



REGIONE DEL VENETO
ISTITUTO ONCOLOGICO VENETO
I.R.C.C.S.

Sede legale: Via Gattamelata n. 64 – 35128 Padova

DELIBERAZIONE DEL COMMISSARIO

N . 320

DEL 30/06/2015

OGGETTO: Attivazione del coordinamento delle attività in capo all'Ufficio Rapporti con il Pubblico (URP) e del Centro Unico di Prenotazione (CUP) in staff alla Direzione Sanitaria.

Il **Direttore Sanitario** riferisce:

PREMESSO che è compito dell'Istituto Oncologico Veneto:

- permettere al cittadino/utente o ai suoi rappresentanti, quali le associazioni di tutela dei cittadini, d'inoltrare le segnalazioni o manifestare il proprio disagio per un presunto disservizio presso l'Istituto Oncologico Veneto, relativamente alle prestazioni dallo stesso erogate, favorire l'accessibilità alla struttura e l'instaurarsi di una relazione costruttiva con il personale dell'organizzazione;
- fornire al cittadino/utente una risposta tempestiva e comprensibile alle sue istanze esplicita completamente l'esistenza di un impegno istituzionale all'erogazione di servizi di qualità;

CONSIDERATO che:

- gestire direttamente le istanze dei cittadini/utenti permette di instaurare un rapporto di fiducia e di comunicazione trasparente con il paziente al fine di comprendere e tutelare i valori psicosociali e culturali di ciascun individuo.
- le considerazioni in premessa citate trovano supporto normativo nel decreto legislativo del 30 dicembre 1992, n. 502 al cui art. 14 è testualmente riportato che *“il direttore sanitario e il dirigente sanitario del servizio, a richiesta degli assistiti, adottano le misure necessarie per rimuovere i disservizi che incidono sulla qualità dell'assistenza. Al fine di garantire la tutela del cittadino avverso gli atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, sono ammesse osservazioni, opposizioni, denunce o reclami in via amministrativa.”*

Ricordato che con deliberazione del Commissario si è giunti alla approvazione definitiva del nuovo atto aziendale di organizzazione e funzionamento ai sensi dell'art. 3, comma 1 bis, del D. Lgs. n. 502/1992 e smi;

Tenuto altresì conto che nell'organigramma allegato al richiamato Atto aziendale sono previsti, in staff alla Direzione Sanitaria, la UO CUP afferente alla UOC Servizio Professioni Sanitarie e la la UO URP;

Considerata la necessità di garantire la continuità del servizio a fronte dell'imminente quiescenza dell'unità a cui è affidato pro tempore la responsabilità del URP;

Valutato che, in ragione dell'esigenza di assicurare il buon andamento dei servizi e un razionale utilizzo delle risorse umane, le due Unità Operativa vengano coordinate da una unica figura di riferimento che abbia le caratteristiche necessarie al ruolo che deve essere ricoperto;

Per i motivi sopra esposti si identifica la Sig. ra Vania Todaro Boscolo, coordinatrice f.f. del Centro Unico di Prenotazione (CUP), per garantire, fermo restando le competenze già assegnate al CUP, le seguenti attività nell'ambito dell'URP:

- promuovere l'immagine dell'Istituto Oncologico Veneto
- favorire il diritto di accesso ai cittadini attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative, in applicazione della legge 7 agosto 1990, n. 241 e smi;
- attuare i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte del cittadino/utente;
- garantire la reciproca informazione tra l'URP dell'Istituto Oncologico Veneto e gli uffici per le relazioni con il pubblico delle altre Amministrazioni;
- svolgere un'attività di orientamento all'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi;
- promuovere forme di semplificazione dei processi amministrativi;
- elaborare una reportistica delle segnalazioni;
- collaborare alla predisposizione di materiale informativo per i cittadini/utenti;
- favorire la valutazione ed il miglioramento della qualità percepita attraverso lo sviluppo di progetti specifici con il coinvolgimento di tutti gli operatori secondo il principio di responsabilità diffusa;
- promuovere e presidiare azioni di miglioramento.

Alla sig.ra Todaro Boscolo spetterà inoltre di sottoporre al direttore/dirigente sovraordinati, una proposta di allocazione delle risorse fra le diverse articolazioni organizzative coerentemente con i fabbisogni e compatibilmente con il personale in servizio;

Rilevata la necessità, alla luce di quanto descritto in premessa, di individuare nell'organizzazione Aziendale la figura del Responsabile unico della U.O URP e CUP, ed acquisita agli atti la proposta nota prot. n. 0007770 del 12 giugno 2015 da parte del Responsabile delle Professioni Sanitarie, con la quale si propone di affidare l'incarico di posizione organizzativa con una indennità di posizione pari a € 6.000 annui su tredici mensilità, alla Sig. ra Vania Todaro Boscolo, collaboratore professionale sanitario – infermiere (cat. D).

Propone l'adozione del conseguente provvedimento

IL COMMISSARIO

PRESO ATTO dell'attestazione del Responsabile del dell'avvenuta regolare istruttoria del provvedimento anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione regionale e nazionale;

RITENUTO di dover adottare in merito i provvedimenti necessari;

VISTO il Decreto Legislativo 30.12.1992, n° 502 e il Decreto Legislativo 19.06.1999, n° 229;

VISTO l'atto Aziendale approvato definitivamente con deliberazione del Commissario n° 180 del 20.06.2014 ;

VISTA la Legge Regionale del 22 dicembre 2005, n° 26 "Istituzione dell'Istituto Oncologico Veneto";

VISTA la Legge 7 giugno 2000, n. 150;

VISTO la normativa che regola il conferimento delle posizioni organizzative:

- artt. 20 e 21 del CCNL del 07.04.1999,
- art. 11 del CCNL del 20.09.2001;

VISTA la normativa che regola il finanziamento delle posizioni organizzative:

- artt. 36 e 39 del CCNL del 07.04.1999,
- art. 31 del CCNL del 19.04.2004;
- art 5 del CCNL del 05.06.2006,
- art. 10 del CCNL del 10.04.2008,
- art. 9 del CCNL del 31.07.2009

nonché i contratti integrativi del CCNL 1999/2001 e l'accordo del 08.03.2010;

ACQUISITI i pareri favorevoli del Direttore Sanitario, del Direttore Amministrativo, del Direttore Scientifico f.f. per quanto di loro rispettiva competenza;

VISTO il Decreto del Presidente della Regione Veneto n. 190 del 30 dicembre 2014;

DELIBERA

per le motivazioni esplicitate nelle premesse del presente atto, che qui si intendono integralmente riportate di istituire il coordinamento delle attività in capo all'U.O. C.U.P. e U.O. U.R.P. e di conferire l'incarico di posizione organizzativa dal 01.07.2015 e per la durata di anni uno rinnovabile, come di seguito specificato:

U.O. di riferimento	Denominazione posizione	Titolare	Valore economico
UO URP	Coordinamento URP e CUP	VANIA TODARO BOSCOLO	6.000 €

1. di dare atto che la Sig.ra Vania Todaro Boscolo, collaboratore professionale sanitario rimane assegnata all'U.O. CUP e che la stessa, quale Responsabile unico della U.O. URP e CUP, potrà avvalersi delle risorse umane comuni delle due UU.OO. al fine di assicurare un utilizzo sinergico;
2. di dare atto che il presente provvedimento non comporta una modifica dell'Atto aziendale, bensì una diversa gestione del personale le cui afferenze e sedi lavorative rimangono invariate;
3. di precisare che il costo derivante dal presente provvedimento trova copertura nel fondo ex articolo 36 del CCNL 07.04.1999 (confermato dai successivi CC.CC.NN.LL.) del comparto sanità;
4. d'incaricare la SC Risorse Umane e Affari Generali di predisporre gli atti necessari al perfezionamento dell'incarico e di provvedere alla pubblicazione nel sito Istituzionale sez. "Amministrazione Trasparente" del curriculum vitae ai sensi dell'articolo 10, comma 8, lettera d) del D. Lgs n. 33/2013.

Il Commissario
F.to – Dott. Domenico Mantoan -

ATTESTAZIONE DI PUBBLICAZIONE

La presente deliberazione è stata pubblicata in copia all'Albo di questo Istituto Oncologico Veneto – I.R.C.C.S. per 15 giorni consecutivi dal 30/06/2015

Il Direttore
S.C. Risorse Umane e Affari Generali

CERTIFICAZIONE DI ESECUTIVITA'

La presente deliberazione è divenuta esecutiva il 30/06/2015

Il Direttore
S.C. Risorse Umane e Affari Generali

Copia per uso amministrativo conforme all'originale, composta di n° _____ fogli.
Padova, li _____

Il Direttore
S.C. Risorse Umane e Affari Generali

Trasmessa per le relative competenze a:

Direttore Generale direttore@ioveneto.it
Direttore Amministrativo direzione.amministrativa@ioveneto.it
Direttore Sanitario segreteria.dirsan@ioveneto.it
Direttore Scientifico direzionescientifica@ioveneto.it
S.C. Risorse Umane e Affari Generali risorse.umane@ioveneto.it
Bilancio ufficio.bilancio@ioveneto.it
Comunicazione e Marketing comunicazioneemarketing@ioveneto.it
dr. Andrea Cosentino andrea.cosentino@studioalbonettiassociati.it
dr. Giansandro Todescan g.sandrotodescan@live.it
dr. Roberto Adami roberto.adami@studioadami.com
dr. Andrea Burlini andrea.burlini@studioburlini.it
dr. Renato Pedulla studiopedulla@alice.it
Direttore Sanitario segreteria.dirsan@ioveneto.it, maria.giacobbo@ioveneto.it
URPUfficioRelazioniconilPubblicoIOV anna.schiavon@ioveneto.it
CUP IOV