

Presidente	Giancarlo	Ga...
V. Presidente	Fabio	Gi...
Assessori	<del>Sante</del>	<del>Br...</del>
	Renato	Ch...
	Giancarlo	Co...
	Marialuisa	Co...ta
	Marino	Fi...
	<del>Massimo</del>	<del>Gi...</del>
	Raffaele	Gi...
	Antonio	Pa...
	Floriano	Pr...
	<del>Ermanno</del>	<del>Serrajotto</del>
	<del>Raffaello</del>	<del>Zan...</del>
Segretario	Antonio	Menetto

Deliberazione della Giunta

**954**

**18 MAR. 2005**

n. del

OGGETTO: Progetto inerente l'analisi e la valutazione del livello di umanizzazione dei servizi socio sanitari erogati dalle Aziende U.L.S.S. ed Ospedaliere del Veneto. Approvazione del Manuale del Sistema di Gestione per l'Umanizzazione, definizione Gruppo Operativo ed individuazione percorso di sviluppo del Progetto.

Il Vice Presidente, Assessore alle Politiche Sanitarie, Fabio Gava, riferisce quanto segue.

Il Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 e successive modificazioni e integrazioni, recante: "Riordino della disciplina in materia sanitaria", all'articolo 14, comma primo, introduce il principio del costante adeguamento delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dei cittadini utenti e preordina allo scopo uno specifico sistema di indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.

Il medesimo articolo, al comma secondo, prevede che le Regioni utilizzino un sistema di indicatori per la verifica, anche sotto il profilo sociologico, dello stato di attuazione dei diritti dei cittadini, per la programmazione regionale, per la definizione degli investimenti di risorse umane, tecniche e finanziarie.

La Legge Regionale 14 settembre 1994, n. 56, recante: "Norme e principi per il riordino del Servizio Sanitario Regionale in attuazione del Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria", così come modificato dal Decreto Legislativo 7 dicembre 1993, n. 517", all'articolo 2, comma primo, stabilisce che la Regione svolge funzioni di programmazione, indirizzo, controllo nonché di coordinamento nei confronti delle Aziende Uiss e delle Aziende ospedaliere.

Con riferimento a tale insieme di norme e alle funzioni istituzionali della Regione Veneto, è fondamentale porre al centro di ogni intervento sanitario, socio-sanitario ed assistenziale la persona umana. Ciò significa orientare l'intero Sistema Sanitario Regionale e, quindi, tutte le attività delle Aziende Uiss ed Ospedaliere del Veneto, in direzione dell'umanizzazione.

Per questo motivo, la Giunta Regionale del Veneto ha approvato con la delibera 2319 del 30 luglio 2004 il progetto inerente l'analisi e la valutazione del livello di umanizzazione dei servizi socio sanitari erogati dalle Aziende U.L.S.S. ed Ospedaliere del Veneto.

Esso nelle sue linee essenziali prevedeva l'individuazione di quattro macro aree di analisi, convenzionalmente denominate: accoglienza, orientamento, trasparenza, comunicazione, con la successiva definizione di un set di indicatori e la realizzazione del Manuale del Sistema di Gestione per l'Umanizzazione.

Il progetto approvato prevedeva altresì l'implementazione di un database finalizzato a contenere i report di valutazione.

La deliberazione dava infine mandato al Dirigente Regionale della Direzione Risorse Socio-Sanitarie il compimento degli atti necessari all'attuazione di quanto deliberato, in particolare per la redazione del Manuale del Sistema di Gestione per l'Umanizzazione.

In tal senso, il Dirigente Regionale sopra indicato ha costituito un primo Gruppo Operativo Regionale per lo sviluppo del progetto con il coordinamento presso la Direzione Risorse Socio Sanitarie e la collaborazione degli URP Sanità del Veneto (nella veste di quattro coordinatori) e dell'Azienda Ulss 7 Pieve di Soligo.

Ora, il Gruppo Operativo Regionale, costituito in base alla DGRV 2319/2004, ha realizzato il Manuale del Sistema di Gestione per l'Umanizzazione, ponendo in essere un primo elemento per lo sviluppo ulteriore del progetto.

Il Manuale stesso è suddiviso in tre parti, secondo la seguente sequenza logica: 1) Parte Prima: Principi, fondamenti, terminologia e limiti; 2) Parte Seconda: Contenuti del Manuale; 3) Parte Terza: Linee Guida per l'implementazione del Sistema.

Esso risponde ad un approccio incentrato sullo sviluppo di processi condivisi e partecipati con le Aziende Ulss ed Ospedaliere del Veneto. Da questo punto di vista il Manuale è stato presentato, nelle sue linee essenziali, a tutti i Direttori Generali delle Aziende Ulss ed Ospedaliere del Veneto il 31 gennaio 2005 presso la sede della Giunta Regionale. Allo stesso modo, il processo attuato per la sua realizzazione ha visto un'esposizione pubblica nel corso di un Convegno Nazionale lo scorso 16 febbraio.

Quindi, con riferimento a quanto sopra descritto si ritiene di proporre l'approvazione del suddetto Manuale, che peraltro è nella sua prima stesura e si colloca in un percorso di sistematica e costante revisione nel segno del miglioramento continuo. Copia dello stesso è allegata alla presente deliberazione per farne parte integrante e sostanziale.

Inoltre, in relazione alle premesse ed ai potenziali sviluppi del progetto in argomento, si ritiene necessario un ampliamento del Gruppo Operativo individuato dal Dirigente Regionale della Direzione Risorse Socio Sanitarie, con l'inserimento di un designato per ogni Direzione afferente alla Segreteria Sanità e Sociale, di due designati da parte dell'Agenzia Socio Sanitaria Regionale, di un componente incaricato dalla Fondazione Lanza di Padova, di due componenti per l'Associazione Progetto Salute di Valdagno e di un componente designato dall'Azienda Ulss n. 3 di Bassano del Grappa, con riferimento alla promozione di un progetto obiettivo aziendale sul tema.

L'inserimento dei componenti appartenenti alle Associazioni di Volontariato e di Tutela conferma la scelta di una fattiva collaborazione attuata dalla Regione Veneto, tra Ente regionale ed organizzazioni benefiche e senza scopo di lucro, su tematiche di comune interesse. La prima fase di attuazione del progetto ha infatti visto il contributo dell'Associazione Cittadinanzattiva - Tribunale del Malato.

L'ampliamento del Gruppo Operativo Regionale risponde alla necessità di acquisire al suo interno nuove competenze e professionalità, secondo lo schema già attivato in precedenza di condivisione delle conoscenze e delle esperienze per la promozione di elevati contenuti, uniti nel contempo ad una solida concretezza.

Da questo punto di vista si propone di approvare la nuova costituzione del Gruppo Operativo Regionale, che vedrà la partecipazione dei soggetti indicati nel prospetto allegato alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale della stessa.

Per quanto concerne l'attivazione di quanto definito nel Manuale del Sistema di Gestione per l'Umanizzazione all'interno delle Aziende si ritiene di proporre la realizzazione di una fase di autovalutazione da parte delle Aziende Ulss ed Ospedaliere del Veneto, che parta il 30 maggio 2005 e si concluda il 12 dicembre 2005. L'autovalutazione viene effettuata con riferimento al set di indicatori ed al sistema di misurazione indicato nel Manuale stesso. Al proposito, i Direttori Generali provvederanno ad individuare almeno cinque persone per Azienda a cui assegnare tale compito.

Nel contesto organizzativo è indispensabile configurare una prima articolazione che può essere denominata "Attività per l'Umanizzazione", composta appunto dalle cinque persone individuate, fra le quali va scelto un coordinatore. Il Manuale prevede già lo sviluppo successivo con la definizione dei Servizi per l'Umanizzazione e la nomina di un Responsabile al loro interno. In entrambi i casi e nella maniera più assoluta viene esclusa la creazione di una nuova struttura organizzativa o di una nuova funzione aziendale. Le Attività, nella fase di autovalutazione sopra delineata, e i Servizi per l'Umanizzazione nella fase a regime, sono il risultato della composizione di diverse competenze e professionalità esistenti che i Direttori Generali individueranno secondo le attribuzioni loro spettanti.

Inoltre, onde fornire un supporto all'implementazione del Sistema di Gestione per l'Umanizzazione, si ritiene opportuno attivare un percorso formativo destinato ad almeno cinque persone per Azienda Ulss ed Ospedaliera del Veneto. Spetta al Gruppo Operativo Regionale per lo sviluppo del progetto definire e, previa approvazione del Segretario Regionale alla Sanità e Sociale, dare attuazione al processo di formazione. Anche in questo caso saranno i Direttori Generali ad indicare i nominativi, per quanto di loro competenza.

Infine, in questa prima fase si propone di organizzare un incontro destinato ad almeno cinque persone per Azienda Ulss ed Ospedaliera del Veneto al fine di fornire le necessarie istruzioni per il corretto svolgimento della fase di autovalutazione. L'incontro sarà un primo appuntamento a cui seguiranno altri incontri su base provinciale a cui dovranno partecipare almeno trenta persone per Azienda Ulss ed Ospedaliera del Veneto, con l'obiettivo di realizzare una prima simulazione del percorso di autovalutazione. L'individuazione del personale che vi parteciperà è compito dei Direttori Generali, mentre la definizione delle date e delle sedi di svolgimento spetta al Gruppo Operativo Regionale per lo sviluppo del progetto.

Il relatore, conclude la propria relazione e sottopone all'approvazione della Giunta Regionale il seguente provvedimento:

## LA GIUNTA REGIONALE

- ✓ Udito il relatore, incaricato dell'istruttoria dell'argomento in questione ai sensi dell'articolo 33, comma 2, dello Statuto, il quale dà atto che la struttura competente ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione regionale e statale;
- ✓ Visto l'articolo 14 del Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 e successive modificazioni e integrazioni;
- ✓ Visto la Legge Regionale 14 settembre 1994, n. 56;
- ✓ Visto il D.P.C.M. n. 502/1995, così come modificato dal D.P.C.M. n. 319 del 31 maggio 2001;
- ✓ Visto la deliberazione della Giunta Regionale n. 2319 del 30 luglio 2004;
- ✓ Considerato il piano operativo sopra descritto;

## DELIBERA

1. di approvare, per le motivazioni espresse in premessa, facenti parte integrante del presente provvedimento, il Manuale del Sistema di Gestione per l'Umanizzazione;
2. di dare atto che il suddetto Manuale è allegato alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale dello stesso; (Allegato A)
3. di approvare l'ampliamento del Gruppo Operativo Regionale individuato dal Dirigente Regionale della Direzione Risorse Socio Sanitarie, con l'inserimento di un designato per ogni Direzione afferente alla Segreteria Sanità e Sociale, di due designati da parte dell'Agenzia Socio Sanitaria Regionale, di un componente incaricato dalla Fondazione Lanza di Padova, di due componenti per l'Associazione Progetto Salute di Valdagno e di un componente designato dall'Azienda Ulss n. 3 di Bassano del Grappa;
4. di approvare le designazioni all'interno dello stesso e contestualmente di nominare il Coordinatore Regionale per lo sviluppo del Progetto inerente l'analisi e la valutazione del livello di umanizzazione dei servizi socio sanitari erogati dalle Aziende U.L.S.S. ed Ospedaliere del Veneto, secondo lo schema allegato alla presente deliberazione per farne parte integrante e sostanziale; (Allegato B)
5. di disporre l'attivazione di una fase di autovalutazione da parte delle Aziende Ulss ed Ospedaliere del Veneto, che parta il 30 maggio 2005 e si concluda il 12 dicembre 2005 sulla base del set di indicatori contenuti nel Manuale del Sistema di Gestione per l'Umanizzazione;
6. di disporre l'attivazione delle "Attività per l'Umanizzazione" all'interno di ogni Azienda Ulss ed Ospedaliera del Veneto ed applicando criteri di utilizzo delle risorse esistenti ;
7. di disporre l'attivazione di un percorso formativo destinato ad almeno cinque persone per Azienda Ulss ed Ospedaliera del Veneto, affidandone la definizione e la realizzazione al Gruppo Operativo Regionale per lo sviluppo del progetto, previa approvazione del Segretario Regionale alla Sanità e Sociale;
8. di disporre l'attivazione di un ciclo di incontri sul Manuale del Sistema di Gestione per l'Umanizzazione secondo i criteri esplicitati in premessa facenti parte integrante del presente provvedimento;
9. di autorizzare il Dirigente Regionale della Direzione Risorse Socio Sanitarie a provvedere con proprio decreto all'impegno e alla liquidazione delle somme necessarie alla stampa del Manuale del Sistema di Gestione per l'Umanizzazione e all'attivazione del percorso formativo sopra indicato, previste in circa euro 50.000,00 al capitolo 60009 del bilancio di previsione 2005 che presenta la dovuta disponibilità nonché all'espletamento di ogni ulteriore adempimento tecnico e contabile necessario per l'attuazione del presente provvedimento;
10. di confermare che gli standard di Umanizzazione costituiscono elementi irrinunciabili di valutazione dei Direttori Generali ai sensi del D.P.C.M. n. 502/1995, così come modificato dal D.P.C.M. n. 319 del 31 maggio 2001.
11. di demandare a provvedimento successivo alla fase di autovalutazione l'inserimento degli standard di valutazione all'interno dei parametri inerenti la valutazione delle performance dei Direttori Generali di cui al D.P.C.M. n. 502/1995, così come modificato dal D.P.C.M. n. 319 del 31 maggio 2001.

Sollopuesto a votazione, il presente provvedimento risulta approvato con voti unanimi e palesi.

IL SEGRETARIO  
Dott. Antonio Menetto

IL PRESIDENTE  
On. Dott. Giancarlo Galan

