

# Il ruolo dei cittadini attivi per la qualità del servizio sanitario

Teresa Petrangolini  
Segretario generale  
Cittadinanzattiva

Padova - 27 febbraio 2009



# Cittadinanza attiva

capacità di organizzarsi in modo multiforme, di mobilitare risorse umane, tecniche e finanziarie e di agire con modalità e strategie differenziate per tutelare diritti esercitando poteri e responsabilità volti alla cura e allo sviluppo dei beni comuni

Padova - 27 febbraio 2009



# Le leggi sulla partecipazione

- Il principio costituzionale di sussidiarietà orizzontale art. 118 ultimo comma

*"Stato, regioni, province, città metropolitane, comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio della sussidiarietà"*

Padova - 27 febbraio 2009



# Le leggi sulla partecipazione

- **L'art. 14 del DL 502/92**
- **L'art. 12 del DL 229/99**
- **Dpcm 19/5/95**
- **La legge 328/00**
- **Il Disegno di legge Brunetta**

Padova - 27 febbraio 2009



# Le leggi sulla partecipazione

- **Presenza, empowerment e funzioni di tutela**
- **Consultazione**
- **partecipazione al processo decisionale**
- **valutazione dei servizi**
- **gestione delle politiche**

Padova - 27 febbraio 2009



# Le esperienze positive

- **Le Carte dei diritti del malato**
- **I cittadini esperti**
- **La redazione delle Carte dei servizi**
- **La valutazione civica**
- **I nuclei di valutazione**
- **La Carta della qualità della chirurgia**

Padova - 27 febbraio 2009



# **Le Carte dei diritti del malato**

## **Da Roma 1980**

**Un esempio: Il diritto a non soffrire inutilmente**

**La raccolta delle denunce e la traduzione in diritti : dai principi alla concretezza**

## **A Bruxelles 2002**

**Una declinazione del principio di universalità**

**Una ricognizione nei paesi dell'Unione  
I riconoscimenti ufficiali**

Padova - 27 febbraio 2009



# CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

1. Diritto a misure preventive
2. Diritto all'accesso
3. Diritto all'informazione
4. Diritto al consenso
5. Diritto alla libera scelta
6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità
7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti



# CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

8. Diritto al rispetto di standard di qualità
9. Diritto alla sicurezza
10. Diritto alla innovazione
11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari
12. Diritto a un trattamento personalizzato
13. Diritto al reclamo
14. Diritto al risarcimento

# I cittadini esperti

- Gli Ufe...ovvero gli **Utenti e Familiari Esperti** del Servizio di salute mentale di Trento
- Le competenze maturate negli anni dai pazienti e famigliari sono state valorizzate in maniera strutturata e organizzata nella erogazione diretta di prestazioni.

Padova - 27 febbraio 2009



# I cittadini esperti

- una presenza notturna e diurna e la sensibilizzazione nelle scuole e nelle comunità sui temi dello stigma e del pregiudizio,
- sono anche Garanti dei Percorsi di Cura degli altri utenti e forniscono un accompagnamento domiciliare e in situazioni di crisi.

Padova - 27 febbraio 2009



# Il paziente esperto

## Asl di Siena

- Educazione al “self-care” dei pazienti anziani per renderli esperti nel gestire la propria malattia.
- Migliorare la qualità della vita degli anziani con malattie croniche, abbassando così la frequenza delle riacutizzazioni e riducendo la necessità di ospedalizzazione e l'uso di farmaci.
- le associazioni dei pazienti condividono e sottoscrivono le schede di budget

Padova - 27 febbraio 2009





# Venti anni di valutazione civica

- Il rapporto sullo stato dei diritti dei cittadini nel ssn – 1990-92
- Le Carte dei servizi – 1995-1998
- Ospedale sicuro – 1998-2004
- Audit civico – dal 2001 con 150 Aziende, 6 regioni e un ministero

Una metodologia articolata ed uno spazio per i cittadini

Padova - 27 febbraio 2009



# La carta della qualità in chirurgia

(insieme ad Acoi)

- Una chek list condivisa per lo sviluppo della competenza civica ;
- 54 impegni per verificare accoglienza, informazione, organizzazione, consenso informato, sicurezza e igiene, innovazione e dimissioni ;
- Dall'autocertificazione alla verifica civica

Padova - 27 febbraio 2009



# Per andare più avanti.....

- la valutazione dei dirigenti
- gli obiettivi condivisi e le criticità sfidanti
- la presenza dei cittadini nei nuclei di valutazione del sistema premiante

....fare della partecipazione una risorsa per la qualità del servizio

Padova - 27 febbraio 2009



[www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

Padova - 27 febbraio 2009

