

#### **4. SISTEMA DI RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDERS**

La Società della Salute nasce con lo scopo (tra gli altri) di condividere le scelte per la salute con la comunità locale e le sue forme associative. Il tema del coinvolgimento dei diversi stakeholders<sup>1</sup> nelle varie attività del Consorzio, costituisce quindi uno degli aspetti essenziali della sperimentazione. Il coinvolgimento attivo e preventivo degli attori del sistema locale permette di ridurre le divaricazioni nelle visioni del contesto, attraverso il confronto dei punti di vista per realizzare sintesi condivise prima della loro divulgazione pubblica. Ciò riduce drasticamente i rischi di “rigetto” delle scelte e rende più probabile il successo delle politiche.

Le linee di indirizzo regionali e lo Statuto della SdS Valdera disegnano due organismi di partecipazione interni al Consorzio (Consulta del Terzo Settore e Comitato di Partecipazione), oltre a prevedere la necessità di relazioni costanti con le organizzazioni sindacali dei lavoratori e dei pensionati, i medici di medicina generale e i pediatri di libera scelta ed in generale con l'intera comunità locale.

Lo scopo di questo documento è quello di presentare, in maniera sintetica e per ognuno dei principali stakeholders considerati, le forme di relazione statutariamente contemplate e/o previste dalle modalità di lavoro programmate all'interno della SdS Valdera. Nelle note che seguono circa le forme di relazione si pone l'accento non tanto sugli aspetti di partecipazione ampiamente sviluppati ed eletti a obiettivo di sistema e metodo di lavoro della SdS Valdera (e sintetizzati nella Matrice della Partecipazione riportata al punto 19 - par.C del presente piano), ma sui contributi operativi a cui queste forme di relazione conducono (con particolare riferimento ai riflessi sulle attività che impattano in maniera diretta sulla quantità e qualità dei servizi programmati). Tali forme di relazione, dopo essere state verificate sul campo, potranno poi essere precisate all'interno del regolamento di organizzazione che sarà approntato per la completa definizione delle regole di funzionamento del Consorzio.

##### **Il personale degli Enti consorziati (Azienda USL 5 e comuni della Valdera)**

Il personale degli Enti consorziati (comuni e azienda e USL 5), che nel suo insieme costituisce il nucleo fondamentale degli operatori che avranno il compito di mettere in atto le attività programmate, costituisce naturalmente un importantissimo stakeholder per la Società della Salute della Valdera. Oltre ad essere protagonisti nell'erogazione dei servizi, il personale degli Enti consorziati interviene nella programmazione delle attività attraverso lo Staff di Direzione (organo del Consorzio composto da responsabili apicali in rappresentanza dei principali settori operativi degli enti consorziati) e attraverso la più diffusa partecipazione diretta di rappresentanti dei servizi (responsabili ed operatori) alle fasi di analisi dei bisogni, di programmazione e progettazione degli interventi e di valutazione degli stessi.

Di particolare rilevanza per la costruzione integrata delle linee tecniche di programmazione e gestione del Consorzio risulta la funzione dello Staff di Direzione, a cui partecipano direttamente anche i rappresentanti dei Medici di Medicina Generale e dei Pediatri di Libera Scelta in qualità di figure centrali di collegamento tra i servizi e i cittadini, che possono così concretizzare il loro maggiore coinvolgimento nel sistema locale.

---

<sup>1</sup> Si definiscono stakeholders (letteralmente 'portatori di interesse legittimo') tutti i soggetti che hanno un interesse nell'attività dell'organizzazione considerata, e che influenzano o sono influenzati dalle decisioni dell'organizzazione stessa.

## **Gli Organi di partecipazione del Consorzio**

### *Comitato di Partecipazione (vedi articolo 46 Statuto SdS Valdera)*

Il Comitato di Partecipazione è costituito da organizzazioni rappresentative del mondo del volontariato e delle esigenze degli utenti, che non siano anche erogatrici di prestazioni.

Lo statuto della SdS prevede per il Comitato un ruolo significativo; oltre alla formulazione di un parere specifico<sup>2</sup> nell'ambito del processo di formazione del PIS, il Comitato elabora e presenta alla Giunta proposte per la predisposizione degli atti di programmazione e di governo generale di sua competenza e redige una sorta di rapporto parallelo (rispetto a quello ufficiale della Direzione) sulla effettiva attuazione del PIS e sullo stato dei servizi locali. Inoltre il Comitato "...esprime pareri sulla qualità e quantità delle prestazioni erogate e sulla relativa rispondenza tra queste e i bisogni dell'utenza, sull'efficacia delle informazioni fornite agli utenti, sul grado di integrazione socio-sanitaria dei servizi resi e su ogni altra tematica attinente al rispetto dei diritti dei cittadini e alla loro dignità" .

Al Comitato di Partecipazione è stato assegnato un importante ruolo di tutela dei cittadini: supporta l'utente per la presentazione di esposti scritti per reclami e ricorsi, lo rappresenta nella Commissione Mista Conciliativa SdS Valdera per l'eventuale analisi in seconda istanza, monitora i reclami ricevuti e le relative risposte fornite elaborando eventuali richieste/proposte di miglioramento per gli uffici coinvolti, redige – in collaborazione con lo Staff di Direzione della SdS Valdera – un rapporto annuale sull'attività di tutela svolta. Il Presidente del Comitato di Partecipazione è invitato a prendere parte ai lavori della Giunta della SdS, con diritto di intervento, ogniqualvolta venga affrontato un tema che riguardi i diritti degli utenti.

### *Consulta del Terzo Settore (vedi articolo 45 Statuto SdS Valdera)*

La Consulta del Terzo Settore, avendo al suo interno organizzazioni no-profit di impostazione aziendale (Cooperative Sociali) o associativa (associazioni, fondazioni, enti religiosi, etc.) coinvolte nella gestione dei servizi socio-sanitari, è chiamata a partecipare con propri rappresentanti alla fase di costruzione del PIS, nonché a formulare collegialmente pareri, prima sui contenuti principali, quindi sul prodotto finale<sup>3</sup>.

In Valdera, è stato concordato con la Giunta un regolamento di funzionamento che attribuisce a questo organo di partecipazione la facoltà di avanzare proposte riguardanti aspetti metodologici od operativi del sistema locale di welfare e salute. Il Presidente della Consulta è invitato a prendere parte ai lavori della Giunta della SdS, con diritto di intervento, ogniqualvolta venga affrontato un tema che riguardi il ruolo dei prestatori di servizi. All'interno della SdS Valdera è stato inoltre assegnato alla Consulta un importante ruolo nell'ambito della programmazione e progettazione di alcuni settori dei servizi. Le organizzazioni appartenenti alla Consulta potranno inoltre essere coinvolte come prestatori di servizi.

---

<sup>2</sup> Il parere del Comitato si configura come parere obbligatorio ma non vincolante per gli organi decisionali del Consorzio, che in caso di scostamento dalle indicazioni dell'organismo consultivo, devono fornire idonee motivazioni.

<sup>3</sup> Anche il parere della Consulta si configura come parere obbligatorio ma non vincolante per gli organi decisionali del Consorzio, che in caso di scostamento dalle indicazioni dell'organismo consultivo, devono fornire idonee motivazioni.

## **La provincia di Pisa**

Il Regolamento di Funzionamento della Giunta della SdS Valdera prevede la partecipazione ai lavori della Giunta, in qualità di figura esterna al collegio con diritto di intervento, del Presidente della Provincia o, in sua vece, l'Assessore alle Politiche Sociali dell'Amministrazione Provinciale.

Tale presenza ha lo scopo di garantire il coordinamento ed il raccordo delle politiche programmate a livello zonale con il più ampio ambito provinciale, da concretizzare attraverso iniziative congiunte e protocolli d'intesa.

## **I Consiglieri Comunali della Valdera**

Un importante stakeholder del sistema è rappresentato dai rappresentanti delle minoranze politiche degli enti locali aderenti che, pur mantenendo la funzione di controllo sull'attività ed i principali atti degli enti derivati (come la SdS) all'interno del Consiglio Comunale, sono scarsamente partecipi alla fase di formazione degli indirizzi strategici, che si svolge pressoché interamente all'interno delle organizzazioni partecipate.

Per quanto suddetto, oltre a prevedere che "l'elenco degli atti adottati è trasmesso agli enti aderenti al Consorzio per il successivo inoltro ai capigruppo consiliari", il regolamento dispone che la Giunta organizzi annualmente una sessione speciali per l'illustrazione ed il confronto sulle linee strategiche di azione e di formazione del Piano Integrato di Salute, rivolta ai capigruppo consiliari dei comuni aderenti al Consorzio. Tale sessione speciale, sulla base di apposita decisione della Giunta della SdS Valdera, è stata estesa a tutti i Consiglieri Comunali dei 15 comuni della Valdera (anziché limitarsi ai soli Capigruppo come previsto dal Regolamento).

## **Le Organizzazioni Sindacali**

Per quanto riguarda i rapporti con le rappresentanze sindacali la SdS Valdera ha stipulato un apposito protocollo di concertazione con le rappresentanze dei sindacati confederali CGIL, CISL e UIL di livello provinciale (e relative sezioni pensionati).

Il protocollo, siglato il 14 marzo 2005, ha dato luogo all'istituzione di un tavolo di concertazione e confronto che si riunisce periodicamente per la verifica delle attività attività inerenti i servizi sociali, socio-sanitari e sanitari territoriali della zona Valdera.

## **Altre rappresentanze di cittadini e utenti**

Aldilà delle organizzazioni comprese all'interno degli organi di partecipazione, altre rappresentanze di cittadini e utenti (es. associazioni, fondazioni, patronati...) possono chiedere ed ottenere la costituzione di relazioni stabili con la SdS Valdera.

Tali relazioni, riservate di norma alle organizzazioni in possesso di risorse proprie da immettere nel sistema, sono formalizzate attraverso protocolli e intese (esempio protocolli con Patronato Inac, Fondazione Charlie, Caritas Diocesane) atti a coordinare le prestazioni e gli interventi sul territorio.

## **I singoli cittadini ed utenti del sistema socio-sanitario**

Aldilà delle forme di relazione rivolte a tutta la comunità locale, quali gli incontri pubblici ed il sito [sdsvaldera.it](http://sdsvaldera.it), il contributo operativo che può emergere dal punto di vista del singolo cittadino utente del servizio si riconduce sostanzialmente alle seguenti due forme codificate/previste:

- Presentazione di segnalazioni verbali o scritte, o di reclami/ricorsi in forma scritta
- Partecipazione attiva alle indagini di monitoraggio che saranno allestite per le indagini di valutazione qualità e misurazione della soddisfazione dell'utente relativamente ad un dato servizio

Tali forme di relazione, anche se dovranno necessariamente interessare un limitato numero di utenti, rivestono un grande valore per fornire indicazioni all'organizzazione circa il gradimento e la qualità del servizio offerto, offrendo spunti di miglioramento per l'attività programmata.

Naturalmente a quanto suddetto si devono aggiungere le forme di relazione tra il cittadino ed i servizi previste dalle leggi vigenti in tema di partecipazione ai procedimenti amministrativi.