



A.S.L. V.C.O.

Azienda Sanitaria Locale
del Verbano Cusio Ossola

Sede legale : Via Mazzini, 117 - 28887 Omegna (VB)
Tel. +39 0323.5411 0324.4911 fax +39 0323.643020
e-mail: protocollo@pec.aslvco.it - www.aslvco.it

P.I./Cod.Fisc. 00634880033

ALLEGATO A) ALLA DELIBERAZIONE N. **415** DEL **6 DICEMBRE 2012**

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

Art. 1 — Costituzione

L'ASL VCO costituisce 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 di cui all'art. 2 del presente regolamento.

Le modalità di individuazione dei componenti, di organizzazione e funzionamento sono stabilite negli articoli 3, 4 e 6 del presente 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 Sanitaria Locale (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;*
- *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 e Qualità, Conferenza dei Servizi Sanitari, procedure per la gestione dei reclami/elogi e la rilevazione della qualità percepita dal cliente);*
- *è volta 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 del cliente 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.*





A.S.L. V.C.O.

Azienda Sanitaria Locale
del Verbano Cusio Ossola

Sede legale : Via Mazzini, 117 - 28887 Omegna (VB)
Tel. +39 0323.5411 0324.4911 fax +39 0323.643020
e-mail: protocollo@pec.aslvco.it - www.aslvco.it

P.I./Cod.Fisc. 00634880033

In particolare, la Conferenza:

➤ **facilita l'analisi e il confronto sulla qualità dei servizi attraverso:**

- l'acquisizione delle informazioni sui servizi gestiti direttamente dall'ASL 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/cliente/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 Sanitaria Locale 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 ASL, sondaggi a campione sul gradimento dei servizi);

➤ **elabora proposte volte a migliorare la qualità dei servizi, la soddisfazione dei beneficiari e degli operatori che sottopone alla Direzione Generale dell'ASL VCO.**

La Conferenza costituisce uno strumento per la consultazione da parte dell'Azienda Sanitaria Locale degli utenti e per raccogliere informazioni utili per 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.

Art. 3 - Costituzione dell'Assemblea dei soggetti accreditati

L'Assemblea dei soggetti accreditati è lo strumento aziendale preposto alla individuazione dei componenti esterni della Conferenza.

L'Assemblea è costituita da tutti i soggetti che presenteranno formale domanda di accreditamento all'ASL VCO e risulteranno in possesso dei requisiti specifici.

Il Presidente della Conferenza di Partecipazione o il Direttore Generale qualora la Conferenza abbia cessato di validità, provvederà ad inserire all'ordine del giorno del primo incontro utile dell'Assemblea la validazione dell'inserimento del nuovo soggetto accreditato.

L'Assemblea provvede altresì alla designazione e/o elezione dei rappresentanti titolari e supplenti di ogni categoria in seno alla Conferenza di Partecipazione. Si procede all'elezione quanto i soggetti accreditati non raggiungono l'accordo per designare i propri rappresentanti in seno alla Conferenza. Gli organismi, associazioni, imprenditorialità sociale, potranno presentare apposite candidature corredate da curriculum. Risulteranno eletti i candidati che hanno conseguito, in ordine decrescente, i maggiori consensi fino alla concorrenza dei rappresentanti da eleggere.



A.S.L. V.C.O.

Azienda Sanitaria Locale
del Verbano Cusio Ossola

Sede legale : Via Mazzini, 117 - 28887 Omegna (VB)
Tel. +39 0323.5411 0324.4911 fax +39 0323.643020
e-mail: protocollo@pec.aslvco.it - www.aslvco.it

P.I./Cod.Fisc. 00634880033

L'Assemblea degli accreditati sarà comunque convocata dal Presidente dell'Ufficio di Presidenza della Conferenza almeno tre volte l'anno per la validazione dell'accreditamento dei nuovi soggetti, nonché per rendere partecipi tutti i soggetti accreditati dell'attività svolta dalla Conferenza di Partecipazione.

Art. 4 — Composizione della Conferenza di Partecipazione

La Conferenza è composta da 30 (trenta) membri in rappresentanza dell'ASL e dei componenti esterni (rappresentanti degli utenti e degli Organismi del terzo settore che collaborano con il sistema dei Servizi Sanitari, nonché dei rappresentanti del terzo settore e di imprenditorialità sociale che operano in convenzione con l'ASL o nell'ambito di attività della stessa promuovendo iniziative volte a migliorare la qualità dell'assistenza).

I componenti sono nominati dall'ASL con la seguente ripartizione: n° 6 componenti in rappresentanza dell'ASL; n° 24 in rappresentanza delle organizzazioni esterne all'ASL, previa designazione/elezione ai sensi del precedente art. 3 del presente regolamento.

I rappresentanti dell'ASL in seno alla Conferenza sono i seguenti: il Direttore Sanitario dell'ASL VCO, il Direttore del Presidio Unico Plurisede, un Direttore dei Distretti Sanitari, il Direttore della Struttura Affari Generali che prevede all'interno l'URP, un Direttore dei CISS presenti sul territorio, e il Direttore del SITRPO (Servizio infermieristico, tecnico, della riabilitazione, della prevenzione e della professione ostetrica).

I componenti della Conferenza rappresentanti delle organizzazioni esterne all'ASL risultano in numero di 24 e decadono qualora non intervengono, senza giustificato motivo, a tre sedute consecutive; il Presidente della Conferenza ne dà comunicazione al Direttore Generale per la sostituzione con nuova designazione/elezione.

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

Ogni rappresentante, sia individuato dall'azienda che dai soggetti esterni, può designare un supplente per consentire adeguata rappresentatività anche in caso di assenza o impedimento temporaneo alla partecipazione agli incontri della Conferenza.

Qualora una delle organizzazioni accreditate cessasse la propria attività è tenuta a darne comunicazione scritta alla Direzione Generale dell'ASL. In ogni caso l'Azienda Sanitaria verificherà periodicamente l'esistenza e la funzionalità delle organizzazioni accreditate e ne riferirà all'Assemblea stessa.

Agli incontri della Conferenza di Partecipazione potranno anche partecipare, in qualità di uditori, rappresentanti dei soggetti non facenti parte della stessa ma risultanti accreditati in Azienda. A tal fine i soggetti accreditati dovranno individuare per iscritto (di volta in volta o ad interim) il rappresentante uditore affinché venga adeguatamente riconosciuto dall'Azienda. Si provvederà pertanto a tenere un registro dei soggetti che di volta in volta parteciperanno alle sedute della Conferenza in qualità di rappresentanti uditori designati.

Al fine di garantire adeguata pubblicità alla convocazione della Conferenza, e consentire pertanto



A.S.L. VCO.

Azienda Sanitaria Locale
del Verbano Cusio Ossola

Sede legale : Via Mazzini, 117 - 28887 Omegna (VB)
Tel. +39 0323.5411 0324.4911 fax +39 0323.643020
e-mail: protocollo@pec.aslvco.it - www.aslvco.it

P.I./Cod.Fisc. 00634880033

ai soggetti eventualmente interessati di parteciparvi, si provvederà a darne pubblicazione sul sito internet dell'ASL VCO almeno 10 giorni prima della data di incontro.

Si ribadisce che i soggetti uditori sono tenuti a garantire che i diritti di informazione, di accesso e di partecipazione, qualora comportino il trattamento di dati personali, trovino attuazione nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone interessate e in particolare del diritto alla riservatezza e all'identità personale, in conformità alle leggi e ai regolamenti in materia di protezione delle persone rispetto al trattamento dei dati personali. Sono quindi obbligati a mantenere riservate le informazioni e le notizie concernenti dati personali apprese nell'esercizio della propria attività. Osservano tale obbligo anche dopo la cessazione dell'appartenenza alla Conferenza.

In casi particolari, in cui gli argomenti trattati implicino una particolare riservatezza, la Conferenza di Partecipazione potrà prevedere che l'esame di tali punti all'ordine del giorno avvenga a "porte chiuse". Al momento della convocazione della Conferenza sarà data informazione di tale eventualità.

Art. 5— Durata e rinnovo

La Conferenza è insediata dal Direttore Generale e dura in carica tre anni.

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

L'ufficio di Presidenza prende atto delle successive designazioni/elezioni

Art. 6— 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, 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,



A.S.L. V.C.O.

Azienda Sanitaria Locale
del Verbano Cusio Ossola

Sede legale : Via Mazzini, 117 - 28887 Omegna (VB)
Tel. +39 0323.5411 0324.4911 fax +39 0323.643020
e-mail: protocollo@pec.aslvco.it - www.aslvco.it

P.I./Cod.Fisc. 00634880033

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; le proposte sono approvate a maggioranza dei presenti.

Potranno essere invitati a partecipare alle riunioni della Conferenza i Direttori e/o i Responsabili di Struttura dell'ASL interessati secondo l'ordine del giorno, nonché, per casi specifici, anche altre persone esterne alla Conferenza, in entrambi i casi senza diritto di voto.

I componenti della Conferenza si obbligano a ricercare, nello svolgimento della propria attività, l'equilibrio ed il temperamento tra le esigenze delle attività di informazione e comunicazione pubblica ai propri associati, i principi di trasparenza ed efficacia della Pubblica Amministrazione e i diritti e le libertà fondamentali delle persone fisiche e giuridiche. A tal fine garantiscono che i diritti di informazione, di accesso e di partecipazione, qualora comportino il trattamento di dati personali, trovino attuazione nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone interessate e in particolare del diritto alla riservatezza e all'identità personale, in conformità alle leggi e ai regolamenti in materia di protezione delle persone rispetto al trattamento dei dati personali. Si obbligano altresì a mantenere riservate le informazioni e le notizie concernenti dati personali apprese nell'esercizio della propria attività. Osservano tale obbligo anche dopo la cessazione dell'appartenenza alla Conferenza.

Le funzioni di segreteria della conferenza e dell'ufficio di Presidenza sono svolte dagli Affari Generali che redige, inoltre, i verbali sintetici delle sedute con gli esiti di dibattito.

L'ufficio di Presidenza cura il raccordo tra l'attività della Conferenza e la conferenza annuale dei servizi dell'ASL alla quale partecipa la popolazione, le Associazioni di tutela e le Istituzioni, durante la quale vengono presentati la mission dell'Azienda Sanitaria, 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.