DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE n. 1227 del 10 ottobre 2023

Ruolo e strumenti di partecipazione delle organizzazioni dei cittadini e dei pazienti alla programmazione e valutazione del servizio sanitario regionale. Approvazione delle linee di indirizzo del modello organizzativo.

[Sanità e igiene pubblica]

Note per la trasparenza:

Con il presente provvedimento si definiscono le linee di indirizzo organizzative per rafforzare e valorizzare la partecipazione attiva delle organizzazioni dei cittadini e dei pazienti impegnate nell'ambito sanitario e socio sanitario nell'ambito del servizio sanitario regionale

L'Assessore Manuela Lanzarin riferisce quanto segue.

Il d.lgs. 502/1992, nell'ambito del Titolo IV, dedicato alla partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini, all'articolo 14, comma 2, prevede che le Regioni promuovono consultazioni con i cittadini e le loro organizzazioni anche sindacali ed in particolare con gli organismi di volontariato e di tutela dei diritti al fine di fornire e raccogliere informazioni sull'organizzazione dei servizi. La medesima disposizione prevede anche che tali soggetti dovranno comunque essere sentiti nelle fasi dell'impostazione della programmazione e verifica dei risultati conseguiti e ogniqualvolta siano in discussione provvedimenti su tali materie. Per perseguire tali finalità, è previsto che le Regioni adottino forme di partecipazione delle organizzazioni dei cittadini e del volontariato impegnate nella tutela del diritto alla salute nelle attività relative alla programmazione, al controllo e alla valutazione dei servizi sanitari a livello regionale, aziendale e distrettuale. Infine, le Regioni determinano altresì le modalità della presenza nelle strutture degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti, anche attraverso la previsione di organismi di consultazione degli stessi presso le unità sanitarie locali e le aziende ospedaliere.

Il Piano Socio Sanitario Regionale 2019-2023, approvato con legge regionale n. 48/2018, con cui sono stati individuati gli indirizzi di programmazione socio-sanitaria regionale per il quinquennio 2019-2023 afferma, tra l'altro, l'importanza di *"misurare la qualità dal punto di vista del cittadino, valorizzando e facilitando il contributo e la partecipazione dei cittadini nel progettare e realizzare un sistema sanitario di qualità, riconoscendo il loro ruolo di attori a pieno titolo e non considerandoli solo soggetti passivi del sistema"*.

Il Patto per la Salute 2019-2021 tra il Governo e le Regioni, approvato con atto d'Intesa, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della legge 5 giugno 2003, n. 131, che costituisce accordo finanziario e programmatico, di durata triennale, in merito alla spesa e alla programmazione del Sistema Sanitario Nazionale, nella Scheda 14 *"Strumenti di accesso partecipato e personalizzato del cittadino ai servizi sanitari"*, evidenzia l'importanza di dotare Regioni e strutture sanitarie di sistemi di gestione delle relazioni con i cittadini. In particolare, il Patto per la Salute specifica che *"la conoscenza del cittadino assistito è un aspetto cruciale per l'attuazione di efficaci prospettive di patient centric in cui la qualità dei servizi erogati e la sua percezione rappresentano l'elemento cardine che sottende un reale e duraturo rapporto di corrispondenza tra offerta e domanda"*, e, a fronte di ciò, *"si conviene sulla necessità di favorire lo sviluppo di progettualità su base regionale e/o aziendale che abbiano come obiettivo quello di migliorare la comunicazione e la trasparenza sull'efficacia dei percorsi clinici e amministrativi e il coinvolgimento dei cittadini mediante l'implementazione di pratiche di partecipazione inclusive, su oggetti rilevanti, orientate ai risultati sia in termini di output che in termini di outcome, delle quali si possa rendere conto ai cittadini medesimi"*.

La Regione del Veneto, nell'ottica di attuare ed implementare una strategia regionale per la qualità così come declinata dal Piano Socio Sanitario Regionale e dal Patto per la Salute, ha intrapreso una serie di azioni per integrare la qualità dell'assistenza erogata con quella percepita dal punto di vista del cittadino in tutte le aree sanitarie e sociosanitarie, e ciò anche attraverso indagini riguardanti sia l'esperienza del paziente ricoverato che la qualità percepita dal cittadino.

Con DGR n. 819 del 4 luglio 2023 è stato approvato il nuovo schema tipo di Regolamento di pubblica tutela per gli utenti del Servizio Sanitario Regionale, che disciplina la raccolta e la gestione dei reclami degli utenti dei servizi sanitari da parte degli Uffici Relazioni con il Pubblico aziendali, collocandoli nell'ambito del sistema di rilevazione e miglioramento della qualità e intendendoli come risorsa positiva, utilizzabile per il miglioramento dei processi aziendali.

Infine, con la recente DGR n. 925 del 31 luglio 2023, nell'ottica di attuare ed implementare una politica regionale per la qualità che coinvolga tutti gli attori del sistema e di valorizzare e facilitare il contributo e la partecipazione dei cittadini alla progettazione e alla realizzazione di un servizio sanitario di qualità, sinteticamente racchiusa nel concetto di "sanità partecipata", ha approvato lo schema di accordo di collaborazione tra la Regione del Veneto, l'Università Cattolica del Sacro Cuore, sede di Roma, presso cui opera il Laboratorio formativo universitario denominato "Patient Advocacy Lab" (PAL), della Scuola di Economia e Management dei Sistemi Sanitari (ALTEMS), e Azienda Zero, presso cui è istituito il Gruppo Tecnico permanente di supporto alle progettualità sviluppate all'interno del "Sistema coordinato per la qualità del Sistema Socio Sanitario regionale (SSSR)" di cui alla menzionata DGR 49/2022, allo scopo di trasmettere le competenze scientifiche sviluppate da ALTEMS in tema di patient advocacy e di patient engagement mediante un percorso formativo manageriale dedicato al personale che opera all'interno dell'organizzazione regionale e presso Azienda Zero, consentendo allo stesso tempo all'Università di attuare sul campo le attività di studio e ricerca sul tema al fine di sperimentare un modello avanzato di sanità partecipata.

A completamento di tale percorso, che prevede il rafforzamento e la valorizzazione di una partecipazione consapevole delle organizzazioni dei cittadini e dei pazienti nelle attività relative alla programmazione e alla valutazione dei servizi sanitari a livello regionale, nonché un corrispondente sviluppo delle competenze manageriali e gestionali in tema di patient advocacy e di patient engagement di coloro che operano nel contesto delle istituzioni pubbliche, appare necessario definire un modello organizzativo che offra gli strumenti operativi per rendere effettiva tale partecipazione.

Pertanto, si ritiene di istituire l'Assemblea permanente delle organizzazioni dei cittadini e dei pazienti impegnate su tematiche sanitarie e socio sanitarie, che costituisce la sede stabile di confronto tra le organizzazioni stesse, e di istituire la Cabina di Regia della sanità partecipata della Regione del Veneto la cui composizione preveda le rappresentanze dei diversi attori pubblici e privati in tale ambito, quale sede istituzionale di confronto tra le istituzioni pubbliche operanti in ambito sanitario e socio sanitario e le organizzazioni dei cittadini e dei pazienti, che garantisce il coinvolgimento e la partecipazione attiva di queste ultime alla costruzione e al miglioramento del Sistema Sanitario Regionale.

Per quanto riguarda le modalità di funzionamento dell'Assemblea e della Cabina di regia, si ritiene opportuno rinviarne la definizione a rispettivi regolamenti di autorganizzazione, mentre i requisiti delle organizzazioni dei cittadini e dei pazienti per la partecipazione all'Assemblea, la composizione, le funzioni nonché gli strumenti di supporto dell'Assemblea e della Cabina di regia sono descritte nell'**Allegato A** "Modello organizzativo per la partecipazione delle organizzazioni dei cittadini e dei pazienti alla programmazione e valutazione del Servizio Sanitario Regionale", che costituisce parte integrante e sostanziale del presente atto. Si propone altresì di autorizzare il Direttore Generale dell'Area Sanità e Sociale, ad integrare, con proprio atto, qualora necessario, gli aspetti operativi e di dettaglio del modello organizzativo di cui all'**Allegato A**, anche definendo ulteriori criteri per la partecipazione delle organizzazioni dei cittadini e dei pazienti all'Assemblea, fermi i requisiti di partecipazione richiesti nel modello organizzativo.

Inoltre, per il supporto istruttorio, tecnico, metodologico e organizzativo alle attività dell'Assemblea permanente delle organizzazioni dei cittadini e dei pazienti, si ritiene di assegnare tale attività al Gruppo Tecnico permanente di supporto alle progettualità sviluppate all'interno del "Sistema coordinato per la valutazione e la valorizzazione di qualità del sistema socio sanitario regionale (SSSR)", già istituito con la DGR n. 49 del 2022, in considerazione delle competenze già attribuite nel campo della rilevazione dell'esperienza del cittadino e le cui funzioni sono conseguente integrate dal presente provvedimento. Per il supporto istruttorio, tecnico e organizzativo alla Cabina di regia, si ritiene di assegnare tale attività alla Unità organizzativa monitoraggio e controllo attuazione PNNR presso l'Area Sanità e Sociale.

Il relatore conclude la propria relazione e propone all'approvazione della Giunta regionale il seguente provvedimento.

LA GIUNTA REGIONALE

UDITO il relatore, il quale dà atto che la struttura competente ha attestato, con i visti rilasciati a corredo del presente atto, l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione statale e regionale, e che successivamente alla definizione di detta istruttoria non sono pervenute osservazioni in grado di pregiudicare l'approvazione del presente atto;

VISTO il d.lgs. 502/1992

VISTO il Patto per la Salute 2019-2021

VISTA la legge regionale 54/2012

VISTO il Piano Socio Sanitario Regionale 2019-2023

VISTA la DGR 49/2022

VISTA la DGR 819/2023

VISTA la DGR 925/2023

delibera

1. di approvare le premesse quali parti integranti e sostanziali del presente provvedimento;
2. di istituire l'Assemblea permanente delle organizzazioni dei cittadini e dei pazienti assegnando la funzione di supporto istruttorio, tecnico, metodologico e organizzativo al Gruppo Tecnico permanente di supporto alle progettualità del "Sistema coordinato per la valutazione e la valorizzazione di qualità del sistema socio sanitario regionale (SSSR)", già istituito presso Azienda Zero con la DGR n. 49 del 2022;
3. di istituire la Cabina di Regia della Sanità partecipata della Regione del Veneto assegnando il supporto istruttorio, tecnico e organizzativo alla Unità Organizzativa Monitoraggio e Controllo attuazione PNNR presso l'Area Sanità e Sociale;
4. di rinviare la definizione delle modalità di funzionamento dell'Assemblea di cui al punto 2 e della Cabina di regia di cui al punto 3, ai rispettivi regolamenti di autorganizzazione;
5. di approvare il "Modello organizzativo per la partecipazione attiva delle organizzazioni dei cittadini e dei pazienti alla programmazione e valutazione del Servizio Sanitario Regionale", come definito nell'**Allegato A** che costituisce parte integrante e sostanziale del presente atto;
6. di autorizzare il Direttore Generale dell'Area Sanità e Sociale, con proprio atto, ad integrare, qualora necessario, gli aspetti operativi e di dettaglio del modello organizzativo di cui all'**Allegato A**, anche definendo ulteriori criteri per la partecipazione delle organizzazioni dei cittadini e dei pazienti all'Assemblea, fermi i requisiti di partecipazione richiesti nel modello organizzativo;
7. di demandare al Direttore Generale dell'Area Sanità e Sociale la convocazione della prima riunione di insediamento dell'Assemblea permanente delle organizzazioni dei pazienti e dei cittadini;
8. di incaricare l'Area Sanità e Sociale di dare attuazione alla presente deliberazione;
9. di dare atto che il presente provvedimento non comporta spesa a carico del bilancio regionale;
10. di pubblicare il presente provvedimento nel Bollettino Ufficiale della Regione.