



*SPECIALE TRENTENNALE TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO di  
CITTADINANZATTIVA:  
PREMIO ANDREA ALESINI*

**BANDO di concorso “buone pratiche” per l’Umanizzazione delle cure**

*“Sembra assurdo che i servizi nati per l’uomo debbano essere ricondotti ad una dimensione umana, perché l’hanno persa o mai l’hanno avuta. Eppure è questo l’unico obiettivo concreto, rimettere gli uomini e le donne al centro del sistema...” (A. Alesini)*

Il presente bando contiene la disciplina per la partecipazione alla raccolta di buone pratiche in tema “umanizzazione delle cure” promossa dal Tribunale per i diritti del malato di Cittadinanzattiva nell’anno 2010 e rivolta organizzazioni sanitarie pubbliche e private, ospedaliere, territoriali e socio-sanitarie che erogino direttamente prestazioni al cittadino e finalizzata a realizzare una banca dati in questo ambito.

In particolare il documento contiene: contesto, definizione di umanizzazione e di buona pratica utili per la partecipazione al presente bando di concorso, il regolamento, la guida alla compilazione del form on-line, l’invio del progetto, la valutazione dei progetti.

## **CONTESTO**

L’impegno di Cittadinanzattiva nella promozione delle buone pratiche ha radici molto lontane: nel 1988 durante il viaggio del “Pulmino dei diritti” si premiarono operatori sanitari distintisi per aver favorito la tutela dei diritti dei cittadini.

Nel 1997 d’intesa con la famiglia di Andrea Alesini, è stato istituito il Premio “Andrea Alesini”. Nel corso degli anni si sono affinati gli strumenti di valutazione e si è arrivati ad una vera e propria definizione di “Buone pratiche” individuandone gli elementi caratterizzanti ed istituendo premi dedicati e vere e proprie banche dati.

Nel frattempo si è diffusa la cultura delle buone pratiche in molti contesti, con la conseguente moltiplicazione di premi e riconoscimenti.

Con questo non intendiamo esaurire il contributo che Cittadinanzattiva può dare in questo ambito perché ricercare, incentivare, premiare e diffondere le Buone Pratiche risponde, oggi più che mai, ad uno degli imperativi della mission stessa di Cittadinanzattiva: mettere i cittadini al centro dei servizi.

E’ quindi ancora estremamente attuale l’intuizione originaria, lo spirito di ricerca dell’apporto umano al servizio, la valorizzazione delle azioni dei singoli cittadini, con l’ambizione di arrivare a creare una rete di operatori e professionisti che rivoluzionino dal basso il rapporto tra cittadini ed erogatori di servizi pubblici, nell’ottica della sussidiarietà.



Visto l'importante lavoro svolto nelle diverse edizioni precedenti di raccolta di buone pratiche in tema di umanizzazione delle cure, il Tribunale per i diritti del malato di Cittadinanzattiva vuole quest'anno celebrare il suo trentesimo anno di attività, valorizzando iniziative sull'umanizzazione delle cure rivolte in particolare a soggetti più fragili come: bambini, anziani, persone con sofferenza mentale.

L'iniziativa ha lo scopo di favorire la conoscenza e la diffusione di buone pratiche esistenti nel nostro paese che possano aiutare a migliorare la gestione dei Servizi Sanitari, e metterle a disposizione quali esperienze a cui ispirarsi per migliorare l'umanizzazione dei servizi sanitari.

## DEFINIZIONI

Le azioni concrete, sottoposte all'esame di una Commissione, dovranno essere caratterizzate dalla pratica quotidiana del diritto alla dignità umana e dell'impegno della lotta all'esclusione sociale, garantendo l'erogazione delle prestazioni nel rispetto di quanto contenuto all'interno della [Carta Europea dei Diritti del Malato](#)<sup>1</sup> (*Diritto a misure preventive, diritto all'accesso, diritto all'informazione, diritto al consenso, diritto alla libera scelta, diritto alla privacy e alla confidenzialità, diritto al rispetto dei pazienti, diritto al rispetto di standard di qualità, diritto alla sicurezza, diritto all'innovazione, diritto ad evitare sofferenze e il dolore non necessari, diritto ad un trattamento personalizzato, diritto al reclamo, diritto al risarcimento*).



I progetti pervenuti verranno ammessi a partecipare al bando in base all'aderenza rispetto ai seguenti ambiti di UMANIZZAZIONE intesa come:

- A) **presa in carico** del cittadino nel percorso di cura;
- B) cura della **relazionale** tra professionisti sanitari, personale impiegato nelle strutture socio-sanitarie e cittadini (pazienti e familiari);
- C) **comfort** degli ambienti e processi organizzativi vicini alle esigenze dei cittadini e volti a determinare un miglioramento della qualità della vita;
- D) **trasparenza e accessibilità** alle informazioni e partecipazione civica quale contributo al buon andamento della qualità dei servizi e dei processi

organizzativi.

<sup>1</sup> Consulta il sito di Cittadinanzattiva: [www.tribunaledirittimalato.cittadinanzattiva.it/carta-europea-dei-diritti-del-malato.html](http://www.tribunaledirittimalato.cittadinanzattiva.it/carta-europea-dei-diritti-del-malato.html)



Questi i criteri che definiscono una buona pratica e secondo i quali i progetti-candidati saranno valutati dalla giuria:

1. **innovatività:** capacità di produrre soluzioni nuove e creative per il miglioramento della qualità dei servizi e per la tutela dei diritti dei cittadini;
2. **sostenibilità:** attitudine a fondarsi sulle risorse esistenti o capacità di generare essa stessa nuove risorse;
3. **riproducibilità:** possibilità di trasferimento e applicazione in luoghi e situazioni diversi da quelli in cui è stata realizzata;
4. **misurabilità:** possibilità di quantificare l'impatto dell'iniziativa;
5. **valore aggiunto:** impatto positivo e tangibile sui diritti degli utenti e sulla promozione della partecipazione civica.

## REGOLAMENTO

Sono ammesse al presente bando di concorso le azioni concrete poste in essere da: organizzazioni sanitarie pubbliche e private, ospedaliere, territoriali e socio-sanitarie che erogino direttamente prestazioni al cittadino.

I progetti possono essere inviati dalle stesse amministrazioni sanitarie di cui al punto precedente e da operatori sanitari in accordo con le rispettive amministrazioni.

Possono costituire oggetto di segnalazione, e quindi di ammissione al presente concorso, sia le azioni concluse entro la data di pubblicazione del presente bando, che quelle in corso d'opera.

Per partecipare è necessario compilare il **form on-line** appositamente predisposto ed inoltrarlo seguendo l'apposita procedura. A seguito dell'invio verrà visualizzato il numero progressivo di adesione che sarà il numero identificativo del progetto-candidato. E' necessario prendere nota di tale numero identificativo qualora si volesse inviare del materiale (in formato elettronico) illustrativo o di supporto al progetto candidato.

Gli eventuali allegati (facoltativi), dovranno essere inviati **via e-mail** all'indirizzo: [premioumanizzazione@cittadinanzattiva.it](mailto:premioumanizzazione@cittadinanzattiva.it), inserendo nell'oggetto della e-mail il **numero identificativo**, così da facilitare l'attribuzione al corrispondente progetto candidato.

**Verrà valutato esclusivamente materiale in formato elettronico inviato via e-mail.**

La tipologia di materiale elettronico inviato non dovrà eccedere i 20 MB di grandezza e potrà comprendere file di **testo** ed **immagini**. Per motivi tecnici **non sarà possibile inviare video**.

Qualsiasi altra tipologia di invio (fax o posta ordinaria), non verrà presa in considerazione e quindi non valutata dalla Commissione.



## GUIDA ALLA COMPILAZIONE DEL FORM ON-LINE

All'interno del form on-line sono previste diverse sezioni a risposta chiusa e altre a risposta aperta; per la compilazione di queste ultime è previsto un numero massimo di caratteri da utilizzare (da intendersi **sempre** spazi inclusi). Consigliamo di verificare il numero di caratteri utilizzati mediante la funzione di word "Conteggio parole" inserita all'interno della sezione "Strumenti".

La descrizione del progetto segnalato dovrà essere opportunamente sintetica e dovrà contenere *necessariamente* i seguenti elementi: **criticità che si intendeva risolvere, descrizione dell'intervento realizzato, metodo utilizzato, strutture e risorse umane interne ed esterne coinvolte, schema del processo organizzativo sottostante la realizzazione del progetto ed eventuali normative di riferimento utilizzate per la predisposizione e/o l'attuazione del progetto.**

## SCADENZA ED INVIO DEL PROGETTO

La compilazione del form on-line per candidare i progetti coerenti con i contenuti del seguente bando, dovranno pervenire entro il 15 settembre 2010. Il form on-line è disponibile sull'homepage del sito di Cittadinanzattiva ([www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it))

## VALUTAZIONE DEI PROGETTI

Un'apposita commissione esaminatrice determinerà l'ammissibilità dei progetti in concorso, valutandone i contenuti.

Il processo di valutazione prevede due fasi:

- il vaglio della commissione esaminatrice;
- la valutazione da parte della giuria.

La commissione, a suo insindacabile giudizio, determina l'ammissibilità a partecipare ed individua i progetti classificabili come "*buone pratiche*".

Una giuria invece valuta, a suo insindacabile giudizio, ed individua **5 finalisti** ai quali verrà assegnato il relativo riconoscimento.

Tra questi verrà individuata l'azione concreta meritevole alla quale verrà assegnato un premio monetario di **euro 3.000**.

Eventuali altri premi e/o riconoscimenti verranno comunicati successivamente.

Ai progetti che prevedano l'utilizzo di strumenti di valutazione al loro interno, verrà attribuito un *punteggio bonus* che andrà a completare il profilo del progetto stesso, ai fini valutativi.

La premiazione avverrà durante un evento pubblico **entro l'anno 2010** a Roma, in data da stabilire, che verrà comunicata a conferma avvenuta.



Il Tribunale per i diritti del malato curerà la diffusione dell'esito del progetto attraverso i media, oltre a raccogliere all'interno di un database le informazioni inerenti tutti i progetti pervenuti. Tale database avrà opportuna visibilità e promozione e sarà consultabile sul sito di Cittadinanzattiva ([www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)).

## **PROMOTORE**

Cittadinanzattiva è un movimento di partecipazione civica che dal 1978 promuove e tutela i diritti dei cittadini e dei consumatori. Cittadinanzattiva è presente in Italia con 19 sedi regionali e 250 assemblee locali, ha 92.000 aderenti, 12 associazioni di malati cronici federate, 330 sezioni del Tribunale per i diritti del malato dislocate negli ospedali italiani e oltre 20 sportelli regionali, oltre ai nazionali, dei PiT Salute e PiT Servizi, attraverso cui offre gratuitamente informazioni e consulenza su questioni riguardanti la sanità e l'area dei servizi di pubblica utilità.

I campi prevalenti che vedono Cittadinanzattiva impegnata sono: le politiche della salute, le politiche dei servizi di pubblica utilità, le politiche della giustizia, le politiche dell'educazione e della scuola, le politiche in Europa, la cittadinanza d'impresa, la sussidiarietà, la legalità.

Tra le principali attività e campagne realizzate dal Tribunale per i diritti del malato, negli ultimi anni vanno segnalati: la campagna "Ospedale sicuro", il programma sulle buone pratiche in sanità- che ha visto l'assegnazione del premio Andrea Alesini-, un progetto sperimentale per la riduzione delle liste d'attesa, la campagna per la diffusione del farmaco generico, quella sull'oncologia seguita al caso Di Bella, la qualità nella pratica medica ed assistenziale, il progetto sul percorso chirurgico e diritti dei cittadini, la campagna sulla terapia del dolore, quella per l'indennizzo per danni da trasfusioni da sangue infetto, l'attivazione di una rete di servizi PiT a livello locale.

Ricorre quest'anno il Trentennale del Tribunale per i diritti del malato, che vedrà la celebrazione di diverse iniziative ed eventi in tutta Italia, che confluiranno poi in un grande evento finale, all'interno del quale verranno presentati i risultati del lavoro svolto a livello nazionale.

Tutte le informazioni sul trentennale aggiornate in tempo reale sono visibili sul sito del Tribunale per i diritti del malato: [www.tribunaledirittimalato.it](http://www.tribunaledirittimalato.it).

Il progetto Buone Pratiche nell'umanizzazione delle cure è stato realizzato grazie ad un contributo della Fondazione AMGEN; il Premio Alesini 2010 è reso possibile grazie al sostegno di Farminindustria.