario che tutti i membri si impegnino a partecipare alle sedute e a portare con contributo di idee, di esperienze e di proposte.

### ***Supplenti***

Alle riunioni del CCM, in sostituzione dei componenti effettivi assenti giustificati, possono partecipare i supplenti, individuati con le modalità definite dall'art. 1.

### ***Validità delle riunioni***

Le riunioni sono valide in 1° convocazione con la presenza della metà più uno dei componenti effettivi o supplenti, in 2° convocazione con la presenza di almeno un terzo dei componenti stessi.

### ***Verbale***

La segreteria cura la stesura del verbale, che deve essere redatto, in forma sintetica, per ogni seduta.

Nel verbale sono riportati:

- i presenti, gli assenti, giustificati e non, gli eventuali supplenti;
- gli argomenti all'ordine del giorno e le relative decisioni, suggerimenti e proposte assunte dal Comitato.

Il Comitato, nella riunione successiva, approva il verbale, che viene firmato dal Presidente e dalla segreteria e da questa trasmesso alla Direzione del Distretto, per le valutazioni e gli eventuali provvedimenti di competenza, ai componenti del Comitato e agli interlocutori che il Comitato riterrà opportuno coinvolgere per la soluzione dei problemi proposti.

### **Gruppi di lavoro**

Il CCM può costituire gruppi di lavoro su tematiche specifiche.

L'organizzazione dei gruppi e l'identificazione dei componenti sono stabilite nell'ambito delle riunioni del CCM, d'intesa con la Direzione del Distretto; le modalità di lavoro del gruppo sono stabilite al momento dell'insediamento del gruppo di lavoro stesso.

### **Rispetto della riservatezza**

I componenti del CCM sono tenuti al rispetto della riservatezza sui dati di cui venissero a conoscenza nell'esercizio delle loro funzioni.

### **Rapporti con la Direzione aziendale e/o distrettuale**

Gli atti e le iniziative promosse dai CC.CC.MM. e dal Coordinamento prima di essere divulgati, devono essere valutati con le Direzioni distrettuali/ la Direzione Generale aziendale.

Le proposte e i suggerimenti elaborati dal Comitato, devono essere inoltrati alla Direzione aziendale/distrettuale con lettera di trasmissione a firma del Presidente.

La Direzione aziendale/distrettuale nell'ottica di reciproca collaborazione con il CCM formula una risposta entro 30 giorni, alle istanze presentate su tematiche di propria competenza.

### **Rapporti con altri enti, istituzioni, associazioni di volontariato, cittadini e mezzi di comunicazione**

Il Comitato, ai fini dell'acquisizione di informazioni necessarie alla propria attività, può rivolgersi a Istituzioni, Associazioni e organismi, con particolare riferimento al CCRQ.

Il CCM può organizzare incontri di lavoro o attività con organizzazioni di volontariato, istituzioni di rappresentanza di cittadini e organizzazioni presenti sul territorio.

I rapporti con Istituzioni, cittadini, mass media, che comportano espressione di giudizi di valore, devono avvenire dopo confronto formale con la Direzione aziendale.

### **Rimborso spese**

Ai componenti dei Comitati Consultivi Misti (CC.CC.MM.) verranno rimborsate le spese di viaggio effettivamente sostenute per lo svolgimento delle seguenti attività:

- partecipazione alle riunioni del Comitato;

- partecipazione alle riunioni di Coordinamento Aziendale e Interaziendale/CCRQ;
- partecipazione a gruppi di lavoro;
- altre attività a carattere istituzionale rientranti nelle attività di competenza.
- Il rimborso delle spese di viaggio è soggetto alla seguente regolamentazione:
  - deve essere adeguatamente documentato tramite la compilazione del modulo di richiesta rimborso autocertificato e allegando l'attestazione di partecipazione, qualora si tratti di eventi organizzati, convegni, seminari, preventivamente autorizzato;
  - qualora si tratti di riunioni, la partecipazione deve essere raccolta nel verbale, firmando il foglio di presenza;
  - l'utilizzo del mezzo proprio è consentito in assenza o carenza del servizio pubblico. Qualora non esista un mezzo pubblico idoneo o qualora gli orari del mezzo pubblico non siano compatibili con gli orari di inizio o fine dell'attività.

### **Art. 10 - *Coordinamento interaziendale dei CCM***

La costituzione di eventuali tavoli di coordinamento dei CCM interaziendali, provinciali o di Area Vasta, e le modalità di nomina dei coordinatori, le funzioni, la comunicazione tra i CCM coinvolti, è di competenza dell'Azienda USL territoriale.

L'Azienda partecipa agli incontri di Coordinamento interaziendali dei CCM, in base agli argomenti di interesse condiviso, all'ordine del giorno.

### **Art. 11 - *Modifiche al regolamento***

Il regolamento deve essere adottato con atto formale.

Può essere soggetto a modifica e revisione in qualunque momento, sulla base di verifiche periodiche e quando ne risulti la necessità.

Le modifiche devono essere approvate con le stesse modalità previste per l'approvazione del regolamento.

### **Art. 12 - *Coordinamento aziendale dei CC.CC.MM.***

Il Coordinamento aziendale dei CC.CC.MM. è un organismo di livello aziendale, espressione dei CC.CC.MM, con funzioni di collegamento e di sintesi.

### **Funzioni**

- Garantisce il raccordo, il coordinamento e l'integrazione tra le attività dei CC.CC.MM distrettuali.
- Affronta le tematiche trasversali di valenza aziendale, pertinenti con le funzioni dei CC.CC.MM..
- Si confronta sulle migliori esperienze e sulle principali criticità emerse nei CC.CC.MM distrettuali.
- Propone soluzioni per il miglioramento continuo della relazione con gli utenti e della qualità dei servizi dal lato del cittadino.
- Individua il rappresentante dei CC.CC.MM che farà parte del CCRQ e ne propone la designazione all'Azienda. L'Azienda trasmette quindi alla Regione il nominativo del rappresentante, in attuazione della Delibera di Giunta Regionale n. 508/2001.

### **Composizione**

È composto dai Presidenti e dai Vice Presidenti dei CC.CC.MM. distrettuali e da componenti di parte aziendale, individuati dal Direttore Generale sulla base delle posizioni di responsabilità aziendale nel campo dell'assistenza, della qualità dei servizi, della comunicazione e relazione con i cittadini. La composizione del Coordinamento dell'Azienda è il seguente:

- 3 Presidenti
- 3 Vice Presidenti
- 3 rappresentanti della Dirigenza Aziendale.

### **Modalità di funzionamento**

Nella seduta di insediamento i componenti nominano, con le modalità di cui all'art. 6, il Coordinatore ed il Vice coordinatore del Coordinamento. Il Coordinatore convoca e presiede le riunioni, elabora una relazione annuale sulla attività svolta, trasmessa al Direttore Generale dell'Azienda e ai CC.CC.MM. distrettuali.

Le funzioni di segreteria sono svolte da un collaboratore e relativo supplente incaricati dalla Direzione Generale aziendale.

### **Normativa di riferimento**

L'attività del Comitato Consultivo Misto è regolata dalle seguenti norme:

- l'art. 14, comma 7, del D. Lgs. 502/1992 e successive modifiche "Riordino della disciplina in materia sanitaria";
- gli artt. 15/16 della L.R. 19/1994 e s.m.i. "Norme per il riordino del Servizio Sanitario Regionale ai sensi del D. Lgs. 502/1992";
- L.R. 3/1999 "Funzioni e compiti dei Comitati Consultivi Misti";
- la D.G.R. 320/2000 "Piano Sanitario Regionale 1999-2001: linee guida per l'adeguamento delle strutture organizzative e degli organismi per

la comunicazione con il cittadino nelle strutture sanitarie dell'Emilia Romagna";

- Piano regionale sociale e sanitario 2008-2010 approvato con D.A.L. 175/2008;

- la D.G.R. 2416/2008 "Indirizzi in ordine alle relazioni organizzative e funzionali tra le strutture e sull'esercizio delle funzioni dirigenziali. Adempimenti conseguenti alla delibera 999/08. Adeguamento e aggiornamento della delibera 450/2007";

- Circolare Regione Emilia Romagna 10 del 16/7/2010 "indirizzi per l'elaborazione dei regolamenti dei Comitati Consultivi Misti";

- la D.G.R. 2302/2016 "approvazione schema tipo di regolamento dei Comitati Consultivi Misti, istituiti con L.R. 19/1994"