

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

### **Art. 1 – Costituzione**

Nell'Azienda ospedaliero-universitaria "Maggiore della Carità" di Novara è costituita la Conferenza degli Organismi di Rappresentanza degli utenti, del terzo settore e dell'imprenditorialità sociale di cui all'art. 10, comma 2, L.R. n. 18 del 6 agosto 2007. Tale Conferenza assume la denominazione di Conferenza aziendale di partecipazione (di seguito "Conferenza") e svolge le funzioni indicate all'art. 2.

Le modalità di individuazione dei componenti, di organizzazione e funzionamento della Conferenza sono stabilite dal Regolamento aziendale.

Detto Regolamento è suscettibile di modifiche, anche sulla base delle proposte avanzate dalla Conferenza in relazione alle eventuali esigenze che potrebbero emergere.

### **Art. 2 – Funzioni**

La Conferenza rappresenta uno strumento partecipativo, con funzioni consultive e di proposta alla Direzione Generale dell'Azienda ospedaliero-universitaria (ai sensi art. 14, comma 2, del D.Lgs. 502/92) in merito alle forme di partecipazione alle attività di programmazione, controllo e valutazione dei servizi sanitari delle organizzazioni dei cittadini e del volontariato impegnato nella tutela del diritto alla salute.

La Conferenza costituisce, sede per un rapporto sistematico tra le componenti aziendali impegnate nella programmazione e garanzia di qualità dei servizi e le istanze dell'utenza, espresse attraverso organismi rappresentativi, in merito alle problematiche rilevate nell'erogazione dei servizi anche attraverso le apposite strutture ed istituti aziendali già operanti (comunicazione, qualità, conferenza dei servizi sanitari, procedure per la gestione dei reclami/elogi e la rilevazione della qualità percepita dall'utente).

La Conferenza mira all'interazione attiva e costante tra gli attori del processo per raggiungere una maggiore consapevolezza di ruoli e responsabilità di tutti e favorire la conoscenza dei bisogni dell'utente a valle e al termine del processo socio-assistenziale con la finalità di migliorare l'integrazione socio-sanitari già avviata e di individuare obiettivi certi e risorse effettive.

In particolare, la Conferenza:

- facilita l'analisi e il confronto sulla qualità dei servizi attraverso:
  - l'acquisizione delle informazioni sui servizi gestiti direttamente dall'Azienda ospedaliero-universitaria 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;
  - la rilevazione della qualità percepita dal cittadino/utente, 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 della comunicazione alla cultura, all'ambiente ed all'esperienza degli interlocutori);
- la promozione dell'utilizzo degli indicatori di qualità dei servizi, definiti a livello regionale con il coinvolgimento degli organismi di partecipazione dell'utenza;
  - la sperimentazione di indicatori di qualità dei servizi dal lato dell'utenza, definiti dall'Azienda ospedaliero-universitaria che tengano conto di specificità di interesse locale;
  - il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza (analisi, osservazioni e reclami, raccolta ed analisi delle istanze delle organizzazioni di volontariato e di rappresentanza degli utenti presenti in Azienda, sondaggi a campione sul gradimento dei servizi);
- partecipa in modo collaborativo 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 uno strumento di governo per l'Azienda ospedaliero-universitaria, 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 fra utenza e servizi sanitari, esprimendo, sollecitando, verificando interventi.

La Conferenza sostituisce gli organismi aziendali precedentemente istituiti con analoghe funzioni, quali il Comitato Consultivo Misto, alla scadenza naturale del loro incarico.

### **Art. 3 – Composizione**

La composizione della Conferenza è data dai rappresentanti degli utenti e dagli organismi del terzo settore che collaborano con il sistema dei servizi sanitari, nonché di rappresentanti del terzo settore e di imprenditorialità sociale che operano in convenzione con l'Azienda ospedaliero-universitaria o nell'ambito di attività della stessa promuovendo iniziative volte a migliorare la qualità dell'assistenza.

I componenti sono individuati dall'Azienda ospedaliero-universitaria con procedure che garantiscono trasparenza e democraticità, sulla base di candidature espresse dagli organismi di cui sopra, presentate anche congiuntamente da uno o più di essi e corredate da curriculum.

La Direzione Generale effettua una ricognizione tra le Associazioni Rappresentanti degli utenti e dagli organismi del terzo settore che collaborano con il sistema dei Servizi Sanitari, nonché di rappresentanti del terzo settore e di imprenditorialità sociale invitandole ad indicare un nominativo (uno per il titolare dell'incarico ed uno per il supplente)

Il componente supplente designato è tenuto ad intervenire agli incontri in caso di assenza o impedimento del titolare.

Fanno parte della Conferenza, i rappresentanti delle componenti aziendali impegnate nella programmazione e nella garanzia della qualità dei servizi: tra questi rientrano il Direttore Sanitario dell'Azienda, il responsabile dell'ufficio relazioni con il pubblico e il responsabile della struttura qualità, i responsabili di struttura interessati secondo l'ordine del giorno e un rappresentante delle professioni infermieristiche, tecnico-sanitarie e della riabilitazione.

La componente aziendale della conferenza 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.

I componenti effettivi della Conferenza che devono essere espressi dalle associazioni di volontariato (territoriali ed ospedaliere) degli organismi per la difesa e l'orientamento dei consumatori e per la tutela dei diritti del malato sono in numero di nove (esclusi i supplenti ed i componenti di diritto citati sopra).

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.

I componenti della Conferenza che, per dimissioni o altra causa, cessano dall'incarico sono sostituiti.

#### **Art. 4 – Durata e rinnovo**

La Conferenza è insediata dal Direttore Generale e dura in carica tre anni. Entro novanta giorni dalla nomina del Direttore Generale sono individuati i componenti degli Organismi di rappresentanza degli utenti e del terzo settore.

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

L'ufficio di presidenza prende atto delle successive designazioni.

#### **Art. 5 – Organizzazione e funzionamento**

Nella seduta di insediamento la Conferenza provvede alla nomina tra i propri componenti dell'ufficio di presidenza, formato da:

- due componenti aziendali, uno dei quali è il Presidente della Conferenza;
- tre componenti degli organismi di rappresentanza degli utenti e del terzo settore, tra i quali viene scelto il Vicepresidente.

L'ufficio di presidenza si riunisce su convocazione del Presidente, coordina l'attività della Conferenza, riceve le richieste d'iscrizione all'ordine del giorno, cura i rapporti con gli organi e le strutture aziendali.

All'ufficio di presidenza sono demandati i compiti di rappresentanza esterna.

Il Presidente, sentito l'ufficio di presidenza, convoca le sedute della Conferenza, redige l'ordine del giorno (anche sulla base delle proposte pervenute dai componenti della Conferenza) e presiede la seduta.

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

La Conferenza può essere convocata se ne fanno richiesta un terzo dei componenti.

La Conferenza si riunisce periodicamente per l'esame delle relazioni aziendali riguardanti il monitoraggio sulla qualità dei servizi e la soddisfazione degli utenti, per l'esame dei *report* su reclami/elogi, osservazioni e suggerimenti presentati dai cittadini e, almeno una volta l'anno, durante la fase di predisposizione degli atti di programmazione aziendale.

Le convocazioni possono essere fatte tramite posta ordinaria/email/fax dieci giorni prima della data fissata per l'incontro; in casi particolari che rivestono il carattere di "urgenza" il preavviso può avvenire con tre giorni di anticipo e la convocazione può avvenire tramite e-mail e/o telefonata.

Le riunioni della Conferenza sono valide con la presenza della metà dei componenti (in maggioranza rappresentanti degli Organismi degli utenti e del terzo settore); le proposte sono approvate a maggioranza dei presenti. Per casi specifici è possibile invitare alle riunioni persone esterne alla Conferenza, senza diritto di voto.

Le funzioni di segreteria della conferenza e dell'ufficio di presidenza sono svolta dalla Segreteria di Direzione Generale che redige, inoltre, i verbali delle sedute con gli esiti di dibattiti.

Le proposte e le osservazioni della Conferenza, formalizzate in verbali, sono sottoposte al Direttore Generale, che informa la Conferenza delle decisioni in merito alle questioni sollevate.

L'ufficio di presidenza cura il raccordo tra l'attività della Conferenza e la conferenza annuale dei servizi dell'Azienda alla quale partecipa la popolazione, le Associazioni di tutela e le Istituzioni, durante la quale vengono presentati la mission dell'Azienda, gli obiettivi raggiunti e quelli che si intende raggiungere e per il dialogo con i fruitori dei servizi e con i soggetti che partecipano al sistema.

La Conferenza svolge, infine, le sue funzioni in raccordo, altresì, con le strutture aziendali impegnate nella garanzia di qualità dei servizi (Urp e Qualità) e nella programmazione.