

# La Carta dei servizi

quadro normativo,  
standard di qualità e diritti degli utenti

mercoledì 16 gennaio 2019

Policlinico Tor Vergata

Avvocato Paola Moreschini

MONITORAGGIO

CARTA DEI  
SERVIZI

DIRETTIVA  
CASSESE-  
CIAMPI

CARATTERISTICHE

STANDARD  
DI QUALITÀ

TUTELA  
DEGLI UTENTI

LE CARTE DEI  
SERVIZI NELLA  
SANITA' NEL  
LAZIO

TOR VERGATA



# MONITORAGGIO

sulle Carte dei servizi

per verificare se le Carte dei servizi, in particolare quelle sanitarie, assolvono alle funzioni che la legge attribuisce loro e come devono essere modificate affinché siano conformi alla normativa nazionale, regionale e di settore

strumento per migliorare la qualità dei servizi pubblici nel rispetto dei diritti degli utenti e per una maggiore efficienza ed economicità del servizio reso



Principi fondamentali

1<sup>a</sup>  
**PARTE**

27 gennaio 1994

# DIRETTIVA CASSESE- CIAMPI

Strumenti

2<sup>a</sup>  
**PARTE**

Tutela

3<sup>a</sup>  
**PARTE**

DL 163/1995 convertito nella L.273/1995



## 1<sup>a</sup> PARTE

# I principi fondamentali

- Uguaglianza dei diritti degli utenti
- Imparzialità da parte dei soggetti gestori
- Continuità nell'erogazione del servizio
- Diritto di scelta per l'utente
- Partecipazione degli utenti
- Efficienza ed efficacia del servizio



## 2<sup>a</sup> PARTE

# Strumenti per rendere effettivi i principi

- Fissazione di standard di qualità e quantità
- Semplificazione delle procedure
- Informazioni agli utenti sulle modalità della fornitura del servizio
- Gestione del rapporto con l'utente
- Valutazione degli standard
- Rimborso dell'utente



## 3<sup>a</sup> PARTE

# La tutela degli utenti

- Procedure di reclamo
- Uffici di controllo interno
- Comitato per l'attuazione della Carta dei servizi



# DIRITTO degli utenti e OBBLIGO per il gestore

Il **diritto** degli utenti di fruire dell'erogazione di servizi secondo standard di qualità e di efficienza è sancito

dal Codice del consumo (d.lgs.206/2005)

da una copiosa normativa primaria e secondaria

da atti amministrativi di carattere settoriale

gli standard di qualità con i criteri di misurazione della qualità dei servizi resi

condizioni di tutela degli utenti

Ogni gestore di un servizio pubblico ha l'**obbligo** (art.11 d.lgs. 286/1999) di emanare e di pubblicizzare una Carta dei servizi contenente:

casi e modalità in cui il mancato rispetto degli standard può comportare il riconoscimento di un indennizzo automatico o forfettario



Il **diritto** degli utenti di fruire dell'erogazione di servizi secondo standard di qualità e di efficienza è sancito

dal Codice del consumo  
(d.lgs.206/2005)

da una copiosa normativa  
primaria e secondaria

da atti amministrativi di  
carattere settoriale



gli standard di qualità con i criteri di  
misurazione della qualità dei servizi resi

condizioni di tutela degli utenti

casi e modalità in cui il mancato  
rispetto degli standard può  
comportare il riconoscimento di un  
indennizzo automatico o forfettario

Ogni gestore di un servizio  
pubblico ha l'**obbligo**  
(art.11 d.lgs. 286/1999)  
di emanare e di pubblicizzare  
una Carta dei servizi  
contenente:



# CARATTERISTICHE

delle carte dei servizi

L'obbligo di emanare la Carta dei servizi è stato esteso agli enti locali e per la gestione dei servizi pubblici locali (L.244/2007) prevedendo:

collegamento con il  
contratto di servizio

consultazione  
obbligatoria delle  
associazioni dei  
consumatori

monitoraggio  
permanente del  
rispetto degli  
standard fissati

Valorizzazione



# Valorizzazione delle carte dei servizi

L'obbligo di emanare la Carte dei servizi  
ha ricevuto impulso dalle normative su

trasparenza  
delle pubbliche  
amministrazioni

concorrenza

anticorruzione





Prezi

d.lgs. n.150/2009 in attuazione  
della L.15/2009 in materia di  
ottimizzazione della produttività del  
lavoro pubblico e di efficienza e  
trasparenza delle PA

si lega la trasparenza della  
PA agli standard di qualità  
dei servizi pubblici

criteri di misurazione dei singoli standard e  
condizioni di tutela dell'utente

d. lgs. 198 del 2009 introduce l'azione collettiva  
contro le inefficienze ed i disservizi delle PA

d.lgs.33/2013 sancisce obblighi di  
pubblicità trasparenza e diffusione  
delle informazioni nell'ambito della  
riorganizzazione delle pubbliche  
amministrazioni

previsione dell'obbligo di pubblicazione sui siti  
internet della Carta contenente gli standard di  
qualità dei servizi pubblici

previsione dell'obbligo di pubblicare i costi  
contabilizzati e i tempi medi di erogazione dei servizi



## DL concorrenza (n.1/2012 convertito L.27/2012) detta il contenuto della Carta di servizio

Definizione degli **obblighi** assunti dal gestore

Previsione dei **diritti** anche di natura risarcitoria che  
gli utenti possono pretendere in caso di violazione



L.190/2012 sulla prevenzione e repressione della corruzione ha valorizzato

il ruolo dell'URP come centro di ascolto

il ruolo dei rappresentanti delle associazioni di consumatori e utenti per il controllo sugli standard

det. n.1310/2016 dell'Autorità nazionale anticorruzione detta le linee guida per l'attuazione degli obblighi di trasparenza riguardo alle Carte dei servizi

l'obbligo di pubblicazione della Carta dei servizi

obbligo di inserire nella Carta:

- livelli minimi di qualità del servizio
- gli impegni assunti nei confronti degli utenti per garantire il rispetto degli standard fissati



delibera CIVIT n.88/2010 detta le Linee guida per la definizione degli standard di qualità (in attuazione d.lgs. 150/2009)

# STANDARD DI QUALITÀ

dimensioni  
della qualità

Accessibilità

Tempestività

Efficacia

Trasparenza

Definizione

nel settore  
Sanità

nel Lazio



## Definizione degli standard di qualità

Lo standard di qualità dovrebbe indicare in modo chiaro, preciso e possibilmente schematico

L'indicatore di qualità (una descrizione)

Lo standard di qualità (un valore numerico)

La modalità di pubblicizzazione dello standard

La modalità di rilevazione dell'indicatore di qualità



DM del 29/12/2011 «Definizione e adozione degli standard qualitativi e quantitativi dei servizi pubblici erogati dal Ministero della Salute»

## Standard nel settore sanità

riguardo alla **misurazione dell'indicatore di qualità** dei servizi erogati ha individuato i requisiti di:

- Rilevanza
- Accuratezza
- Temporalità
- Fruibilità
- Interpretabilità
- Coerenza

riguardo alla **definizione dello standard di qualità** per ciascuno degli indicatori individuati deve essere stabilito un valore programmato che rappresenta il livello di qualità da rispettare ogni volta che il servizio viene erogato



## Carte dei servizi nella sanità nel Lazio

“Linee guida per l’elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio” emanate con decreto del Commissario ad Acta del 6/10/2014 prevedono 4 sezioni delle Carte dei servizi sanitari

una di presentazione dell’Azienda

una di presentazione dei servizi erogati

una sui percorsi assistenziali

una sulla tutela dei cittadini



Carte valorizzano il ruolo degli URP come struttura di riferimento per il dialogo con gli utenti e come centro di raccolta delle istanze e delle segnalazioni degli utenti

Alcune Aziende hanno anche istituito un Ufficio per la Carta dei Servizi con il compito specifico di curare l'applicazione degli impegni assunti dall'azienda riguardo alle modalità ed ai tempi di erogazione del servizio

**Reclami**

**Segnalazione  
e ascolto**

**Procedimento  
di  
conciliazione**

## STRUMENTI DI **TUTELA** **DEGLI UTENTI**

L'ultima sezione prevista dalle linee guida regionali, quella sugli strumenti di tutela, è la sezione più carente nelle carte dei servizi sanitarie



Carte valorizzano il ruolo degli URP come struttura di riferimento per il dialogo con gli utenti e come centro di raccolta delle istanze e delle segnalazioni degli utenti

Alcune Aziende hanno anche istituito un Ufficio per la Carta dei Servizi con il compito specifico di curare l'applicazione degli impegni assunti dall'azienda riguardo alle modalità ed ai tempi di erogazione del servizio





**Reclami**

**Segnalazione  
e ascolto**

**Procedimento  
di  
conciliazione**



## Sistema dei reclami

Possibilità per l'utente di inoltrare un reclamo nel caso di disservizio:

- modalità di presentazione del reclamo (moduli)
- obbligo di risposta al reclamo
- procedure di trattazione del reclamo
- tempi di risposta al reclamo



# LE CARTE DEI SERVIZI NELLA SANITA' NEL LAZIO

Da una breve ricognizione emerge che le Carte dei servizi, nella loro eterogeneità quanto a forma e contenuto, vengono utilizzate

quasi esclusivamente, con la finalità di presentare l'offerta delle prestazioni

per garantire una informativa generale all'utenza sull'accesso alle strutture ed alle prestazioni

riguardo agli standard di qualità manca l'indicazione in modo preciso e chiaro per l'utente (con tabelle, indicatori e numeri) di quali sono gli i livelli di qualità garantiti (salvo spesso che per i tempi di attesa)

in nessuna Carta sanitaria è previsto, in caso di violazione dei parametri prefissati, una forma di ristoro per l'utente e mai è prevista la possibilità di adire a procedure conciliative di qualsiasi genere

**Gli strumenti  
di tutela**



| GESTORE                | reclami       | organo interno | rimedio | compiti di controllo          | procedure |
|------------------------|---------------|----------------|---------|-------------------------------|-----------|
| POL. TOR VERGATA       | SI (risposta) | URP            | NO      | NO                            | NO        |
| POL. UMBERTO I         | SI            | URP            | NO      | Trib. Diritti malato e CODICI | NO        |
| ARES 118               | NO            | URP            | NO      | NO                            | NO        |
| IST. SPALLANZANI       | NO            | URP            | NO      | NO                            | NO        |
| ISTITUTI FISIOTERAPICI | SI            | URP            | NO      | NO                            | NO        |
| AZ. OSP. SANT'ANDREA   | SI modulo     | URP            | NO      | NO                            | NO        |
| AZ. OSP. SAN GIOVANNI  | SI modulo     | URP            | NO      | NO                            | NO        |
| ASL RM 1               | SI modulo     | URP            | NO      | NO                            | NO        |
| ASRL RM 2              | SI (30 gg.)   | URP            | NO      | Tavolo permanente assoc.      | NO        |
| ASL RM 3               | SI            | URP            | NO      | Osservatorio con assoc.       | NO        |
| ASL RM 4               | SI            | URP            | NO      | Trib. Diritti malato          | NO        |
| ASL RM 5               | SI            | URP            | NO      | NO                            | NO        |
| ASL RM H               | SI            | URP            | NO      | Commiss. Mista conciliativa   | NO        |



Carta dei servizi di  
**TOR VERGATA**

contiene attualmente, in **appositi allegati**, la fissazione di preciso standard per alcuni dei servizi specifici che vengono prestati

si nota l'assenza di strumenti efficaci di **verifica del rispetto degli standard** di qualità e di tutela dei diritti dell'utente, e meccanismi di controllo che non siano solo interni e facenti capo allo stesso prestatore del servizio

l'ampio elenco dei **diritti dell'utente del servizio**, contenuto all'interno della Carta del Policlinico di Tor Vergata, prevede unicamente il diritto di presentare un reclamo nell'ipotesi in cui si verifichi un disservizio



contiene attualmente, in **appositi allegati**, la fissazione di preciso standard per alcuni dei servizi specifici che vengono prestati

si nota l'assenza di strumenti efficaci di **verifica del rispetto degli standard** di qualità e di tutela dei diritti dell'utente, e meccanismi di controllo che non siano solo interni e facenti capo allo stesso prestatore del servizio



che non siano solo interni e facenti capo allo stesso prestatore del servizio



l'ampio elenco dei **diritti dell'utente del servizio**, contenuto all'interno della Carta del Policlinico di Tor Vergata, prevede unicamente il diritto di presentare un reclamo nell'ipotesi in cui si verifichi un disservizio

**Diritti del  
paziente**



- 1) Essere **assistito e curato con premura ed attenzione**, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni personali, **senza alcuna discriminazione** di età, sesso, razza, lingua, condizione sociale, religione ed opinioni pubbliche;
- 2) Essere sempre individuato con il proprio nome e cognome; essere interpellato con la particella prenominale "**Lei**";
- 3) Ottenere dalla struttura sanitaria **informazioni** relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e di poter identificare immediatamente il personale medico e sanitario che lo ha in cura;
- 4) Ottenere informazioni complete e comprensibili in merito alla **diagnosi** della malattia, alla **terapia** proposta e alla relativa **prognosi**;
- 5) Essere informato sulle possibilità di **indagini e trattamenti alternativi**. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari;
- 6) Ottenere che i **dati relativi alla propria malattia** ed ogni altra circostanza che lo riguardino, rimangano segreti;
- 7) Ricevere un'adeguata **valutazione e gestione del dolore**;
- 8) Proporre **reclami**, che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere informato sull'esito degli stessi.

**Diritti del paziente  
nella Carta del PTV**



# La Carta dei servizi

quadro normativo,  
standard di qualità e diritti degli utenti

mercoledì 16 gennaio 2019

Policlinico Tor Vergata

Avvocato Paola Moreschini

MONITORAGGIO

CARTA DEI  
SERVIZI

DIRETTIVA  
CASSESE-  
CIAMPI

CARATTERISTICHE

STANDARD  
DI QUALITÀ

TUTELA  
DEGLI UTENTI

LE CARTE DEI  
SERVIZI NELLA  
SANITA' NEL  
LAZIO

TOR VERGATA