

## Corso di formazione “EMPOWERMENT DEL CITTADINO, AUDIT CIVICO E CARTA DEI SERVIZI”

### PRESENTAZIONE

Il Corso di formazione “**Empowerment del cittadino, Audit Civico e Carta dei Servizi**” fa parte di un ampio progetto atto a sviluppare la consapevolezza e il coinvolgimento del cittadino utente/paziente nei percorsi assistenziali sanitari e socio-sanitari.

Il PSR 2009-2011 e il conseguente Documento Annuale di Programmazione (DAP) della Regione Umbria hanno posto l'accento sul tema della promozione della salute non solo dal punto di vista della sostenibilità economica e dell'appropriatezza prescrittiva ma soprattutto attraverso una ridefinizione delle attività volte ad una politica di prevenzione e ad una valutazione della qualità fornita e percepita, mantenendo l'orientamento verso il principio della sicurezza del paziente.

Al riguardo in Umbria, oltre al sistema di Accreditamento Istituzionale, sono in via di attuazione due Progetti di particolare rilevanza dal punto di vista del coinvolgimento del cittadino: l'Empowerment del Cittadino e l'Audit Civico.

L'Empowerment del cittadino, che fa parte del Progetto generale promosso dal Ministero della Salute e dall'AGENAS “Metodi e strumenti per la partecipazione attiva dei cittadini alla valutazione dei servizi e delle decisioni locali in materia di organizzazione dei servizi sanitari”, è definito come un processo dell'azione sociale attraverso il quale le persone, le organizzazioni e le comunità acquisiscono competenza e consapevolezza per migliorare l'equità e la qualità di vita.

L'Audit Civico è uno strumento atto a valutare, con la collaborazione di Cittadinanzattiva, le azioni delle Aziende Sanitarie Pubbliche attraverso delle equipe territoriali composte da referenti delle istituzioni pubbliche (Regione, ASL, AO) e da una rappresentanza dei cittadini. Il progetto, di durata triennale, prevede fra l'altro di utilizzare le informazioni acquisite per lo studio degli schemi di redazione delle Carte dei Servizi e per la formazione sulla gestione e uso delle stesse.

È quindi su questo coinvolgimento del cittadino che prende avvio il primo modulo didattico sui principi basilari della Carta dei Servizi delle strutture sanitarie e del suo impiego efficace da parte del cittadino.

### OBIETTIVI DEL I MODULO “CARTA DEI SERVIZI”

Trasferire ai discenti le conoscenze minime sulla “Carta dei Servizi”, strumento di riferimento fondamentale nel rapporto tra Struttura Sanitaria e paziente, anche al fine di migliorare un rapporto di trasparenza e di coinvolgimento diretto con l'utente.

### DESTINATARI

Il corso si rivolge agli operatori delle Aziende Sanitarie dell'Umbria, dell'Istituto Zooprofilattico e dell'ARPA che si occupano di Comunicazione e Qualità, ai Responsabili dei Distretti, dei Centri di Salute e dei Presidi Ospedalieri.

Il corso verrà ripetuto in due edizioni che coinvolgeranno 25 partecipanti ciascuna per un totale di circa 50 operatori.

Ciascun ente, pertanto, potrà iscrivere fino a un massimo di 7 partecipanti.

### DURATA

Il corso si articola in due giornate consecutive da 7 ore ciascuna.

### METODOLOGIA DIDATTICA

Le lezioni frontali sono articolate attraverso una prima fase esplicativa e una successiva di verifica e

# V i l l a U m b r a

*Scuola di Amministrazione Pubblica*

partecipazione. Si svolgeranno delle esercitazioni di gruppo su temi reali e su prospettive di impiego della Carta dei Servizi.

## PROGRAMMA

### **I Giornata**

**Dr. Antonio Perelli, Dr. Giuliano Comparozzi, Dr.ssa Paola Casucci**

**Presentazione del percorso formativo “Empowerment del cittadino, Audit Civico, Carta dei Servizi”**

**Dr.ssa Giuseppina Manuali**

**Presentazione del Modulo “Carta dei Servizi”**

**Dr.ssa Rosamaria De Palo**

**La Carta dei Servizi come strumento di gestione**

- \_ Origine della Carte dei Servizi
- \_ Una carta da Integrare nella gestione corrente
- \_ Carta dei Servizi e certificazione del Sistema di Gestione Qualità

**Cosa è la Carta dei Servizi**

- \_ Il Significato della Carta dei Servizi
- \_ I principali Contenuti
- \_ Gli adempimenti dettati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1994
- \_ Gli standard e la Gestione della Carta

### **II Giornata**

**Dr.ssa Rosamaria De Palo**

**Come si genera e come si aggiorna la Carta dei Servizi**

- \_ I cicli di vita della Carta dei Servizi
- \_ Il processo di generazione e messa in esercizio della Carta
- \_ Il processo di Gestione e di aggiornamento della Carta già adottata
- \_ La gestione dinamica della Carta

**Come sono tutelati gli utenti**

- \_ La tutela per gli standard disattesi e i reclami
- \_ Reclami, segnalazioni e disservizi
- \_ La procedura di gestione dei reclami
- \_ Reclami avanzati in forma scritta e reclami avanzati in forma orale

**Come si diffonde la Carta dei Servizi**

- \_ Carta dei Servizi e comunicazione
- \_ I principali elementi della comunicazione
- \_ La diffusione della Carta dei Servizi

## **DOCENTI**

**Dr. Antonio Perelli**, Dirigente Regionale Sanità e Servizi Sociali, Servizio Accreditamento e Valutazione di Qualità

**Dr. Giuliano Comparozzi**, Dirigente Regionale Sanità e Servizi Sociali, Servizio Affari generali, Personale sanitario, Formazione e Strategie di Comunicazione

**Dr.ssa Paola Casucci**, Dirigente Regionale Sanità e Servizi Sociali, Servizio Sistema informativo e mobilità sanitaria

**Dr.ssa Giuseppina Manuali**, Responsabile Sezione Strategie di Comunicazione, Direzione Regionale sanità e Servizi Sociali

**Dr.ssa Rosamaria De Palo**, Lead Auditor per lo schema UNI EN ISO 9001 settore “Pubblica Amministrazione”, CERMET - Bologna

# V i l l a U m b r a

Scuola di Amministrazione Pubblica

## ECM:

Il corso è accreditato presso la Commissione regionale ECM. L'attestato darà diritto ai crediti riconosciuti dalla commissione stessa.

CALENDARIO DEL I MODULO SULLA CARTA DEI SERVIZI				
	I giornata	II giornata	Orario	Sede
<b>I edizione</b>	6 maggio 2009	7 maggio 2009	9,00 -13,00 14,00-17,00	Villa Umbra
<b>II Edizione</b>	27 maggio 2009	28 maggio 2009	9,00 -13,00 14,00 - 17,00	Villa Umbra

### Coordinamento didattico:

Dr.ssa **Veruska Subicini**

Tel. 075-5159700

[veruska.subicini@villaumbra.org](mailto:veruska.subicini@villaumbra.org)

### Segreteria organizzativa e Tutoraggio:

Dr.ssa **Paola Tesi**

Tel. 075-51597 Fax 075-5159785

[paola.tesi@villaumbra.org](mailto:paola.tesi@villaumbra.org)