



Il Direttore Generale di questa Azienda U.L.S.S. dott. Edgardo Contato, nominato con D.P.G.R. n. 22 del 26.02.2021 e coadiuvato dai Direttori:

Amministrativo - F.to: dott. Luigi Antoniol
Sanitario - F.to: dott. Giovanni Carretta
dei Servizi Socio-Sanitari - F.to: dott. Massimo Zuin

ha adottato in data odierna il seguente atto:

DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE

n. 754 del 07/05/2021

Nomina della Commissione Mista Conciliativa dell'Azienda Ulss 3 Serenissima.

Letto, approvato e sottoscritto,

Il Direttore Generale
F.to dott. Edgardo Contato

PROPOSTA N. PDEC-849-2021

ATTESTAZIONE DI PUBBLICAZIONE

Il presente atto è stato pubblicato per 15 giorni consecutivi all'Albo dell'Azienda ULSS 3 Serenissima il:

10/05/2021

Lo stesso giorno della pubblicazione l'atto è stato trasmesso al Collegio Sindacale.

F.to Il Dirigente Responsabile
Laura Esposito

Il Responsabile del procedimento, Direttore dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, dott. Antonio Baccan

R I F E R I S C E

la normativa, sia nazionale sia regionale, in materia di diritti degli utenti del Servizio Sanitario delinea un nuovo modo di intendere il rapporto tra cittadino-utente ed Istituzione, che si estrinseca nella diretta partecipazione dell'utente alla progettazione e al controllo dei servizi sanitari offertigli;

nell'ambito di un rapporto tra cittadino-utente ed Azienda Sanitaria così delineato – che presuppone un vero dialogo, dove ognuno dei soggetti sia fonte e destinatario di una effettiva comunicazione – la gestione del reclamo rappresenta una delle modalità attraverso cui l'Azienda stessa può meglio ascoltare e comprendere le esigenze e le insoddisfazioni degli utenti relativamente ai servizi che essa eroga;

in tale ottica, pertanto, il reclamo diventa:

- un'espressione di un disagio o di un'insoddisfazione che attende una concreta risposta dall'organizzazione aziendale;
- una risorsa positiva, utilizzabile per il miglioramento dei processi aziendali, in quanto individua le eventuali aree critiche nell'organizzazione ed innesca le azioni correttive conseguenti;

in questa logica assume un particolare rilevanza la Commissione Mista Conciliativa (prevista dalla deliberazione della Giunta Regionale del Veneto n. 2280 del 22 giugno 1998, come modificata dalla deliberazione n. 2240 del 25 luglio 2003), che svolge funzioni di organismo di seconda istanza al quale il cittadino-utente può rivolgersi per una nuova valutazione delle proprie osservazioni/opposizioni/reclami ove ritenga insoddisfacenti le risposte che gli sono state fornite dall'Azienda Ulss in prima istanza;

la Commissione dura in carica tre anni ed è formata da:

- un Presidente, designato dal Garante Regionale dei Diritti della Persona;
- due componenti designati dal Direttore Generale tra il personale dipendente dell'Azienda;
- un componente in rappresentanza delle Associazioni di volontariato operanti nel settore socio-sanitario;
- un componente in rappresentanza degli Organismi di tutela del diritto alla salute, iscritti al registro di cui all'art. 4 della legge regionale 30 agosto 1993, n. 40, ed operanti nel territorio dell'Azienda;

ed è integrata – nell'ipotesi di trattazione dei casi di utenti di strutture accreditate o provvisoriamente accreditate – da un componente in rappresentanza della struttura interessata;

il Garante Regionale dei Diritti della Persona, con nota ns. prot. n. 63254 del 15 aprile 2021, ha provveduto a designare il Presidente della nuova Commissione nella persona dell'Avv. Francesca Trivisonno;

le Associazioni di volontariato operanti nel settore socio-sanitario e gli Organismi di tutela del diritto alla salute iscritti al registro di cui all'art. 4 della legge regionale 30 agosto 1993,

ed operanti nel territorio dell'Azienda, – interessati con apposita lettera avente prot. n. 47629/2021 – hanno designato i propri rappresentanti nell'ambito della nuova Commissione e l'URP ha provveduto ad estrarre a sorte i componenti previsti;

la Commissione Mista Conciliativa è disciplinata dagli articoli 6, 7 e 8 del vigente regolamento aziendale di Pubblica Tutela (approvato con deliberazione del Commissario n. 99 del 26 gennaio 2021) ed è stata più volte rinnovata ed integrata, da ultimo con la deliberazione del Direttore Generale n. 723 del 12 aprile 2018;

Ciò premesso, il Direttore dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico sottopone all'approvazione del Direttore Generale il seguente provvedimento;

IL DIRETTORE GENERALE

Vista la proposta del Responsabile del procedimento, Direttore dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, il quale attesta l'avvenuta regolare istruttoria dell'atto anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione nazionale e regionale e con gli indirizzi e le finalità dell'Azienda Ulss 3 Serenissima;

Acquisiti i pareri favorevoli espressi dal Direttore Amministrativo, dal Direttore Sanitario e dal Direttore dei Servizi Socio-Sanitari, ciascuno per quanto di competenza;

D E L I B E R A:

1. di nominare – per le motivazioni indicate in premessa – la Commissione Mista Conciliativa dell'Azienda Ulss 3 Serenissima;
2. di dare atto che la composizione dell'organismo è la seguente:
 - avv. Francesca TRIVISONNO, Presidente;
 - dott.ssa Roberta GAVAGNIN e dott.ssa Silvia GALLO, in rappresentanza dell'Azienda;
 - Sig. Riccardo SCHIONA (oppure, in caso di assenza o impedimento, Sig.ra Roberta NALON, in rappresentanza delle Associazioni di volontariato operanti nel settore socio-sanitario);
 - dott. Pietro MARCHINI (oppure, in caso di assenza o impedimento, Sig.ra Sandra BOSCOLO), in rappresentanza degli Organismi di tutela del diritto alla salute, iscritti al registro di cui all'art. 4 della legge regionale 30 agosto 1993, n. 40, ed operanti nel territorio dell'Azienda;
3. di prevedere che, nell'ipotesi di trattazione dei casi di utenti di strutture accreditate o provvisoriamente accreditate, la Commissione Mista Conciliativa sia integrata da un rappresentante della struttura interessata;
4. di specificare che la Commissione Mista Conciliativa resta in carica per tre anni dalla data del presente provvedimento, e che i componenti della stessa decadono per la mancata partecipazione, senza giustificato motivo, a tre riunioni consecutive della Commissione;
5. di precisare che la partecipazione alle sedute della Commissione Mista Conciliativa è a titolo gratuito, salvo il rimborso delle spese di viaggio nella misura prevista dalla normativa vigente per il personale del Servizio Sanitario Nazionale; alla Presidente

della Commissione è corrisposta un'indennità di euro 67,00 (al lordo delle trattenute di legge) per ogni giornata di partecipazione alle sedute;

6. di assicurare le funzioni di segreteria della Commissione Mista Conciliativa mediante il personale assegnato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
7. di dare atto che l'onere relativo all'applicazione del presente provvedimento è pari ad euro 450,00 all'anno, ed è imputato al budget tipo COSD codificato 7630000080 – "Altri oneri diversi di gestione".

Per il parere di competenza:

Il Direttore Amministrativo
dott. Luigi Antoniol

Il Direttore Sanitario
dott. Giovanni Carretta

Il Direttore dei Servizi Socio-Sanitari
dott. Massimo Zuin

Il Direttore Generale
dott. Edgardo Contato