



## PROCEDURA: GESTIONE DELLE RELAZIONI CON I PORTATORI DI INTERESSE E CON I CITTADINI

| Documento redatto da                  | Documento verificato e approvato da   | In data    |
|---------------------------------------|---|------------|
| Danielli Elisabetta<br>Masutti Monica | OTA   | 08/02/2021 |
| Diffusione                            | Sito WEB OTA FVG<br>E.mail : Componenti OTA, Valutatori ed Esperti, DCS Regione FVG |            |

## 1. INDICE

|    |   |   |
|----|---|---|
| 1. | INDICE .....  | 2 |
| 1  | MATRICE DELLE REVISIONI .....                                 | 2 |
| 2  | SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....                           | 3 |
| 3  | RELAZIONE CON I PORTATORI DI INTERESSE .....                  | 3 |
| 4  | PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI ALLE ATTIVITÀ DELL'OTA FVG ..... | 4 |
| 5  | DEFINIZIONI E ACRONIMI .....                                  | 5 |
| 6  | RIFERIMENTI .....   | 5 |

### 1 MATRICE DELLE REVISIONI

| REVISIONE N° | DATA       | DESCRIZIONE                        | REDATTO DA  | VERIFICATO E APPROVATO DA |
|--------------|------------|------------------------------------|---|---------------------------|
| 0            | 30/07/2018 | Prima edizione                     | Alfredo Perulli<br>Simonetta Degano<br>Roberto Brisotto | OTA                       |
| 1            | 08/02/2021 | Modifica link a sito web regionale | Elisabetta Danielli<br>Monica Masutti                   | OTA                       |

## 2 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura definisce le modalità per l'identificazione dei portatori di interesse e dei rappresentanti dei cittadini e per la loro partecipazione alle attività istituzionali dell'OTA.

## 3 RELAZIONE CON I PORTATORI DI INTERESSE

Il coinvolgimento dei portatori di interesse è fondamentale per l'attività dell'OTA e riflette il suo impegno all'apertura, trasparenza e dialogo.

La definizione di "portatori di interesse" adottata nel presente documento è quella di R. Edward Freeman: «*I portatori d'interesse (stakeholder) sono individui o gruppi che influenzano o sono influenzati da un'organizzazione e dalle sue attività*».

I portatori di interesse che hanno uno specifico interesse nell'operato dell'OTA sono pertanto organizzazioni o gruppi che sono influenzati o che hanno un legittimo interesse nell'operato istituzionale dell'OTA FVG.

Con tale premessa si possono identificare i seguenti soggetti istituzionali che a vario titolo collaborano con l'OTA FVG nelle attività di pertinenza dell'OTA FVG:

- la Direzione Centrale Salute della Regione FVG;
- gli enti pubblici del servizio sanitario regionale FVG;
- il Tavolo di lavoro per la revisione della normativa per l'accreditamento (TRAC)
- l'Agenzia Nazionale per i Servizi sanitari regionali (AGENAS)

Nell'ambito dell'accreditamento istituzionale, in relazione ai propri interessi e competenze, sono stati inoltre individuati quali portatori di interesse dell'O.T.A.:

- gli enti locali che concorrono alle decisioni sulle politiche sociosanitarie (rappresentati da ANCI);
- le associazioni rappresentative delle professioni sanitarie e tecniche (Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri, Ordine dei tecnici sanitari di radiologia medica e delle professioni sanitarie tecniche, della riabilitazione e della prevenzione);
- le strutture sanitarie e sociosanitarie private in forma singola o associata (<http://www.regione.fvg.it/rafvfg/cms/RAFVG/salute-sociale/sistema-sociale-sanitario/FOGLIA20/>);;
- le Associazioni di volontariato e di tutela e le Associazioni di promozione sociale, operanti nel settore sanitario, sociosanitario o comunque in settori attinenti alla promozione della salute, accreditate presso la Regione FVG (<https://www.regione.fvg.it/rafvfg/cms/RAFVG/cultura-sport/volontariato-promozione-sociale/>) che abbiano un legittimo interesse nelle tematiche di accreditamento delle strutture sanitarie.

L'OTA interagisce con i portatori di interesse con le seguenti modalità:

- Incontri di discussione / Gruppi di lavoro con mandato

Garantiscono che l'OTA intrattenga un dialogo efficace e colga le esigenze e le attese dei portatori di interesse in occasione di nuovi interventi normativi regionali o di elaborazione di linee guida nel campo dell'accreditamento istituzionale o in riferimento a criticità emerse nella fase di applicazione dei requisiti.

Gli incontri possono essere attivati dall'OTA anche su richiesta motivata dei portatori di interesse.

- Sessioni informative

Grazie ad apposite sessioni informative, ci sarà l'opportunità di conoscere meglio le attività dell'OTA da parte dei diversi gruppi di soggetti interessati, favorire il dialogo e condividere esperienze reali, migliorando la percezione dell'attività dell'OTA, i processi decisionali e la propria operatività.

Le tematiche e gli argomenti di ogni incontro saranno decisi sulla base dei settori prioritari individuati dall'OTA o su indicazione dei portatori di interesse.

Il referente dell'O.T.A. per le relazioni con i portatori di interesse è il Presidente dell'O.T.A.. Egli coordina le attività, raccoglie le richieste dei portatori di interesse, avanza proposte di iniziative da sottoporre alla discussione e all'approvazione della dell'OTA e le realizza con le collaborazioni necessarie.

#### **4 PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI ALLE ATTIVITÀ DELL'OTA FVG**

L'OTA FVG garantisce la partecipazione dei cittadini ai fini di promuovere la valutazione della qualità delle prestazioni delle strutture sanitarie e sociosanitarie, pubbliche e private, in tema di equità e accesso alle cure, umanizzazione, comunicazione e partecipazione del cittadino al percorso assistenziale.

I suggerimenti, le proposte, le criticità fatte pervenire all'OTA FVG da parte delle associazioni dei cittadini vengono analizzate e utilizzate per un'analisi critica e sistematica del processo di accreditamento.

Stante la natura tecnica derivante dalla propria mission, l'OTA FVG adotta sistemi correttivi e migliorativi sul percorso di valutazione e accreditamento delle strutture relativamente alla efficacia, efficienza e imparzialità della componente valutativa di propria competenza.

I suggerimenti, le proposte, le criticità inerenti la formulazione degli standard di valutazione e del percorso autorizzativo pervenute all'OTA FVG vengono invece trasmesse alla DCS per competenza istituzionale.

La selezione delle associazioni dei cittadini accreditate presso l'OTA FVG prevede i seguenti criteri di valutazione:

1. l'associazione deve aver presentato domanda in carta libera di manifestazione di interesse all'accredito presso l'OTA FVG;
2. l'associazione deve essere stata preventivamente valutata ed iscritta ai registri regionali della Regione FVG (<https://www.regione.fvg.it/rafvfg/cms/RAFVG/cultura-sport/volontariato-promozione-sociale/>);
3. l'associazione deve avere un interesse legittimo e coerente con le finalità istituzionali dell'OTA FVG.

Le domande pervenute vengono analizzate per quanto riguarda la rispondenza ai punti 1 e 2 dalla DCS e dalla segreteria dell'OTA FVG, mentre la rispondenza al punto 3 viene verificata dai componenti dell'OTA e, in caso di esito positivo, iscrive l'associazione richiedente all'elenco delle associazioni accreditate presso l'OTA FVG.

Tale elenco è pubblico ed è visionabile sul sito internet istituzionale dell'OTA FVG ove sono anche pubblicate le istruzioni per la richiesta di accredito, le modalità per l'invio di eventuali comunicazioni/segnalazioni e le relative modulistiche.



L'OTA FVG garantisce la partecipazione anche ai singoli cittadini, che possono inviare le proprie osservazioni, esclusivamente in forma scritta, alla segreteria dell'OTA FVG.

L'OTA FVG analizzerà periodicamente tali segnalazioni e, qualora riportassero elementi utili per il miglioramento delle proprie attività, le farà proprie nell'ambito del proprio piano di attività.

L'OTA FVG garantisce inoltre la massima trasparenza nel coinvolgimento delle associazioni dei cittadini, pubblicando sul proprio sito internet i documenti e le relazioni sintetiche e riassuntive degli incontri programmati con tali associazioni.

## 5 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Portatori di interesse (stakeholder) (R. Edward Freeman): sono individui o gruppi che influenzano o sono influenzati da un'organizzazione e dalle sue attività.

## 6 RIFERIMENTI

[https://it.wikipedia.org/wiki/Robert\\_Edward\\_Freeman](https://it.wikipedia.org/wiki/Robert_Edward_Freeman)