

1. Dalla logica assistenzialistica/medicalizzante ad una logica di **co-responsabilizzante**
2. Dall'aiuto alla **relazione d'aiuto**
3. Da paziente nelle "mani" del sistema, a sistema che per "prendersi cura", in maniera appropriata, è....
"nelle mani" del paziente.

IL PAZIENTE AL CENTRO



CON IL PAZIENTE E CON IL CITTADINO

«CON» = EFFICIENZA, EFFICACIA, SOSTENIBILITA'



STRUMENTI IMPRESCINDIBILI:

► *Informazione*

► *Relazione*

► *Partecipazione*



STRUMENTI DA IMPLEMENTARE:

- ▶ *Empowerment*
- ▶ *Valutazione Civica*
- ▶ *Forme strutturate e sistematiche di partecipazione civica*

Come valutare

- ▶ *Attraverso metodologie di valutazione civica:*
 - 1 *strutturate*
 - 2 *«validate»*
 - 3 *trasparenti*

con restituzione di lettura oggettiva delle realtà e proposte di concrete azioni di miglioramento della qualità

con metodologie esplicite ed esplicitate

caso singolo vs interesse generale

L'AUDIT CIVICO®

- a. *Consiste nella valutazione sistematica e strutturata di strutture, servizi e prestazioni, dal punto di vista civico.*
- b. *Consta di una rilevazione di dati oggettivi attraverso strumenti predefiniti e validati*
- c. *Prevede la cooperazione tra operatori e cittadini :
in fase di approntamento degli strumenti
rilevazione dei dati
restituzione dei risultati*



La nostra esperienza

L'Audit Civico nasce nel **2000** per iniziativa di Cittadinanzattiva.

Nel **2001** primo ciclo sperimentale - con lo scopo di definire, e testare sul campo, il quadro teorico e metodologico - realizzato con la collaborazione di 12 aziende sanitarie.

Nel **2007** è stato siglato un programma nazionale di collaborazione con il Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche sociali - Settore Salute Dipartimento della Prevenzione e della Comunicazione e Dipartimento della Qualità.

A partire dal 2012 si sperimentano cicli regionali di **Audit Civico "tematici"**.

In Lombardia:

- ▶ nel 2012/13, grazie all'adesione delle ASL di Bergamo, Como, Milano1, Pavia e Sondrio, sono stati realizzati tre cicli pilota di Audit tematici, rispettivamente dedicati al **Servizio Dipendenze**, al **Servizio Assistenza Domiciliare Integrata** e al **Servizio di Ausili e Protesi**;
- ▶ nel 2014, grazie all'adesione dell'Azienda Ospedaliera "Ospedale Civile di Legnano", viene realizzato il primo ciclo regionale di audit civico in un'Azienda Ospedaliera
- ▶ tra il 2015 e il 2016, grazie all'adesione dell'ASL di Monza e Brianza, si realizza il ciclo di cui al i servizi di **Assistenza Domiciliare Integrata** e di **Ausili e Protesi**
- ▶ successivamente alla 23/2015, grazie all'adesione dell'ATS Brianza (attualmente in corso) la rilevazione civica della qualità dei servizi erogati in tema delle dimissioni protette



L'Audit Civico e la legge regionale n° 23 del 2015

L'Audit Civico è uno strumento che contribuisce a favorire, tra le altre cose:

- scelta libera, consapevole e responsabile dei cittadini di accesso alle strutture sanitarie e sociosanitarie, pubbliche e private, per la cura e la presa in carico, in un'ottica di trasparenza e parità di diritti e doveri tra soggetti pubblici e privati che operano all'interno del SSL;
- sussidiarietà orizzontale per garantire pari accessibilità dei cittadini a tutti i soggetti erogatori di diritto pubblico e di diritto privato, nell'ambito della programmazione regionale, in modo da garantire parità di diritti e di doveri di tutti i soggetti che concorrono alla realizzazione della rete dell'offerta;
- promozione e sperimentazione di forme di partecipazione

principi espressamente previsti dalla **Legge regionale n. 23 dell'11 agosto 2015 –Art. 2 comma b, h, i**