

**MODIFICA DELL'IPOTESI DI CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DI LAVORO  
DEL COMPARTO SANITA' - BIENNIO ECONOMICO 2008-2009  
DEL 14.05.2009**

**Art. 10**

**Progetti e programmi per il miglioramento dei servizi all'utenza**

- 1 Al fine di dare maggiore impulso ai processi di innovazione, le Aziende promuovono specifici progetti, programmi o piani di lavoro per il miglioramento dei servizi rivolti all'utenza, con particolare riferimento alla piena adeguatezza dei sistemi organizzativi, nonché al conseguimento di una maggiore corrispondenza tra le prestazioni rese e le esigenze del cittadino.
- 2 I progetti e programmi, di cui al comma 1, devono corrispondere ad esigenze effettive dell'Azienda ed apportare un concreto e misurabile contributo aggiuntivo alla attività fissata nei livelli essenziali di assistenza soprattutto per quanto riguarda gli obiettivi di riduzione delle liste di attesa e la piena e qualificata erogazione dei servizi, ivi compreso l'ampliamento degli orari delle strutture.
- 3 Nell'ambito dei vincoli di finanza pubblica fissati per i rispettivi sistemi sanitari regionali e fatto salvo comunque il rispetto dei Patti per la salute e dei relativi obiettivi e vincoli economici e finanziari, le Regioni, in presenza di ulteriori economie effettuate nell'ambito di processi strutturali di razionalizzazione e riorganizzazione del settore sanitario che consentano complessivi risparmi di spesa, ivi compresi quelli riferiti ai costi per il personale, individuano con specifica direttiva, a valere dall'anno 2009, ulteriori risorse nel limite massimo dello 0,8%, calcolate sul monte salari 2007, per il finanziamento dei progetti innovativi di cui ai commi precedenti. Dette risorse non sono oggetto di consolidamento in alcuno dei fondi previsti dal presente CCNL e non possono finanziare voci del trattamento fondamentale della retribuzione.
- 4 Le suddette risorse sono erogate a consuntivo, previa verifica dell'effettivo raggiungimento degli obiettivi di cui ai commi precedenti da attuarsi mediante appositi indicatori e parametri previsti nell'ambito della direttiva regionale di cui al comma 3, sulla base dei criteri individuati nell'Allegato 1 al presente CCNL. Tali risorse vengono destinate ai dipendenti direttamente coinvolti nell'ambito di tali progetti, secondo appositi meccanismi premiali correlati ai risultati conseguiti.

## ALLEGATO N. 1

### **Criteri generali per la definizione di sistemi di verifica del raggiungimento degli obiettivi dei progetti e programmi di miglioramento di cui all'art. 10 del presente CCNL.**

#### **1. Modalità attuative**

Le Regioni forniscono, nell'ambito della direttiva di cui al comma 3 dell'art. 10 del presente CCNL e secondo quanto previsto dall'art. 2 del presente CCNL, le linee guida circa le modalità di attuazione dei progetti e programmi di cui al comma medesimo, individuando possibili macro-obiettivi coerenti con il piano sanitario regionale e prevedendo, in via generale, indicatori e parametri idonei ad accertare l'effettivo miglioramento delle prestazioni e dei servizi erogati ed il raggiungimento dei risultati quali-quantitativi prefissati.

Nell'ambito dei suddetti macro-obiettivi, i progetti aziendali individuano prioritariamente:

- gli obiettivi da conseguire;
- i processi nei quali si articola l'azione;
- le risorse umane, tecniche e strumentali necessarie, individuando, altresì, le competenze e le professionalità coinvolte;
- gli indicatori ed i parametri adeguati ai citati obiettivi ai fini della verifica dei relativi risultati raggiunti.

#### **2. Indicatori-parametri**

Per quanto riguarda le risorse assegnate e le procedure utilizzate, la misurazione del miglioramento qualitativo conseguito avviene sulla base di tali criteri, individuati a titolo esemplificativo:

- **Professionalità:** intesa come livello delle conoscenze scientifiche e delle abilità professionali possedute dagli addetti;
- **Efficacia:** con riferimento alle procedure utilizzate nell'erogazione dei servizi e semplificazione delle stesse, anche ai fini della riduzione dei tempi medi di erogazione degli stessi;
- **Capacità innovativa:** attitudine dimostrata nell'attuare innovazioni organizzative, tecnologiche e di servizio e di partecipare attivamente ai processi di cambiamento organizzativo;
- **Orientamento all'utenza,** anche con riferimento al grado di soddisfazione espresso dai soggetti interessati;
- **Appropriatezza tecnica:** della strumentazione utilizzata e delle tecnologie disponibili;
- **Benchmarking:** il confronto della qualità e quantità dei servizi con l'analogia offerta di altre aziende con performance elevate.

Per quanto riguarda le prestazioni ed ai servizi erogati nell'ambito dei progetti, i risultati conseguiti, da esplicitarsi, ove possibile, anche con dati quantitativi, vengono accertati sulla base delle seguenti tipologie di indicatori e requisiti:

- **Accessibilità ai servizi e alle prestazioni sanitarie:** con riguardo anche all'ampliamento degli orari di apertura delle strutture ovvero al miglioramento dei livelli di accoglienza e di ascolto anche in relazione alla capacità di garantire la massima trasparenza ed informazione;
- **Ampiezza ed incisività dell'intervento:** adeguatezza dell'attività assistenziale e sociosanitaria, rispetto alle esigenze e ai bisogni dell'utenza;
- **Integrazione:** con riferimento ai servizi socio-sanitari ovvero tra ospedale e territorio o tra le diverse strutture pubbliche che operano in un determinato ambito territoriale;

- **Continuità assistenziale:** capacità di articolare e collegare nel tempo gli interventi dei diversi operatori e delle differenti strutture sanitarie coinvolte;
- **Sicurezza:** capacità di fornire il massimo livello di assistenza e cura con il minimo rischio per il paziente e per gli operatori;
- **Immediatezza:** rapidità nell'erogare le prestazioni richieste dall'utenza anche con particolare riferimento alla riduzione /azzeramento dei tempi di attesa, per i quali i risultati conseguiti sono individuati in termini percentuali.