

**SENATO DELLA REPUBBLICA**  
————— XIII LEGISLATURA —————

**Doc. XXII-bis  
n. 1  
Allegato 5**

**COMMISSIONE PARLAMENTARE DI INCHIESTA  
SUL SISTEMA SANITARIO**

*(Istituita con deliberazione del 3 aprile 1997)*

**Inchiesta sullo stato di attuazione della Carta  
dei servizi e degli altri strumenti di tutela**

**RELAZIONI**

Relatore sen. FRANCESCO BORTOLOTTO



## I N D I C E

1. Relazione finale . . . . .	<i>Pag.</i>	5
2. Integrazione alla relazione finale. . . . .	»	43

*N.B.:* Si vedano anche le relazioni pubblicate nell'allegato n. 8 concernenti rispettivamente i sopralluoghi effettuati presso l'azienda ospedaliera «Lancisi» di Ancona, presso l'Asl e il presidio ospedaliero di Foligno, presso l'Asl e il presidio ospedaliero di Teramo, presso l'Asl di Lagonegro (PZ) ed i presidi ospedalieri di Lagonegro, Lauria e Maratea.



COMMISSIONE PARLAMENTARE DI INCHIESTA  
SUL SISTEMA SANITARIO

**Inchiesta sullo stato di attuazione della Carta  
dei servizi e degli altri strumenti di tutela**

**RELAZIONE FINALE**

*Approvata dalla Commissione nella seduta n. 69 del 16 marzo 2000*

## I N D I C E

1. PRESENTAZIONE . . . . .	Pag. 9
2. LIVELLO DI RISPOSTA DELLE STRUTTURE SANITARIE . . . . .	» 10
2.1. Ultimo aggiornamento della Carta. . . . .	» 11
3. CARTA, CONFERENZA DEI SERVIZI E PARTECIPAZIONE (ARTICOLO 14 DEL DECRETO LEGISLATIVO N. 502 DEL 1992). . . . .	» 11
3.1. Relazione tra Carta e Conferenza dei servizi. . . . .	» 11
3.2. Introduzione di livelli di assistenza aggiuntivi al Piano sanitario nazionale. . . . .	» 13
3.3. Intese raggiunte con le Associazioni di cittadini. . . . .	» 13
3.4. Servizi modificati attraverso il rapporto con le Associa- zioni dei cittadini . . . . .	» 14
4. ORGANISMI E STRUMENTI DI TUTELA. . . . .	» 15
4.1. Attivazione della Commissione mista conciliativa. . . . .	» 15
4.2. Applicazione del <i>bonus</i> per mancata prestazione . . . . .	» 16
5. STRUMENTI LEGISLATIVI PER LA TRASPARENZA DEGLI ATTI AMMINI- STRATIVI ED A TUTELA DELLA PRIVACY . . . . .	» 17
5.1. Approvazione del Regolamento aziendale <i>ex lege</i> n. 241 del 1990 . . . . .	» 17
5.2. Approvazione del Regolamento aziendale <i>ex lege</i> n. 675 del 1996 . . . . .	» 17
6. VALUTAZIONI FINALI . . . . .	» 18
7. ALLEGATI:	
N. 1 - Elenco Aziende Usi . . . . .	» 20
N. 2 - Questionario inviato agli Asl, Az. ospedaliere, IRCCS e Policlinici . . . . .	» 26

N. 3 - Legenda dei codici attribuiti alle risposte al questionario inviato a Usl - Aziende Ospedaliere - IRCCS - Ospedali classificati e Policlinici. . . . .	<i>Pag.</i> 27
N. 4 - Quadro riassuntivo delle risposte fornite dalle Usl - Aziende Ospedaliere - IRCCS - Ospedali classificati e Policlinici. . . . .	» 28
N. 5 - Questionario inviato alle Case di cura. . . . .	» 40
N. 6 - Legenda dei codici attribuiti alle risposte al questionario inviato alle Case di cura . . . . .	» 41
N. 7 - Quadro riassuntivo delle risposte fornite dalle Case di cura. . . . .	» 42





## 1. Presentazione

Questa indagine tiene conto ed integra i dati raccolti dal Ministero della sanità - Dipartimento della programmazione, pubblicati nel giugno 1999 con il documento «*Valutazione dello stato di attuazione della Carta dei servizi nel settore sanitario*», dai quali emerge con sufficiente chiarezza che il processo iniziato a fine 1995 si è oramai consolidato, tant'è che le Aziende sanitarie che hanno adottato la Carta dei servizi (successivamente chiamata «Carta») si attestano intorno al 96,6% (97,4% nelle Asl e 95,8% nelle Aziende ospedaliere).

L'obiettivo perseguito è stato quello di procedere ad una lettura complementare a quella effettuata dal Ministero della sanità, analizzando in particolare limitati e specifici elementi, direttamente correlati alla rete di relazioni che lo strumento «Carta» può aver contribuito a costruire, ai percorsi seguiti per la sua adozione o aggiornamento e alla reale attivazione degli strumenti di tutela e partecipazione (direttamente previsti o attivati da altri provvedimenti legislativi).

Conseguentemente la rilevazione - per la formulazione del questionario utilizzato - è stata rivolta, anche se non in maniera esplicita, ad aziende che abbiano già approvato la Carta.

L'indagine è stata effettuata utilizzando un questionario sintetico, «a risposta chiusa» o con limitati elementi di specificazione, incentrato sui seguenti punti:

- data dell'ultimo aggiornamento della Carta;
- relazione tra Carta e Conferenza dei servizi ex articolo 14 del decreto legislativo n. 502 del 1992;
- livelli di assistenza aggiuntivi al Piano sanitario nazionale;
- eventuali intese raggiunte con le Associazioni dei cittadini;
- servizi eventualmente modificati attraverso il rapporto con le stesse Associazioni;
- numero dei reclami annui censiti, in relazione sia alla popolazione di riferimento che ai ricoveri;
- eventuale applicazione (e relative modalità) del bonus a favore dei cittadini per mancata prestazione;
- attivazione della Commissione mista conciliativa (ed eventuale numero delle riunioni annue);
- approvazione del Regolamento aziendale previsto dalla legge n. 241 del 1990;

– approvazione del Regolamento aziendale per l'applicazione della legge n. 675 del 1996.

*N.B.* Il questionario utilizzato per le Cliniche private accreditate è stato adeguato alle norme ad esse applicabili.

La lettura coordinata dei dati oggetto dell'indagine consente di effettuare un'analisi significativa dei livelli di partecipazione raggiunti e del grado di effettiva attivazione dei fondamentali strumenti di tutela.

## 2. Livello di risposta alle strutture sanitarie (1)

Alla data di scadenza (30.6.99) avevano risposto 252 strutture, pari al 60%; al 31.10.99 n. 309 strutture, pari al 73,5%; al 31.12.1999 hanno risposto complessivamente n. 409 strutture, pari al 94,08%, così suddivise:

AZIENDE USL	AZIENDE OSPED.	OSPEDALI CLASSIF. POLICLINICI IRCCS	CLINICHE PRIVATE ACCREDITATE
192	93	86	39
97,4%	95,87%	87,85%	97,5%

Queste percentuali elevate si spiegano soprattutto con i due solleciti inviati alle strutture che non avevano risposto alla data del 30.6.99; a quella data peraltro avevano risposto il 60% delle strutture, in gran parte riconducibili a quelle che avevano approvato ed aggiornato la Carta.

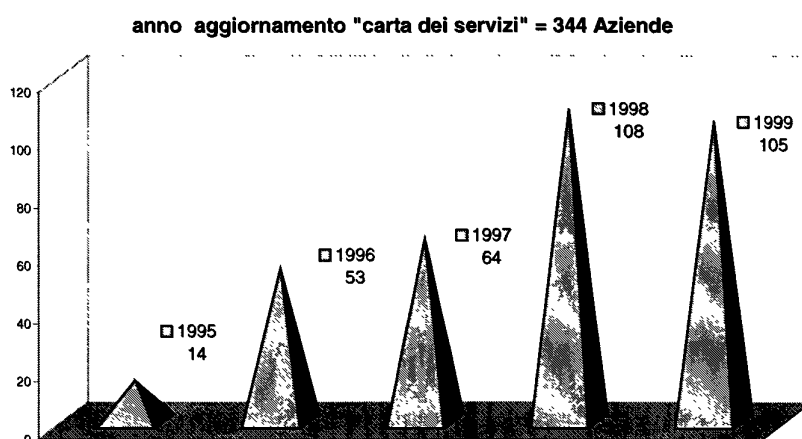
Nell'ultimo periodo (novembre-dicembre 99) molte strutture hanno genericamente inviato un questionario incompleto, spesso al solo scopo di adempiere formalmente ad un obbligo imposto loro dalla Commissione parlamentare d'inchiesta. Ed infatti le percentuali relative all'attuazione del processo di attivazione degli strumenti di tutela e partecipazione hanno registrato un decremento rispetto a quelle raggiunte con le risposte pervenute al 30.6.99.

È interessante anche notare che nelle Aziende sanitarie (Asl e ospedaliere) i valori si equivalgono, non solo nel livello di risposta al questionario ma anche nei singoli elementi valutati; sembrerebbe di poter affermare che l'avvio del processo di aziendalizzazione possa aver contribuito anche all'attivazione di reali – e talvolta condivisi – strumenti di partecipazione e tutela.

(1) Talvolta il totale delle percentuali nelle tabelle può non raggiungere il 100% poiché ad alcune domande non è stata fornita risposta; nei grafici sono state considerate solo le risposte realmente fornite.

### 2.1. Ultimo aggiornamento della Carta

Il primo elemento da sottolineare è il consolidamento del processo di adozione e di aggiornamento della Carta nel corso degli ultimi anni: infatti nel corso del 1998 e del 1999 ben 213 aziende su 344 (pari al 61,9%) hanno aggiornato la Carta, come illustrato dal seguente grafico:



Le cliniche private hanno approvato/aggiornato la Carta: nel 1995 il 5%; nel 1997 il 10%; nel 1998 il 35%; nel 1999 il 37,54%; il 12,5% non ha approvato la Carta.

Questo dato, sicuramente positivo, deve essere però letto considerando gli elementi che consentono di individuare il percorso seguito per il suo aggiornamento:

- a) relazione tra Carta e Conferenza dei servizi;
- b) introduzione di livelli di assistenza aggiuntivi al Piano sanitario nazionale;
- c) intese raggiunte con le Associazioni;
- d) servizi modificati attraverso il rapporto con le Associazioni.

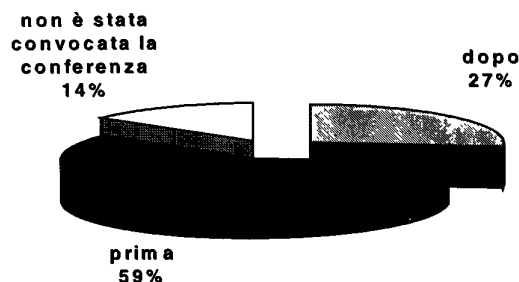
### 3. Carta, Conferenza dei servizi e partecipazione (articolo 14 del decreto legislativo n. 502 del 1992)

#### 3.1. Relazione tra Carta e Conferenza dei servizi

La relazione temporale tra Carta e Conferenza dei servizi costituisce un'indicazione sul percorso seguito nella «costruzione» della Carta; infatti la Conferenza dei servizi dovrebbe rappresentare uno dei momenti fondamentali per il confronto e la verifica delle linee strategiche aziendali e per la crescita di quella cultura delle relazioni (interne ed esterne) assolutamente necessaria per dare realmente vita a processi di partecipazione.

I dati relativi a questa relazione temporale sono in realtà meno positivi di quelli relativi all'aggiornamento delle Carte:

la "carta dei servizi" è stata scritta rispetto alla Conferenza dei servizi di cui all'art. 14 D.Lgs. 502/92



Da questo grafico emergono i seguenti elementi:

a) il 14% delle Aziende, a cinque anni dalla loro costituzione, non ha mai indetto una Conferenza dei servizi, espressamente prevista come impegno annuale;

b) il 59% delle Aziende ha adottato la Carta prima dello svolgimento della Conferenza dei servizi: è quindi ipotizzabile che i contenuti delle Carte possano risentire di un insufficiente grado di coinvolgimento di operatori e associazioni.

I dati, disarticolati per tipologia di strutture, mostrano valori sostanzialmente uniformi per le Asl e le Aziende ospedaliere, mentre negli ospedali classificati-policlinici-IRCCS si registra un aumento sensibile della percentuale relativa alla mancata convocazione della Conferenza dei servizi:

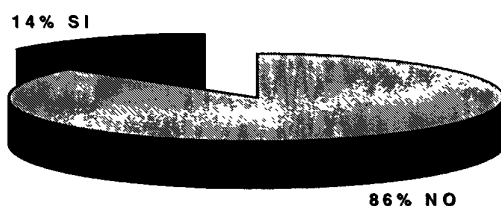
Carta / Conf. Servizi	Aziende USL	Aziende Ospedaliere	Ospedali Classificati	
			Policlinici	IRCCS
PRIMA	64.92%	72.04%	25.58%	
DOPO	25.65%	21.50%	30.23%	
NON CONVOCATA	8.37%	5.37%	34.88%	

Le cliniche private hanno confrontato i contenuti della Carta con Associazioni di cittadini nella misura del 40%.

### 3.2. Introduzione di livelli di assistenza aggiuntivi al Piano sanitario nazionale

Il dato che emerge dall'indagine è talmente netto che non occorrono molti argomenti per spiegarlo: infatti ben l'86% della Aziende non ha introdotto alcun livello, neanche minimo, aggiuntivo al PSN:

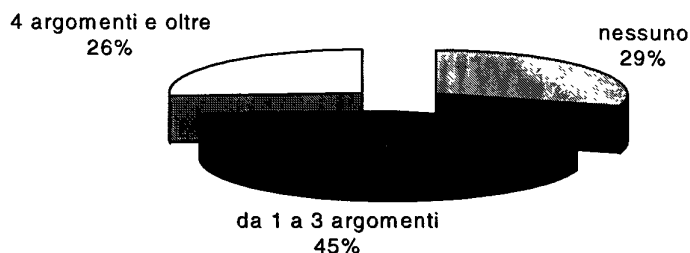
livelli di assistenza aggiuntivi al PSN presenti nella Carta dei servizi



Livelli di assistenza aggiuntivi al PSN	Aziende		Ospedali Classificati	
	USL	Ospedaliere	Policlinici	IRCCS
SI	15.18%	12.90%	9.30%	
NO	81.67%	84.94%	77.90%	

### 3.3. Intese raggiunte con le Associazioni dei cittadini

argomenti in cui è stata raggiunta una intesa con le associazioni dei cittadini

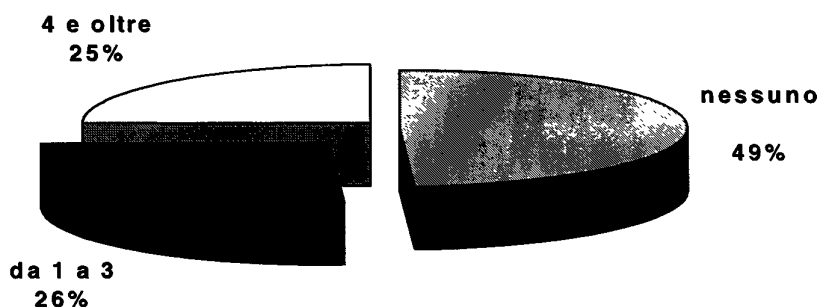


N° argomenti per intese con Associaz.	Aziende		Ospedali Classificati	
	USL	Ospedaliere	Policlinici	IRCCS
Nessuno	23,56%	17,20%	50%	
Da 1 a 3	45,02%	50,53%	27,90%	
4 e oltre	29,84%	30,10%	9,30%	

Le cliniche private hanno raggiunto intese nella misura del 27,5%.

### 3.4. Servizi modificati attraverso il rapporto con le Associazioni dei cittadini

#### numero dei servizi modificati attraverso il rapporto con le associazioni dei cittadini



N° servizi modificati con le Associazioni	Aziende USL	Aziende Ospedaliere	Ospedali Classificati Policlinici IRCCS
	Nessuno	44.50%	36.55%
Da 1 a 3	27.74%	30.10%	15.11%
4 e oltre	27.74%	31.18%	8.39%

I dati delle due precedenti voci di indagine necessitano di un'attenta lettura, correlata a quelli relativi alle Conferenze dei servizi ed ai livelli di assistenza:

– nel primo caso (intese raggiunte con le Associazioni) nel 29% delle Aziende non è stata raggiunta alcuna intesa; nel 45% sono state raggiunte intese su pochi argomenti (da 1 a 3); nel 26% sono state raggiunte intese su un numero consistente di argomenti (4 e oltre);

– nel secondo caso (servizi modificati attraverso il rapporto con le associazioni) i dati non variano in misura significativa: aumenta la percentuale delle Aziende (49%) in cui non si è verificato alcun risultato; nel 26% i servizi modificati è attestato tra 1 e 3; nel 25% i servizi modificati sono stati 4 o più.

È opportuno quindi raffrontare i dati di queste quattro voci per coglierne i segnali più significativi:

1) solo il 27% delle Aziende ha adottato la Carta dopo la Conferenza dei servizi e quindi dopo il percorso di verifica e di condivisione effettuato con la stessa Conferenza;

2) questa percentuale del 27% è in parte assimilabile a quella del 26% (almeno 4 argomenti sui quali è stata raggiunta un'intesa con le Associazioni);

3) è anche assimilabile a quelle del 25% (almeno 4 servizi modificati attraverso il rapporto con le Associazioni);

4) ed infine la percentuale delle Aziende (14%) in cui sono garantiti livelli di assistenza aggiuntivi al Piano sanitario nazionale sembrerebbe riportare l'attenzione sui livelli di partecipazione e di condivisione raggiunti.

Questi dati sembrano quindi delineare una significativa relazione tra gli stessi, segnalando in tal modo i possibili percorsi per la crescita del processo di verifica aziendale in un contesto di partecipazione e condivisione.

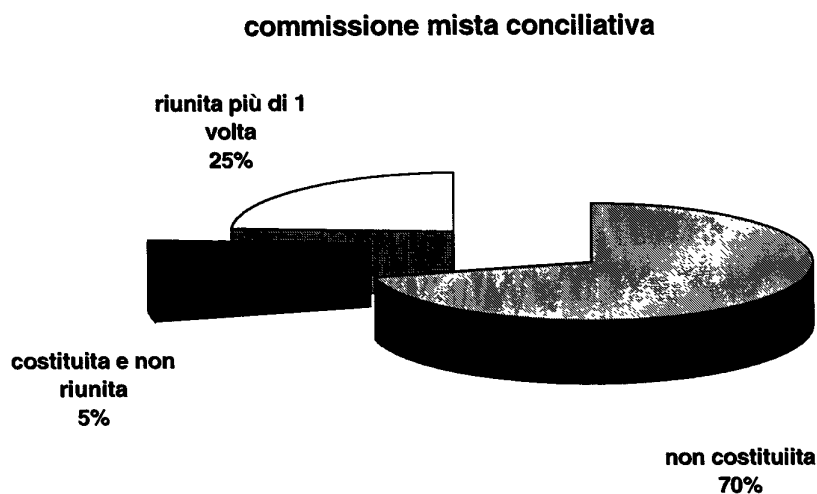
È comunque opportuno sottolineare l'attenzione delle Aziende ai rapporti con le associazioni, sotto un duplice profilo:

a) solo il 29% delle Aziende non ha raggiunto intese con le Associazioni di cittadini;

b) il 51% delle aziende ha modificato servizi e procedure attraverso il rapporto con le Associazioni.

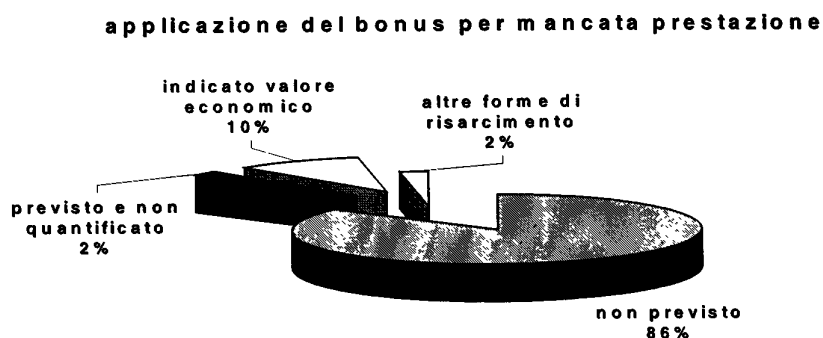
#### 4. Organismi e strumenti di tutela

##### 4.1. Attivazione della Commissione mista conciliativa



Attivazione Commissione mista conciliativa	Aziende Ospedaliere		Ospedali Classificati	
	Aziende USL		Policlinici	IRCCS
No	64.92%	66.66%	81.39%	
Si ma non riunita	5.23%	5.37%	3.48%	
Costituita e riunita	29.31%	26.88%	5.81%	

## 4.2. Applicazione del bonus per mancata prestazione (2)



Istituzione Bonus	Aziende USL	Aziende Ospedaliere	Ospedali Classificati	
			Policlinici	IRCCS
No	85.34%	82.79%	79.06%	
Previsto ma non quantificato	3.14%	1.07%	1.16%	
Quantificato	8.90%	12.90%	8.13%	
Altre forme	2.09%	2.15%	2.32%	

Anche la lettura di questi due dati fornisce elementi concreti di valutazione:

1) la percentuale (75%) relativa alla mancata attivazione della Commissione mista conciliativa (70% di non costituzione e 5% di costituzione ma non attivazione) è assimilabile alla percentuale (86%) relativa alla non-applicazione del *bonus* per mancata erogazione della prestazione, prevista dalle linee-guida ministeriali sulle Carte dei servizi;

2) i dati relativi a questi ultimi due argomenti (Commissione mista conciliativa e *bonus*) consentono di assimilarli a quelli relativi ai livelli di partecipazione e condivisione, desunti dai dati di convocazione delle Conferenze dei servizi e di livello di intese raggiunte con le Associazioni dei cittadini: è possibile affermare che l'attivazione dei momenti di partecipazione rende sicuramente più praticabili gli strumenti di tutela dei diritti.

(2) In ordine a tale argomento, si veda l'integrazione alla presente relazione approvata dalla Commissione il 24 gennaio 2001.



**5. Strumenti legislativi per la trasparenza degli atti amministrativi ed a tutela della privacy**

**5.1. Approvazione del Regolamento aziendale ex lege n. 241 del 1990**

**regolamento interno in applicazione della legge 241/1990**



Regolamento legge 241/90	Aziende USL	Aziende ospedaliere	Ospedali Classificati Policlinici IRCCS
SI	87.43%	82.79%	31.39%
NO	12.56%	16.12%	59.30%

**5.2. Approvazione del Regolamento aziendale ex lege n. 675 del 1996**

**regolamento interno legge 675/1996**



Regolamento legge 675/90	Aziende USL	Aziende ospedaliere	Ospedali classificati Policlinici IRCCS
SI	37.69%	49.46%	39.53%
NO	61.78%	48.38%	51.16%
=====	<b>Cliniche Private Accr.</b>	=====	=====
SI	70%	=====	=====
NO	25%	=====	=====

La lettura di questi ultimi due dati dimostra inequivocabilmente la lentezza con cui si concretizzano nella Pubblica amministrazione (e, in questo caso, nelle Aziende sanitarie) i processi che introducono strumenti a tutela dei diritti dei cittadini:

1) la legge n. 241 dl 1990 – a distanza di circa 10 anni dalla sua approvazione – non è stata recepita con un Regolamento di attuazione dal 25% delle aziende;

2) lo stesso discorso vale per la legge n. 675 del 1996, dove solamente il 42% delle Aziende ha emanato un Regolamento per la gestione e la tutela dei dati personali; a questo proposito occorrerebbe evidenziare che l'ancora scarsa attenzione al problema è negativamente significativa, poiché i dati personali trattati nelle strutture sanitarie sono quasi esclusivamente di natura sensibile, e quindi necessari di particolare tutela.

## 6. Valutazioni finali

Una valutazione complessiva dei dati raccolti porta alle seguenti considerazioni:

1) il processo di approvazione delle Carte dei servizi ha raggiunto livelli sicuramente positivi (88%) ed ha progredito forse parallelamente al processo di aziendalizzazione.

2) Alcuni indicatori segnalano comunque una sofferenza nel processo di rapporto con i cittadini ed una inadempienza di norme strettamente correlate non solo all'approvazione della Carta, ma alla gestione dei meccanismi di partecipazione, tutela ed accesso:

a) Mancata convocazione delle Conferenze dei servizi:

Asl 8,3% Az. osp. 5,3% Policl. IRCCS Osp. Classif 34,8%;

b) Mancata attivazione della Commissione mista conciliativa:

Asl 64,9% Az. osp. 66,6% Policl. IRCCS Osp. Classif 81,3%;

c) Mancata applicazione del bonus per prestazione non resa:

Asl 85,3% Az. osp. 82,7% Policl. IRCCS Osp. Classif 79,06%

d) Mancata approvazione del Regolamento ex lege n. 241 del 1990:

Asl 12% Az. osp. 16% Policl. IRCCS Osp. Classif 59%

e) Mancata approvazione del Regolamento ex lege n. 675 del 1996:

Asl 61% Az. osp. 48% Policl. IRCCS Osp. Classif 51%

3) Emerge – in una percentuale intorno al 20% delle aziende – un processo positivo in cui avanzano di pari passo i percorsi di verifica aziendale (Conferenza dei servizi), di partecipazione (intese raggiunte con le Associazioni) e di applicazione degli strumenti di tutela (Commissioni mi-

ste conciliative e *bonus*): ovvero la condivisione delle strategie aziendali rafforza i processi di partecipazione, i quali - a loro volta - rendono più praticabili gli strumenti di tutela.

Anche per le Cliniche private accreditate i dati raccolti consentono di sviluppare alcune considerazioni:

1) l'approvazione delle Carte ha sicuramente raggiunto livelli positivi (87,5%).

2) Sono però presenti alcuni indicatori negativi, relativi al processo dei rapporti con i cittadini:

2.1. nel 57,5% le Carte non sono state confrontate con le Associazioni dei cittadini;

2.2. nel 67,5% non è stata raggiunta alcuna intesa con le Associazioni;

2.3. nel 70% non sono previste forme di rimborso per mancata erogazione delle prestazioni.

3) Le procedure di informazione verso il medico di famiglia (compilazione del foglio di dimissione) e verso l'utente (informazioni sui costi delle prestazioni non in convenzione) risultano curate, rispettivamente nel 95% e nel 85% delle strutture.

Questi dati necessitano di un'ulteriore verifica a distanza di alcuni mesi, che consenta l'approfondimento del livello di radicamento aziendale del processo innescato dalle Carte dei servizi:

a) con l'analisi dei dati relativi alle aziende che hanno attivato tutti i percorsi di verifica aziendale, di partecipazione e di applicazione degli strumenti di tutela;

b) con l'ulteriore verifica dei dati raccolti, confrontati con quelli acquisiti tramite specifici sopralluoghi o richieste di ulteriori documentazioni;

c) con l'analisi dei dati aggregati per Regioni, al fine di valutare l'eventuale sostegno all'attivazione dei processi aziendali.

**ALLEGATO 1**

**VALLE D'AOSTA**

1. Aosta

**PIEMONTE**

2. Torino 1
3. Torino 2
4. Torino 3
5. Torino 4
6. Collegno
7. Ciriè
8. Chivasso
9. Chieri
10. Ivrea
11. Pinerolo
12. Vercelli
13. Biella
14. Novara
15. Omegna
16. Cuneo
17. Mondovì
18. Savigliano
19. Alba
20. Asti
21. Alessandria
22. Casale M.to
23. Novi Ligure

**LOMBARDIA**

24. Bergamo
25. Brescia
26. Como
27. Cremona
28. Lecco
29. Lodi
30. Mantova
31. Milano
32. Milano 1
33. Milano 2

- 34. Milano 3
- 35. Pavia
- 36. Sondrio
- 37. Varese

#### **VENETO**

- 38. Belluno
- 39. Feltre
- 40. Bassano del Grappa
- 41. Thiene
- 42. Arzignano
- 43. Vicenza
- 44. Pieve di Soligo
- 45. Asolo
- 46. Treviso
- 47. S. Donà del Piave
- 48. Veneziana
- 49. Mirano
- 50. Chioggia
- 51. Cittadella
- 52. Padova
- 53. Este
- 54. Rovigo
- 55. Adria
- 56. Verona
- 57. Legnago
- 58. Bussolengo

#### **PROV. TRENTO**

- 59. Trento

#### **PROV. BOLZANO**

- 60. Centro Sud BZ
- 61. Ovest Merano
- 62. Nord Bressanone
- 63. Est Brunico

#### **FRIULI VENEZIA GIULIA**

- 64. Triestina
- 65. Isontina
- 66. Alto Friuli

- 67. Medio Friuli
- 68. Bassa Friulana
- 69. Friuli occidentale

### **LIGURIA**

- 70. Imperiese
- 71. Savonese
- 72. Genovese
- 73. Chiavarese
- 74. Spezzino

### **EMILIA ROMAGNA**

- 75. Piacenza
- 76. Parma
- 77. Reggio Emilia
- 78. Modena
- 79. Bologna Sud
- 80. Imola
- 81. Bologna Nord
- 82. Bologna
- 83. Ferrara
- 84. Ravenna
- 85. Forlì
- 86. Cesena
- 87. Rimini

### **TOSCANA**

- 88. Massa Carrara
- 89. Lucca
- 90. Pistoia
- 91. Prato
- 92. Pisa
- 93. Livorno
- 94. Siena
- 95. Arezzo
- 96. Grosseto
- 97. Firenze
- 98. Empolis
- 99. Versilia

**UMBRIA**

- 100. Città di Castello
- 101. Perugia
- 102. Foligno
- 103. Terni

**MARCHE**

- 104. Pesaro
- 105. Urbino
- 106. Fano
- 107. Senigallia
- 108. Jesi
- 109. Fabriano
- 110. Ancona
- 111. Civitanova M.
- 112. Macerata
- 113. Camerino
- 114. Fermo
- 115. S. Benedetto T.
- 116. Ascoli Piceno

**LAZIO**

- 117. Roma A
- 118. Roma B
- 119. Roma C
- 120. Roma D
- 121. Roma E
- 122. Roma F
- 123. Roma G
- 124. Roma H
- 125. Viterbo
- 126. Rieti
- 127. Latina
- 128. Frosinone

**ABRUZZO**

- 129. Avezzano-Sulmona
- 130. Chieti
- 131. Lanciano-Vasto
- 132. L'Aquila
- 133. Pescara
- 134. Teramo

**MOLISE**

- 135. Alto Molise
- 136. Pentria
- 137. Centro Molise
- 138. Basso Molise

**CAMPANIA**

- 139. Avellino 1
- 140. Avellino 2
- 141. Benevento
- 142. Caserta 1
- 143. Caserta 2
- 144. Napoli 1
- 145. Napoli 2
- 146. Napoli 3
- 147. Napoli 4
- 148. Napoli 5
- 149. Salerno 1
- 150. Salerno 2
- 151. Salerno 3

**BASILICATA**

- 152. Venosa
- 153. Potenza
- 154. Lagonegro
- 155. Matera
- 156. Montalbano Jonico

**PUGLIA**

- 157. Bari 1
- 158. Bari 2
- 159. Bari 3
- 160. Bari 4
- 161. Bari 5
- 162. Brindisi
- 163. Foggia 1
- 164. Foggia 2
- 165. Foggia 3
- 166. Lecce 1
- 167. Lecce 2
- 168. Taranto



### **CALABRIA**

- 169. Paola
- 170. Castrovillari
- 171. Rossano
- 172. Cosenza
- 173. Crotona
- 174. Lametia Terme
- 175. Catanzaro
- 176. Vibo Valentia
- 177. Locri
- 178. Palmi
- 179. Reggio Calabria

### **SICILIA**

- 180. Agrigento
- 181. Caltanissetta
- 182. Catania
- 183. Enna
- 184. Messina
- 185. Palermo
- 186. Ragusa
- 187. Siracusa
- 188. Trapani

### **SARDEGNA**

- 189. Sassari
- 190. Olbia
- 191. Nuoro
- 192. Lanusei
- 193. Oristano
- 194. Sanluri
- 195. Carbonia
- 196. Cagliari

## ALLEGATO 2

SENATO DELLA REPUBBLICA  
XIII LEGISLATURA  
COMMISSIONE PARLAMENTARE D'INCHIESTA  
SUL SISTEMA SANITARIO

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SULLA APPLICAZIONE DELLA NORMATIVA  
RIGUARDANTE LA CARTA DEI SERVIZI

1. Data ultimo aggiornamento della Carta dei Servizi aziendale.....
2. La Carta contiene livelli di assistenza aggiuntivi al Piano Sanitario Nazionale?.....  
Se sì, quali.....  
.....  
.....
3. Argomenti in cui è stata raggiunta una intesa con le associazioni dei cittadini.....  
.....  
.....
4. Numero dei reclami censiti nell'anno 1998/popolazione di riferimento.....  
.....
5. Numero dei reclami censiti nell'anno 1998/ricoveri effettuati.....  
.....
6. Valore economico dei bonus resi ai cittadini per mancata prestazione.....  
Voce di spesa a cui sono stati imputati.....
7. Numero delle riunioni annue della Commissione mista conciliativa .....
8. E' stato approvato il regolamento interno in applicazione della L. 675/1996?.....  
Se sì, indicare data e numero della deliberazione.....
9. E' stato approvato il regolamento interno in applicazione della L. 241/1990?.....  
Se sì, indicare data e numero della deliberazione.....
10. La Carta dei Servizi è stata scritta prima o dopo della Conferenza dei servizi di cui all'art. 14  
della L. 502/1992?.....
11. Numero dei servizi modificati attraverso il rapporto con le associazioni dei cittadini  
.....

**N.B.:** In caso di necessità di ulteriore spazio per la risposta ai quesiti potranno essere utilizzati fogli aggiunti.

**ALLEGATO 3****LEGENDA DEI CODICI ATTRIBUITI ALLE RISPOSTE DEL QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE  
SULLA APPLICAZIONE DELLA NORMATIVA RIGUARDANTE LA CARTA DEI SERVIZI  
AZIENDE SANITARIE LOCALI AZIENDE OSPEDALIERE POLICLINICI IRCCS**

1A	1995	5
	1997	6
	1997	7
	1998	8
	1999	9
2B	NO	1
	SI	2
3C	NESSUNO	1
	DA 1 A 3	2
	4 E OLTRE	3
4D	NESSUNO	1
	NUMERO ASSO.UTO / POPOLAZIONE	
5E	COME 4D	
6F	NESSUNO	1
	PREVISTO MA NON INDICATO	2
	QUANTIFICAZIONE DEL VALORE ECONOMICO	3
	ALTRE FORME DI RISARCIMENTO	4
7G	NESSUNA COSTITUZIONE	9
	COSTITUITA MA NON RIUNITA	8
8H	NO	1
	SI	2
9I	NO	1
	SI	2
10J	DOPO	1
	PRIMA	2
	NON C'E' STATA	3
11K	NESSUNO	1
	1 A 3	2
	4 E OLTRE	3

XIII LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

ALLEGATO 4

Quadro riassuntivo risposte Aziende USL

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	7	1	2.116/118.000	116/23.625		1	1	1	1	2	1
2	8	2	2.144/262796	144/12374		1	9	1	1	2	1
3	9	1	2.157/235668	157/16558		1	9	2	2	2	1
4	9	1	2.201/221344	12/51060		1	9	1	2	2	2
5	9	1	3.95/193.019	95/11.427		3	9	1	2	2	3
6	8	1	1.65/364301	10/15680		1	9	2	2	2	1
7	8	1	2.79/180000	79/9631		1	9	1	2	2	1
8	8	1	2.70/189554	70/8010		1	9	1	2	2	2
9	8	1	3.151/282000	151/30438		1	4	2	2	2	2
10	8	1	2.170/188000	170/23942		1	9	2	2	2	1
11	8	1	1.67/130000	67/12181		1	9	2	2	1	1
12	9	2	2.30/180000	30/45000		1	9	2	2	2	3
13	8	1	2.244/183447	244/2722		1	9	2	2	2	2
14	8	1	2.62/318000	10/181444		3	2	1	2	2	2
15	6	1	2.79/172.000	79/25.000		1	9	1	2	2	2
16	6	1	3.114/152480	0		1	9	1	1	2	1
17	6	1	2.92/86510	92/15500		1	9	2	2	2	3
18	8	1	1.132/158000	132/26000		1	9	2	2	2	1
19	6	1	1.235/158425	235/27487		1	9	2	2	2	1
20	9	1	3.49/200000	49/35000		1	9	1	2	2	1
21	8	2	2.35/187136	35/13247		1	5	1	1	2	3
22	8	2	2.52/117535	52/13969		1	9	1	2	2	2
23	8	2	2.118/142257	35/23202		1	9	1	2	2	2
24	0	1	1.200/948969	0		1	9	2	2	0	1
25	9	1	2.107/1080000	0		4	1	2	1	1	1
26	7	1	2.923/536000	12/200		1	9	2	2	2	1
27	0	1	1.5/327970	0		1	9	2	2	0	1
28	9	1	1.33/307413	0		3	9	2	2	0	1
29	0	1	2.819/241442	819/29654		1	9	1	2	3	2
30	9	1	2.110/370000	0/1716		1	9	1	2	2	1
31											
32	9	1	1.157/915000	0		1	9	1	2	2	1
33	9	1	1	0		1	9	1	1	1	2

XIII LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Quadro riassuntivo risposte Aziende USL

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
35	8	2	2	84/495820	84/57672	2	8	2	2	2	2
36	9	2	2	0	0	0	9	2	2	2	2
37	0	0	0	0,67/811000	10/28684	1	1	1	2	2	1
38	8	1	1	3.143/130531	62/12670	1	1	1	2	1	3
39	6	1	1	2.62/81000	123/24158	1	8	2	2	2	2
40	8	1	1	2.123/161000	363/34497	1	9	1	2	2	2
41	7	1	1	2.363/170501	14/36786	1	9	1	2	2	1
42	6	1	1	2.7/161916	135/37727	1	1	2	2	2	1
43	6	1	1	2.135/281017	233/35973	3	4	1	2	2	3
44	9	1	1	2.233/197707	169/129718	1	1	1	2	1	3
45	9	1	1	3.169/1218000	28/44458	1	5	1	2	2	3
46	9	1	1	2.28/348555	260/23969	1	3	2	2	2	3
47	9	1	1	3.260/196145	364/62922	1	9	1	2	2	3
48	8	1	1	3.364/310508	160/30912	1	9	2	2	2	1
49	7	1	1	1.160/237019	21/21,780	1	9	2	2	2	1
50	8	1	1	1.21/128.800	108/35707	1	8	2	2	2	1
51	9	2	2	2.108/216616	18/7	1	8	2	2	2	3
52	8	1	1	3.165/390655	105/34805	1	7	2	2	2	2
53	8	2	2	3.105/177702	107/29201	1	9	2	2	2	3
54	8	1	1	2.156/171300	54/5873	1	3	2	2	2	3
55	8	8	1	1.206/75279	30/14181	1	9	2	2	2	2
56	9	9	9	1.30/412762	80/25311	1	2	2	2	2	1
57	9	9	9	2.80/162285	130/32240	1	1	1	2	2	2
58	8	2	2	2.176/239426	391/96092	2	2	2	2	2	2
59	9	1	1	2.1255/466911	516/36.000	1	9	1	2	1	3
60	6	1	1	2.516/200.000	23/21,208	1	9	1	1	1	1
61	6	1	1	1.23/120.000	31/18159	1	9	1	2	2	1
62	6	1	1	1.31/65835	35/12862	1	9	1	1	1	1
63	6	1	1	1.35/68774	0	1	9	1	1	1	2
64	8	2	2	3.123/250000	353/20487	1	1	1	2	2	2
65	8	1	1	3.353/140000	88/12079	1	2	1	2	2	2
66	6	1	1	2.88/77642		1	2	2	2	2	2

## XIII LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Quadro riassuntivo risposte Aziende USL

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
67	8	2	2	70/336000	70/13413	1	2	2	2	2	2
68	8	1	2	269/19475	269/19475	1	9	2	2	2	1
69	6	1	2	269/27776	29/15168	1	9	1	2	2	3
70	5	1	2	132/217000	132/31371	1	4	2	1	2	2
71	9	1	2	2164/279064	164/37085	1	1	1	2	2	2
72	7	2	2	0	0	1	9	1	2	2	2
73	8	1	3	285/150,000	285/25,000	1	9	1	1	2	3
74	8	2	3	240/219634	240/30239	4	6	2	2	2	1
75	9	2	2	349/265994	349/53581	3	4	1	2	2	3
76	8	2	3	3114/394,000	26/16,740	1	9	1	2	2	3
77	7	2	3	353/434650	149/45156	1	9	1	2	3	3
78	9	1	3	414/616585	414/60600	1	9	2	2	2	3
79	8	1	2	118/235,000	0	1	9	1	1	2	3
80	9	1	3	300/104062	300/25714	1	7	2	2	3	3
81	8	1	3	230/185,000	230/22,000	1	9	1	1	2	3
82	7	1	3	871/390,000	871/39,784	1	70	2	1	2	3
83	7	1	2	362/351053	362/33347	1	5	2	2	2	1
84	7	1	2	288/350223	288/70116	1	9	2	2	1	2
85	9	1	3	153/173000	153/28000	1	4	1	2	2	3
86	8	1	2	48/181901	48/37837	1	9	2	2	2	2
87	9	1	2	272/269160	14/52235	1	9	1	2	1	2
88	7	1	2	82/203812	82/42674	1	12	1	2	2	1
89	8	1	2	154/216804	154/28023	3	2	1	2	2	3
90	6	1	1	187/272862	187/47226	1	3	1	2	3	1
91	5	1	2	245/235991	245/36484	1	10	1	2	2	1
92	8	1	2	461/31770	461/24441	1	5	1	1	2	2
93	7	1	2	217/300000	217/53000	1	9	1	2	2	2
94	9	1	2	133/252071	133/19974	1	6	1	2	3	1
95	8	1	3	355/317827	133/56651	3	14	1	2	2	3
96	7	1	3	283/210000	283/19339	1	3	2	2	1	3
97	5	1	2	535/650168	535/69207	3	15	1	2	2	2
98	8	1	2	206/215027	24/27786	1	1	1	2	2	1
99	9	1	2	291/167339	291/28708	1	4	2	2	2	2

XIII LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Quadro riassuntivo risposte Aziende USL

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
100	9	1	1	0	0	1	9	1	1	1	1
101	9	1	1	0	0	1	9	2	2	2	1
102	7	1	2	30/167000	10/3788	1	9	2	2	1	3
103	7	1	3	20/219869	20/16895	1	9	1	2	2	3
104	8	1	1	4/135000	0	1	9	2	2	2	1
105	6	1	1	18/79679	18/14846	1	9	1	2	1	1
106	8	1	3	0	0	1	8	1	2	1	3
107	8	1	2	82/74350	8/15599	1	9	2	2	1	1
108	8	1	2	38/101212	38/16511	1	9	1	1	2	2
109	9	2	3	46/4000	46/8900	1	9	1	2	2	2
110	8	2	3	670/233498	3/9.147	1	9	2	2	3	1
111	7	1	3	127/106130	127/15218	2	1	2	2	1	1
112	8	2	2	9/131567	9/21385	1	8	1	2	2	1
113	9	1	3	11/48547	nov-37	2	9	1	2	2	2
114	8	1	1	10/153586	10/15616	1	9	1	2	2	1
115	6	1	1	135/97289	135/13552	1	9	1	2	1	1
116	9	1	2	206/115000	64/19334	1	9	2	2	1	1
117	9	1	1	461/511969	461/15588	1	9	2	2	1	2
118	9	1	2	130/689843	12/2	1	9	2	2	1	3
119	5	2	3	191/571000	60/36728	3	9	1	2	1	3
120	7	1	3	470/543874	31/17091	1	7	2	2	1	3
121	6	2	1	73/550000	9/17000	1	9	2	2	1	1
122	5	1	2	108/150000	108/18000	1	9	2	2	1	1
123	7	1	2	0	0	1	9	2	2	1	2
124	0	0	0	56/450000	56/50000	1	9	2	2	3	2
125											
126	8	1	1	63/150000	63/20200	1	9	1	1	2	1
127	8	1	3	148/503255	99/85497	1	7	2	2	2	2
128	7	1	2	60/490838	0/83342	1	1	1	1	2	3
129	7	1	2	100/200000	100/41051	3	9	2	1	3	1
130	6	2	1	0	0	1	9	1	2	2	1
131	5	1	1	15/7	0	1	9	1	2	2	1
132	9	1	1	89/107953	89/20591	1	9	1	2	2	1

## XIII LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Quadro riassuntivo risposte Aziende USL

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
133	9	1	3	424/297000	0	1	8	1	2	2	3
134	5	2	2	222?	49?	1	9	1	2	2	3
135	9	1	1	0	0	1	9	1	2	1	1
136	6	1	1	250/91836	250/10783	1	9	1	2	1	1
137	8	1	2	92/132000	42/18732	3	1	1	2	2	3
138	7	1	2	9/104000	1/12493	3	9	2	2	1	3
139	9	1	2	2/174212	0/15318	1	9	1	2	2	1
140	6	2	3	104/250.000	0	4	2	2	2	2	1
141	9	1	2	10/300000	30/5024	1	9	1	2	2	1
142	6	1	1	0	0	1	9	2	2	3	1
143	9	1	1	19/109320	0	1	9	2	1	2	1
144											
145	9	1	2	15/505116	0/19473	1	9	1	2	2	1
146	8	1	3	157/396089	123/7496	1	9	1	2	3	1
147	6	1	3	110/574064	10/20591	1	9	1	2	2	3
148	6	1	3	52/663,777	12/46,417	1	12	2	2	2	2
149	9	1	2	0/320466	0/45188	1	8	1	2	2	2
150	8	2	2	74/506000	74/44000	3	11	2	2	1	3
151	7	1	3	80/260408	80/42092	1	1	1	1	3	3
152	5	1	3	126/99,253	23/18,300	1	8	1	2	2	3
153	8	1	3	?	71/7204	1	9	2	2	2	3
154	7	1	3	168/8170	168/12757	1	3	1	2	2	3
155	6	1	3	162/120000	162/14792	1	9	1	2	2	2
156	7	1	3	40/86000	20/15240	1	9	1	2	2	2
157	6	1	1	73/234000	73/51110	1	9	1	1	1	1
158											
159	7	1	1	15/100000	15/10000	1	9	1	2	2	1
160	7	1	3	22/585949	0/33668	1	9	1	2	2	1
161	6	1	1	650/240000	650/18000	3	10	1	2	2	1
162	8	2	3	230/413000	230/51000	2	9	2	2	1	3
163	8	1	1	37/229227	4/22680	1	9	1	2	2	1
164	8	1	3	9/214646	36/18648	1	9	1	2	2	1
165	8	2	3	683/264196	10/6,397	3	2	1	2	2	2



## XIII LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Quadro riassuntivo risposte Aziende USL

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
166	8	1	2	705/471223	705/44619	1	9	2	2	1	2
167	6	1	2	60/342551	60/62430	1	9	1	2	3	1
168	5	1	2	158/585000	158/65.125	1	9	1	1	3	2
169	9	1	2	270/142000	19/19421	1	3	1	1	2	3
170	9	1	3	362/151000	362/14838	1	2	1	2	2	3
171											
172	6	1	3	368/295865	0	1	1	1	2	2	2
173	8	2	2	10/190.000	2/25301	1	9	1	2	2	1
174	6	1	3	133/130000	133/26384	2	8	1	2	1	2
175	8	1	3	150/240000		1	9	1	2	2	3
176	6	1	2	256/178000	256/24148	1	9	1	2	2	3
177	6	1	2	8/140689	4/22407	1	9	2	2	1	1
178	0	1	1	0	0	1	9	1	2	1	1
179	5	1	3	100/270000	40/31000	1	9	1	2	2	2
180	8	1	1	180/477000	0/20497	1	9	1	2	2	1
181	8	1	2	0	0	1	9	1	1	1	3
182	8	1	1	1000/1000000		1	9	2	2	1	1
183	7	1	1	162/189.873	112/18.112	1	9	1	2	2	1
184	9	1	2	689/635000	140/49178	1	9	1	2	1	2
185	7	1	3	191/1400000	0	1	14	1	2	1	1
186	8	2	2	15/302670	9/47207	1	9	2	2	1	2
187	9	1	3	3180/406000	102/35885	4	9	1	2	1	3
188	7	1	3	150/432719	150/47466	1	4	1	2	1	3
189	7	1	1	0	0	3	9	1	2	1	1
190	7	1	2	107/123329	107/15804	1	9	1	2	3	1
191	7	1	1	95/211000	95/34.725	1	9	1	1	2	2
192	7	1	2	148/58489	20/7261	1	9	1	2	2	1
193	7	1	1	248/157837	42/15266	3	9	1	2	2	1
194	6	1	1	14/146674	27.691	1	9	2	2	1	1
195	7	1	3	57/144791	10/21847	1	9	1	2	2	2
196	7	1	3	267/487466	179/52780	1	9	1	2	2	2

## XIII LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Quadro riassuntivo risposte Aziende Ospedaliere.xls

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	9	1	1	86/27000	1	9	2	2	2	2	2	1. S.CROCE CUNEO	
2	9	1	2	98/646345	1	9	2	2	2	2	1	2. S.ANTONIO -ALESSANDRIA	
3	6	1	3	0 233/10057	1	1	2	2	2	2	2	2. ORBASSANO S.LUIGI	
4	9	1	2	746/46000	2	9	1	2	2	2	2	3. LE MOLINETTE TORINO	
5	8	1	2	25/34842	1	1	2	2	2	2	2	2. S.ANNA TORINO	
6	9	1	1	54/161174	7/13955	1	9	2	2	2	2	1. GAETANO PINI LOMBARDIA	
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0. DESENZANO -NUOVA ISTITUZION.	
8	9	2	2	348/13600	1	4	2	2	2	1	2	2. LUIGI SACO LOMBARDIA	
9	7	1	2	370/220000	370/29943	1	8	2	2	2	2	2. CHIARI LOMBARDIA	
11	9	1	2	436/400000	436/45791	1	9	2	2	2	1	1. SERIATE LOMBARDIA	
12	9	1	1	49/75198	49/75198	1	9	1	1	2	2	1. LEGNANO	
13	9	1	2	40/59997	40/59997	1	9	2	1	2	2	1. ISTIT. CLINICO PERF. MILANO	
14	6	1	2	154766465	154766465	1	9	2	2	2	2	1. NIGUARDA MILANO	
15	7	1	2	438/500000	438/20000	1	9	2	1	2	2	1. S.CARLO BORROMEO MILANO	
16	8	2	3	175/220000	175/28579	4	9	1	2	2	2	3. GALLARATE VARESE	
17	9	1	2	298/400000	298/46099	4	9	2	2	2	2	2. TREVIGLIO LOMBARDIA	
18	9	1	3	280/953119	280/59397	1	9	2	2	2	1	1. OSPEDALI RIUNITI BERGAMO	
19	8	1	1	0	0	1	9	1	1	1	1	1. OSPEDALE CIVILE VIMERCATE	
20	9	1	2	80/353673	80/55847	1	9	2	2	2	2	1. SALVINI GARBAGNATE MILANO	
21	7	1	3	3850/303229	3850/56676	1	8	1	2	2	1	3. OSPEDALE MACCHI LOMBARDIA	
22	9	1	2	145/114000	145/114000	1	9	2	2	2	2	3. SPEDALI CIVILI BRESCIA	
23	9	2	2	66/18137	66/18137	1	8	2	2	2	2	2. SONDRIO	
24	7	2	3	27/350000	27/22600	1	9	2	2	2	2	3. S.PAULO MILANO	
26	9	1	3	270/27000	270/27000	3	9	1	2	2	2	2. S.MARIA DEGLI ANGELI PORDENONE	
27	8	1	3	294/67518	294/67518	1	9	2	2	2	2	3. IST. OSPED. VERONA	
28	9	2	3	1459/101398	1459/101398	3	2	2	2	2	2	3. PADOVA	
30	7	1	3	445/38667	445/38667	1	3	1	2	2	1	3. S.MARIA MISERICORDIA FRIULI	
31	8	1	2	277/250000	277/40600	1	8	2	2	2	2	3. OSPEDALI RIUNITI TRIESTE	
32	8	1	3	149/438588	149/49235	1	10	2	2	2	2	3. ARCISPEDALE REGGIO EMILIA	
33	6	2	3	172/393963	172/62525	1	21	2	2	2	2	3. A.O. PARMA	
35	7	1	2	898/351887	898/50007	1	4	2	2	2	3	1. ARCISPEDALE S.ANNA FERRARA	
36	8	1	2	512/91865	512/91865	1	9	1	2	2	2	1. A.O. BOLOGNA	
38	7	1	2	175/200000	175/243164	1	6	1	2	2	2	3. A.O. POLICLINICO MODENA	

## XIII LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Quadro riassuntivo risposte Aziende Ospedaliere.xls

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
39	7	1	3	289/251679	289/45949	1	9	2	2	2	2	3 AO SENESE	
40	9	1	2	173/77587	173/77587	1	12	1	2	2	2	2 CAREGGI FIRENZE	
41	7	1	2	81/59809	81/59809	1	1	1	1	2	2	1 AO PERUGIA	
42	6	2	2	29	29	1	1	1	1	2	2	1 AO S.MARIA TER:il	
43	7	1	2	40/4900	40/4900	1	2	9	2	2	2	3 LANCISI MARCHE	
44	6	1	2	43/113000	43/24000	1	9	2	2	2	2	1 S.SALVATORE PESARO	
45	6	1	3	23/18328	23/18328	1	9	2	2	2	2	2 SALES I ANCONA	
46	5	1	2	23/36000	23/36000	1	9	1	2	2	2	1 MONALDI NAPOLI	
47	6	1	2	2/1000000	2/29676	1	9	1	2	1	2	3 AO CASERTA	
48	8	1	2	29/76176	29/76176	1	9	1	1	2	2	2 CARDARELLI NAPOLI	
49	9	1	2	5/7	5/7	1	1	1	1	2	2	1 AO COTUGNO NAPOLI	
50	9	1	2	400/22374	400/22374	3	1	2	2	1	2	3 AO AVELLINO	
51	7	1	2	3/600000	3/31429	1	9	1	1	2	2	2 AO ANNUNZIATA TARANTO	
52	8	1	3	24/700000	24/51550	3	9	2	2	2	2	2 OSPEDALI RIUNITI FOGGIA	
53	8	1	3	28	28	1	9	1	2	2	2	2 AO FAZZI-LECCE	
54	7	1	3	200/6866	200/6866	3	1	1	2	2	2	2 AO MATER DOMINI CZ	
56	5	1	3	288/41775	288/41775	1	1	1	2	2	2	3 CALABRIA AO COSENZA	
57	7	1	2	5/15880	5/15880	1	9	1	2	3	3	1 AO PIEMONTE MESSINA	
58	7	1	2	29/80000	29/12357	1	1	2	2	2	2	2 OSPEDALI RIUNITI SCIACCA	
59	6	1	1	85/26438	85/26438	3	9	1	2	2	2	3 AO UMBERTO I SIRACUSA	
60	6	2	1	10/36688	10/36688	1	9	1	2	2	2	1 AO GRAVINA CALTAGIRONE	
61	6	1	3	66/21031	66/21031	3	8	1	1	2	2	3 AO CERVELLO PALERMO	
62	6	1	2	194/2500000	194/48272	1	9	2	2	2	2	2 AO GARIBALDI CATANIA	
63	8	1	2	8/13332	8/13332	1	9	1	1	1	1	2 AO VITTORIO EMANUELE GELA	
64	7	1	1	56/71771	56/71771	1	9	1	2	2	2	3 AO BENFRATELLI PALERMO	
65	8	1	1	23/7	23/7	1	9	2	2	2	2	1 AO CTO VILLA SOFIA PALERMO	
66	7	1	2	48/43818	48/43818	1	4	2	2	1	1	3 AO CATANIA VITTORIO EMANUELE	
67	8	1	1	10/21177	10/21177	1	9	1	2	1	2	1 AO TRAPANI S.ANTONIO ABATE	
69	9	1	3	122/38578	122/38578	1	9	1	1	2	2	3 AO UMBERTO I ANCONA	
70	8	2	3	39/20922	39/20922	1	9	1	2	2	2	1 AO PIETRA LIGURE-CORONA	
71	7	1	3	294/73239	294/73239	1	9	1	2	2	2	2 AO SAN MARTINO GENOVA	
72	8	1	1	252/47416	252/47416	3	9	2	2	2	2	1 AO MELEGNANO MILANO	
73	0	1	1	70/45000	70/45000	1	9	1	1	2	2	1 AO GIOVANNI 23° DIVENERE PUGLIA	

## XIII LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Quadro riassuntivo risposte Aziende Ospedaliere.xls

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
74	6	1	1		94/23742	3	9	1	2	1	1	1	AO MORELLI REGGIO CALABRIA
75	9	1	3		85/10946	1	9	1	2	1	1	3	AO S.M.ADELAIDE TORINO
76	9	1	1		432/95000	1	9	2	2	2	2	3	AO S.GERARDO MONZA
77	7	1	2		100/26000	1	9	1	2	2	2	3	AO DI SUMMA BRINDISI
80	6	1	2		718/86854	1	9	2	2	1	1	3	AO POL CONSORZ BARI
81	0	1	2		120	1	9	1	2	1	1	3	AO SANCARLO POTENZA
82	0	0	0		174	1	9	2	2	1	1	0	AO BUSTO ARSIZIO VA nuov istituz
83	8	1	3		63/24960	1	10	2	2	2	2	1	AO MAGGIORE CARITA' NOVARA
84	7	1	2		50/20000	1	9	1	2	1	1	1	AO S.GIOVANNI DI DIO AGRIGENTO
85	9	1	1		22/18764	1	9	2	1	1	1	1	AO OSPEDALE MAGGIORE CREMA
86	9	1	2	353/30000	103/41532	1	9	2	2	2	2	3	AO LECCO
87	9	1	2		0 1000/69837	1	9	2	2	2	2	3	AO MANTOVA CARLO POMA
88	6	1	2		57/24000	1	9	1	2	2	2	2	AO VILLA SASSI GENOVA
89	8	1	1		150/66064	1	3	2	1	2	2	2	AO PISANA TOSCANA
90	7	2	2		21/5770	1	2	2	2	2	2	2	AO MEYER FIRENZE
91	9	2	2		194/38686	1	9	2	2	2	2	2	AO SAN GIOVANNI ROMA
92	9	2	2		273/50000	1	9	2	2	2	2	2	AO SAN CAMILLO ROMA
93	9	1	1		8/36000	3	9	2	1	3	1	1	AO SAN FILIPPO ROMA
94	6	1	2		350	1	9	1	1	2	2	1	AO SAN GIOVANNI SALERNO
95	8	1	2		0	1	4	2	2	2	2	2	AO SANTOBONO NAPOLI
96	5	1	3		60/21925	1	9	1	2	2	2	3	AO RUMMO BENEVENTO
97	5	1	2		144/32000	1	9	1	2	2	2	2	AO PUGLIESE CATANZARO
98	6	1	3		950/29900	1	3	1	2	2	2	1	AO CANNIZZARO CATANIA
99	8	1	3		6/70000	1	9	1	2	1	1	1	AO RAGUSA
100	8	1	3		221/27198	3	9	1	2	3	2	2	AO PAPPARDO MESSINA
101	6	1	3		83/24000	1	9	1	1	2	2	2	AO S.ELIA CALTANISSETTA
102	9	1	2		100/33402	3	9	1	2	2	2	2	AO BROTTU CAGLIARI
103													
111													
112	NUMERI MANCANTI CORRISPONDONO A SCHEDE ANNULLATE IN QUANTO PERVENUTE DUE VOLTE												

## XIII LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Questionario - Quadro riassuntivo risposte IRCSS-Ospedali Classificati-Policlinici

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	8	1	1	1	0,00216	1	9	2	1	1	1	1 OC VALDESE TORREPELICE TO	
2	7	1	1	1	11/7.720	1	9	1	1	1	1	1 OC VALDESE TORINO	
3	9	1	1	1	38/26660	1	9	1	1	2	1	1 OC MAURIZIANO TORINO	
4	9	1	1	1	0/3195	1	9	1	1	2	1	1 OC MAURIZIANO VALENZA AL	
5	9	1	1	1	0/5309	1	9	1	1	2	1	1 OC MAURIZIANO LANZO TO	
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 C SAN CAMILLO TREVISO	
7	8	2	1	1	0/6155	1	9	1	2	1	1	2 OC DE GIRONCOLI CONEGLIANO	
8	8	1	1	1	0	0	1	1	1	3	1	1 OC SAN CAMILLO ALBERONI VE	
9	9	1	1	1	0 11/18397	1	1	1	1	1	1	1 OC SACRO CUOREI NEGRAR VR	
10	8	2	2	2	104/1486	1	9	1	2	2	1	1 IRCCS BURCO TRIESTE	
11	9	1	1	2	1/2.252	1	9	1	1	1	1	1 OC SAN PANCRAZIO TN	
12	8	1	3	3	6/6.257	1	9	2	1	3	1	1 IRCCS MAUGERI PAVIA	
13	9	1	1	1	1/2.177	1	9	1	1	3	1	1 IRCCS MAUGEI GUSSAGO BS	
14	8	1	1	1	0/3.383	1	9	2	1	3	1	1 IRCCS MAUGERI MONTESCANO	
15	8	1	1	1	0	0	1	2	1	3	1	1 IRCCS MAUGERI CAS GOFF MN	
16	9	1	1	1	71/13981	3	9	2	1	2	1	1 OC SAN GIUSEPPE FBF MI	
17	9	1	1	1	18/9473	1	9	2	1	2	1	1 OC SACRA FAMIGLIA FBF CO	
18	9	1	1	1	0	1	9	2	2	1	1	1 OC VALDUCE CO	
19	9	2	3	3	15/59000	4	9	2	2	1	2	2 IRCCS SAN RAFFAELE MI	
20	7	1	3	3	47/33168	3	9	1	2	3	3	3 IRCCS IST NAZ TUMORI MI	
21	8	1	2	2	37/7	3	1	1	1	3	1	2 IRCCS POL S.MATTEO PV	
22	9	1	2	2	0/12500	1	1	2	1	2	1	1 OC S.ORSOLA FBF BRESCIA	
23	9	1	2	2	0	1	9	1	2	2	1	1 IRCCS C.MONDINO PV	
24	9	1	1	1	0 1/6.000	1	9	1	1	1	1	1 IRCS DE BELLIS CASTELLANA BA	
25	9	1	2	2	7/289	1	9	2	1	2	2	2 IRCCS S.GIOV DI DIO FBF BS	
26	8	1	2	2	218/5160	1	1	1	2	2	1	2 IRCCS IST NAZ CANCRO GE	
27	9	1	1	1	0/485	1	9	1	1	3	1	1 IRCCS MAUGERI GE	
28	8	1	2	2	35/15998	1	8	1	2	2	3	3 IRCCS RIZZOLI BO	
29	9	1	3	3	324/71000	1	3	2	2	2	2	3 POL GEMELLI ROMA	
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1 IRCCS SAN GALLICANO ROMA	
31	8	1	1	1	21/16657	3	9	2	1	3	1	1 IRCCS IDI ROMA	
32	7	1	1	1	2/5.795	1	9	2	2	2	1	1 POL CAMPU BIOMED ROMA	
33	8	1	1	1	228/2344	1	9	2	1	1	1	1 IRCCS S.LUCIA ROMA	

## XIII LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Questionario - Quadro riassuntivo risposte IRCSS-Ospedali Classificati-Policlinici

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
34	6	1	3	3	26/22,830	1	9	2	1	2	2	3	3
35	8	1	1	1	8/9,761	1	9	2	2	3	1	1	1
36	9	1	1	1	0	0	9	1	1	3	1	1	1
37	7	1	2	2	10/2,621	1	9	1	1	3	2	1	1
38	8	1	1	1	2 6/5,085	3	9	2	2	3	1	1	1
39	9	1	1	1	0	0	9	2	2	1	1	1	1
40	9	1	1	1	0 5/5,520	1	9	1	1	3	1	1	1
41	0	1	1	1	307/20023	1	9	1	2	3	1	1	1
42	9	2	1	1	0	0	9	1	1	1	0	0	0
43	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
45	8	2	2	2	30/14000	1	8	1	2	2	1	1	1
46	8	1	2	2	9/808	1	9	1	1	1	1	1	1
47	9	1	1	1	18/6139	3	8	2	2	2	2	2	2
48	8	1	2	2	30/4839	1	9	2	1	2	2	2	2
49	8	1	1	1	45/1634	1	9	1	1	3	1	1	1
50	9	1	2	2	3	3	1	9	2	2	2	1	1
51	9	1	1	1	0	0	9	1	1	3	1	1	1
52	9	1	1	1	0	0	9	1	1	1	1	1	1
53	8	2	2	2	500/22000	1	9	2	2	1	1	1	1
54	9	1	2	2	60	60	9	2	2	2	2	2	2
55	0	1	0	0	0	0	9	1	1	2	1	1	1
56	9	1	1	1	6/10597	1	9	1	1	1	2	1	1
57	9	1	1	1	0	0	9	1	1	1	1	1	1
58	0	1	2	2	0	0	9	1	1	1	1	1	1
59	7	2	1	1	0 0/9129	1	9	2	1	3	1	1	1
60	9	1	2	2	35/35520	1	9	2	2	2	2	2	2
61	9	1	2	2	9/9,554	1	9	2	1	3	1	1	1
62	7	1	2	2	0	7	9	1	1	3	2	1	1
63	0	0	0	0	0 11/34,636	1	9	1	1	3	1	1	1
64	6	1	2	2	0	0	9	2	2	1	1	1	1
65	8	2	3	3	0 300/66284	1	9	2	2	1	3	1	1
66	0	0	3	3	0 104/53312	3	9	1	1	3	3	1	3

## XIII LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Questionario - Quadro riassuntivo risposte IRCSS-Ospedali Classificati-Policlinici

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
67	7	1	2	377616	1	9	1	2	1	1	1	1	1
68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
69	8	1	1	0	0	1	9	2	1	1	1	1	1
70	9	1	2	61	8	1	9	2	2	1	2	2	2
71	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
72	7	1	1	0	0	1	9	1	1	1	1	1	1
73	8	1	1	0	0	1	9	2	1	2	1	2	2
74	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
75	6	1	1	0	0	1	9	1	1	3	1	1	3
76	7	1	1	242	11	1	9	1	2	3	1	3	3
77	8	1	1	0	0	1	9	1	1	3	1	3	3
78	9	1	2	30 30/1937	1	1	9	2	1	3	1	3	3
79	6	1	2	65 65/399931	1	1	9	1	2	2	1	2	2
80	0	0	0	0	73	2	9	2	2	3	1	3	3
81	0	1	3	0 4/24135	4	1	9	1	2	1	1	1	1
82	6	1	1	0 0/3450	1	1	9	1	1	3	2	2	2
83	8	1	1	36	1	1	9	1	1	3	1	3	3
84	8	1	1	47,624	1	1	9	1	1	3	1	3	3
85	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
86	8	1	1	41/30,041	1	1	9	2	2	2	2	2	2

## ALLEGATO 5

SENATO DELLA REPUBBLICA  
XIII LEGISLATURA  
COMMISSIONE PARLAMENTARE D'INCHIESTA  
SUL SISTEMA SANITARIO

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DATI SULLA APPLICAZIONE  
DELLA NORMATIVA RIGUARDANTE LA CARTA DEI SERVIZI  
(CLINICHE PRIVATE)

- 1 Data ultimo aggiornamento della Carta dei Servizi aziendale.....
- 2 I contenuti della Carta dei servizi sono stati confrontati con eventuali associazioni di cittadini e/o di pazienti?.....
- 3 Contenuti sui quali è stata raggiunta una intesa con le associazioni dei cittadini.....
- 4 Numero dei reclami censiti nell'anno 1998/ricoveri effettuati, pervenuti direttamente o tramite l'azienda USL di riferimento.....
- 5 Numero dei reclami censiti nell'anno 1998/prestazioni ambulatoriali pervenuti direttamente o tramite la Azienda USL di riferimento.....
- 6 Sono state previste forme di risarcimento per mancata prestazione?.....  
Se sì, quali e con quali modalità di erogazione?.....
- 7 E' stato approvato il regolamento interno in applicazione della L. n. 675/1996?....  
Se sì, in quale data?.....
- 8 Viene regolarmente compilato il foglio di dimissione del paziente per il medico di famiglia?.....
- 9 In che modo il cittadino viene informato preventivamente sulle prestazioni non previste in convenzione?.....

**N.B.:** In caso di necessità di ulteriore spazio per la risposta ai quesiti potranno essere utilizzati fogli aggiunti.



**ALLEGATO 6****LEGENDA DEI CODICI ATTRIBUITI ALLE RISPOSTE DEL QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE  
SULLA APPLICAZIONE DELLA NORMATIVA RIGUARDANTE LA CARTA DEI SERVIZI I -  
CLINICHE PRIVATE**

1A	1995	5
	1997	6
	1997	7
	1998	8
	1999	9
2B	NO	1
	SI	2
3C	NESSUNO	1
	DA 1 A 3	2
	4 E OLTRE	3
4D	NESSUNO	1
	NUMERO ASSO.UTO / POPOLAZIONE	
5E	COME 4D	
6F	NESSUNO	1
	PREVISTO MA NON INDICATO	2
	QUANTIFICAZIONE DEL VALORE ECONOMICO	3
	ALTRE FORME DI RISARCIMENTO	4
7G	NO	1
	SI	2
8H	NO	1
	SI	2
9I	VERBALME	1
	BEN SEGN	2
	CONTENU	3
	NELLA CARTA	

## XIII LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

ALLEGATO 7

Quadro riassuntivo risposte Cliniche Private

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	7	1	1	0	0	1	1	2	3	COTTOLENGO TORINO	
2	9	1	1	0	0	1	1	2	3	VILLA CRISTINA TORINO	
3	7	1	1	1	0	1	1	2	2	EREMO MIAZZINA CAMBIASCA VB	
4	8	1	1	0	0	1	2	2	3	VILLE TURINA AMIONE TO	
5	9	2	1	176/14584	0	1	1	2	3	S.ANINA BRESCIA	
6	9	2	2	4/5,960	5/405,072	2	2	2	3	VILLE TURRO MI	
7	9	2	1	1	0	1	2	2	3	ORTOPEDICO GALEZZI MI	
8	9	2	2	6	94	2	2	2	2	POL S.PIETRO BG	
9	8	1	1	298	298	1	2	2	3	HUMANITAS ROZZANO MI	
10	9	2	2	10	24	2	2	2	2	POLIC S.MARCO OSIO BG	
11	9	2	2	44	0	1	1	2	3	VILLA M.CECILIA COTTIGNOLA RA	
12	8	2	2	0,03%	0	1	2	2	3	VILLA LAURA BO	
13	8	1	1	1 21/2,022	0	1	2	2	2	VILLA EGEA MO	
14	9	2	2	0	0	1	2	2	2	VILLA VERDE RE	
15	8	2	2	3	0	1	2	2	3	CITTA' DI PARMA	
16	8	1	1	3	0	1	2	2	2	ULIVELLA E GLICINI FI	
17	0	1	1	0	0	1	1	2	0	VILLA IMMACOLATA VT	
18	9	2	1	4	7	1	2	2	2	COT LATINA	
19	9	1	1	0	0	1	2	2	3	VILLA SANDRA ROMA	
20	8	1	1	0	0	2	2	2	3	SAN RAFFAELE ROMA	
21	9	2	2	1%	0	2	2	2	3	CENTER HOSPITAL CASSINO FR	
22	9	1	1	2	0	1	1	2	3	GERIATRICO NOMETANO ROMA	
23	8	2	2	0	0	2	2	2	3	AURELIA HOSPITAL ROMA	
24	8	2	1	0	0	1	2	2	3	S.ANTONIO CAGLIARI	
25	8	1	1	0	0	1	2	2	3	GIOMI ME	
26	8	1	1	13/3336	4/30,300	2	1	2	3	ZUCCHI MONZA MI	
27	9	1	1	2	0	2	2	2	2	DOMUS SALUTIS BS	
28	8	2	2	0	0	1	2	2	2	ANCELLE CARITA' BS	
29	9	2	1	5	12	1	2	2	1	VILLA ERBOSA BO	
30	7	1	1	0	0	1	1	2	3	POLICLINICO ITALIA ROMA	
31	8	1	1	15/904	0	1	2	2	2	COLLE CESARANO TIVOLI ROMA	
32	0	1	1	4	0	1	2	2	2	VILLA FULVIA ROMA	
33	0	1	1	0	0	1	2	2	3	VILLA QUERCÉ ROMA	

Quadro riassuntivo risposte Cliniche Private

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
34	9	1	1	0	0	2	2	2	2	2	VILLA SERENA S.ANGELO PE
35	7	1	1	10/2,841	0	1	2	2	2	2	CAMINITI V.S.GIOVANNI RC
36	5	2	2	4	1	1	2	2	2	3	OSP CLINICIZ S.DONATO MI
37	8	1	1	20	4	2	1	2	2	1	CITTA' DI BRESCIA BS
38	5	1	1	0	0	1	2	2	2	1	ANCELLE FRANCESCA/NE ROMA
39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	S.M. IMMACOLATA GUIDONIA RM



COMMISSIONE PARLAMENTARE DI INCHIESTA  
SUL SISTEMA SANITARIO

**Inchiesta sullo stato di attuazione della Carta  
dei servizi e degli altri strumenti di tutela**

**INTEGRAZIONE  
ALLA RELAZIONE FINALE**

*Approvata dalla Commissione nella seduta n. 92 del 24 gennaio 2001*

**I N D I C E**

1. ANALISI DEI DATI AGGREGATI PER REGIONE . . . . .	<i>Pag.</i> 47
2. VERIFICA DEI DATI RELATIVI ALL'APPLICAZIONE DEL BONUS PER MANCATA PRESTAZIONE . . . . .	» 62

## 1. Analisi dei dati aggregati per Regione

La relazione finale sullo stato di attuazione della Carta dei servizi nelle strutture sanitarie pubbliche e private, approvata dalla Commissione il 16 marzo 2000, ha evidenziato una serie di elementi che si è ritenuto opportuno approfondire, aggregando i dati raccolti su base regionale, al fine di valutare l'eventuale sostegno fornito dalle singole Regioni all'attivazione dei processi aziendali. In questa fase sono stati però valutati i dati delle sole aziende sanitarie locali ed ospedaliere, per le quali è possibile individuare una correlazione tra le politiche regionali (provvedimenti ed indirizzi emanati) e i processi aziendali.

Dalla valutazione a livello nazionale erano emersi, tra gli altri, i seguenti elementi:

- 1) approvazione della Carta dei servizi in 273 aziende su 293, pari al 93,17%;
- 2) protocolli d'intesa stipulati con associazioni di cittadini in 227 aziende, pari al 77,47%;
- 3) servizi modificati attraverso il rapporto con le associazioni di cittadini in 163 aziende, pari al 55,63%;
- 4) Conferenza dei servizi effettuata in 269 aziende, pari al 91,80%;
- 5) Commissione mista conciliativa istituita ed attivata in 81 aziende, pari al 27,64%;
- 6) approvazione del Regolamento *ex lege* n. 241 del 1990 in 253 aziende, pari al 86,34%;
- 7) approvazione del Regolamento *ex lege* 675/96 in 118 aziende, pari al 40,27%.

Si è quindi proceduto ad esaminare le iniziative eventualmente assunte dalle Regioni a supporto delle aziende sanitarie locali ed ospedaliere per l'applicazione della normativa relativa alla Carta dei servizi.

Alle Regioni è stato inviato un questionario incentrato sui seguenti punti:

- I. - Adozione di provvedimenti regionali integrativi sulla Carta dei servizi;
- II. - Stipula di protocolli d'intesa con le associazioni di cittadini;
- III. - Finanziamento di progetti specifici sulle politiche relazionali;
- IV. - Finanziamento di corsi di aggiornamento specifici sulla cultura relazionale (e numero di operatori formati);
- V. - Attivazione di struttura tecnica regionale di riferimento per la Carta dei servizi.

Hanno risposto all'indagine 16 Regioni e le province autonome di Trento e Bolzano; non hanno invece risposto le regioni Abruzzo, Campania e Puglia.

Gli elementi acquisiti dall'indagine regionale costituiscono quindi un ulteriore elemento di valutazione dei dati raccolti nella verifica sullo stato di attuazione delle Carte dei servizi, aggregati però su base regionale.

I dati raccolti possono essere riassunti nelle seguenti schede.

### **Regione Valle D'Aosta**

La Regione non ha assunto specifiche iniziative di supporto per l'applicazione della normativa sulla Carta dei servizi, anche perché, esistendo un'unica Asl, il rapporto tra l'ente Regione e la Asl è strettamente integrato.

I dati relativi all'unica Asl possono essere così riassunti:

- Carta dei servizi approvata nel 1996;
- sono state raggiunte intese con le associazioni di cittadini;
- non sono stati modificati servizi attraverso il rapporto con le associazioni di cittadini;
- è stata effettuata la Conferenza dei servizi;
- è stata istituita ed attivata la Commissione mista conciliativa;
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 241 del 1990;
- non è stato approvato il Regolamento *ex lege* 675 del 1996.

### **Regione Piemonte**

La Regione non ha assunto specifiche iniziative di supporto per l'applicazione della normativa sulla Carta dei servizi, ma ha attivato una struttura tecnica di riferimento all'interno del settore della programmazione sanitaria.

I dati relativi alle 29 aziende sanitarie (22 Asl e 7 aziende ospedaliere) possono essere così riassunti:

- Carta dei servizi approvata in tutte le aziende (valore nazionale 93,1%);
- sono state raggiunte intese con le associazioni di cittadini in 24 aziende, pari al 82,7% (v. n. 77,4%);
- sono stati modificati servizi attraverso il rapporto con le associazioni di cittadini in 16 aziende, pari al 55,1% (v. n. 55,6%);
- è stata effettuata la Conferenza dei servizi in tutte le aziende (v. n. 91,8%);
- è stata istituita ed attivata la Commissione mista conciliativa in 6 aziende, pari al 20,6% (v. n. 27,6%);



- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 241 del 1990 in 27 aziende, pari al 93,1% (v. n. 86,3%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 675 del 1996 in 13 aziende, pari al 44,8% (v. n. 40,2%).

### **Regione Lombardia**

La Regione ha assunto le seguenti iniziative:

- delibera della giunta regionale n. VI/41066 del 22.1.99 «linee-guida per l'attuazione e l'aggiornamento della Carta dei servizi sanitari»;
- delibera della giunta regionale n. VI/44125 del 9.7.99 «partecipazione della Direzione generale sanità alla realizzazione della Carta dei servizi sanitari della regione Lombardia a cura di Pagine utili Italia», con uno stanziamento di .1.000.000.000;
- corso avanzato di comunicazione in ambito sanitario per i responsabili Ufficio relazioni con il pubblico, con 25 operatori formati al corso Iref «Comunicazione e sanità»;
- attivata una struttura tecnica di riferimento.

La Regione non ha stipulato protocolli di intesa con le associazioni di cittadini.

I dati relativi alle 41 aziende sanitarie ( 14 Asl e 27 aziende ospedaliere) possono essere così riassunti:

- Carta dei servizi approvata in 29 aziende, pari al 70,7% (valore nazionale 93,1%);
- sono state raggiunte intese con le associazioni di cittadini in 22 aziende, pari al 53,6% (v. n. 77,4%);
- sono stati modificati servizi attraverso il rapporto con le associazioni di cittadini in 13 aziende, pari al 31,7% (v. n. 55,6%);
- è stata effettuata la Conferenza dei servizi in 35 aziende, pari al 85,3% (v. n. 91,8%);
- è stata istituita ed attivata la Commissione mista conciliativa in 2 aziende, pari al 4,8% (v. n. 27,6%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 241 del 1990 in 29 aziende, pari al 70,7% (v. n. 86,3%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 675 del 1996 in 26 aziende, pari al 63,4% (v. n. 40,2%).

### **Regione Veneto**

La Regione ha assunto le seguenti iniziative:

- delibera della giunta regionale n. 2677 del 1997 con linee guida per la costituzione ed il funzionamento degli URP (Ufficio relazioni con il

pubblico) delle aziende sanitarie locali ed ospedaliere del Veneto e delibera della giunta regionale n. 4777 del 1997 sulla loro informatizzazione;

- delibera della giunta regionale n. 2280 del 1998 sulla pubblica tutela dei servizi sanitari erogati;
- delibera della giunta regionale n. 4801 del 1999, con un finanziamento di lire 692.000.000 per gli Ufficio relazioni con il pubblico;
- corso di aggiornamento per circa 350 operatori sulla cultura relazionale.

La Regione non ha stipulato protocolli di intesa con le associazioni di cittadini e non ha attivato una struttura tecnica di riferimento sulla Carta dei servizi.

I dati relativi alle 23 aziende sanitarie (21 Asl e 2 aziende ospedaliere) possono essere così riassunti:

- Carta dei servizi approvata in tutte le aziende, soprattutto tra il 1998 e il 1999 (valore nazionale 93,1%);
- sono state raggiunte intese con le associazioni di cittadini in 19 aziende, pari al 82,6% (v. n. 77,4%);
- sono stati modificati servizi attraverso il rapporto con le associazioni di cittadini in 17 aziende, pari al 73,9% (v. n. 55,6%);
- è stata effettuata la Conferenza dei servizi in tutte le aziende (v. n. 91,8%);
- è stata istituita ed attivata la Commissione mista conciliativa in 12 aziende, pari al 52,1% (v. n. 27,6%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 241 del 1990 in tutte le aziende (v. n. 86,3%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 675 del 1996 in 14 aziende, pari al 60,8% (v. n. 40,2%).

### **Provincia Autonoma di Trento**

La Provincia non ha assunto specifiche iniziative di supporto per l'applicazione della normativa sulla Carta dei servizi, anche perché, esistendo un'unica Asl, il rapporto tra l'Ente provincia e l'azienda sanitaria è strettamente integrato.

È stata istituita una struttura tecnica di riferimento per la Carta dei servizi.

I dati relativi all'unica Asl possono essere così riassunti:

- Carta dei servizi approvata nel 1999;
- sono state raggiunte intese con le associazioni di cittadini;
- sono stati modificati servizi attraverso il rapporto con le associazioni di cittadini;
- è stata effettuata la Conferenza dei servizi;
- è stata istituita ed attivata la Commissione mista conciliativa;
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 241 del 1990;
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 675 del 1996.

### Provincia Autonoma di Bolzano

La Provincia ha assunto le seguenti iniziative:

- delibera n. 3947 del 7/9/98 concernente «il sistema per il miglioramento continuo della qualità nella Provincia di Bolzano»;
- «linee guida per lo sviluppo della qualità», con uno specifico riferimento alla Carta dei servizi;
- investimenti (non meglio precisati) per lo sviluppo della Carta dei servizi e dei rapporti con i cittadini, all'interno del programma per la qualità 1998-99;
- finanziamenti dei corsi di aggiornamento specifici sulla cultura relazionale (non è stato però precisato il numero di operatori formati);
- la struttura tecnica di riferimento sulla Carta dei servizi è l'Osservatorio epidemiologico provinciale.

Non sono stati stipulati protocolli d'intesa con le associazioni di cittadini, che però sono state coinvolte in un gruppo di lavoro finalizzato all'individuazione dei fattori di qualità dal punto di vista dei cittadini-utenti nella fruizione dei servizi sanitari.

I dati relativi alle 4 Asl possono essere così riassunti:

- Carta dei servizi approvata nel 1996 in tutte le 4 aziende (valore nazionale 93,1%);
- sono state raggiunte intese con le associazioni di cittadini in una sola azienda, pari al 25% (v. n. 77,4%);
- sono stati modificati servizi attraverso il rapporto con le associazioni di cittadini in una sola azienda, pari al 25% (v. n. 55,6%);
- è stata effettuata la Conferenza dei servizi in 3 aziende, pari al 75% (v. n. 91,8%);
- in nessuna azienda è stata istituita la Commissione mista conciliativa (v. n. 27,6%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 241 del 1990 in 2 aziende, pari al 50% (v. n. 86,3%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 675 del 1996 in una sola azienda, pari al 25% (v. n. 40,2%).

### Regione Friuli-Venezia Giulia

La Regione ha assunto le seguenti iniziative:

- dall'ottobre 1995 numerose delibere per l'attuazione della normativa sulla Carta dei servizi: n. 4967 del 1996, n. 1365 del 1997, n. 3034 del 1997, n. 1764 del 1998, n. 3209 del 1998, n. 3473 del 1998, n. 2215 del 1999, n. 3912 del 1999;
- delibera n. 1852 del 1997 che in particolare ha reso obbligatorio, per le strutture che vogliono ottenere l'accreditamento, l'osservanza della normativa sulla Carta dei servizi;

- corso di formazione specifico per i referenti aziendali degli URP, con 5 giornate di formazione per 14 operatori organizzato dalla Agenzia regionale della sanità;

- la responsabilità della gestione del programma «Carta dei servizi» è stata affidata all'Agenzia regionale della sanità che funge come struttura tecnica di riferimento.

La Regione non ha stipulato protocolli di intesa con le associazioni di cittadini e non realizzato progetti specifici sulle politiche relazionali.

I dati relativi alle 9 aziende sanitarie ( 6 Asl e 3 aziende ospedaliere) possono essere così riassunti:

- Carta dei servizi approvata in tutte le aziende (valore nazionale 93,1%);

- sono state raggiunte intese con le associazioni di cittadini in tutte le aziende (v. n. 77,4%);

- sono stati modificati servizi attraverso il rapporto con le associazioni di cittadini in 8 aziende, pari al 88,8% (v. n. 55,6%);

- è stata effettuata la Conferenza dei servizi in tutte le aziende (v. n. 91,8%);

- è stata istituita ed attivata la Commissione mista conciliativa in 4 aziende, pari al 44,4% (v. n. 27,6%);

- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 241 del 1990 in tutte le aziende (v. n. 86,3%);

- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 675 del 1996 in 4 aziende, pari al 44,4% (v. n. 40,2%).

### **Regione Liguria**

La Regione ha assunto le seguenti iniziative:

- delibera della giunta regionale n. 3213 del 27.9.96, relativo alla costituzione gruppo di lavoro per l'attuazione della Carta dei servizi sanitari;

- delibera della giunta regionale n. 793 del 7.3.97, recante schema di protocollo d'intesa tra associazioni ed Aziende sanitarie;

- delibera della giunta regionale n. 338 del 1.3.2000, recante adozione del Regolamento del comitato misto consultivo regionale;

- ha stipulato numerosi protocolli d'intesa con le associazioni dei cittadini.

La Regione non ha realizzato specifici progetti sulla cultura relazionale né ha finanziato specifici corsi di aggiornamento; non è stata attivata una struttura tecnica di riferimento sulla Carta dei servizi.

I dati relativi alle 8 aziende sanitarie ( 5 Asl e 3 aziende ospedaliere) possono essere così riassunti:

- Carta dei servizi approvata in tutte le aziende (valore nazionale 93,1%);

- sono state raggiunte intese con le associazioni di cittadini in tutte le aziende (v. n. 77,4%);
- sono stati modificati servizi attraverso il rapporto con le associazioni di cittadini in 5 aziende, pari al 62,5% (v. n. 55,6%);
- è stata effettuata la Conferenza dei servizi in tutte le aziende (v. n. 91,8%);
- è stata istituita ed attivata la Commissione mista conciliativa in 4 aziende, pari al 50% (v. n. 27,6%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 241 del 1990 in 6 aziende, pari al 75% (v. n. 86,3%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 675 del 1996 in 2 aziende, pari al 25% (v. n. 40,2%).

### **Regione Emilia-Romagna**

La Regione ha assunto le seguenti iniziative:

- legge regionale n. 19 del 1994 (e successiva modifica con Legge Regionale 3/99): articoli 15 e 16 rispettivamente concernenti la «partecipazione e tutela» e i «Comitati consultivi degli utenti»;
- delibera del Consiglio regionale n. 1235 «Piano sanitario regionale 1999-2000», parte II, punto 9.1.6 «Le relazioni con gli utilizzatori dei servizi e i cittadini»;
- delibera della giunta regionale n. 1693 del 1997 «Miglioramento della qualità dell'accoglienza ospedaliera: definizione ed organizzazione dell'assistenza aggiuntiva non sanitaria nelle aree di degenza»;
- delibera della giunta regionale n. 320 del 2000 «Piano sanitario regionale 1999-2000: linee guida per l'adeguamento delle strutture organizzative e degli organismi per la comunicazione con il cittadino nelle strutture sanitarie della regione Emilia-Romagna»;
- delibera della giunta regionale n. 678 del 2000 «Costituzione del Comitato consultivo regionale per la qualità dal lato del cittadino»;
- delibera della giunta regionale n. 2688 del 1999 «Assegnazione alla Asl Bologna Sud di finanziamento per la sperimentazione in ambito provinciale dello Sportello unico distrettuale»;
- convenzione con le associazioni AVIS/FIDAS per la donazione del sangue;
- protocollo d'intesa con l'associazione AISTOM per l'assistenza sanitaria e socio-assistenziale ai pazienti stomizzati;
- attivazione progetto *ex* articolo 12 del Decreto Legislativo 502 del 1992 «I cittadini a fronte dei servizi sanitari: la segmentazione della domanda, le aspettative, l'esperienza, la soddisfazione»;
- finanziamento di corsi di aggiornamento specifici sulla cultura relazionale per circa 2.600 operatori;
- non è stata formalizzata una struttura tecnica di riferimento, ma esiste uno specifico gruppo di lavoro nella Direzione generale sanità.

I dati relativi alle 18 aziende sanitarie (13 Asl e 5 Aziende ospedaliere) possono essere così riassunti:

- Carta dei servizi approvata in tutte le aziende (valore nazionale 93,1%);
- sono state raggiunte intese con le associazioni di cittadini in tutte le aziende (v. n. 77,4%);
- sono stati modificati servizi attraverso il rapporto con le associazioni di cittadini in 15 aziende, pari all'83,3% (v. n. 55,6%);
- è stata effettuata la Conferenza dei servizi in 15 aziende, pari all'83,3% (v. n. 91,8%);
- è stata istituita ed attivata la Commissione mista conciliativa in 9 aziende, pari al 50% (v. n. 27,6%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 241 del 1990 in 15 aziende, pari all'83,3% (v. n. 86,3%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 675 del 1996 in 9 aziende, pari al 50% (v. n. 40,2%).

### Regione Toscana

La Regione ha assunto le seguenti iniziative:

- delibera della giunta regionale n. 4189 del 1995, recante direttive per la formazione della Carta dei servizi e del regolamento di tutela;
- delibera della giunta regionale n. 940 del 1999, sull'organizzazione della Conferenza dei servizi pubblici sanitari;
- delibera della giunta regionale n. 22 del 2000, sulla comunicazione aziendale sanitaria;
- protocollo d'intesa di carattere generale con le associazioni dei cittadini stipulato nel 1996; la Delibera della giunta regionale n. 1705 del 1996 ha poi fornito indicazioni alle aziende sanitarie per la stipula di protocolli d'intesa ulteriori;
- assegnate specifiche risorse alle aziende per la formazione del personale per le politiche relazionali e per lo sviluppo di sistemi informativi per la gestione dei CUP (Centro Unico di prenotazione);
- finanziamento di corsi di aggiornamento specifici sulla cultura relazionale per circa 1.900 operatori, con iniziative sia a livello regionale che aziendale;
- istituzione di una struttura tecnica di riferimento nell'area «controllo di qualità, diritto alla salute e politiche di solidarietà» della Giunta regionale Toscana.

I dati relativi alle 16 aziende sanitarie (12 Asl e 4 aziende ospedaliere) possono essere così riassunti:

- Carta dei servizi approvata in tutte le aziende (valore nazionale 93,1%);

- sono state raggiunte intese con le associazioni di cittadini in 14 aziende, pari all'87,5% (v. n. 77,4%);
- sono stati modificati servizi attraverso il rapporto con le associazioni di cittadini in 11 aziende, pari al 68,7% (v. n. 55,6%);
- è stata effettuata la Conferenza dei servizi in 14 aziende, pari all'87,5% (v. n. 91,8%);
- è stata istituita ed attivata la Commissione mista conciliativa in 14 aziende, pari all'87,5% (v. n. 27,6%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 241 del 1990 in 14 aziende, pari all'87,5% (v. n. 86,3%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 675 del 1996 in 5 aziende, pari al 31,2% (v. n. 40,2%).

### Regione Marche

La Regione ha assunto le seguenti iniziative:

- progetto «Sperimentazione indicatori *ex* articolo 14 Decreto Legislativo 502 del 1992, primo rapporto sui risultati della rilevazione nella regione Marche»;
- finanziamento di corsi di aggiornamento specifici sulla cultura relazionale per 25 operatori (referenti e collaboratori);
- istituzione di una struttura tecnica di riferimento, nel Servizio sanità in collaborazione con l'Agenzia sanitaria regionale.

La Regione non ha adottato deliberazioni integrative sulla Carta dei servizi, né ha stipulato protocolli d'intesa con le associazioni di cittadini.

I dati relativi alle 17 aziende sanitarie ( 13 ASL e 4 aziende ospedaliere) possono essere così riassunti:

- Carta dei servizi approvata in tutte le aziende (valore nazionale 93,1%);
- sono state raggiunte intese con le associazioni di cittadini in 13 aziende, pari al 76,4% (v. n. 77,4%);
- sono stati modificati servizi attraverso il rapporto con le associazioni di cittadini in 7 aziende, pari al 41,1% (v. n. 55,6%);
- è stata effettuata la Conferenza dei servizi in 16 aziende, pari al 94,11% (v. n. 91,8%);
- è stata istituita ed attivata la Commissione mista conciliativa in 3 aziende, pari al 17,6% (v. n. 27,6%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 241 del 1990 in 15 aziende, pari all'88,2% (v. n. 86,3%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 675 del 1996 in 8 aziende, pari al 47% (v. n. 40,2%).

### Regione Umbria

La Regione ha assunto le seguenti iniziative:

- nel Piano sanitario regionale ha emanato indirizzi alle aziende sui tempi di approvazione e sui principi generali ai quali le Carte dei servizi dovevano attenersi, inserendo l'obbligo di redazione della Carta tra i criteri di valutazione dei direttori generali per l'anno 1999;
- con il bilancio 2000 sono stati stanziati 360 milioni per politiche di informazione e comunicazione ai cittadini sui servizi sanitari e 240 milioni per iniziative di umanizzazione dei servizi, per le Carte dei servizi e per gli URP;
- è stata formalizzata una struttura tecnica di riferimento, istituendo nell'ottobre 1999 il servizio «Informazione e comunicazione di interesse del Servizio sanitario».

La Regione non ha stipulato protocolli d'intesa con le associazioni di cittadini e non ha finanziato corsi di aggiornamento specifici sulla cultura relazionale.

I dati relativi alle 6 aziende sanitarie ( 4 Asl e 2 aziende ospedaliere) possono essere così riassunti:

- Carta dei servizi approvata in tutte le aziende (valore nazionale 93,1%);
- sono state raggiunte intese con le associazioni di cittadini in 4 aziende, pari al 66,6% (v. n. 77,4%);
- sono stati modificati servizi attraverso il rapporto con le associazioni di cittadini in 2 aziende, pari al 33,3% (v. n. 55,6%);
- è stata effettuata la Conferenza dei servizi in tutte le aziende (v. n. 91,8%);
- è stata istituita ed attivata la Commissione mista conciliativa in 2 aziende, pari al 33,3 (v. n. 27,6%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 241 del 1990 in 5 aziende, pari all'83,3% (v. n. 86,3%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 675 del 1996 in 2 aziende, pari al 33,3% (v. n. 40,2%).

### Regione Lazio

La Regione ha assunto le seguenti iniziative:

- delibera della giunta regionale n. 3317 del 1999 per il monitoraggio della qualità del servizio al cittadino, con la prima fase conclusa con la redazione del «Rapporto regionale sullo stato di attuazione delle Carte dei servizi»;
- attivazione progetto *ex* articolo 12 del Decreto Legislativo 502 del 1992 sulla verifica di alcuni standard relativi alla qualità dei servizi sanitari e socio-sanitari;



- progettazione e costituzione di una rete regionale di documentazione per la promozione della salute, con un finanziamento di L.1.200.000.000;

- istituzione di una struttura tecnica di riferimento, con uno specifico gruppo di lavoro «ufficio coordinamento interventi innovativi».

La Regione non ha stipulato protocolli d'intesa con le associazioni di cittadini e non ha finanziato corsi di aggiornamento specifici sulla cultura relazionale.

I dati relativi alle 15 aziende sanitarie (12 Asl e 3 aziende ospedaliere) possono essere così riassunti:

- Carta dei servizi approvata in 13 aziende, pari all'86,6% (valore nazionale 93,1%);

- sono state raggiunte intese con le associazioni di cittadini in 9 aziende, pari al 60% (v. n. 77,4%);

- sono stati modificati servizi attraverso il rapporto con le associazioni di cittadini in 9 aziende, pari al 60% (v. n. 55,6%);

- è stata effettuata la Conferenza dei servizi in 12 aziende, pari all'80% (v. n. 91,8%);

- è stata istituita ed attivata la Commissione mista conciliativa in 3 aziende, pari al 20% (v. n. 27,6%);

- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 241 del 1990 in 11 aziende, pari al 73,3% (v. n. 86,3%);

- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 675 del 1996 in 11 aziende, pari al 73,3% (v. n. 40,2%).

### **Regione Abruzzo**

La Regione non ha risposto al questionario.

I dati relativi alle 6 aziende sanitarie (6 Asl) possono essere così riassunti:

- Carta dei Servizi approvata in tutte le aziende (valore nazionale 93,1%);

- sono state raggiunte intese con le associazioni di cittadini in 3 aziende, pari al 50% (v. n. 77,4%);

- sono stati modificati servizi attraverso il rapporto con le associazioni di cittadini in 2 aziende, pari al 33,3% (v. n. 55,6%);

- è stata effettuata la Conferenza dei servizi in 5 aziende, pari all'83,3% (v. n. 91,8%);

- è stata istituita ed attivata la Commissione mista conciliativa in 1 azienda, pari al 16,6% (v. n. 27,6%);

- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 241 del 1990 in 5 aziende, pari all'83,3% (v. n. 86,3%);

- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 675 del 1996 in 1 azienda, pari al 16,6% (v. n. 40,2%).

### Regione Molise

La Regione ha assunto le seguenti iniziative:

- delibera della giunta regionale n. 321 del 2000 con la quale è stato istituito l'Osservatorio regionale sulle Carte dei servizi e sul miglioramento della qualità, per il quale è stato ottenuto un apposito finanziamento ministeriale *ex* articolo 12, Decreto Legislativo 502 del 1992;
- è stato stipulato un protocollo d'intesa con il Comitato delle «Buone pratiche in sanità», promosso dal Tribunale per i diritti del malato;
- i progetti sulle politiche relazionali e la formazione sulla cultura relazionale sono stati affidati all'Osservatorio regionale sulle Carte dei servizi e sul miglioramento della qualità, cofinanziato per 350 milioni dal Ministero della sanità e per 750 milioni dalla Regione;
- La Regione non ha istituito una struttura tecnica di riferimento.

I dati relativi alle 4 Asl possono essere così riassunti:

- Carta dei servizi approvata in tutte le aziende (valore nazionale 93,1%);
- sono state raggiunte intese con le associazioni di cittadini in 2 aziende, pari al 50% (v. n. 77,4%);
- sono stati modificati servizi attraverso il rapporto con le associazioni di cittadini in 2 aziende, pari al 50% (v. n. 55,6%);
- è stata effettuata la Conferenza dei servizi in tutte le aziende (v. n. 91,8%);
- è stata istituita ed attivata la Commissione mista conciliativa in 1 azienda, pari al 25% (v. n. 27,6%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 241 del 1990 in tutte le aziende (v. n. 86,3%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 675 del 1996 in 1 azienda, pari al 25% (v. n. 40,2%).

### Regione Campania

La Regione non ha risposto al questionario.

I dati relativi alle 21 aziende sanitarie (13 Asl e 8 ospedaliere) possono essere così riassunti:

- Carta dei servizi approvata in 20 aziende, pari all'95,2% (valore nazionale 93,1%);
- sono state raggiunte intese con le associazioni di cittadini in 18 aziende, pari all'85,7% (v. n. 77,4%);
- sono stati modificati servizi attraverso il rapporto con le associazioni di cittadini in 10 aziende, pari al 47,6% (v. n. 55,6%);
- è stata effettuata la Conferenza dei servizi in 17 aziende, pari all'80,9% (v. n. 91,8%);

- è stata istituita ed attivata la Commissione mista conciliativa in 7 aziende, pari al 33,3% (v. n. 27,6%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 241 del 1990 in 16 aziende, pari al 76,1% (v. n. 86,3%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 675 del 1996 in 7 aziende, pari al 33,3% (v. n. 40,2%).

### **Regione Puglia**

La Regione non ha risposto al questionario.

I dati relativi alle 18 aziende sanitarie (12 Asl e 6 ospedaliere) possono essere così riassunti:

- Carta dei servizi approvata in 16 aziende, pari all'88,8% (valore nazionale 93,1%);
- sono state raggiunte intese con le associazioni di cittadini in 12 aziende, pari al 66,6% (v. n. 77,4%);
- sono stati modificati servizi attraverso il rapporto con le associazioni di cittadini in 9 aziende, pari al 50% (v. n. 55,6%);
- è stata effettuata la Conferenza dei servizi in 15 aziende, pari all'83,3% (v. n. 91,8%);
- è stata istituita ed attivata la Commissione mista conciliativa in 2 aziende, pari all'11,1% (v. n. 27,6%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 241 del 1990 in 13 aziende, pari al 72,2% (v. n. 86,3%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 675 del 1996 in 4 aziende, pari al 22,2% (v. n. 40,2%).

### **Regione Basilicata**

La Regione ha assunto le seguenti iniziative:

- attuazione del Regolamento di pubblica tutela per tutte le aziende sanitarie della Regione;
- stipulati protocolli d'intesa con il Tribunale per i diritti del malato e l'AVIS;
- attivazione del sistema «Analisi partecipata della qualità» in tutte le aziende sanitarie;
- finanziamento dei corsi di aggiornamento sulla cultura relazionale per 30 operatori;
- istituzione di una struttura tecnica di riferimento.

I dati relativi alle 6 aziende sanitarie (5 Asl e 1 ospedaliera) possono essere così riassunti:

- Carta dei servizi approvata in 5 aziende, pari all'83,3% (valore nazionale 93,1%);

- sono state raggiunte intese con le associazioni di cittadini in tutte le aziende (v. n. 77,4%);
- sono stati modificati servizi attraverso il rapporto con le associazioni di cittadini in tutte le aziende (v. n. 55,6%);
- è stata effettuata la Conferenza dei servizi in tutte le aziende (v. n. 91,8%);
- è stata istituita ed attivata la Commissione mista conciliativa in 1 azienda, pari al 16,6% (v. n. 27,6%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 241 del 1990 in tutte le aziende (v. n. 86,3%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 675 del 1996 in 1 azienda, pari al 16,6% (v. n. 40,2%).

### **Regione Calabria**

La Regione non ha assunto iniziative di supporto per l'applicazione della normativa sulla Carta dei servizi.

I dati relativi alle 15 aziende sanitarie (11 Asl e 4 ospedaliere) possono essere così riassunti:

- Carta dei servizi approvata in 13 aziende, pari all'86,6% (valore nazionale 93,1%);
- sono state raggiunte intese con le associazioni di cittadini in 12 aziende, pari all'80% (v. n. 77,4%);
- sono stati modificati servizi attraverso il rapporto con le associazioni di cittadini in 10 aziende, pari al 66,6% (v. n. 55,6%);
- è stata effettuata la Conferenza dei servizi in 14 aziende, pari al 93,3% (v. n. 91,8%);
- è stata istituita ed attivata la Commissione mista conciliativa in 5 aziende, pari al 33,3% (v. n. 27,6%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 241 del 1990 in 13 aziende, pari all'86,6% (v. n. 86,3%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 675 del 1996 in 1 azienda, pari al 6,6% (v. n. 40,2%).

### **Regione Sicilia**

La Regione ha assunto le seguenti iniziative:

- decreto assessoriale n. 24216 del 1997 «Progetto per la costruzione di un sistema per la qualità totale nel Servizio sanitario regionale. Direttiva per lo sviluppo del programma di adozione della Carta dei servizi sanitari»;
- finanziamento di corsi di aggiornamento specifici sulla cultura relazionale per 385 operatori;
- istituzione di una struttura tecnica di riferimento.

La Regione non ha stipulato protocolli d'intesa con associazioni di cittadini e non ha previsto investimenti per progetti specifici sulle politiche relazionali.

I dati relativi alle 26 aziende sanitarie (9 Asl e 17 ospedaliere) possono essere così riassunti:

- Carta dei servizi approvata in 25 aziende, pari al 96,1% (valore nazionale 93,1%);
- sono state raggiunte intese con le associazioni di cittadini in 17 aziende, pari al 65,3% (v. n. 77,4%);
- sono stati modificati servizi attraverso il rapporto con le associazioni di cittadini in 14 aziende, pari al 53,8% (v. n. 55,6%);
- è stata effettuata la Conferenza dei servizi in 22 aziende, pari all'84,6% (v. n. 91,8%);
- è stata istituita ed attivata la Commissione mista conciliativa in 5 aziende, pari al 19,2% (v. n. 27,6%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 241 del 1990 in 21 aziende, pari all'80,7% (v. n. 86,3%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 675 del 1996 in 6 aziende, pari al 23% (v. n. 40,2%).

### **Regione Sardegna**

La Regione ha assunto le seguenti iniziative:

- finanziamento di corsi di aggiornamento specifici sulla cultura relazionale per 35 operatori.

La Regione non ha assunto ulteriori iniziative di supporto per l'applicazione della normativa sulla Carta dei servizi.

I dati relativi alle 9 aziende sanitarie (8 Asl e 1 ospedaliera) possono essere così riassunti:

- Carta dei servizi approvata in tutte le aziende (valore nazionale 93,1%);
- sono state raggiunte intese con le associazioni di cittadini in 5 aziende, pari al 55,5% (v. n. 77,4%);
- sono stati modificati servizi attraverso il rapporto con le associazioni di cittadini in 4 aziende, pari al 44,4% (v. n. 55,6%);
- è stata effettuata la Conferenza dei servizi in 8 aziende, pari all'88,8% (v. n. 91,8%);
- non è stata istituita ed attivata la Commissione mista conciliativa in alcuna azienda (v. n. 27,6%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 241 del 1990 in 8 aziende, pari all'88,8% (v. n. 86,3%);
- è stato approvato il Regolamento *ex lege* 675 del 1996 in 1 azienda, pari all'11,1% (v. n. 40,2%).

Queste sintetiche schede non consentono valutazioni definitive, ma indicano le possibili letture dei processi aziendali attivati a livello delle singole Regioni, per l'attuazione delle Carte dei servizi e dei relativi strumenti di partecipazione e tutela.

I dati aggregati regionalmente e le informazioni fornite dalle Regioni sembrano delineare i seguenti livelli di attuazione:

Livello superiore ai valori nazionali, soprattutto nei rapporti con le associazioni di cittadini ed in presenza di specifiche iniziative regionali di supporto: VENETO, FRIULI-VENEZIA GIULIA, LIGURIA, EMILIA-ROMAGNA, TOSCANA, BASILICATA.

Livello superiore ai valori nazionali, anche in assenza di specifiche iniziative regionali di supporto: PIEMONTE, CALABRIA.

Livello mediamente inferiore ai valori nazionali, in assenza di qualsiasi iniziativa regionale di supporto: SARDEGNA; e in quelle Regioni che non hanno risposto al questionario inviato: ABRUZZO, CAMPANIA, PUGLIA.

Livello mediamente inferiore ai valori nazionali, soprattutto nei rapporti con le associazioni di cittadini, rispetto alle quali non risultano assunte specifiche iniziative regionali: LOMBARDIA, Prov. BOLZANO, MARCHE, UMBRIA, LAZIO, SICILIA.

Livello in media con i valori nazionali, esclusi quelli relativi ai rapporti con le associazioni anche perché le iniziative assunte a livello regionale sono recentissime: MOLISE.

Livello avanzato di attuazione, in ambiti territoriali con una sola ASL (VALLE D'AOSTA e Prov. TRENTO), dove non sono possibili raffronti percentuali con i valori nazionali.

## **2. Verifica dei dati relativi all'applicazione del *bonus* per mancata prestazione**

Preliminarmente occorre osservare che la presente verifica è scaturita dall'esigenza di riscontrare, e possibilmente eliminare, la discordanza emersa tra l'originaria risposta fornita da alcune aziende sanitarie al questionario inviato alla Commissione (e specificamente al quesito concernente il «valore economico dei *bonus* resi ai cittadini per mancata prestazione e voce di spesa a cui sono stati imputati») e le informazioni successivamente raccolte sul punto dal quotidiano «*Il sole 24 ore*» (edizione del 27 marzo 2000) presso le stesse aziende. In particolare le aziende in questione avevano risposto nel questionario di aver istituito il *bonus* per mancata prestazione, mentre le loro risposte al citato quotidiano sono classificabili nei seguenti quattro gruppi:

- 1) *bonus* previsto e applicato (totale 13);
- 2) *bonus* previsto, mai applicato, non ancora applicato o applicato come credito per altre prestazioni (totale 5);
- 3) *bonus* non previsto (totale 19);
- 4) nessuna risposta (totale 1).

## XIII LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

L'ulteriore verifica ha perciò riguardato le 23 aziende comprese nei gruppi 2, 3 e 4, e precisamente:

ASL: Novara, Lecco, Piacenza, Lucca, Avezzano-Sulmona, Basso Molise, Oristano e Sassari;

AZIENDE OSPEDALIERE: Melegnano (MI), Padova, S.Filippo Neri Roma, Moscati Avellino, Ospedali Riuniti Foggia, Mater Domini Catanzaro, Papardo Messina, Umberto I Siracusa, Cervello Palermo.

IRCCS: CRO Aviano (PN), Istituto Naz. Tumori Milano, S. Matteo Pavia, IDI Roma.

POLICLINICI: Policl. Universitario di Messina.

OSPEDALI CLASSIFICATI: S. Giuseppe FBF Milano.

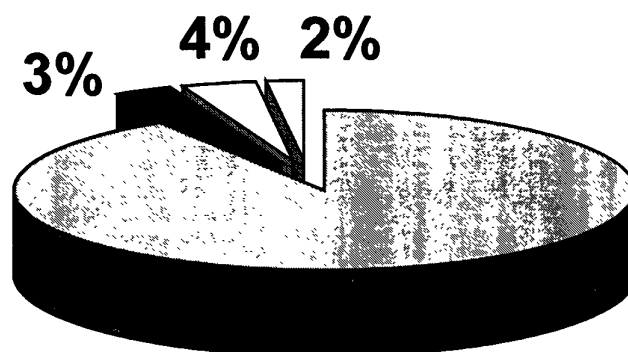
Dall'analisi delle precisazioni fornite dalle suddette aziende emerge il seguente quadro:

	Prima risposta fornita	Seconda rilevazione
<u>Asl</u>		
Novara	Valutata come <i>Bonus applicato</i>	Rimborso ticket; bonus non previsto
Lecco	Valutata come <i>Bonus applicato</i>	Previsto ma non attuato
Piacenza	Valutata come <i>Bonus applicato</i>	Rimborso ticket; bonus non previsto
Lucca	Valutata come <i>Bonus applicato</i>	Previsto ma non attuato
Avezzano-Sulmona	Valutata come <i>Bonus applicato</i>	Non ha risposto
Basso Molise	Valutata come <i>Bonus applicato</i>	Previsto ed attivato (1 volta)
Oristano	Valutata come <i>Bonus applicato</i>	Rimborso ticket; bonus non previsto
Sassari	Valutata come <i>Bonus applicato</i>	Rimborso ticket; bonus non previsto
	N. 8 <i>Bonus applicato</i>	N. 1 previsto ed applicato N. 2 previsto ma non attuato N. 4 non previsto N. 1 non risposto
<u>Aziende Ospedaliere</u>		
Melegnano (MI)	Valutata come <i>Bonus applicato</i>	Rimborso ticket; bonus non previsto
Padova	Valutata come <i>Bonus applicato</i>	Rimborso ticket; bonus non previsto
S. Filippo Neri Roma	Valutata come <i>Bonus applicato</i>	Rimborso ticket; bonus non previsto
Moscati Avellino	Valutata come <i>Bonus applicato</i>	Rimborso ticket; bonus non previsto
Ospedali Riuniti Foggia	Valutata come <i>Bonus applicato</i>	Previsto ma non attuato
Mater Domini Catanzaro	Valutata come <i>Bonus applicato</i>	Rimborso ticket, bonus non previsto
Papardo Messina	Valutata come <i>Bonus applicato</i>	Rimborso ticket; bonus non previsto
Umberto I Siracusa	Valutata come <i>Bonus applicato</i>	Rimborso ticket, bonus non previsto
Cervello Palermo	Valutata come <i>Bonus applicato</i>	Rimborso ticket; bonus non previsto
	N. 9 <i>Bonus applicato</i>	N. 8 non previsto N. 1 previsto ma non attuato
<u>IRCCS</u>		
CRO Aviano (PN)	Valutata come <i>Bonus applicato</i>	Rimborso ticket; bonus non previsto
Istituto Naz. Tumori MI	Valutata come <i>Bonus applicato</i>	Rimborso ticket, bonus non previsto
S. Matteo Pavia	Valutata come <i>Bonus applicato</i>	Rimborso ticket, bonus non previsto
IDI Roma	Valutata come <i>Bonus applicato</i>	Rimborso ticket, bonus non previsto
	N. 4 <i>Bonus applicato</i>	N. 4 non previsto
<u>POLICL. UNIV.</u>		
Policl. Univ. Messina	Valutata come <i>Bonus applicato</i>	Rimborso ticket; bonus non previsto
	N. 1 <i>Bonus applicato</i>	N. 1 non previsto
<u>OSPED. CLASSIF.</u>		
S. Giuseppe FBF MI	Valutata come <i>Bonus applicato</i>	Previsto ma non attuato
	N. 1 <i>Bonus applicato</i>	N. 1 non previsto

Va inoltre aggiunto che, a causa di un errore di classificazione delle risposte fornite al questionario, l'azienda ospedaliera Brotzu di Cagliari e l'IRCCS Istituto Auxologico di Verbania sono stati nella relazione erroneamente compresi tra le aziende che hanno istituito il *bonus*.

In conseguenza delle precisazioni fin qui illustrate, il riepilogo numerico relativo all'attivazione del *bonus* può essere così riassunto (ed in tal senso devono essere integrati e corretti i dati riportati nella relazione approvata dalla Commissione, con riferimento specifico alla tabella «Applicazione del *bonus* per mancata prestazione»):

	ASL	AZ. OSP.	IRCCS-POLICL.-OSP.CLASS.	totale
<i>Bonus non previsto</i>	167 87,43%	86 93,47%	75 96,15%	328
<i>Previsto ma non attuato</i>	8 4,18%	2 2,17%	1 1,28%	11
<i>Previsto ed attivato</i>	11 5,75%	3 3,26%	1 1,28%	14
<i>Altro</i>	5 2,61%	1 1,08%	1 1,28%	7



■ 91%

□ 91% NON PREVISTO
■ 3% PREVISTO MA NON ATTIVATO
□ 4% PREVISTO ED ATTIVATO
□ 2% ALTRO

Una prima valutazione induce a sottolineare il peggioramento del dato relativo alla mancata istituzione del *bonus* rispetto al dato contenuto nella relazione; in realtà la percentuale, pur passando dal precedente 86% all'attuale 91%, non modifica in maniera sostanziale le valutazioni già espresse dalla Commissione relativamente alla attivazione (o mancata attivazione) degli strumenti di tutela.





