



REGIONE DEL VENETO

giunta regionale
7^a legislatura

Presidente
V. Presidente
Assessori

Giancarlo
Fabio
Renato
Giancarlo
Marialuisa
Antonio
Marino
Massimo
Raffaele
Antonio
Florianò
Ermanno
Raffaele

Galan
Gava
Chisso
Conta
Coppola
De Poli
Finozzi
Giorgetti
Grazia
Padoin
Pra
Serrajotto
Zanon

Deliberazione della Giunta

n. 2319 del 30 luglio 2004

Segretario

Antonio

Menetto

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.

Il Vice Presidente, Assessore alle Politiche Sanitarie, Fabio Gava, di concerto con l'Assessore alle Politiche Sociali, Antonio De Poli, 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 Ulss 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 Ulss ed Ospedaliere del Veneto, in direzione dell'umanizzazione.

La tutela della salute ben si coniuga con la necessità di concretizzare questo concetto da tempo in uso tra gli studiosi del settore.

Allo scopo è stato elaborato un piano operativo articolato in tre fasi. Nella prima fase vengono individuate quattro macro aree di analisi, convenzionalmente denominate: accoglienza, orientamento, trasparenza, comunicazione. Il significato di tali termini può essere così riassunto:

- Con "accoglienza" si intende la capacità di prendersi cura delle persone che si rivolgono alle strutture aziendali;
- Con "orientamento" si intende la capacità di indirizzare le persone al servizio socio sanitario più adatto alla richiesta;
- Con "trasparenza" si intende la capacità di comprendere i bisogni delle persone che si rivolgono alle strutture aziendali e contestualmente di metterle a conoscenza dei processi di cura attivati;
- Con "comunicazione" si intende la capacità di stabilire una relazione con le persone che si rivolgono alle strutture aziendali, tenendo conto del fatto che questa è caratterizzata da una duplice componente, ovvero l'aspetto verbale e l'aspetto comportamentale.

La prima fase del piano è tesa ad individuare un livello minimo ed un livello massimo per ogni singola macro area. Il punteggio assegnato alle Aziende U.L.S.S. ed Ospedaliere del Veneto sarà, da questo punto di vista, collocato all'interno dell'intervallo suddetto.

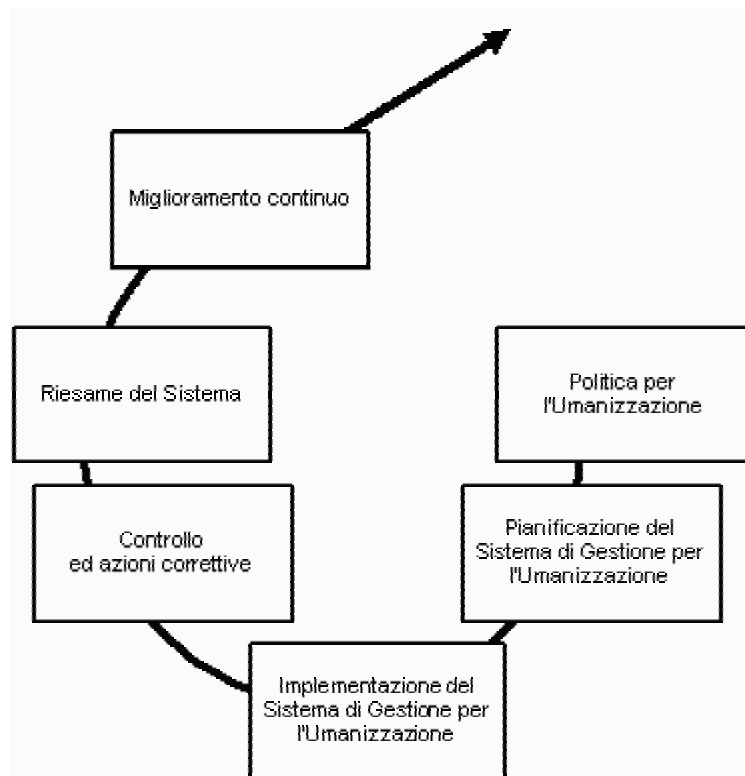
La seconda fase del piano operativo, prevede la realizzazione di un database per la raccolta dei dati, secondo un procedimento di sviluppo a cascata. Il database sarà pensato, secondo un'ottica di servizio e collaborazione, come strumento da utilizzarsi anche all'interno delle Aziende U.L.S.S. e delle Aziende Ospedaliere del Veneto con finalità di monitoraggio.

Oltre alla rilevazione inerente le quattro macro aree citate in precedenza, l'elenco non esaustivo dei report che si intendono ottenere dal database può essere rappresentato nel modo che segue:

- Rispetto della privacy;
- Rispetto della sofferenza;
- Livello di empatia stabilito con gli utenti;
- Orari di visita;
- Omogeneità dei comportamenti ed equità;
- Rispetto delle idee religiose e delle convinzioni personali;
- Possibilità di permanenza di un familiare o di un conoscente in determinate circostanze;
- Presenza di familiari nei reparti per bambini.

L'elenco potrà essere modificato ed integrato in corso di svolgimento del piano.

La terza fase è finalizzata ad individuare aree di eccellenza da cui prendere ispirazione, in linea con lo sviluppo di comportamenti virtuosi e buone pratiche. Essa si completa con la realizzazione di un Manuale del Sistema di Gestione per l'Umanizzazione, Il Sistema stesso è descritto dal grafico seguente.



Il Manuale è realizzato dalla Regione Veneto e le Aziende U.L.S.S. e Ospedaliere del Veneto devono attenersi. Esso contiene un'appendice che stabilisce inoltre gli standard di valutazione.

Tali standard 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.

Infatti, il D.P.C.M. n. 502/1995, così come modificato dal D.P.C.M. n. 319 del 31 maggio 2001, concernente il regolamento sul contratto del Direttore delle Aziende U.L.S.S. (applicabile anche alle Aziende Ospedaliere), prevede che il trattamento economico spettante al Direttore Generale possa essere integrato di una quota ulteriore, fino al 20% dello stesso, sulla base dei risultati di gestione ottenuti e dalla realizzazione degli obiettivi fissati annualmente dalla Regione, misurati mediante appositi indicatori.

Il Vice Presidente, Assessore alle Politiche Sanitarie, Fabio Gava, di concerto con l'Assessore alle Politiche Sociali, Antonio De Poli, conclude la propria relazione e sottopone all'approvazione della Giunta Regionale il seguente provvedimento:

LA GIUNTA REGIONALE

- udito il relatore Vice Presidente, Assessore alle Politiche Sanitarie, Fabio Gava, di concerto con l'Assessore alle Politiche Sociali, Antonio De Poli, 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;

- vista 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;
- considerato il piano operativo sopra descritto;

DELIBERA

1. di approvare, per le motivazioni espresse in premessa, facenti parte integrante del presente provvedimento, 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, secondo le modalità sopra enunciate;
2. di dare esecuzione al 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 le modalità enunciate nelle premesse, fissando la prima verifica dello stato di attuazione alla data del 30 novembre 2004;
3. di delegare al Dirigente Regionale della Direzione Risorse Socio-Sanitarie il compimento degli atti necessari all'attuazione della presente deliberazione, in particolare per la redazione del Manuale del Sistema di Gestione per l'Umanizzazione;
4. di demandare a successivo provvedimento 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.

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

IL SEGRETARIO
Dott. Antonio Menetto

IL PRESIDENTE
On. Dott. Giancarlo Galan