

Convegno Nazionale sull'Empowerment  
28 e 29 settembre 2009 - Roma

## Regione Toscana: il contesto di riferimento

---

a cura di: Marco Menchini, Roberta Bottai



Regione Toscana  
Diritti Valori Innovazione Sostenibilità

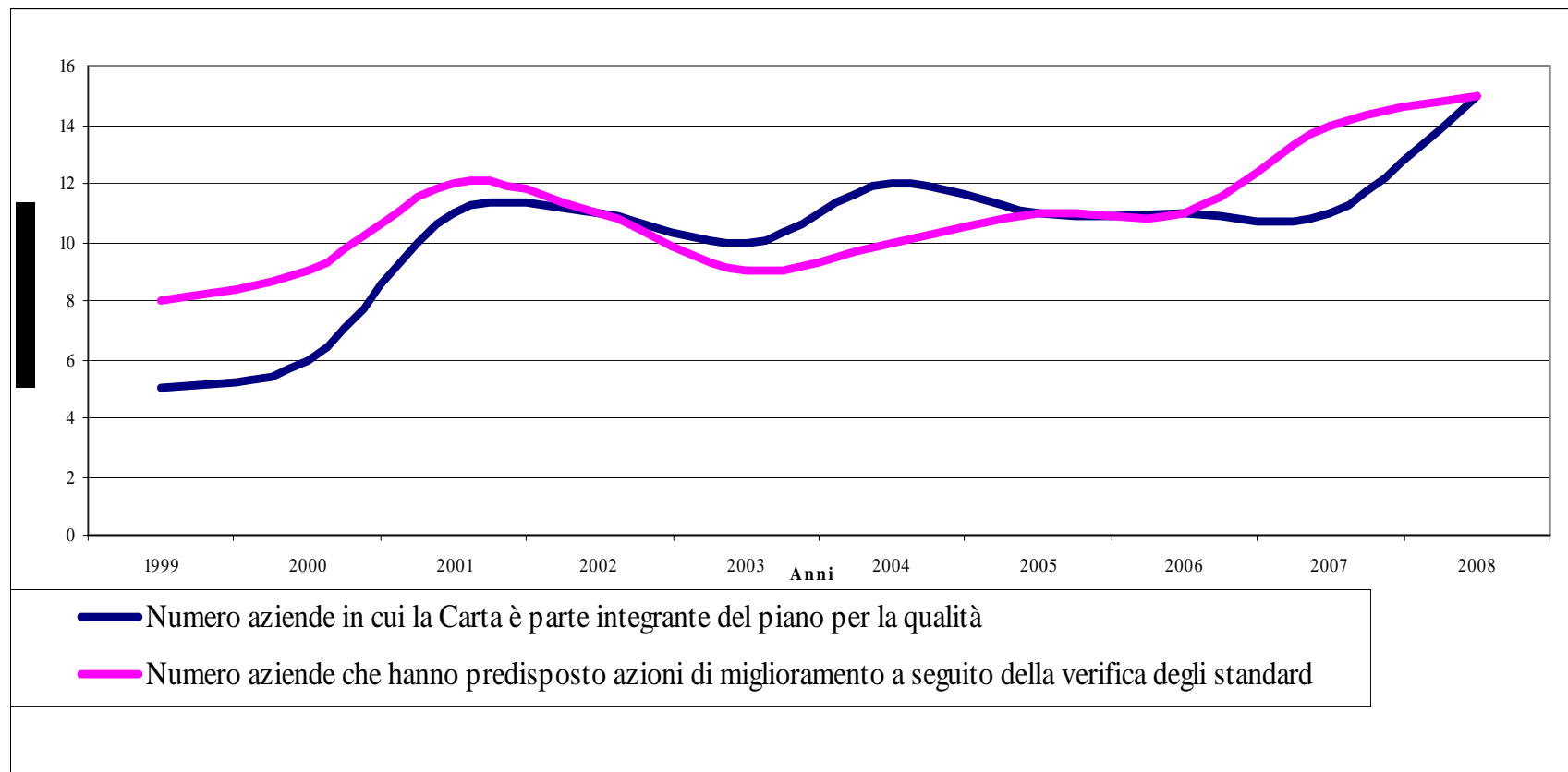
Direzione Generale  
Diritto alla Salute e Politiche di Solidarietà

# Il Sistema carta dei servizi: monitoraggio



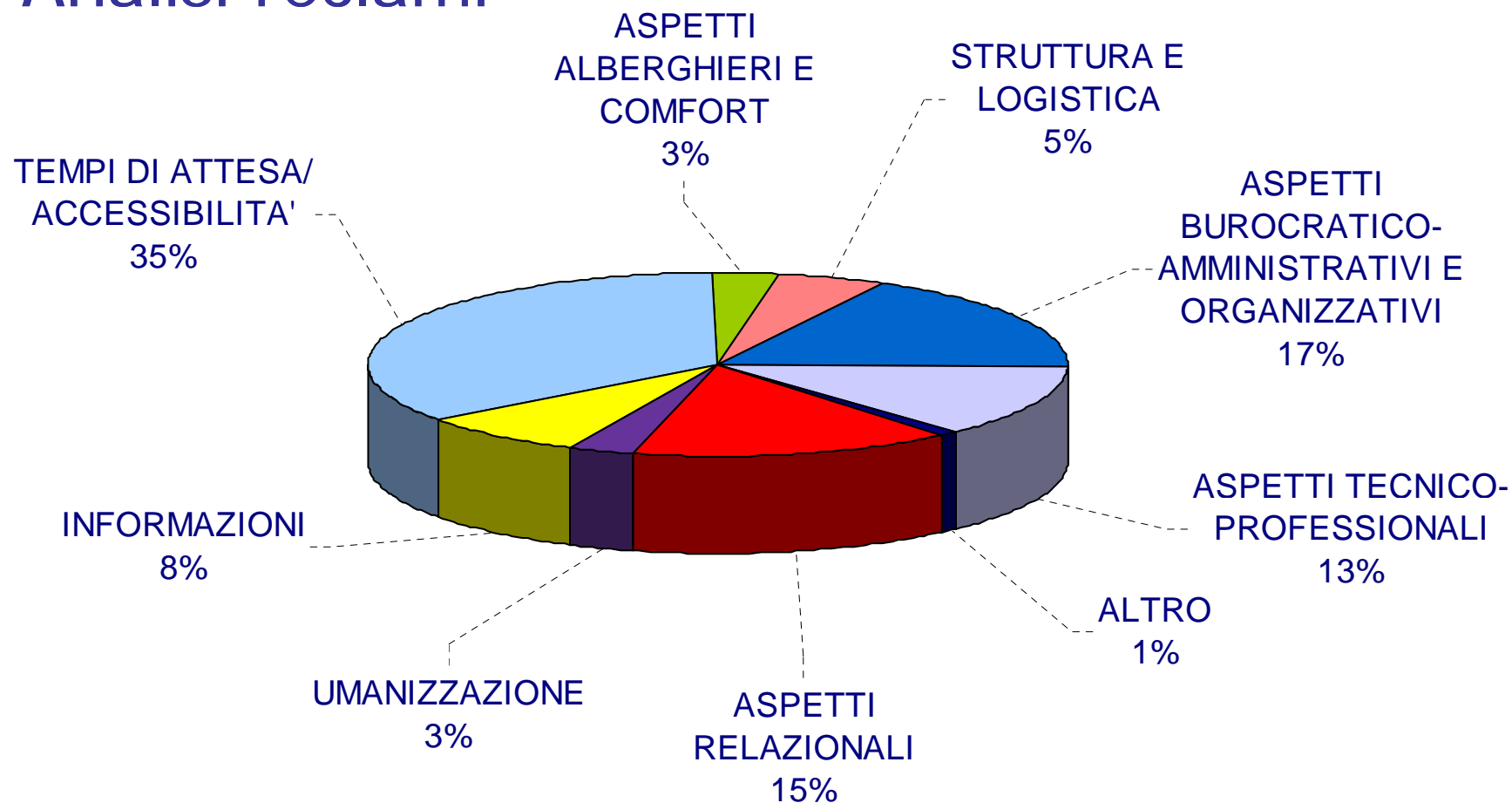
# Il Sistema carta dei servizi: monitoraggio

## Osservatorio – dati 2008



# Il Sistema carta dei servizi: monitoraggio

## Analisi reclami



# Regione Toscana 2007

Valutazione  
perseguimento  
strategie regionali (B)

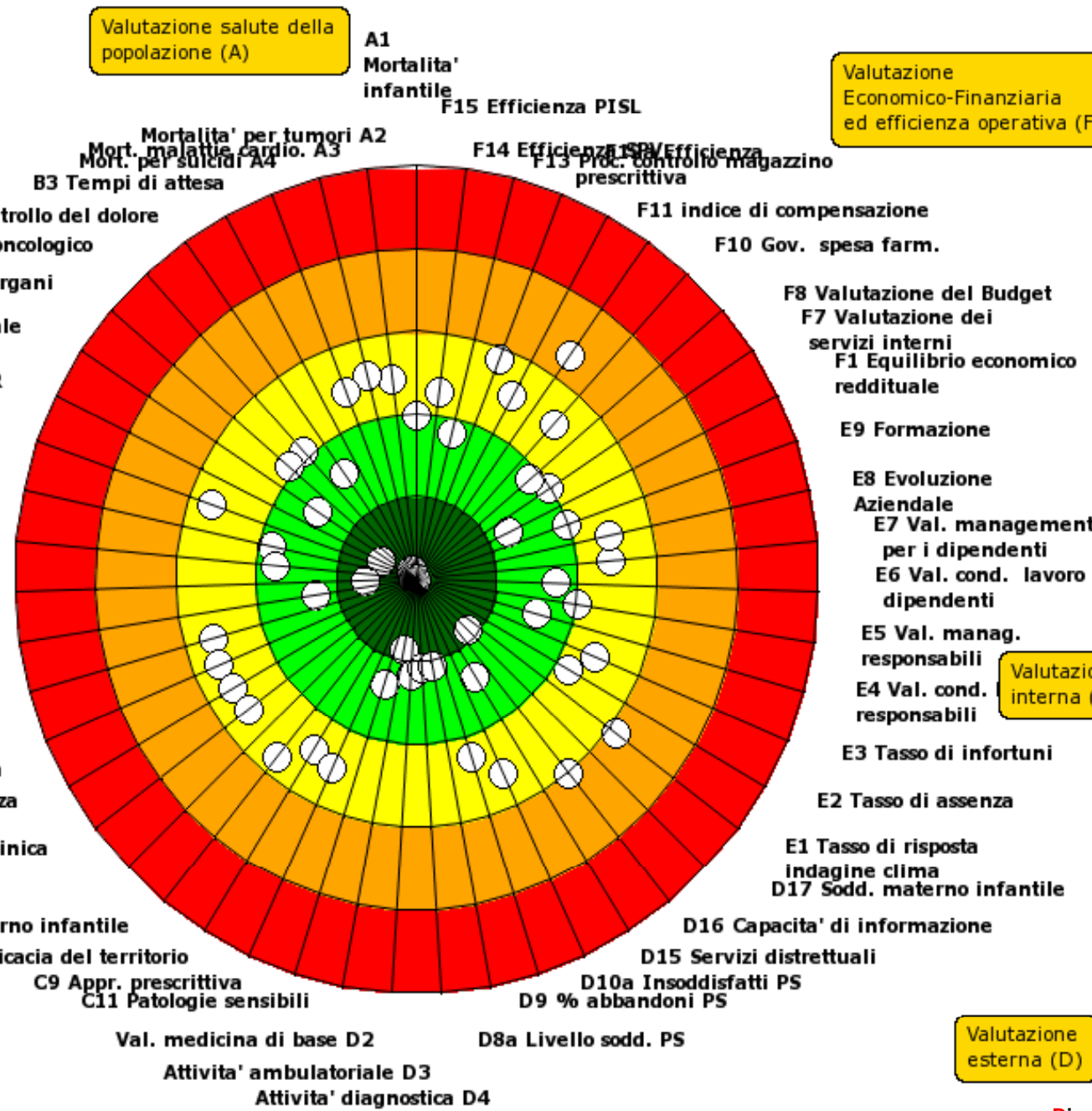
Valutazione salute della  
popolazione (A)

Valutazione  
Economico-Finanziaria  
ed efficienza operativa (F)

Valutazione  
socio  
sanitaria (C)

Valutazione  
interna (E)

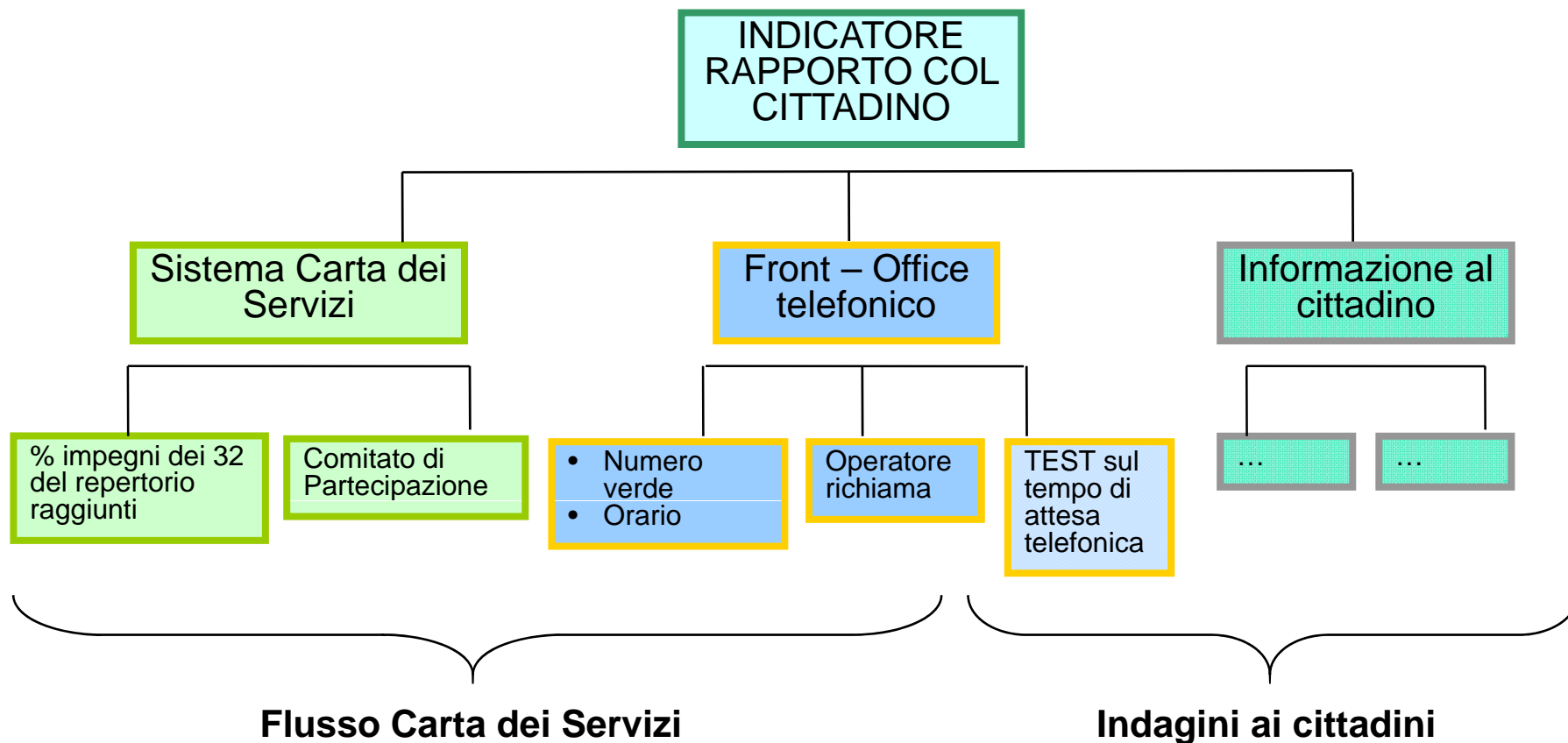
Valutazione  
esterna (D)



Regione Toscana  
Diritti Valori Innovazione Sostenibilita'

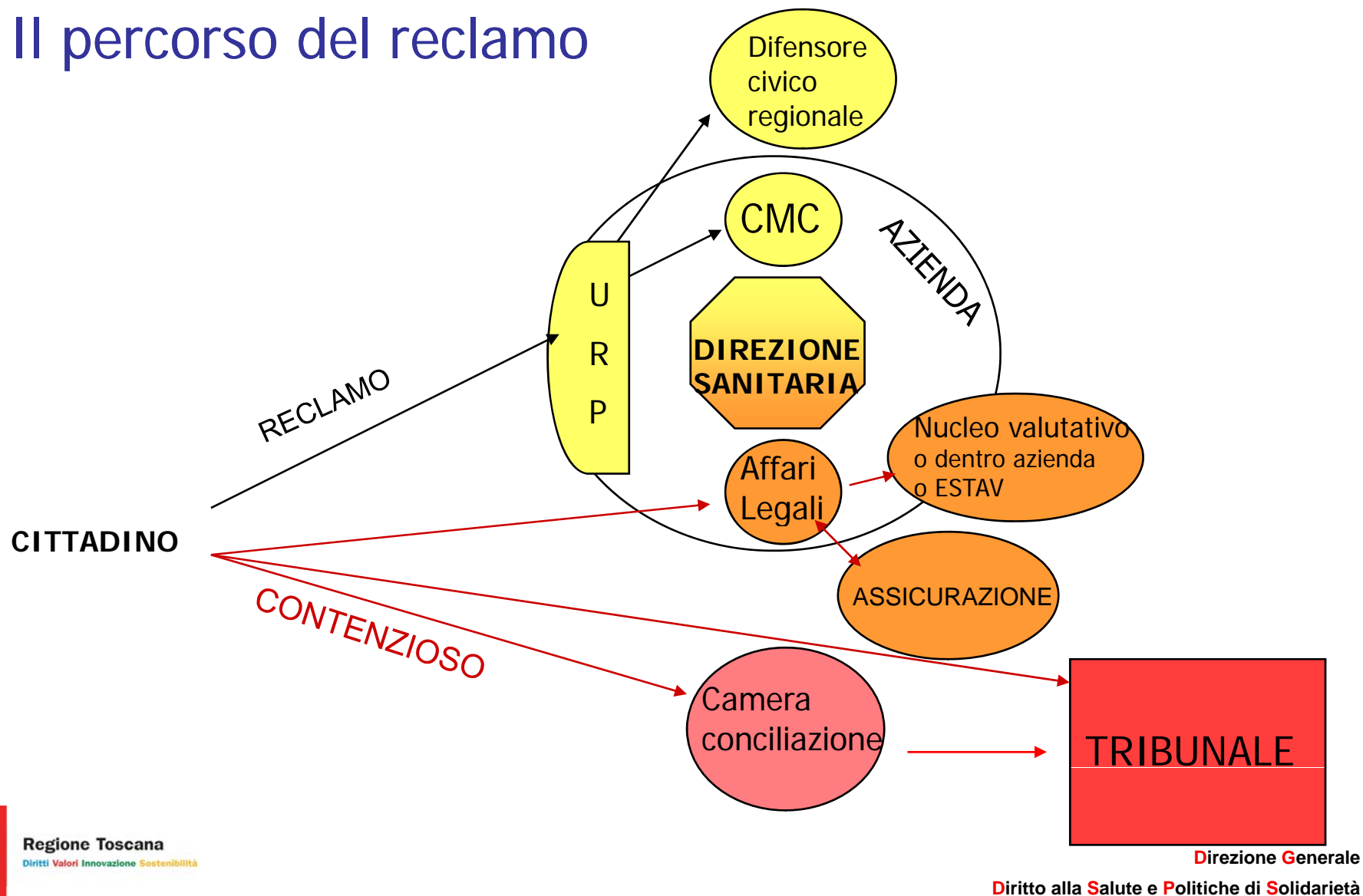
# Il Sistema carta dei servizi: valutazione

## Indicatore Rapporto col cittadino



# Il Sistema carta dei servizi: tutela

## Il percorso del reclamo



# Carta dei servizi format regionale



Regione Toscana

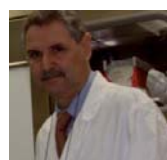
Diritti Valori Innovazione Sostenibilità



La guida della salute

2009

Pisa



12 edizioni a seconda del territorio di riferimento...

Invio a casa delle famiglie toscane nel mese di settembre



Regione Toscana

Diritti Valori Innovazione Sostenibilità

Direzione Generale  
Diritto alla Salute e Politiche di Solidarietà

# Partecipazione

## LIVELLO REGIONALE

- ✓ **Comitato regionale consumatori e utenti CRCU – L.R. 1/2000** (Settore Tutela dei Consumatori e degli Utenti - Politiche di Genere e di Promozione delle pari opportunità);
- ✓ **Forum permanente per l'esercizio del Diritto alla Salute - DGR 1075/2001** (Settore Equità e Accesso);
- ✓ **Comitato regionale Carta dei servizi - DGR 808/2002** (Settore Equità e Accesso)



## LIVELLO AZIENDALE

- ✓ **Comitati di partecipazione**  
( 40% delle aziende )
- ✓ **Commissioni miste conciliative**



# L'Accademia del cittadino

---

Valutare la qualità e la sicurezza dei servizi sanitari per fare scelte consapevoli e partecipare al miglioramento

Iniziativa congiunta della Regione Toscana (Centro Gestione Rischio Clinico e Settore Equità e Accesso) e del progetto PartecipaSalute



# Piano Sanitario Regionale 2008 - 2010

---

## Chronic Care Model

La Sanità di Iniziativa per il contrasto delle malattie croniche

Nuovo modello organizzativo che affida alle cure primarie il compito di programmare e coordinare gli interventi a favore dei malati cronici

Interazione tra il paziente reso esperto da opportuni interventi di formazione e addestramento ed il team multiprofessionale (operatori sociosanitari, infermieri, MMG)



# La Rete HPH Toscana

---

- è nata all'interno del Progetto Health Promoting Hospitals dell'Ufficio Europeo dell'Organizzazione Mondiale della Sanità
- è stata costituita nel maggio 2001, con l'adesione di tutte le Aziende Sanitarie
- viene coordinata dall'Azienda Ospedaliero-Universitaria Meyer, su mandato dell'Assessorato Regionale al Diritto alla Salute.

## I PROGETTI INTERAZIENDALI

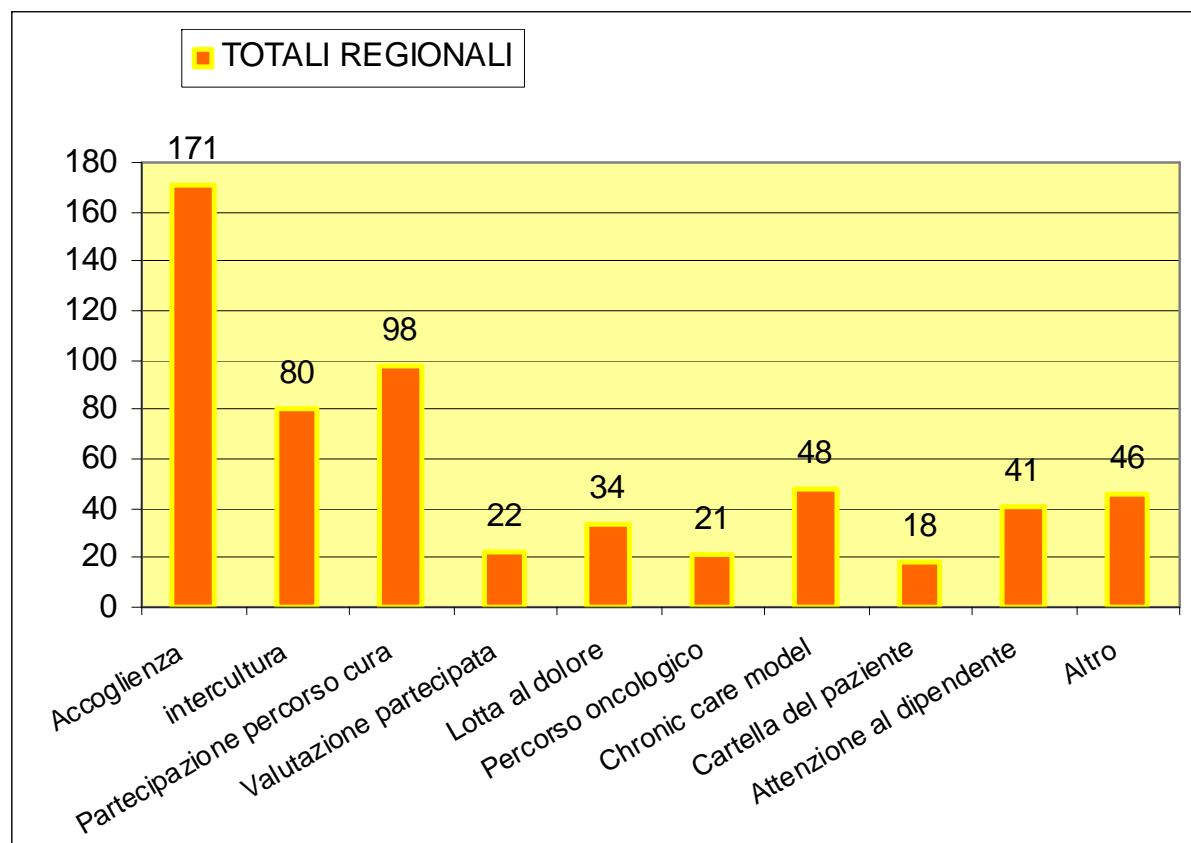
### del quadriennio 2007-2010

- UMANIZZAZIONE IN OSPEDALE
- OSPEDALE INTERCULTURALE
- OSPEDALE SENZA FUMO
- OSPEDALE LIBERO DA ALCOOL
- INTEGRAZIONE OSPEDALE TERRITORIO
- BAMBINI



# Umanizzazione

- Censimento progetti aziendali: oltre 300 progetti su mix di temi
- Rete referenti aziendali



# Raccolta progetti di Empowerment

---

- Sinergia forze in campo
  - Raccordo con rete HPH
  - Rete aziendale referenti umanizzazione
- Selezione progetti nell'ambito del censimento regionale
  - Lettura progetti secondo impianto metodologico individuato dal gruppo interregionale dell'Agenas
  - Condivisione stesso linguaggio



# Convegno

---

## “L'Empowerment del cittadino Esperienze e strumenti a confronto”

Firenze 16 giugno 2009

Confronto a tutto campo su esperienze  
aziendali, regionali, internazionali

