



ISTITUTO PER LO STUDIO
E LA PREVENZIONE ONCOLOGICA

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE
(Nominato con D.P.G.R.T. n. 201 del 19/12/2013)

N° 58 del 06/03/2015

Oggetto: Approvazione del Regolamento del Comitato di Partecipazione di ISPO	
Struttura Proponente:	Direzione Generale
Responsabile del Procedimento	
Estensore	Direttore Sanitario

IMMEDIATAMENTE ESEGUIBILE

Importo di spesa:

Conto Economico :

Eseguibile a norma di Legge dal 24/03/2015

Pubblicato a norma di Legge il 06/03/2015

Inviato al Collegio Sindacale il 06/03/2015

IL DIRETTORE GENERALE

di questo Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica , con sede in Via Cosimo il Vecchio 2 - 50139, Firenze, in forza del Decreto del Presidente della Giunta Regionale Toscana n. 201 del 19.12.2013.

Visti:

- il Decreto Legislativo n. 502 del 30/12/1992 e successive modifiche ed integrazioni
- la Legge Regionale Toscana n. 40 del 24/02/2005 di disciplina del Servizio Sanitario Regionale così come modificata dalla successive Leggi Regionali n. 26/2014 e n. 86/2014;

- la LRT 4 febbraio 2008 n. 3, modificata dalla LRT n.32 del 19.06.2012, in forza della quale ISPO e' Ente del SSR, dotato di personalità giuridica pubblica e di autonomia organizzativa, amministrativa e contabile;
- la delibera del Direttore Generale n° 5 del 14.07.2008 con la quale è stato approvato il regolamento di Ispo;

Premesso che:

la Regione Toscana individua nel contributo delle associazioni di volontariato e tutela dei diritti dei cittadini uno strumento indispensabile di collaborazione e di confronto teso al perseguimento degli obiettivi di salute nonché al miglioramento della qualità dei servizi da erogare al cittadino utente in armonia con quanto stabilito all'Art. 14 del D. Lgs. 502/92 e all'art.16 della L.R. 24.02.2005 n. 40 e s.m.i.;

Ricordato che:

- questo Istituto è impegnato a favorire all'interno delle proprie strutture la presenza e l'attività degli Organismi di volontariato e di tutela tramite la stipula di Protocolli d'Intesa, che stabiliscono gli ambiti e le modalità di collaborazione e di confronto permanente sulle tematiche della qualità dei servizi e della partecipazione degli utenti;
- è in via di adozione a livello aziendale il nuovo regolamento per l'esercizio della tutela degli utenti;

Ricordato ancora che:

- la Regione Toscana ha promosso, con il PSSIR 2008-2010, l'utilizzazione degli strumenti di seguito indicati ritenuti più idonei per garantire la partecipazione dei cittadini in forma singola o associata ai processi decisionali in ambito sanitario: la carta dei servizi, i protocolli d'intesa con le associazioni di volontariato e tutela, la conferenza dei servizi i comitati di partecipazione aziendali, il Forum regionale permanente per l'esercizio del diritto alla salute, il tavolo regionale per la sicurezza del paziente, gli strumenti di partecipazione diretta dei cittadini (indagini di gradimento, town meeting e valutazione civica), il segretariato sociale;
- sempre la Regione Toscana, con DGRT 28 aprile 2014, n 334, ha dato alle aziende sanitarie specifici indirizzi per l'elaborazione dei Regolamenti dei Comitati di partecipazione aziendali;

Preso atto che:

il sistema di valutazione della performance (Mes) della Regione Toscana, che è ritenuto uno strumento essenziale di governo del sistema sanitario regionale per misurare la capacità di ogni azienda di essere strategicamente efficace ed efficiente, ha previsto, a partire dal report 2012, l'inserimento dell'indicatore (B16.1.2) per rilevare la presenza o meno del comitato di partecipazione nelle aziende sanitarie regionali e, nel caso, per valutarne il relativo funzionamento;

Considerato che:

- sin dalla sua istituzione questo Istituto si è posto l'obiettivo di promuovere ulteriormente la partecipazione attiva dei cittadini al governo dell'offerta sanitaria per migliorare l'equità di accesso ai servizi e l'appropriatezza delle prestazioni sanitarie, proponendosi di mantenere in equilibrio i bisogni di salute, i livelli essenziali di assistenza e la sostenibilità del sistema;
- da sempre ISPO intrattiene rapporti strutturati con diverse associazioni di volontariato e di tutela, operanti nell'ambito oncologico e della prevenzione primaria e secondaria delle malattie tumorali;
- che da questa collaborazione sono nate moltissime iniziative, tra le quali si ricorda, in particolare, l'istituzione del Ce.Ri.On., il Centro di Riabilitazione Oncologica regionale;

Ritenuto opportuno:

promuovere maggiormente il coinvolgimento attivo delle associazioni di volontariato e di tutela all'interno dell'Istituto, anche attraverso la costituzione di un organismo denominato "Comitato di Partecipazione" che ha come fine la tutela del diritto alla salute nelle attività relative alla programmazione, al controllo e alla valutazione dei servizi;

Considerato necessario:

per i motivi sopra esposti, approvare il Regolamento del Comitato di Partecipazione, che strutturi le modalità di coinvolgimento dei cittadini nelle attività aziendali, sollecitandone la partecipazione come forma ordinaria di indirizzo delle politiche aziendali attraverso la revisione di alcune procedure e l'adozione di nuovi strumenti;

Dato atto:

- che sono stati redatti il Regolamento e lo schema di Protocollo d'Intesa, allegati in parte integrante e sostanziale al presente atto;

- che gli obiettivi sopra esposti saranno perseguiti con le seguenti azioni: ricognizione delle associazioni di volontariato e organismi di tutela; sottoscrizione dello schema-tipo di protocollo d'intesa; attività del Comitato di Partecipazione;

Con la sottoscrizione del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario, ciascuno per quanto di competenza, ai sensi dell'art. 3 del Decreto legislativo n. 502/92 e successive modificazioni e integrazioni

DELIBERA

Per le motivazioni espresse in parte narrativa che si intendono integralmente richiamate,

1) Di approvare il Regolamento e lo Schema di Protocollo d'Intesa allegati in parte integrante e sostanziale al presente atto, al fine di rivedere le modalità di coinvolgimento dei cittadini nelle attività aziendali, sollecitandone la partecipazione come forma ordinaria di indirizzo delle politiche aziendali attraverso la revisione di alcune procedure e l'adozione di nuovi strumenti;

2) Di trasmettere la presente deliberazione all'Albo di pubblicità dell'ISPO ed al Collegio Sindacale ai sensi dell'art. 42 comma 2, delle Legge Regionale Toscana n. 40 del 24.8.2005;

IL DIRETTORE SANITARIO

Dr. Riccardo Pelli

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Dr. Franco Garraro

IL DIRETTORE GENERALE

Prof. Gianni Amunni

STRUTTURE AZIENDALI DA PARTECIPARE:

Strutture Complesse e Semplici Sanitarie
Strutture Complesse e Semplici Amministrative
Coordinamenti Sanitari e Statistici



REGOLAMENTO DEL COMITATO DI PARTECIPAZIONE DI ISPO

INDICE

Articolo 1 – PREMESSA
Articolo 2 – FUNZIONI
Articolo 3 – COMPOSIZIONE
Articolo 4 – FUNZIONAMENTO
Articolo 5 – SUPPORTI AL FUNZIONAMENTO DEL COMITATO
Articolo 6 – COORDINAMENTO CON ALTRI SOGGETTI INTERNI ED ESTERNI ALL'ISTITUTO
Articolo 7 – DESIGNAZIONE RAPPRESENTANTI PER COMMISSIONI
Articolo 8 – PUBBLICAZIONE
Articolo 9 – ENTRATA IN VIGORE
ALLEGATO A

Art. 1 – PREMESSA

1. Il presente atto regola il Comitato di Partecipazione dell'Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica (di seguito denominato ISPO o Istituto).
2. L'Istituto, in base a quanto contenuto agli artt. 3, 15 e 16 della LR 24 febbraio 2005, n. 40 e s.m.i. e previsto dal vigente Piano Sanitario e Sociale Integrato Regionale e dalla DGRT 28 aprile 2014, n. 334, favorisce e valorizza il massimo coinvolgimento degli Organismi di Partecipazione, in particolare di quelli impegnati in ambito oncologico, attraverso l'attività di comunicazione dei dati epidemiologici necessari a sviluppare la consapevolezza dell'incidenza degli stili di vita corretti, della salubrità dell'ambiente e della salute. Promuove, inoltre, il coinvolgimento delle comunità locali, delle parti sociali, della cooperazione sociale e degli altri soggetti del terzo settore nell'individuazione dei bisogni di salute e nel processo di programmazione.
2. ISPO assicura a tutti cittadini la trasparenza, la semplificazione delle procedure e l'informazione.

Art. 2 – FUNZIONI

1. Il Comitato si caratterizza come un luogo essenziale di confronto e di comunicazione tra Associazioni/Fondazioni di volontariato, di promozione sociale e di tutela dei diritti, operanti nel settore sanitario, sociosanitario o comunque in settori attinenti alla promozione della salute, (di seguito denominate "associazioni") e ISPO, in cui sono discussi temi, quali la partecipazione, l'accoglienza, l'informazione, la pubblica tutela, le indagini di soddisfazione, l'umanizzazione e il miglioramento della qualità dei servizi forniti dall'Istituto.
2. Per mezzo delle associazioni ivi rappresentate, il Comitato collabora con ISPO alla realizzazione di interventi volti al miglioramento dell'accoglienza e dei processi informativi e comunicativi tra Istituto e cittadini.
3. Il Comitato assolve, in raccordo con l'Ufficio relazioni con il pubblico e l'Ufficio qualità, alle seguenti funzioni:
 - a. Consultazione. Il Comitato viene sentito preventivamente in merito alla: adozione e revisione periodica della Carta dei servizi e degli standard di qualità dei servizi e alla adozione e modifiche del Regolamento per l'esercizio della tutela dei cittadini; adozione e modifiche del regolamento sull'accesso agli atti previsto dalla L. 241/90. I pareri del Comitato in merito a

queste tematiche sono obbligatori, ma non vincolanti. Il Comitato viene sentito sulle questioni di ordine programmatico importanti per la cittadinanza. Esprime pareri sugli atti di progettazione aziendale relativamente a problematiche che riguardano il rispetto dei diritti dei cittadini, la qualità ed il miglioramento dei servizi e dei percorsi sanitari. La Direzione Generale deve motivare eventuali decisioni difformi dai pareri del Comitato.

- b. Proposta. Il Comitato propone suggerimenti a ISPO per arricchire e migliorare la Carta dei servizi sanitari. In particolare, avanza proposte correlate alla tutela dei diritti del cittadino, come quelle inerenti una migliore fruibilità dei servizi, l'umanizzazione e la personalizzazione delle cure, il miglioramento degli aspetti ambientali ad esse connessi. Propone azioni di miglioramento conseguenti all'emergere di problematiche che determinano l'insoddisfazione dei cittadini-utenti. Formula altresì proposte sulle attività di prevenzione e di educazione alla salute.
- c. Verifica. Il Comitato verifica il rispetto delle garanzie e degli impegni indicati dalla Carta dei servizi, tenendo conto anche dell'evoluzione degli indicatori di qualità dei servizi orientati verso i cittadini-utenti, definiti a livello regionale, con particolare riferimento al repertorio regionale degli impegni per la Carta dei servizi sanitari vigente; partecipa a progetti di livello regionale o nazionale per la messa a punto di strumenti di valutazione partecipata della qualità delle strutture sanitarie. Promuove e partecipa a indagini di soddisfazione. Segnala l'eventuale mancata applicazione di normative e/o disposizioni. In accordo con la Direzione aziendale, effettua visite presso i presidi aziendali, al fine di contribuire al miglioramento dei servizi.
- d. Collaborazione Il Comitato collabora con ISPO nei processi informativi e comunicativi tra l'Istituto e il cittadino, al fine di favorire la produzione di informazioni comprensibili, efficaci e promuovere un uso appropriato e consapevole dei servizi sanitari, da parte dell'utenza. Collabora inoltre alla realizzazione delle Conferenze dei servizi; promuove e organizza incontri con i cittadini; partecipa alla realizzazione di interventi e progetti volti a facilitare l'accesso ai servizi, alla promozione e al mantenimento dello stato di salute, all'informazione sulle cure.

Art. 3 – COMPOSIZIONE

1. Fanno parte del Comitato le associazioni che hanno sottoscritto, ai sensi dell'art. 14, comma 7, del decreto legislativo n. 502/92 e successive modifiche, il protocollo d'intesa con ISPO (Allegato A), previa accettazione del presente Regolamento.
2. Sono escluse quelle associazioni che intrattengono rapporti economici continuativi con ISPO.
3. L'attività di consulenza, di tutela e di supporto svolta a favore dei cittadini deve avere carattere non professionale.
4. Fanno parte del Comitato il Direttore Generale, o un suo delegato, ed il Responsabile dell'URP.
5. Annualmente ISPO pubblica sul proprio sito web una chiamata d'interesse, al fine di poter includere, sulla base di specifici requisiti, nuove associazioni all'interno del Comitato di Partecipazione.

Art. 4 – FUNZIONAMENTO

1. La seduta di insediamento del Comitato è convocata dal Direttore Generale di ISPO.
2. Le associazioni sono rappresentate nel Comitato da un titolare e da un supplente, comunicati nella prima riunione utile e di cui sarà dato atto nella verbalizzazione.
3. I membri del Comitato vengono rinnovati ogni 3 anni; i membri possono essere confermati. E' comunque facoltà delle associazioni sostituire i propri rappresentanti quando se ne presenti la necessità.
4. I componenti del Comitato svolgono l'attività a titolo gratuito.
5. I rappresentanti aziendali non hanno diritto di voto.
6. Il Comitato è condotto da un coordinatore ed è coadiuvato da un vice-coordinatore, che, in assenza del coordinatore, ne svolge le funzioni. Coordinatore e vice-coordinatore sono eletti, con voto segreto, di norma nella prima riunione del Comitato e devono rappresentare le associazioni di volontariato e di

tutela, in modo che se il coordinatore è espressione del volontariato, il vice-coordinatore deve esprimere le associazioni di tutela e viceversa e, nel successivo mandato, alternativamente.

7. Il coordinatore ed il vice-coordinatore sono eletti dalla maggioranza dei membri facenti parte del Comitato, tenuto conto dell'obbligo di assicurare la compresenza e l'alternanza, nelle suddette funzioni delle associazioni di tutela e di volontariato.

8. Il Coordinatore del Comitato può essere riconfermato al termine del mandato. Il Comitato può promuovere azione di revoca del mandato del Coordinatore su una mozione che raccolga almeno 1/3 degli aventi diritto. In caso di dimissioni del Coordinatore, queste possono essere rifiutate dai membri del Comitato, ma divengono irrevocabili e automaticamente accettate se vengono confermate.

9. Il coordinatore:

- convoca le riunioni e, in collaborazione con il vice-coordinatore, ne redige il verbale;
- avanza proposte di iniziative, da sottoporre alla discussione e all'approvazione del Comitato;
- intrattiene i rapporti interni al Comitato e, per conto del Comitato stesso, i rapporti con ISPO, nell'intento di prospettare problemi nei servizi e di contribuire al miglioramento funzionale degli stessi;
- predispone una relazione annuale sui problemi affrontati, sulle risultanze ottenute e sulle iniziative svolte dal Comitato e dalle associazioni ivi rappresentate, tramite la collaborazione delle medesime: tale relazione viene presentata in una riunione dedicata, alla quale sono invitati il Direttore Generale ed il Direttore Sanitario.

10. Il Comitato viene riunito ogni tre mesi e tutte le volte che il coordinatore o almeno tre associazioni lo ritengano opportuno, motivandone formale richiesta.

11. Per una maggiore funzionalità, anche in riferimento alla numerosità delle associazioni e alla complessità delle problematiche, il Comitato può organizzarsi in ulteriori articolazioni e/o gruppi di lavoro, secondo le tematiche affrontate, avvalendosi anche di soggetti esterni, esperti per la materia. Ogni gruppo/tavolo di lavoro individua al proprio interno un referente, stabilisce il calendario dei propri lavori, relaziona periodicamente al Comitato.

12. La riunione del Comitato è valida in prima convocazione, quando sia presente almeno la metà dei componenti, in seconda convocazione diviene valida con la presenza di almeno un terzo dei rappresentanti delle associazioni aventi diritto.

13. La riunione si svolge secondo un ordine del giorno comunicato con la convocazione; agli incontri possono essere invitati dal coordinatore del Comitato dipendenti dell'Istituto, utenti, altri soggetti, per la discussione di argomenti o problematiche inerenti le competenze del Comitato.

14. Possono inoltre essere invitati a prendere parte ai lavori del Comitato, con diritto di intervento altre figure istituzionali (amministratori pubblici, dirigenti, tecnici, esperti), in relazione alle tematiche affrontate.

15. In occasione della trattazione di argomenti di particolare rilevanza o di speciale importanza per la vita della collettività locale, d'intesa con la Direzione Aziendale, il Comitato può essere convocato relativamente alla discussione su tali argomenti, sotto la forma di un'assemblea aperta, alla quale possono prendere parte i cittadini con diritto di parola.

16. Il Comitato adotta deliberazioni, pareri e proposte, registrati a verbale. Le decisioni, di cui sopra, sono assunte con votazioni a scrutinio palese, salvo nel caso in cui ciò implichi un apprezzamento discrezionale su di una persona e in tutti quei casi in cui la votazione segreta venga richiesta ed approvata dal Comitato. Le decisioni risultano approvate con il voto favorevole di almeno la metà più 1 dei presenti aventi diritto di voto.

Art. 5 – SUPPORTI AL FUNZIONAMENTO DEL COMITATO

1. Il Comitato di partecipazione ha sede presso la sede di ISPO (Via Cosimo il Vecchio, 2 – Firenze); eventuali cambi di sede di ISPO comporteranno automaticamente anche il cambio di sede del Comitato stesso. Le sedute si svolgono nei locali messi a disposizione da ISPO.

2. L'Istituto assicura il supporto di segreteria al Comitato di partecipazione, di norma tramite l'URP, svolgendo compiti, quali: la trasmissione delle comunicazioni, la tenuta degli archivi, l'individuazione dei locali necessari allo svolgimento delle attività del Comitato.

4. Il Responsabile URP riporta nell'ambito del Comitato le problematiche che emergono dalle sue funzioni istituzionali di ascolto e tutela dei cittadini e svolge un'attività di raccordo con le strutture aziendali, anche al fine di promuovere azioni di miglioramento
3. ISPO mette a disposizione del Comitato i seguenti documenti:
 - relazione annuale di pubblica tutela
 - reportistica su segnalazioni, reclami
 - dati su monitoraggio tempi di attesa
 - aggiornamento carta dei servizi
 - atti di programmazione aziendale importanti per la cittadinanza.
4. Vengono resi pubblici sul sito web di ISPO il regolamento del Comitato, nonché l'organizzazione, le funzioni e le attività del Comitato stesso.

Art. 6 – COORDINAMENTO CON ALTRI SOGGETTI INTERNI ED ESTERNI ALL'ISTITUTO

1. L'Istituto prevede, con separati atti, forme di raccordo con la Commissione mista conciliativa, il Comitato Etico Regionale e con altri Organismi di partecipazione presenti sul territorio (Comitati di partecipazione delle Società della salute, Comitati di partecipazione delle Aziende Sanitarie e Ospedaliere Universitarie di riferimento).
2. Il Comitato garantisce la partecipazione alle iniziative di coordinamento regionale promosse dagli organismi regionali dei cittadini. Al fine di allargare il confronto e valorizzare le esperienze più significative a livello locale il Comitato di partecipazione si rapporterà con il Forum permanente per l'esercizio del diritto alla salute, per proporre temi di confronto e scambi di esperienze, oltre a inviare allo stesso una nota informativa annuale sull'attività svolta.

Art. 7 – DESIGNAZIONE RAPPRESENTANTI PER COMMISSIONI

1. Il Comitato, tenendo conto dell'esigenza di assicurare rappresentanza alle associazioni di volontariato e di tutela, nonché della maggiore rappresentatività, al loro interno, designa propri rappresentanti in seno agli organismi e alle commissioni previste dalle varie disposizioni normative.
2. Far parte del Comitato è requisito essenziale perchè una associazione possa designare propri rappresentanti nella Commissione Mista Conciliativa.
3. I rappresentanti delle commissioni designati dal Comitato riferiscono allo stesso in merito all'attività svolta e comunque sono impegnati a redigere una relazione scritta annuale

Art. 8 – PUBBLICAZIONE

Le decisioni del Comitato sono soggette a pubblicazione secondo modalità e programmi dal medesimo esplicitamente decisi.

Art. 9 – ENTRATA IN VIGORE

Il presente Regolamento entra in vigore dopo l'approvazione, con delibera, da parte del Direttore Generale di ISPO.



SCHEMA TIPO DI PROTOCOLLO D'INTESA
in attuazione dell'art. 14, comma 7 D.Lgs. n. 502/92 e s.m.i. e dell'art. 16 LRT n. 40/2005 e s.m.i.

TITOLO I – DISPOSIZIONI GENERALI

ART. 1 – PRINCIPI

1. L'Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica (ISPO) si impegna a dare attuazione al principio di partecipazione come principio fondamentale sancito dalla Carta dei Servizi Sanitari, dal Piano Sanitario e Sociale Integrato Regionale, dalla DGRT n. 334/2014, dall'art.16 comma 11 LRT n. 40/2005 e s.m.i. e dall'art. 14 comma 7 del D.Lgs. n. 502/92 e s.m.i., il quale stabilisce che è favorita la presenza e l'attività, all'interno delle strutture sanitarie, delle organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti e che a tal fine sono stipulati con suddette organizzazioni accordi o protocolli che stabiliscono gli ambiti e le modalità di collaborazione.

ART. 2 – ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO E TUTELA

1. Per Organizzazioni di volontariato e tutela (di seguito denominate “associazioni”) si intendono quelle previste dal vigente regolamento di ISPO in materia e che si allega al presente Protocollo a farne parte integrante e sostanziale.

ART. 3 – SOTTOSCRIZIONE DEL PROTOCOLLO

1. L'accordo con le associazioni per l'esercizio di un'azione comune che assicuri e favorisca la partecipazione e la tutela del cittadino utente all'interno di ISPO è sancito con la formale accettazione del presente protocollo, espressa dal responsabile dell'associazione e dal Direttore Generale di ISPO.
2. Le associazioni che sottoscrivono il presente protocollo d'intesa fanno parte, su base volontaria, del Comitato di Partecipazione di ISPO, previa accettazione del Regolamento del Comitato stesso.
3. Le associazioni che aderiscono al presente protocollo comunicano i nominativi dei propri referenti. Le persone che operano all'interno delle strutture per conto di tali organizzazioni devono essere munite di tesserino di riconoscimento.
4. Le associazioni devono provvedere ad assicurare i propri rappresentanti, che accedono alle strutture di ISPO, contro gli infortuni e le malattie connesse allo svolgimento dell'attività, nonché per la responsabilità civile verso terzi.

TITOLO II – INFORMAZIONE

ART. 4 – TRASPARENZA AMMINISTRATIVA

1. Le associazioni che aderiscono al presente protocollo hanno diritto di avere copia di documenti non coperti dal segreto anche senza domanda scritta motivata e senza spese.
2. ISPO, in sede di consultazione del Comitato di Partecipazione, luogo privilegiato di confronto e di comunicazione con le associazioni, concorda le categorie di atti principali da trasmettere alle medesime.

TITOLO III – TUTELA

ART. 5 – REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

1. Su delega dell'interessato, le associazioni svolgono la propria attività di sostegno al cittadino anche ai fini dell'eventuale presentazione di esposti secondo le procedure stabilite dal Regolamento di Pubblica Tutela di ISPO.
2. Le associazioni che aderiscono al presente Protocollo e che entrano a far parte del Comitato di Partecipazione possono designare un proprio membro quale componente della Commissione Mista Conciliativa.

TITOLO IV – PARTECIPAZIONE

ART. 6 – PRESENZA NELLE STRUTTURE

1. ISPO, sentiti i Responsabili dei presidi, si impegna a reperire spazi per l'affissione, nonché a reperire idonei locali destinati, anche cumulativamente, alle associazioni per lo svolgimento della propria attività.
2. L'utilizzazione degli spazi da parte delle associazioni per esercitare le proprie attività è regolamentata da specifici atti aziendali.
3. ISPO e le associazioni collaborano per iniziative di comunicazione e per campagne di sensibilizzazione degli utenti su tematiche attinenti alla prevenzione, diagnosi, terapia e riabilitazione oncologica.

ART. 7 – ANALISI PARTECIPATA DELLA QUALITA'

1. ISPO e le associazioni collaborano nella rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini utenti.
2. Le associazioni promuovono o partecipano ad indagini di gradimento, in accordo con il Comitato di Partecipazione e con la Direzione Aziendale.

ART. 8 – ACCOGLIENZA E UMANIZZAZIONE

1. ISPO e le associazioni collaborano nell'attuazione di iniziative atte a instaurare una relazione con l'utente, allo scopo di garantirne l'accoglienza e di alleviarne i disagi, mettendolo in grado di esprimere i propri bisogni e facilitandolo nella fruizione dei servizi erogati all'interno della struttura.

ART. 9 – CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI

1. ISPO e le associazioni collaborano nell'elaborazione di una Carta dei diritti e dei doveri, al fine di interpretare il più generale diritto alla salute previsto dalla Costituzione (art. 32) e darne quindi effettiva attuazione.

Firenze, _____

Il Rappresentante Legale dell'Associazione

Il Direttore Generale ISPO
