



ALLEGATO B alla Dgr n. 714 del 13 maggio 2014

pag. 1/5

SCHEMA DI CONVENZIONE PER L'ATTUAZIONE DELLA DGR 74/14 IN TEMA DI GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE CON I PAZIENTI NELLE SALE D'ATTESA DEL PRONTO SOCCORSO

TRA

L'Azienda Ulss n. (C.F.:), rappresentata dal Direttore Generale, Dott., delegato alla sottoscrizione della presente convenzione giusta deliberazione del Direttore Generale n. del

E

..... (partita I.V.A.), con sede in, rappresentata dal sig., domiciliato per la carica presso la sede.

PREMESSO CHE

- a) con DGR n. 74/14, la Regione del Veneto ha approvato le "Linee Guida regionali per la realizzazione dei progetti aziendali per la gestione delle attese in Pronto Soccorso", finalizzate:
- al miglioramento del grado di soddisfazione del paziente, attraverso un'incentivazione delle azioni positive che innalzano il "benessere" durante l'attesa in Pronto Soccorso ed una neutralizzazione/eliminazione delle azioni che innescano ricadute negative;
 - allo sviluppo di una maggiore soddisfazione tra gli operatori addetti al triage nonché dell'intero personale coinvolto nell'interfaccia con il paziente, con adeguata valorizzazione degli operatori stessi;
 - alla creazione di un ambiente più sereno e controllato in cui il paziente non pensa mai di trovarsi abbandonato a se stesso ed evita di sviluppare sentimenti di impazienza ed aggressività e gli stessi operatori del Pronto Soccorso non accusano sensazioni di ansia ed inadeguatezza che possono tradursi in comportamenti di difesa e nell'innalzamento di barriere protettive;
 - all'adozione di alcuni interventi correttivi sul flusso gestionale dei pazienti, al fine di contribuire alla riduzione dell'affollamento e del tempo di attesa;
- b) in particolare, la deliberazione prevede, oltre all'attuazione di interventi strutturali, l'introduzione della figura, nell'ambito dell'attività di pronto soccorso, dell'assistente di sala;
- c) l'azienda intende integrare gli operatori che svolgono tali attività con operatori volontari;
- d) che i requisiti richiesti per la figura suddetta sono rinvenibili in soggetti operanti nell'ambito di organizzazioni del terzo settore;

- e) in particolare ha sviluppato tra i propri aderenti le attitudini e la formazione richieste alla figura sopra menzionata;
- f) il principio di sussidiarietà, più volte affermato dalla legislazione, conduce a valorizzare le esperienze del territorio per il perseguimento, anche a fini di ottimizzazione delle risorse pubbliche e di massimo coinvolgimento delle realtà espresse dalla società civile, degli interessi di rilevanza pubblica individuati nelle citate linee guida.

Viste le L.R. 40/93, 28/02 e 23/06,
tanto premesso, le parti

CONVENGONO E STIPULANO

quanto segue:

ARTICOLO 1 - Obiettivi della Convenzione

La presente Convenzione ha lo scopo di attuare le linee guida approvate con la DGR 74/14 di cui in premessa, attraverso l'espletamento di azioni finalizzate al miglioramento delle condizioni di attesa presso le strutture di pronto soccorso del SSR del Veneto, in particolare con l'attivazione della figura dell'assistente di sala [e del mediatore culturale], quale/i strumento/i di comunicazione tra azienda, paziente e accompagnatori del paziente stesso a fini di riduzione delle situazioni di disagio e disorientamento che connotano l'attesa presso le strutture suddette.

ARTICOLO 2 - Modalità di fornitura del servizio

..... si impegna a mettere a disposizione gli operatori volontari di propria appartenenza e affiliazione, con funzioni di assistente di sala, di cui all'elenco allegato, negli orari e nelle giornate ivi indicate. assicura che i soggetti di cui all'elenco sono muniti di idonea preparazione e che i medesimi sono stati sottoposti alla formazione prevista.

L'assistente di sala svolgerà le attività di comunicazione nei confronti di paziente e accompagnatori descritte nel punto 5.3 delle linee guida, nel rispetto delle previsioni delle linee guida stesse nonché nel perseguimento delle relative finalità. Comunicherà in particolare le informazioni fornite dal personale sanitario sul paziente, accertata la legittimazione dell'accompagnatore, nel caso di comunicazione rivolta al medesimo. Dovrà rispettare le norme di legge in materia di tutela dei dati personali.

In caso di accertata violazione delle linee guida o comunque di giudizio di inidoneità dell'affiliato espresso dall'Azienda, provvederà a sostituire l'operatore con altro soggetto idoneo assicurando continuità del servizio.

L'assistente di sala affiliato a avrà come referente all'interno dell'azienda il responsabile di, dovendo sottostare alle relative indicazioni per quanto riguarda il luogo della prestazione e le modalità operative.

L'assistente di sala non fornisce pareri di carattere sanitario, per i quali comunicherà al paziente e agli accompagnatori di rivolgersi al personale dell'azienda.

Lo svolgimento di tale funzione non dovrà interferire negativamente con l'ordine di accesso al Pronto Soccorso, disciplinato dalla normativa vigente con la metodica del Triage.

ARTICOLO 3 - Formazione

Il volontario è obbligato all'espletamento della formazione prevista da apposita disciplina approvata dalla Regione.

La formazione è preventiva rispetto l'adibizione del volontario alle funzioni di assistente di sala.

La formazione preventiva è condizione necessaria per l'effettivo espletamento dell'attività da parte del volontario e comprenderà un periodo di prova con affiancamento da parte di personale idoneo aziendale.

La formazione si svilupperà attraverso la partecipazione dell'operatore ad incontri programmati, che riguarderanno lo sviluppo delle tematiche della comunicazione, della gestione dei conflitti, della sicurezza, della privacy, della mediazione culturale e della organizzazione di un Ospedale e di una Unità Operativa di Pronto Soccorso.

ARTICOLO 4 - Obblighi del personale volontario "assistente di sala"

L'attività dell' "assistente di sala" dovrà sempre essere svolta in posizione di integrazione rispetto a quella del personale sanitario del Pronto Soccorso, subordinata alle indicazioni ricevute dallo stesso personale e mai sostitutiva, in particolare per gli aspetti relativi all'assistenza sanitaria.

L'"assistente di sala" osserverà l'obbligo di riservatezza in merito a tutti i dati, anche direttamente appresi, comunque acquisiti nell'esercizio dell'attività.

L'assistente di sala non potrà effettuare consultazione di documentazione sanitaria riguardante i pazienti interessati dalla sua attività e non gli sarà consentito sostituirsi al personale sanitario aziendale nelle valutazioni riguardanti qualsiasi aspetto medico.

Dovrà essere identificabile con apposito cartellino contenente la dicitura "assistente di sala" e indossare abbigliamento della tipologia approvata dalla direzione competente.

Dovrà sottoporsi alle vaccinazioni e agli interventi di profilassi previsti dai protocolli aziendali per i dipendenti.

ARTICOLO 5 - Orari

..... assicura la prestazione del servizio con il personale disponibile negli orari e nel numero di cui all'allegato elenco (all. 2), provvedendo alle sostituzioni in caso di necessità.

ARTICOLO 6 - Inadempienze

In caso di mancato espletamento del servizio, l'azienda, previa contestazione e contraddittorio, potrà comunicare il recesso dalla convenzione con effetto anche immediato, in relazione alle situazioni verificatesi.

ARTICOLO 7 - Compenso economico e prestazioni dell'azienda

L'azienda erogherà a €, per la prestazione del servizio di assistente di sala nel numero di assistenti e negli orari di cui all'allegato n. 2.

Il compenso verrà erogato, previa attestazione del direttore di unità operativa di pronto soccorso, entro 30 giorni dalla richiesta di, che potrà essere fatta pervenire per ciascun mese non prima del 5° giorno successivo al mese di riferimento dell'attività.

L'importo è esente da IVA ai sensi dell'art. 10 T.U.I.

Su richiesta dell'assistente di sala, l'azienda effettuerà gratuitamente gli interventi di profilassi e di prevenzione facoltativi.

ARTICOLO 8 - Responsabilità - copertura assicurativa

..... si obbliga a tenere indenne l'azienda, ai sensi dell'art. 1228 c.c., per i danni che dovessero essere prodotti all'azienda, a se stessi o a terzi da assistenti di sala di appartenenza. Si impegna in ogni caso ad acquisire ed esibire, se richiesto dall'azienda, idonea copertura assicurativa a copertura dei rischi suddetti (terzi, azienda, assistente di sala).

ARTICOLO 9 - Durata della Convenzione - aggiornamento

Il presente accordo ha durata di anni tre dalla sua sottoscrizione.

Il rinnovo per un periodo di pari durata potrà avvenire per espresso accordo tra le parti da perfezionarsi anche per corrispondenza entro la scadenza di vigenza.

Le parti si impegnano ad attuare iniziative condivise di aggiornamento e miglioramento del servizio anche modificando la presente convenzione, tenendo conto dell'evoluzione normativa e tecnico-scientifica.

ARTICOLO 10 - Trattamento dei dati personali

Nell'esecuzione della presente Convenzione, le parti si impegnano a rispettare le disposizioni di cui al d.lgs. 196/03.

ARTICOLO 11 - Controversie

Tutte le controversie derivanti dalla stipula del presente accordo saranno devolute esclusivamente al giudice di

Luogo e data

Per l'Azienda

Il Direttore Generale

Per