

**Deliberazione del Direttore Generale n. 1269 del 29/12/2017**

**Oggetto:** Progetto per l'istituzione di un Centro aziendale delle disabilità. Approvazione.

**Ufficio proponente: S.C. Affari Generali e Legali**

<b>Esercizio</b>	<b>assente</b>
<b>Centro di Risorsa</b>	<b>assente</b>
<b>Posizione Finanziaria</b>	<b>assente</b>
<b>Importo</b>	<b>assente</b>
<b>Prenotazione Fondi</b>	<b>assente</b>

### **IL DIRETTORE GENERALE**

Vista la proposta di delibera di pari oggetto dell'Ufficio Proponente di cui al num. Prov. 2147 del 14/12/2017 contenente:

- il Visto della P.O. Budget, acquisti, flussi economici e bilancio per la verifica di assegnazione del Budget;
- il Parere del Direttore Amministrativo - Dott. Riccardo BRUGNETTA;
- il Parere del Direttore Sanitario - Dott. Sandro FRATINI.

### **DELIBERA**

Di fare integralmente propria la menzionata proposta di delibera che allegata al presente atto ne costituisce parte integrante e sostanziale e di disporre quindi così come in essa indicato.

**IL DIRETTORE GENERALE**

(Dr. Maurizio DAL MASO)\*

**Il Responsabile del Procedimento Deliberativo**

(Dott. Andrea LORENZONI)\*

PREMESSO che la disabilità viene definita come lo status di persone affette da minorazioni fisiche, mentali, intellettuali o sensoriali di lungo termine ed è intesa come un concetto dinamico, in evoluzione, risultato dell'interazione tra persone affette da minorazioni e barriere attitudinali ed ambientali, che impedisce loro una piena ed efficace partecipazione nella società (UN, 2006). In senso più ampio, l'Organizzazione Mondiale della Sanità (2001) utilizza il concetto di disabilità come un termine-ombrello che include menomazioni, limitazioni dell'attività o restrizioni della partecipazione. In Italia, il riferimento normativo per l'assistenza, l'integrazione sociale e la tutela dei diritti delle persone con disabilità è rappresentato dalla legge – quadro 104/1992, in cui la condizione di handicap è identificata nella presenza di una minorazione fisica, psichica o sensoriale, in grado di generare difficoltà di apprendimento, di relazione o di integrazione lavorativa e tale da determinare un processo di svantaggio sociale o di emarginazione (art. 3, L. 104/1992).

CONSIDERATO che per una persona con disabilità affrontare la quotidianità di una struttura ospedaliera (l'attesa in un pronto soccorso, un esame ambulatoriale, la degenza) può rappresentare un'esperienza drammatica e devastante. Gli strumenti da mettere in campo per migliorare l'accesso e la cura intraospedaliera delle persone con disabilità implicano soprattutto un grande cambiamento culturale, da realizzarsi con un forte impegno formativo e di sensibilizzazione degli operatori del settore. Le persone con disabilità hanno gli stessi bisogni di assistenza sanitaria, hanno diritto agli stessi trattamenti, percorsi di prevenzione e cura degli altri;

RILEVATO che le persone con disabilità vanno in ospedale il doppio delle volte rispetto agli altri (e hanno bisogno del doppio di esami e visite specialistiche) ma nella maggior parte dei casi non trovano in corsia percorsi di cura adeguati e personalizzati. Per riconoscere alle persone con disabilità il pieno diritto alle cure ospedaliere e rendere le strutture sanitarie adeguate alle loro limitazioni fisiche, psicologiche e sensoriali è necessario predisporre azioni positive organizzative sottolineando che non esistono diritti speciali per le persone con disabilità ma che le loro limitazioni hanno bisogno di strumenti e percorsi adeguati per essere abbattute;

CONSIDERATO l'obiettivo di ridurre le difficoltà di accesso alle cure per garantire il diritto alla salute previsto dall'articolo 32 della Costituzione italiana e dall'art. 25 della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità, diritto alle cure con la consapevolezza dei maggiori bisogni di mediazione, empatia, privacy delle persone con disabilità;

VISTA e RICHIAMATA la nota Prot.n. 0065401 del 30/11/2017 con la quale il Dirigente f.f. della Struttura Complessa S.I.T.R.O. Dott.ssa Agnese Barsacchi ha proposto – tra l'altro – un Progetto di miglioramento dell'accoglienza e della presa in carico dei pazienti attraverso l'istituzione di un Centro aziendale delle disabilità, proposta che di seguito si riporta:

*Il progetto prevede la presa in carico dell'utente sia nel percorso programmato (sia in regime di ricovero che ambulatoriale) che nel percorso in urgenza (accesso al Pronto Soccorso).*

*Relativamente agli accessi programmati, il percorso prevede la possibilità, come da flowchart allegata, di contattare, attraverso un numero verde dedicato ed in determinate fasce*

*orarie, il Care Manager del C.A.D., da parte dell'utente o care giver o direttamente dal MMG, per ottenere gli appuntamenti richiesti per visite, esami, terapie e l'eventuale supporto al momento dell'accesso (sedie a rotelle, accompagnatore, devices, etc.)*

*Relativamente invece agli accessi in regime di urgenza, l'accesso è garantito da una via preferenziale all'interno del codice colore assegnato in triage ed il supporto assicurato al cae manager CAD.*

*E' prevista la predisposizione di specifica modulistica e l'attivazione di un numero verde dedicato al CAD.*

*Sono previsti altresì, nell'ottica dell'integrazione Ospedale Territorio iniziative congiunte da parte delle due Aziende (Ospedaliera e ASL) finalizzate alla divulgazione del progetto, tramite anche mass-media.*

*Verrà effettuata anche un'indagine di "customer satisfaction" telefonica relativa al grado di soddisfazione, al fine di poter definire ulteriori eventuali miglioramenti del servizio offerto.*

CONSIDERATO che la Direzione aziendale ha espresso parere favorevole alla proposta di Progetto presentata dalla Dott.ssa Agnese Barsacchi ritenendo la stessa meritevole di accoglimento;

#### SI PROPONE DI DELIBERARE

DI prendere atto della nota Prot.n. 0065401 del 30/11/2017 a firma del Dirigente f.f. della Struttura Complessa S.I.T.R.O. Dott.ssa Agnese Barsacchi ed accogliere la proposta di un Progetto di miglioramento dell'accoglienza e della presa in carico dei pazienti attraverso l'istituzione di un Centro aziendale delle disabilità, come di seguito definita:

*Il progetto prevede la presa in carico dell'utente sia nel percorso programmato (sia in regime di ricovero che ambulatoriale) che nel percorso in urgenza (accesso al Pronto Soccorso).*

*Relativamente agli accessi programmati, il percorso prevede la possibilità, come da flowchart allegata, di contattare, attraverso un numero verde dedicato ed in determinate fasce orarie, il Care Manager del C.A.D., da parte dell'utente o care giver o direttamente dal MMG, per ottenere gli appuntamenti richiesti per visite, esami, terapie e l'eventuale supporto al momento dell'accesso (sedie a rotelle, accompagnatore, devices, etc.)*

*Relativamente invece agli accessi in regime di urgenza, l'accesso è garantito da una via preferenziale all'interno del codice colore assegnato in triage ed il supporto assicurato al cae manager CAD.*

*E' prevista la predisposizione di specifica modulistica e l'attivazione di un numero verde dedicato al CAD.*

*Sono previsti altresì, nell'ottica dell'integrazione Ospedale Territorio iniziative congiunte da parte delle due Aziende (Ospedaliera e ASL) finalizzate alla divulgazione del progetto, tramite anche mass-media.*

*Verrà effettuata anche un'indagine di “customer satisfaction” telefonica relativa al grado di soddisfazione, al fine di poter definire ulteriori eventuali miglioramenti del servizio offerto.*

DI formalizzare il diagramma di flusso relativo al Progetto in argomento che allegato alla presente deliberazione ne forma parte integrante e sostanziale (Allegato A);

DI individuare quale Responsabile del Progetto di miglioramento dell'accoglienza e della presa in carico dei pazienti attraverso l'istituzione di un Centro aziendale delle disabilità, la Dott.ssa Agnese Barsacchi - Dirigente f.f. della Struttura Complessa S.I.T.R.O..

*Il Funzionario Istruttore  
Dott. Andrea Lorenzoni*

# Progetto Centro Ascolto Disabilità

## Percorso programmato

## Percorso Urgente

