



*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

**REGIONE CALABRIA**

**DCA n. 90 del 22/ 03/2023**

**OGGETTO:** Attuazione del Progetto “*Interventi di miglioramento delle prestazioni di accoglienza e presa in carico per il rafforzamento del grado di umanizzazione dei servizi sanitari, nella sanità pubblica*”.  
**Individuazione Azienda Capofila.**

**IL COMMISSARIO AD ACTA**

**VISTO** l’articolo 120, comma 2, della Costituzione;

**VISTO** l’articolo 8, comma 1, della legge 5 giugno 2003, n.131;

**VISTO** l’Accordo sul Piano di rientro della Regione Calabria, perfezionato tra il Ministro della salute, quello dell’Economia e delle Finanze e il Presidente p.t. della Regione Calabria, in data 17 dicembre 2009 e poi recepito con DGR n. 97 del 12 febbraio 2010;

**VISTO** l’articolo 4, commi 1 e 2, del D.L. 1 ottobre 2007, n. 159, convertito con modificazioni dalla legge 29 novembre 2007, n. 222;

**VISTA** la legge 23 dicembre 2009, n. 191 e, in particolare, l’articolo 2, commi 80, 88 e 88 bis;

**VISTA** la delibera del Consiglio dei Ministri del 4 novembre 2021, con la quale il Dott. Roberto Occhiuto è stato nominato quale Commissario *ad acta* per l’attuazione del Piano di rientro dai disavanzi del SSR calabrese, secondo i Programmi operativi di cui all’articolo 2, comma 88, della legge 23 dicembre 2009, n. 191 e ss.mm.ii., confermando i contenuti del mandato commissariale affidato con deliberazione del 27 novembre 2020;

**VISTA** la delibera del Consiglio dei Ministri adottata nella seduta del 23 dicembre 2021 con la quale si è integrato il mandato commissariale attribuito, con la deliberazione del 4 novembre 2021, che confermava il mandato commissariale del 27 novembre 2020;

**VISTA** la delibera del Consiglio dei Ministri adottata nella seduta del 15 giugno 2022, con la quale il dott. Ernesto Esposito è stato nominato sub commissario unico per l’attuazione del Piano di rientro dai disavanzi del Servizio sanitario della Regione Calabria, con il compito di affiancare il Commissario ad acta nella predisposizione dei provvedimenti da assumere in esecuzione dell’incarico commissariale, ai sensi della deliberazione del Consiglio dei Ministri del 4 novembre 2021.

**PREMESSO** che

- a seguito degli effetti e degli impatti sulle strutture sanitarie della pandemia da Covid-19, che, tra l’altro, ha determinato ritardi nelle cure e aumento della pressione sulla domanda di servizi sanitari, è sempre più evidente l’importanza che assume la presa in carico del cittadino-paziente e il miglioramento delle prestazioni di accoglienza dei cittadini in tutte le fasi in cui essi si relazionano con le strutture sanitarie;

- assume sempre più importanza il coinvolgimento diretto e continuativo del cittadino/paziente e degli operatori sanitari nel processo di valutazione e miglioramento della qualità dei servizi di accoglienza, di presa in carico e di relazione del cittadino che si rivolge alle strutture sanitarie;
- assume, altresì, importanza l'adozione da parte della Sanità Pubblica di strumenti per il monitoraggio e valutazione del grado di umanizzazione delle strutture sanitarie, al fine di pianificare e programmare interventi migliorativi per rendere la presa in carico dell'utente globale e capillare sul territorio, anche utilizzando soluzioni e strumenti di H-Health e M-Health;
- nell'ambito sanitario il termine "umanizzazione" assume un significato molteplice che può essere tradotto con i concetti di "accoglienza", "ospitalità", "comprensione", "informazione". L'umanizzazione va intesa come l'insieme dei comportamenti acquisiti e fatti propri dal Sistema Sanitario per fornire un servizio rispettoso delle esigenze relazionali delle persone che vi accedono, senza trascurare gli aspetti organizzativi, burocratici e strutturali.

**RITENUTO** prioritario avviare un progetto che preveda "Interventi di miglioramento delle prestazioni di accoglienza e presa in carico per il rafforzamento del grado di umanizzazione delle cure dei servizi sanitari;

**PRESO ATTO** della Delibera 98 del 13.03.2023 "Piano di Azione e Coesione (PAC) Calabria 2007/2013. Approvazione scheda intervento III.20- Interventi di miglioramento delle prestazioni di accoglienza e presa in carico della sanità pubblica per il rafforzamento del grado di umanizzazione dei servizi sanitari" Rimodulazione del piano finanziario" con cui è stata approvata e finanziata, a valere sul PAC 2007/2013, la Scheda intervento "Interventi di miglioramento delle prestazioni di accoglienza e presa in carico della sanità pubblica per il rafforzamento del grado di umanizzazione delle cure dei servizi sanitari" per l'importo complessivo pari a Euro 1.000.000,00;

**CONSIDERATO** che

- gli interventi di umanizzazione riguardano tutti gli aspetti di cura del paziente sia all'interno delle strutture sanitarie che all'esterno con l'assistenza domiciliare. Essi possono essere distinti in:
  - Amministrativi: consistono nella facilitazione di tutte le pratiche amministrative relative alle procedure di primo accesso ai servizi della struttura (servizi di prenotazione di un esame/visita, richiesta informazioni, ecc.), a quelle di ricovero - dall'ingresso alla dimissione (documentazione per l'ingresso, aspetti burocratici, accompagnamento al reparto di degenza e consegna della carta dei servizi, ecc.), fino a quelle di dimissioni e di follow-up (presa in carico del medico di medicina generale e di altri attori del sistema sanitario territoriale);
  - Strutturali: consistono nella verifica e controllo del "comfort" alberghiero, della presenza di barriere architettoniche, della sicurezza, della presenza di attrezzature adeguate, dell'ambiente (arredo, colori, luminosità, rumorosità, igiene, servizi igienici ecc.), dei servizi presenti (mensa, bar, telefono, televisione, giornali, servizio di portineria, servizio di pulizia ecc.);
  - Relazionali: consistono nell'insieme delle attività dirette o indirette per rendere meno traumatico il ricovero e favorire il buon esito delle cure. Gli aspetti relazionali riguardano "l'altra metà della cura", quelli non propriamente sanitari, che cooperano alla riconquista della salute pur nel rispetto della dignità delle singole persone.
- l'intervento prevede che professionisti delle strutture sanitarie e cittadini partecipino, attraverso una consultazione continuativa e diffusa, ad un percorso di valutazione e miglioramento del

grado di umanizzazione dei servizi sanitari che si svilupperà nel seguente modo:

- costruzione degli strumenti di valutazione;
  - rilevazione dei dati;
  - analisi dei risultati;
  - implementazione e monitoraggio delle azioni di miglioramento ed eventuali correttivi;
- l'implementazione e monitoraggio delle azioni di miglioramento ed eventuali correttivi avverranno attraverso:
    - Sviluppo di un portale on line messo a disposizione dei cittadini e del personale sanitario per monitorare criticità e buone pratiche;
    - Raccolta di una base di dati, aggiornabile, sulla situazione del grado di umanizzazione dei servizi sanitari, utile a migliorare la Customer Satisfaction della persona.

**TENUTO CONTO** delle sopraindicate azioni si dovrà procedere all'espletamento delle seguenti procedure amministrative:

- Selezione di giovani laureati da coinvolgere in attività di rilevazione sul campo con conseguente raccolta di dati che verranno successivamente elaborati con il fine di garantire il miglioramento e rafforzamento dei servizi erogati;
- Digitalizzazione dell'accesso ai servizi della PA;
- Sviluppo e implementazione di soluzioni e strumenti che utilizzano tecnologie informatiche e di telecomunicazione in ambito sanitario (E-Health e M-Health);
- Sviluppo di piattaforme on line per il monitoraggio continuativo del grado di umanizzazione dei servizi sanitari, attraverso la consultazione di cittadini ed operatori del sistema sanitario;

**PRESO ATTO CHE**, come da scheda di progetto approvata, i beneficiari dell'intervento sono: le Aziende Sanitarie Provinciali, le Aziende Ospedaliere e l'Azienda Ospedaliero-Universitaria della Regione Calabria ed altri Enti del sistema sanitario pubblico;

### **RITENUTO OPPORTUNO**

individuare l'Azienda Sanitaria Provinciale di Cosenza quale Azienda Capofila per l'attuazione del progetto ed avvalersi della stessa per l'espletamento delle procedure amministrative, nel rispetto della normativa vigente, necessarie alla realizzazione delle azioni di seguito indicate:

- Selezione di giovani laureati da coinvolgere in attività di rilevazione sul campo con conseguente raccolta di dati che verranno successivamente elaborati con il fine di garantire il miglioramento e rafforzamento dei servizi erogati;
- Digitalizzazione dell'accesso ai servizi della PA;
- Sviluppo e implementazione di soluzioni e strumenti che utilizzano tecnologie informatiche e di telecomunicazione in ambito sanitario (E-Health e M-Health);
- Sviluppo di piattaforme on line per il monitoraggio continuativo del grado di umanizzazione dei servizi sanitari, attraverso la consultazione di cittadini ed operatori del sistema sanitario;

**DATO ATTO** che il termine ultimo per l'espletamento delle attività di cui al punto precedente è il 31.12.2023, giusta delibera di Giunta Regionale n. 573 del 15 novembre 2022;

**VISTO** il supporto consulenziale reso dal Coordinatore dell'Avvocatura regionale, a mente del comma 5-bis, art. 10 della legge regionale 13 maggio 1996 n. 7 ed acquisito al prot. N. 133577 del 22/03/2023.

Tutto ciò premesso da valere come parte integrante, sostanziale e motivazionale del presente decreto, il Commissario ad acta, dott. Roberto Occhiuto;

## **D E C R E T A**

**DI RITENERE** quanto riportato tra i considerata parte integrante, inscindibile, sostanziale e motivazionale del presente provvedimento;

**DI APPROVARE** il Progetto per Interventi di miglioramento delle prestazioni di accoglienza e presa in carico della sanità pubblica per il rafforzamento del grado di umanizzazione dei servizi sanitari”;

**DI DARE ATTO** che i beneficiari dell’intervento sono le Aziende Sanitarie Provinciali, le Aziende Ospedaliere e l’Azienda Ospedaliero-Universitaria della Regione Calabria ed altri Enti del sistema sanitario pubblico;

**DI INDIVIDUARE** l’Azienda Sanitaria Provinciale di Cosenza, quale Azienda capofila per l’attuazione del progetto;

**DI AVVALERSI**, per l’effetto, dell’Azienda Sanitaria Provinciale di Cosenza per l’espletamento delle procedure amministrative, nel rispetto della normativa vigente, necessarie alla realizzazione delle azioni di seguito indicate:

- Selezione di giovani laureati da coinvolgere in attività di rilevazione sul campo con conseguente raccolta di dati che verranno successivamente elaborati con il fine di garantire il miglioramento e rafforzamento dei servizi erogati;
- Digitalizzazione dell’accesso ai servizi della PA;
- Sviluppo e implementazione di soluzioni e strumenti che utilizzano tecnologie informatiche e di telecomunicazione in ambito sanitario (E-Health e M-Health);
- Sviluppo di piattaforme on line per il monitoraggio continuativo del grado di umanizzazione dei servizi sanitari, attraverso la consultazione di cittadini ed operatori del sistema sanitario;

**DI DARE ATTO** che il termine ultimo per l’espletamento delle attività è il 31.12.2023;

**DI INVIARE** il presente decreto, ai Ministeri della Salute e dell'Economia e Finanze, attraverso l'apposito sistema documentale "Piani di Rientro";

**DI NOTIFICARE** il presente atto all’Azienda Sanitaria Provinciale di Cosenza;

**DI DARE MANDATO** al Dirigente Generale del Dipartimento Regionale Tutela della Salute – Servizi Socio Sanitari per la pubblicazione del presente atto sul Bollettino Ufficiale Regione Calabria, ai sensi della legge Regionale 6 aprile 2011, n. 11 nonché sul sito istituzionale della Regione Calabria, ai sensi del Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

*Il Sub Commissario*

**F.to Dott. Ernesto Esposito**

*Il Commissario ad acta*

**F.to Dott. Roberto Occhiuto**

*Dipartimento tutela della Salute Servizi Socio Sanitari*

*Il Responsabile del Procedimento*

*F.to Dott.ssa Maria Pompea Bernardi*

*Il Dirigente del Settore 6*

*F.to Dott.ssa Maria Pompea Bernardi*

*Il Dirigente Generale*

*F.to Ing. Iole Fantozzi*