

**SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE**  
**Regione Piemonte**

**ASL TO3**

**DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE**

**N. 750 del 22/12/2017**

Oggetto: ISTITUZIONE DELLA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA E APPROVAZIONE DEL REGOLAMENTO DI FUNZIONAMENTO.

Servizio Proponente: **S.C. Assetto Istituzionale e Affari Generali**

Direttore - Dott. Fabrizio BLANC

Nella sede dell'Azienda Sanitaria Locale TO3 - Collegno, il Direttore Generale dott. Flavio BORASO, nominato con D.G.R. n. 31-1359 del 27/04/2015, assistito dal Direttore Amministrativo, dott.ssa Lorella DAGHERO, nominato con deliberazione n. 1516 del 05/05/2015 e dal Direttore Sanitario, dott.ssa Monica REBORA, nominato con deliberazione n. 34 del 19/01/2016 ha adottato il provvedimento descritto in epigrafe e di seguito integralmente riportato.

# **ISTITUZIONE DELLA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA E APPROVAZIONE DEL REGOLAMENTO DI FUNZIONAMENTO.**

## **IL DIRETTORE GENERALE**

**Dott. Flavio BORASO**

Richiamate:

- la deliberazione n. 1 del 2 gennaio 2008 con la quale si è proceduto a recepire il Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 82 del 17 dicembre 2007 di costituzione dell'A.S.L. TO3;
- la deliberazione n. 1919 del 19 ottobre 2015 avente ad oggetto "Atto Aziendale dell'A.S.L. TO3 ex art. 3, comma 1 bis del D. Lgs. 502/1992 e s.m.i e Piano di Organizzazione Aziendale – Adeguamento alle prescrizioni della D.G.R. n. 31-2199 del 05.10.2015 – Approvazione definitiva" con la quale è stato approvato il testo definitivo del nuovo Atto Aziendale dell'A.S.L. TO3;
- la D.G.R. n. 53-2487 del 23.11.2015 avente ad oggetto "AA.SS.RR - Procedimento regionale di verifica degli atti aziendali - Art. 3 D.Lgs. n. 502/1992 s.m.i.- D.C.R. n. 167-14087 del 3.04.2012 - D.G.R n. 42-1921 del 27.07.2015. Presa d'atto adeguamento alle prescrizioni regionali e recepimento definitivo ai sensi della D.C.R. n. 167-14087 del 3.04.2012, all. A, par. 5.1";

Richiamati altresì:

- il Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, comma 7 dell'art. 14 e s.m.i. che prevede di favorire la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela all'interno delle strutture sanitarie nello specifico obiettivo della tutela dell'utente;
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 che sancisce che la Commissione Mista Conciliativa sia convocata per le segnalazioni di disservizio pervenute all'Azienda Sanitaria per il tramite delle Associazioni di Volontariato e degli Organismi di Tutela;
- la Deliberazione di Giunta Regionale n. 101 – 5530 del 3 agosto 2017 in merito all'assegnazione degli obiettivi gestionali, di salute e di funzionamento dei servizi ai Direttori/Commissari delle Aziende Sanitarie Regionali per l'anno 2017, con la quale la Regione Piemonte ha disposto, tra l'altro, nell'ambito degli obiettivi di qualità dell'assistenza e, in particolare, di umanizzazione nelle strutture di ricovero delle Aziende Sanitarie, l'istituzione di Commissioni Miste Conciliative;
- la Deliberazione n. 347 del 19 aprile 2012 avente ad oggetto "Costituzione equipe aziendale di ascolto e mediazione dei conflitti A.S.L. TO3 in accordo con ARESS - Piemonte";
- la Deliberazione n. 487 del 11/08/2017 avente ad oggetto "Equipe aziendale di ascolto e mediazione dei conflitti A.S.L. TO3 – Provvedimenti";

Vista la necessità di procedere all'istituzione della Commissione Mista Conciliativa anche nell'ambito dell'A.S.L. TO3;

Ritenuto opportuno che la Commissione Mista Conciliativa sia costituita da 5 componenti:

- un rappresentante esterno all'Azienda Sanitaria, in qualità di Presidente, scelto dal Direttore Generale;
- due rappresentanti delle Associazioni di Volontariato e di Tutela dei Diritti presenti sul territorio di competenza dell'A.S.L. TO3 individuati dalla Conferenza di Partecipazione Aziendale;
- due rappresentanti interni all'Azienda Sanitaria,

stabilendo, altresì, che la Commissione Mista Conciliativa duri in carica per 5 anni;

Acquisita la disponibilità del dott. Giorgio DROETTO, ex dipendente di questa Azienda in qualità di dirigente responsabile di struttura semplice operante nel settore del contenzioso sanitario, a rivestire la carica di Presidente della Commissione Mista Conciliativa

Preso atto che è stato richiesto alla Conferenza di Partecipazione Aziendale, convocata il giorno 11 dicembre 2017, l'individuazione di due nominati quali componenti della Commissione Mista Conciliativa;

Rilevato che la Conferenza di Partecipazione Aziendale ha condiviso che facciano parte della Commissione Mista Conciliativa un rappresentante dell'Associazione Merope e un rappresentante di Cittadinanzattiva;

Ritenuto chiamare a far parte della Commissione Mista Conciliativa la Dr.ssa Maria Teresa COLLA e il Dr. Walter FAURE-ROLLAND, in quanto già componenti dell'Equipe aziendale di ascolto e mediazione dei conflitti A.S.L. TO3;

Dato atto che, per quanto concerne i componenti aziendali, l'attività viene espletata in orario di servizio e non comporta emolumenti aggiuntivi;

Visto lo schema di Regolamento per la disciplina delle modalità di funzionamento della Commissione Mista Conciliativa di cui all'allegato 1, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento e ritenuto approvare lo stesso;

Ritenuto demandare alla S.C. Assetto istituzionale e Affari generali – Ufficio Relazioni con il Pubblico il supporto operativo da offrire alla Commissione Mista Conciliativa;

Precisato che la Regione Piemonte ha comunicato che, rispetto ai contenuti della D.G.R. n. 101 – 5530 del 3 agosto 2017 “come fonte dati verrà presa in considerazione la documentazione attestante l'esistenza di un'attività sistematica di conciliazione di 2<sup>^</sup> livello – anche se non pienamente riconducibile ai meccanismi/composizione di cui al DPCM 19.5.1995 – operante a livello aziendale, con il coinvolgimento dell'utente”;

Rilevato che la presente deliberazione viene proposta dal Direttore della S.C. Assetto istituzionale e Affari generali, Dott. Fabrizio Blanc;

Considerato che la formulazione della proposta di un atto deliberativo impegna la responsabilità del soggetto proponente circa la regolarità amministrativa del contenuto della deliberazione nonché della legittimità della stessa;

Visti i pareri espressi dal Direttore Amministrativo e dal Direttore Sanitario ai sensi dell'art. 3 comma 7 del D. Lgs. 30/12/1992 n. 502 e successive modifiche ed integrazioni

## **DELIBERA**

1. di procedere all'istituzione della Commissione Mista Conciliativa anche nell'ambito dell'A.S.L. TO3;
2. di chiamare a far parte della Commissione Mista Conciliativa le persone sotto elencate:
  - Dr. Giorgio DROETTO in qualità di Presidente;
  - Rappresentante dell'Associazione Merope;
  - Rappresentante di Cittadinanzattiva;
  - Dr.ssa Maria Teresa COLLA, dipendente A.S.L. TO3;

- Dr. Walter FAURE-ROLLAND, dipendente A.S.L. TO3;

3. di dare atto che la Commissione Mista Conciliativa dura in carica per 5 anni;
4. di approvare il Regolamento per la disciplina delle modalità di funzionamento della Commissione Mista Conciliativa di cui all'allegato 1, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
5. di dare atto che la presente deliberazione non comporta oneri di spesa;
6. di inviare copia del presente provvedimento al Collegio Sindacale, per opportuna conoscenza;
7. di dichiarare il presente provvedimento, non soggetto a controllo preventivo di legittimità immediatamente esecutivo ai sensi dell'art. 3, comma 2 della L.R. 31/92 così come sostituito dall'art. 28 della L.R. 10/95 in relazione alla necessità di consentire fin da subito l'operatività della Commissione in argomento.

## **REGOLAMENTO PER LA DISCIPLINA DELLE MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DELLA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA**

### **Art. 1 – Finalità della Commissione Mista Conciliativa**

La Commissione Mista Conciliativa ha un ruolo consultivo e propositivo.

La Commissione Mista Conciliativa è un organismo di tutela di secondo livello, a composizione paritetica, presieduta da persona esterna all'A.S.L. TO3 che ha funzione di "super partes".

La Commissione Mista Conciliativa, attraverso l'accertamento dei fatti e l'individuazione delle cause che hanno limitato o negato il diritto alle prestazioni o ai servizi sanitari, contribuisce al superamento delle problematiche che hanno generato i disservizi.

La finalità dell'organismo è quella di gestire, mediante una strategia conciliativa, congiuntamente con le Organizzazioni di volontariato e di Tutela dei diritti, le problematiche e le controversie emerse da reclami e/o da altre istanze presentate dai cittadini, al fine di giungere, ad una decisione condivisa fra le parti, al di fuori di ogni altro strumento amministrativo o giurisdizionale.

La Commissione si esprime su singoli casi e su problematiche connesse e/o ad esse implicate, anche formulando al Direttore Generale dell'Azienda specifiche proposte di soluzione delle criticità riscontrate, nonché pareri e indicazioni sui criteri adottati dall'Azienda per rispondere alle istanze degli utenti.

### **Art. 2 – Compiti della Commissione Mista Conciliativa**

La Commissione Mista Conciliativa svolge le seguenti funzioni:

1. esamina le problematiche relative ai reclami riguardanti i servizi assicurati dall'Azienda presentati per il tramite delle Associazioni di Volontariato e di Tutela dei Diritti;
2. esamina i fatti oggetto di reclami riguardanti i servizi assicurati dall'Azienda per i quali l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ritenga necessario il contributo della Commissione Mista Conciliativa
3. formula proposte al Direttore Generale per il miglioramento dei servizi nell'interesse degli utenti.

Non rientrano nella competenza della Commissione Mista Conciliativa le evidenze che comportano valutazioni di carattere tecnico professionale relative agli interventi sanitari e connesse a richieste di risarcimento danni.

### **Art. 3 – Composizione della Commissione Mista Conciliativa**

La Commissione Mista Conciliativa è costituita da 5 componenti

- un rappresentante esterno all'Azienda Sanitaria, in qualità di Presidente, scelto dal Direttore Generale;
- due rappresentanti delle Associazioni di Volontariato e di Tutela dei diritti presenti sul territorio di competenza dell'A.S.L. TO3 individuati dalla Conferenza di Partecipazione Aziendale;
- due rappresentanti interni all'Azienda Sanitaria,

La Commissione Mista Conciliativa dura in carica per 5 anni.

I membri della commissione sono tenuti al segreto sulle notizie di cui vengono a conoscenza per ragioni di ufficio e devono essere nominati quali incaricati del trattamento dei dati personali ai sensi della normativa vigente.

### **Art. 4 – Modalità di funzionamento della Commissione Mista Conciliativa**

1. La Commissione Mista Conciliativa viene attivata dal Direttore Generale, su segnalazione dell'Ufficio relazioni con il Pubblico, tramite lettera indirizzata al Presidente della Commissione stessa, alla quale viene allegata la pratica relativa al reclamo.

2. Il Presidente o, in sua assenza, il componente più anziano, può richiedere eventuali integrazioni all'istruttoria già effettuata o, comunque, tutti gli elementi conoscitivi che ritenga necessari.
3. Il Presidente o, in sua assenza, il componente più anziano, convoca la Commissione Mista Conciliativa, di norma con almeno 7 giorni di preavviso. La riunione della Commissione Mista Conciliativa risulta valida purché siano presenti almeno tre componenti, tra cui il Presidente ed almeno un rappresentante per ogni parte (cittadini e azienda).
4. A conclusione dell'incontro, se la situazione risulta chiara in tutti i suoi aspetti, la Commissione Mista Conciliativa formula la propria decisione.
5. Nel caso in cui permangano dubbi e si renda necessaria ulteriore istruttoria, la Commissione Mista Conciliativa ha facoltà di convocare, in successivi incontri:
  - ✓ l'autore della segnalazione che potrà eventualmente avvalersi del supporto di un'associazione di Volontariato o di Tutela che lo assiste;
  - ✓ i Direttori e/o i Dirigenti responsabili delle strutture aziendali interessate dal reclamo e/o gli autori dei comportamenti segnalati (è facoltà degli operatori coinvolti farsi accompagnare dai rappresentanti delle organizzazioni sindacali o degli Ordini o Collegi di appartenenza);
  - ✓ gli esperti i cui pareri sia ritenuto necessario acquisire.
6. Laddove possibile, la Commissione Mista Conciliativa promuove un tentativo di conciliazione tra le parti e, successivamente al tentativo di conciliazione, la Commissione emette parere di merito, tenendo conto dei riscontri oggettivi emersi e delle possibili soluzioni prospettate nel tentativo di conciliazione; il tentativo può essere esperito da uno o più componenti della Commissione.
7. La Commissione Mista Conciliativa decide, di norma, entro 30 (trenta) giorni dalla data della lettera di attivazione della Commissione stessa tenendo conto dei riscontri oggettivi emersi; le decisioni sono prese a maggioranza.
8. Le decisioni della Commissione sono comunicate al Direttore Generale dell'Azienda Sanitaria e, per conoscenza, al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
9. Le decisioni della Commissione diventano esecutive se fatte proprie dal Direttore Generale e vengono comunicate dallo stesso, a cura dell'URP, ai soggetti interessati (cittadino, Associazioni di volontariato/tutela dei Diritti, Direttori/Responsabili delle strutture coinvolte e l'operatore interessato dal reclamo).
10. Nel caso in cui, il Direttore Generale non condivida la decisione della Commissione, entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di comunicazione ne può richiedere il riesame alla Commissione stessa, indicando i motivi del suo dissenso.
11. La Commissione Mista Conciliativa, entro 15 (quindici) giorni lavorativi, riesamina il caso alla luce dei motivi indicati dal Direttore Generale.
12. Il Direttore Generale attiva le azioni e le procedure atte a rimuovere le condizioni che hanno determinato il reclamo, segnalate dalla Commissione Mista Conciliativa. Qualora il Direttore Generale ritenga di non aderire alle decisioni della Commissione, comunica al Presidente ed ai soggetti ricorrenti, i motivi della mancata adesione.
13. La commissione, per ogni incontro, è tenuta a redigere specifico verbale sottoscritto da tutti i presenti da conservarsi, unitamente a tutta la documentazione prodotta, agli atti della Commissione Mista Conciliativa.

Deliberazione del Direttore Generale n. 750 del 22 dicembre 2017

---

ISTITUZIONE DELLA COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA E APPROVAZIONE DEL  
REGOLAMENTO DI FUNZIONAMENTO.

---

Pubblicata all'Albo Pretorio sul sito informatico aziendale dal 27/12/2017.

Inviata al Collegio Sindacale, ai sensi dell'art. 14 della L.R. 24/01/1995 n. 10, il .

Inviata alla Giunta Regionale in data \_\_\_\_\_ - Approvata in data \_\_\_\_\_ .

Esecutiva dal 22/12/2017.

***Elenco firmatari***

***Questo documento è stato firmato da:***

*Blanc Fabrizio - Direttore S.C. Assetto Istituzionale e Affari Generali*

*Rebora Monica - Il Direttore Sanitario*

*Daghero Lorella - Il Direttore Amministrativo*

*Boraso Flavio - Il Direttore Generale*

*Samuel Fabio il funzionario incaricato alla pubblicazione*