



### 3. COMUNICAZIONE

**RG 3.2. Si possiede evidenza di modalità e strumenti per l'informazione e l'ascolto degli utenti (gestione reclami, questionari di soddisfazione, attività di gruppo)**

*Domande di approfondimento*

- Le modalità e gli strumenti in uso per l'informazione e l'ascolto degli utenti sono idonei allo scopo (equi e sensibili alle diversità)?

*Esempi di possibili evidenze a supporto del requisito*

- i moduli per inoltrare i reclami sono disponibili in varie lingue, scritti in modo da poter essere letti anche da ipovedenti, compresi da persone con bassi titoli di studio, disponibili in Braille, disponibili on line (compatibilmente con i costi che queste "traduzioni" comportano per l'organizzazione, a seguito di valutazione dell'opportunità di predisporre questi strumenti)
- i questionari e gli altri strumenti per raccogliere la soddisfazione dei pazienti sono tradotti/disponibili e indagano aspetti relativi all'equità o - viceversa - alla discriminazione
- è raccolto il punto di vista di target "inusuali"
- esistono forme di informazione e ascolto di gruppi di utenti particolari (disabili, adolescenti, stranieri, persone con disagio psichico, carcerati, ...)

### 8. PROCEDURE

**RG 8.2. Sono state redatte procedure per l'accesso alla struttura (eleggibilità, liste di attesa, accesso in emergenza/urgenza)**

*Domande di approfondimento*

- Nell'applicazione delle procedure aziendali per l'accesso sono state tenute in considerazione le diversità più rappresentate o quelle che rischiano maggiormente di essere discriminate?
- Nell'applicazione delle procedure di Dipartimento/UO sono state tenute in considerazione, per l'erogazione delle prestazioni, le diversità più rappresentate o quelle che rischiano maggiormente di essere discriminate?

### 9. VERIFICA DEI RISULTATI

**RG 9.2. Esiste un piano di verifica periodica**

*Domande di approfondimento*

- La valutazione periodica tiene conto del monitoraggio delle azioni messe in campo in merito all'equità?
- Nella valutazione periodica è possibile rilevare eventuali problemi in merito all'equità, in riferimento allo specifico target?

### 10. MIGLIORAMENTO

**RG 10.2. Esiste un processo documentato per lo sviluppo di azioni correttive, preventive e di miglioramento**

*Domande di approfondimento*

- Esistono processi documentati e progetti attivati che hanno obiettivi di miglioramento dell'equità derivanti dalle valutazioni effettuate (segnalazioni quali reclami o altre fonti, indagini di soddisfazione, ...)?

*Esempi di possibili evidenze a supporto del requisito*

- progetti attivati e documentati in tema di miglioramento dell'equità
- progetti integrati nel sistema di gestione della qualità della struttura
- report di verifiche di impatto dei progetti di miglioramento che includono l'equità

## EQUITÀ E SISTEMA DI ACCREDITAMENTO

### Intervista di approfondimento dei requisiti generali

#### Premessa

L'equità e il rispetto delle differenze sono principi fondanti del sistema sanitario regionale. Attraverso i **requisiti generali** (RG) dell'accREDITAMENTO - in quanto strumento di lettura di una gestione sistemica - è possibile esplorare l'implementazione del principio di equità in un contesto organizzativo/operativo. Il processo di accREDITAMENTO istituzionale può stimolare il riconoscimento e il rispetto delle differenze (di età, etnia, genere, abilità, ...) e dare visibilità al modo in cui un'Azienda sanitaria, i suoi Dipartimenti e Unità operative attuano tali principi, che trovano frequente espressione nelle declaratorie delle politiche aziendali. Per verificare il livello di attuazione di questo principio, non è necessario produrre nuovi requisiti specifici, ma è sufficiente approfondire il tema dell'equità durante la verifica dei requisiti generali.

Nel 2012 è iniziata la sperimentazione di questo strumento con un'intervista alle Aziende sanitarie in occasione di alcune visite di verifica per l'accREDITAMENTO di loro Dipartimenti.

#### Obiettivo

Le domande che seguono hanno l'obiettivo di approfondire il tema dell'equità e del rispetto delle differenze e di guidare l'intervista sul tema nella verifica dei requisiti generali durante le visite di accREDITAMENTO (DGR 327/2004).

L'approfondimento riguarda in modo particolare i capitoli 1, 2, 3, 8, 9 e 10, e può essere utilizzato per ricercare le evidenze di come l'Azienda e i singoli Dipartimenti esplicitano nelle politiche, pianificano, comunicano, realizzano e verificano processi/progetti ispirati all'equità e al rispetto delle differenze (di sesso, età, nazionalità, abilità, orientamento e identità sessuale, ...), di cui sia gli utenti che gli operatori sono portatori.

#### Note per l'uso della griglia di intervista

QUANDO FARE LA DOMANDE?

Durante le visite di accREDITAMENTO (generalmente durante la visita di rinnovo)

CHI DEVE PORRE LE DOMANDE

Il team leader formato sul tema dell'equità (nel caso dell'intervista alla direzione aziendale/dipartimentale) e un valutatore (nel caso dell'intervista a livello di singola UO)

È OBBLIGATORIO SOTTOPORSI ALL'INTERVISTA SUL TEMA DELL'EQUITÀ?

No, l'adesione all'intervista è volontaria. L'approfondimento viene proposto in fase di pianificazione della visita ed è l'Azienda che decide se accettarlo o meno. Non è un obbligo normativo

GLI EVENTUALI RISULTATI NEGATIVI IN TEMA DI EQUITÀ DETERMINANO UN GIUDIZIO DI NON ACCREDIBILITÀ DELLA STRUTTURA?

No, perché l'intervista è attualmente su base volontaria e sperimentale (l'accREDITAMENTO viene rilasciato in base al possesso dei requisiti generali e specifici previsti a norma di legge)

CHE RISCONTRO SI HA DALL'INTERVISTA SULL'EQUITÀ?

All'interno del verbale di verifica della visita, è presente una sezione appositamente dedicata

LE DOMANDE SONO DA INTENDERSI COME REQUISITI TEMATICI O SPECIFICI AGGIUNTIVI?

No, sono domande di approfondimento dei requisiti generali dell'accREDITAMENTO

GLI ALTRI REQUISITI GENERALI - OLTRE A QUELLI PROPOSTI - POSSONO ESSERE APPROFONDITI CON RIFERIMENTO ALL'EQUITÀ?

Sì, tutti i requisiti generali possono essere approfonditi. La versione dell'intervista che segue è una prima proposta sperimentata in alcune visite di accREDITAMENTO

SI POSSONO RICERCARE ALTRE EVIDENZE OLTRE A QUELLE SUGGERITE?

Sì, le evidenze suggerite sono solo alcuni esempi

#### Normativa regionale di riferimento

|              |  |
|--------------|--|
| LR 34/1998   | Norme in materia di autorizzazione e accREDITAMENTO delle strutture sanitarie pubbliche e private  |
| LR 4/2008    | Disciplina degli accertamenti della disabilità - Ulteriori misure di semplificazione ed altre disposizioni in materia sanitaria e sociale  |
| DGR 327/2004 | Applicazione della LR 34/98 in materia di autorizzazione e accREDITAMENTO istituzionale delle strutture sanitarie e dei professionisti alla luce del quadro normativo nazionale. Revoca precedenti provvedimenti |

### 1. POLITICA

**RG 1.1. È stato redatto il documento della politica della struttura, in riferimento all'atto aziendale o altri documenti costitutivi**

*Domande di approfondimento*

- Nei documenti della politica aziendale, si fa riferimento al tema dell'equità e del rispetto delle differenze?
- In che modo viene inteso e declinato?

*Esempi di possibili evidenze a supporto del requisito*

- dichiarazioni di garanzia di omogeneità e non discriminazione di accesso alle prestazioni/prodotti dei dipartimento/UO aziendali
- dichiarazioni di garanzia di pari opportunità e non discriminazione nella selezione, formazione e sviluppo di carriera del personale
- dichiarazioni di attenzione verso categorie particolari di utenti (donne o uomini, bambini, adolescenti, anziani, ciechi/ipovedenti, disabili fisici, sordi, muti e sordomuti, analfabeti, persone con disagi/disturbi mentali, transessuali, persone dipendenti da sostanze, senza fissa dimora, carcerati-ex carcerati, stranieri, nomadi, immigrati irregolari, rifugiati e richiedenti asilo, persone che si prostituiscono, poveri)
- dichiarazioni di attenzione alle esigenze degli operatori ispirate alle strategie di Diversity Management (forme di flessibilità lavorativa, part time, telelavoro, flessibilità degli orari; azioni di tutoring per nuovi assunti e nei casi di cambi di ruolo; formazione continua per lo sviluppo di carriera, ...)

**RG 1.2. Si possiede evidenza di informazione e coinvolgimento del personale**

*Domande di approfondimento*

- Si possiede evidenza di formazione/coinvolgimento del personale in tema di politiche e iniziative volte a garantire l'equità e il rispetto delle differenze?

*Esempi di possibili evidenze a supporto del requisito*

- partecipazione del personale a iniziative formative
- partecipazione del personale alla stesura di progetti volti a garantire l'equità
- coinvolgimento del personale nell'analisi delle problematiche da approfondire in tema di equità, ...

**RG 1.3. Si possiede evidenza dell'assegnazione di responsabilità per il conseguimento degli obiettivi per la qualità**

*Domande di approfondimento*

- Sono state assegnate specifiche responsabilità per la gestione di aspetti che rimandano all'equità e al rispetto delle differenze?

*Esempi di possibili evidenze a supporto del requisito*

- funzionigramma, eventuali deleghe, ...

### 2. PIANIFICAZIONE

**RG 2.1. Si è provveduto alla definizione della struttura organizzativa interna, delle responsabilità delegate**

*Domande di approfondimento*

- Si è provveduto alla individuazione di uno o più referenti in tema di equità e rispetto delle differenze?

*Esempi di possibili evidenze a supporto del requisito*

- delibere o altri atti aziendali che individuano i nominativi dei referenti o attivano gruppi di lavoro aziendali
- documenti che attestano l'adesione a progetti o gruppi di lavoro regionali sul tema

**RG 2.3. Si dispone di un piano annuale delle attività**

*Domande di approfondimento*

- Si dispone di un piano per la realizzazione delle attività in tema di equità e rispetto delle differenze?

*Esempi di possibili evidenze a supporto del requisito*

- piani o progetti specifici che dettagliano obiettivi, definizione e allocazione delle risorse economiche, umane e tecnologiche, modalità di verifica, catalogo delle prestazioni/standard di prodotto, piani organizzativi

### 8. PROCEDURE

**RG 8.1. Sono state redatte procedure per l'accesso alla struttura (eleggibilità, liste di attesa, accesso in urgenza/emergenza)**

*Domande di approfondimento*

- Sono state redatte procedure specifiche per garantire equità e rispetto delle differenze al momento dell'accesso?
- Le procedure per l'accesso alla struttura sono state sottoposte ad una valutazione di impatto di equità?

*Esempi di possibili evidenze a supporto del requisito*

- le procedure prevedono: attivazione di un servizio di traduzione linguistica o mediazione linguistico-culturale; servizio trasporto disabili; servizio di traduzione nel linguaggio dei segni; garanzia dell'utilizzo di ausili per la comunicazione dei disabili (screen reader, sintetizzatori vocali, tastiere in Braille, di proprietà dell'utente o eventualmente resi disponibili dalla Struttura); dimissioni protette; tutela legale e altre forme di tutela (nei casi di violenza, minori non accompagnati)
- esiste uno strumento che permette di valutare l'impatto che le principali procedure hanno sugli utenti e sugli operatori (in particolare su donne o uomini, stranieri, minoranze etniche, nomadi, rifugiati e richiedenti asilo; persone disabili, anziani, bambini e giovani; persone di diverse fedi religiose; gay, lesbiche, bi- e transessuali; persone povere, senza fissa dimora, carcerati, prostitute, persone dipendenti da sostanze, persone che non sanno leggere o scrivere)

### 9. VERIFICA DEI RISULTATI

**RG 9.2. Esiste un piano di verifica periodica**

*Domande di approfondimento*

- Il Piano di verifica periodica aziendale tiene conto dei temi relativi ad equità e rispetto delle differenze?

*Esempi di possibili evidenze a supporto del requisito*

- il tema è affrontato in Collegio di Direzione
- il bilancio di missione prevede indicatori che registrano/rendicontano/valutano
- il tema viene affrontato nel riesame della Direzione
- il piano degli indicatori include misure riconducibili alla dimensione dell'equità
- le misure sono sensibili alle diversità
- i progetti attivati sul tema sono sottoposti a verifiche periodiche
- esistono verifiche dell'equità anche dal punto di vista degli operatori
- la valutazione dell'impatto delle procedure applicate in tema di equità è parte del piano di verifica periodico

## A LIVELLO DI DIPARTIMENTO / UNITÀ OPERATIVA

### 2. PIANIFICAZIONE

**RG 2.1. Si è provveduto alla definizione della struttura organizzativa interna, delle responsabilità delegate**

**RG 2.3. Si dispone di un piano annuale delle attività (comprendente ...)**

*Domande di approfondimento*

- Il Dipartimento/UO ha affrontato il tema dell'equità? Come?
- Il tema dell'equità trova riscontro negli obiettivi, nelle caratteristiche qualitative dei prodotti e standard, nei percorsi assistenziali e prevede punti e modalità di verifica?

*Esempi di possibili evidenze a supporto dei requisiti*

- delibere o altri documenti che individuano o attivano gruppi di lavoro aziendali
- formalizzazione di progetti in ambiti o per target specifici
- presenza di obiettivi assegnati e relativa allocazione di risorse economiche, umane e tecnologiche (es. budget)
- catalogo delle prestazioni/standard di prodotto che risponda a criteri di equità dell'offerta (in termini di prodotti e di fattori di qualità monitorati)