



Diritto alla salute: risposte gestionali all'evoluzione delle esigenze vitali della persona

**Centro diritti umani dell'Università di Padova
Palazzo del Bo**

Mario Po'
Direttore del Dipartimento
Pianificazione e Sviluppo
Azienda Ulss 12 veneziana

17 giugno 2013



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA



Cattedra UNESCO
Diritti umani,
democrazia e pace

Difensore civico
della Regione del Veneto

Coordinamento dei Difensori civici
delle Regioni e delle Province
autonome

Relazione cittadino-ulss

Stiamo imparando dai problemi?

Si tratta di criticità, problemi ed errori, che possiamo:



Vedere i problemi

- Possiamo non vedere i problemi di cattiva relazione cittadino - ulss perché:
- C'è assuefazione ai bassi livelli di servizio
- C'è incapacità a riconoscere nuovi bisogni e nuovi diritti



Azienda Ulss 12 Veneziana

Ammettere i problemi

Possiamo anche vedere i problemi di *bad practice* nel rapporto cittadino-ulss, ma non siamo disposti ad ammetterli in quanto tali:

- non ne riconosciamo l'identità, la consistenza, la legittimità
- rappresenterebbe l'inizio di una nuova azione impegnativa che vincola la gestione

Trattare i problemi

Le criticità poste dal cittadino hanno un rilievo oggettivo, ma non sono assunte dalla gestione su un piano risolutivo, in quanto:

- Sussistono vincoli e ritardi normativi nel riconoscere un diritto corrispondente
- L'organizzazione non è disponibile alle conseguenti innovazioni delle procedure, dei carichi di lavoro, dei livelli di responsabilità
- La gestione non ha le risorse organizzative e finanziarie correlate



Complessità gestionali dell'Attività sanitaria

Compatibilità organizzative

- Strutture, accessibilità
- Tecnologia
- Soluzioni erogative

Compatibilità professionali

- Processi operativi
- Relazioni sindacali
- Profili funzionali

Compatibilità di sistema

- Risorse finanziarie
- Gestione in outsourcing
- Regolamentazione locale



Fidelizzazione cittadino-ulss nella prima accoglienza ai servizi sanitari



Grazie

www.ulss12.ve.it

