



Deliberazione del Direttore Generale

N. 38 del 31/01/2014

OGGETTO: ADOZIONE PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITA' 2014-2016, AI SENSI DEL D. LGS. N. 33/2013.

TRASMESSA PER L'ESECUZIONE:

COORDINAMENTO AREA COMUNICAZIONE
RESPONSABILE DELLA TRASPARENZA E DELLA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE
UFFICIO PER LA COMUNICAZIONE INTERNA
SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE AZIENDALE
SERVIZIO CONTROLLO DI GESTIONE
SERVIZIO ORGANI E RELAZIONI ISTITUZIONALI

PER CONOSCENZA:

CAD BARRACCHIA

CAD VERICI

DIRETTORI BR

DIREZIONE AZIENDALE DIREZIONE
AMMINISTRATIVA

DIREZIONE AZIENDALE DIREZIONE SANITARIA

SERVIZIO PER LO SVILUPPO DELLA
PROFESSIONALITA' E L'INNOVAZIONE
UFFICIO GESTIONE PRENOTAZIONI E PERSONALE
AMMINISTRATIVO AREA SANITARIA

USO SORVEGLIANZA SANITARIA - BTR

SERVIZIO AFFARI GENERALI

SERVIZIO BILANCIO E PROGRAMMAZIONE
FINANZIARIA

SERVIZIO LEGALE

SERVIZIO SISTEMI INFORMATIVI

SERVIZIO PER LE PROFESSIONI SANITARIE

SERVIZIO LOGISTICA, ECONOMATO E GESTIONE
CLIENTI

CAD BEGNINI

DIPARTIMENTO DIREZIONE MEDICA

OSPEDALIERA E FARMACIA

DIRETTORI BT

DIREZIONE AZIENDALE DIREZIONE GENERALE

SERVIZIO MIGLIORAMENTO QUALITA' E
ACCREDITAMENTO

SERVIZIO TECNICO DI ARCHITETTURA E DI
PIANIFICAZIONE OSPEDALIERA

USO D SERVIZIO INGEGNERIA CLINICA

USO UFFICIO SUPPORTO ALLA RICERCA E
BIOSTATISTICA

SERVIZIO PROVVEDITORATO

SERVIZIO TECNICO

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

SERVIZIO PERSONALE

SERVIZIO FARMACIA

UFFICIO PER LA COMUNICAZIONE ESTERNA

ESECUTIVA ai sensi di Legge

dal 31/01/2014

Il Direttore Servizio Affari Generali

F.to Spallino

PUBBLICATA, a norma di Legge, a decorrere

dal 03/02/2014

Il Direttore Servizio Affari Generali

F.to Spallino

TRASMESSA al Collegio Sindacale il 03/02/2014

RICEVUTA dal Collegio Sindacale il 03/02/2014

Il Direttore Servizio Affari Generali

F.to Spallino

**AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA INTEGRATA -
VERONA**

(D.Lgs. n. 517/1999 - Art. 3 L.R. Veneto n. 18/2009)

Pag. 1.

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE NR. 38 DEL 31 GEN. 2014

**OGGETTO: ADOZIONE PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E
L'INTEGRITA' 2014-2016, AI SENSI DEL D. LGS. N. 33/2013.**

Il sottoscritto Direttore Generale,

Premesso che:

- il D.lgs 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" riunisce le numerose disposizioni legislative in materia di obblighi di informazione, trasparenza e pubblicità da parte delle pubbliche amministrazioni;
- l'art. 10 del predetto D.Lgs. specifica che l'adozione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità prevede l'aggiornamento annuale;
- la delibera A.N.AC. n. 50/2013 "Linee guida per l'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016" differisce il termine di adozione del Programma triennale al 31 gennaio 2014 permettendo la definizione dell'aggiornamento dello stesso muovendo dai risultati della verifica sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione da parte dell'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) il cui termine per la pubblicazione dell'attestazione è stato prorogato al 31 gennaio 2014;

Considerato che l'art. 10 del D. Lgs. n. 33/2013 stabilisce che per l'adozione del Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità, da aggiornare annualmente, debbano essere sentite le Associazioni Rappresentate nel Consiglio Nazionale dei consumatori o degli utenti;

Preso atto che:

- con nota prot. n. 63474 del 30/12/2013 è stato trasmesso alle Associazioni qui sopra citate, il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2013/2015 al fine di acquisire eventuali osservazioni, che dovevano essere presentate entro il 15/01/2014, in modo da poter essere recepite in corso di aggiornamento del programma medesimo;



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA INTEGRATA -
VERONA

(D.l.gs. n. 517/1999 - Art. 3 L.R. Veneto n. 18/2009)

Pag. 2.

- è pervenuta una osservazione (prot. gen. AOUI n. 2101 del 16/01/2014) e per la quale si ritiene di poter accogliere solo in parte il contenuto dell'osservazione medesima;

Visto il Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità 2013-2015 presentato dal Responsabile della trasparenza e della prevenzione della corruzione e approvato con deliberazione del Direttore Generale n. 644 il 5 settembre 2013;

Vista la bozza del Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità 2014/2016 presentata dal Responsabile della Trasparenza e della prevenzione della Corruzione, con gli aggiornamenti apportati rispetto al precedente Programma Triennale;

Su proposta del Direttore del Servizio Organi e Relazioni Istituzionali;

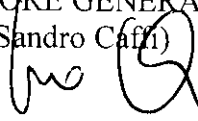
Acquisito agli atti il parere favorevole espresso dal Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario, per quanto di rispettiva competenza;

DELIBERA

1. di adottare il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità valido per il triennio 2014-2016, nel testo che si allega quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
2. di pubblicare il predetto Programma sul sito istituzionale dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata Verona nella sezione "Amministrazione trasparente";
3. di trasmettere copia del presente provvedimento all'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) per le verifiche e le valutazioni di competenza;
4. di inviare copia del presente provvedimento alle strutture aziendali le quali, ciascuna secondo la propria competenza, sono tenute a garantire tempestivo e regolare flusso delle informazioni da pubblicare sul sito web istituzionale dell'Ente;
5. di stabilire che nessun onere deriva dall'adozione del presente provvedimento, come previsto dall'art. 51 del D.lgs. n. 33/2013.

Verona, **31 GEN. 2014**

IL DIRETTORE GENERALE
(Dott. Sandro Caffi)





PROGRAMMA TRIENNALE PER LA TRASPARENZA E L'INTEGRITÀ 2014-2016



PREMESSA

Il presente documento è stato redatto allo scopo di definire le modalità, la tempistica e gli strumenti che l'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata - Verona (AOUI) intende adottare per favorire la trasparenza e l'integrità della propria azione amministrativa.

Il D.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150, ha introdotto una nuova nozione di "trasparenza" delle Pubbliche Amministrazioni definita come "accessibilità totale". Il D.lgs. 150/2009 ha, inoltre, introdotto i concetti di trasparenza della performance, rendicontazione della performance ed integrità che devono essere garantiti dalle Pubbliche Amministrazioni.

La nozione di trasparenza è stata successivamente ripresa dal D.Lgs. n. 14 marzo 2013, n. 33, il quale - in attuazione dei principi e dei criteri di delega contenuti nell'art. 1, comma 35, della Legge 6 novembre 2012, n. 190 - afferma che «La trasparenza è intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.»; la norma asserisce inoltre che «La trasparenza, nel rispetto delle disposizioni in materia di segreto di Stato, di segreto d'ufficio, di segreto statistico e di protezione dei dati personali, concorre ad attuare il principio democratico e i principi costituzionali di eguaglianza, di imparzialità, buon andamento, responsabilità, efficacia ed efficienza nell'utilizzo di risorse pubbliche, integrità e lealtà nel servizio alla nazione. Essa è condizione di garanzia delle libertà individuali e collettive, nonché dei diritti civili, politici e sociali, integra il diritto ad una buona amministrazione e concorre alla realizzazione di una amministrazione aperta, al servizio cittadino» (art. 1 del D.Lgs. n. 33/2013 "Principio generale di trasparenza").

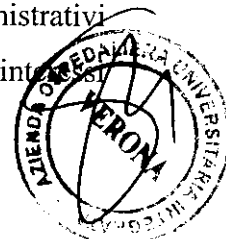
La **trasparenza**, quindi, è funzionale a due scopi:

- a) assicurare la conoscenza, da parte dei cittadini, dei servizi resi dalle amministrazioni, delle loro caratteristiche quantitative e qualitative nonché delle loro modalità di erogazione;
- b) prevenire fenomeni corruttivi e promuovere l'integrità.

L'accessibilità totale, di cui all'art. 1 di tale decreto legislativo, si sostanzia principalmente attraverso la pubblicazione sul sito istituzionale dell'Azienda da una serie di dati, previsti dal decreto medesimo.

L'art. 5 del D.lgs. 33/2013 introduce l'istituto dell'accesso civico, cioè il diritto di chiunque di prendere visione attraverso l'accesso ai siti istituzionali degli Enti di quei documenti, informazioni e dati di cui è prevista la pubblicazione sul web *ex lege*, ovvero di chiederne la pubblicazione qualora sia stata omessa.

Si tratta di una dimensione ulteriore rispetto all'istituto di accesso ai documenti amministrativi ex L. 7 agosto 1990, n. 241. Quest'ultimo, infatti, è uno strumento finalizzato a tutelare l'integrità



giuridici particolari da parte di soggetti che sono portatori di un “*interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l’accesso*” (art. 22, comma 1, lett. b, della L. n. 241/1990) e si esercita con la visione e l’estrazione di copia di documenti amministrativi.

Ai sensi dell’art. 10 del citato D.lgs. n. 33/2013, poi, ogni Amministrazione adotta un Programma triennale per la trasparenza e l’integrità, da aggiornare annualmente, che indica le iniziative previste.

Il presente Programma triennale è predisposto tenendo conto delle indicazioni della delibera CiVIT (Commissione indipendente per la valutazione la Trasparenza e l’Integrità delle amministrazioni pubbliche) n. 2/2012, che privilegia la chiarezza espositiva e che propone l’utilizzo di un indice uniforme per tutte le amministrazioni per facilitare la lettura e l’individuazione degli argomenti ai cittadini che accedono al Programma.

Per la predisposizione del presente Programma si fa riferimento, inoltre, alla delibera n. 50/2013 “Linee guida per l’aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l’integrità 2014-2016” pubblicata dalla CiVIT il 4 luglio 2013.

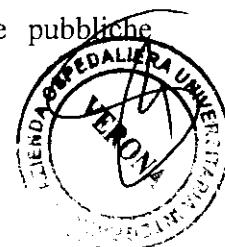
INDICE

1. Quadro normativo
2. Mission e Organizzazione dell’Azienda
3. I dati
4. Procedimento di elaborazione e adozione del Programma
5. Le iniziative per la trasparenza e le iniziative per la legalità e la promozione della cultura dell’integrità
6. Ascolto degli *stakeholder* e accesso civico
7. Sistema di monitoraggio sull’attuazione del Programma
8. Processo di attuazione del Programma

1. QUADRO NORMATIVO

La principale normativa di riferimento per la redazione del presente Programma triennale per la trasparenza e l’integrità è la seguente:

- D.lgs 150/2009 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;



- Delibera CiVIT 105/2010 “Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l’integrità (art. 13 comma 6 lett. e), D.lgs 150/2009)”;
- Delibera CiVIT 2/2012 “Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell’aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l’integrità”;
- L. 190/2012 “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”;
- Delibera della Giunta Regionale del Veneto 2205/2012 “Linee di indirizzo in materia di misurazione e valutazione dei dipendenti del SSR e in materia di trasparenza”;
- Circolare 1/2013 della Funzione Pubblica “Legge 190/2012 – Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”;
- D.lgs 33/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”;
- Delibera CiVIT n. 50/2013 “Linee guida per l’aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l’integrità 2014-2016”;
- Circolare 2/2013 della Funzione Pubblica “D.Lgs. n. 33 del 2013 - attuazione della trasparenza”.

Ai sensi dell’art. 10 del D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33, tutte le Amministrazioni Pubbliche sono obbligate ad adottare un Programma triennale per la trasparenza e l’integrità, da aggiornare annualmente, che indichi le iniziative previste per garantire un adeguato livello di trasparenza, di legalità e di sviluppo della cultura dell’integrità.

Con Deliberazione della Giunta Regionale del Veneto n. 2205 del 06 novembre 2012 sono state approvate le “Linee guida in materia di misurazione e valutazione dei dipendenti del servizio sanitario regionale ed in materia di trasparenza” a cui le Aziende sanitarie della Regione Veneto devono informare al principio della trasparenza la propria attività amministrativa e devono assicurare l’accessibilità totale in merito ad ogni aspetto dell’organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all’utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, dei risultati dell’attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti. I cittadini devono poter conoscere le azioni amministrative dell’Azienda, in modo particolare l’andamento del ciclo della valutazione e del raggiungimento degli obiettivi attraverso il sito internet istituzionale. Nello specifico, la D.G.R.V. n. 2205/2012, elenca tra gli altri i dati informativi che ciascuna Azienda deve pubblicare:

1. sugli assetti organizzativi e sui procedimenti;
2. sui direttori generali, amministrativi, sanitari e dei servizi sociali (curricula e compensi)



3. sul personale dipendente e convenzionato (curricula, retribuzioni stipendiali con evidenza delle singole voci che le compongono, premi collegati alla valutazione, tassi di assenza e presenza, etc);
4. sugli incarichi e consulenze (curricula, oggetto e durata degli incarichi, compensi);
5. sui componenti dell'Organismo Indipendente di Valutazione (curricula e compensi);
6. sul Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e sul relativo stato di attuazione;
7. sulle varie fasi del ciclo di gestione della valutazione dei risultati quali individuate nell'art. 4, c. 2 del D.lgs. 150/2009;
8. sui contratti integrativi stipulati;
9. sulla tipologia, dimensione, qualità dei servizi offerti all'utenza, con particolare riguardo a quelli assistenziali.

I dati devono essere costantemente aggiornati al fine di garantire la veridicità e l'adeguamento alle innovazioni normative o amministrative intervenute, nonché il miglioramento sia in termini di qualità dei contenuti che di visibilità e accessibilità degli stessi.

Il cittadino è quindi posto nella condizione di conoscere l'attività dell'Azienda e i risultati dalla stessa raggiunti e di segnalare le eventuali inadeguatezze a norma dell'art. 5 del D.lgs. 33/2013.

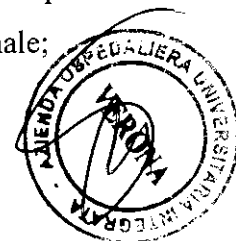
Il presente Programma triennale per la trasparenza e l'integrità viene redatto anche con riferimento alla delibera CiVIT n. 105/2010 che detta le "Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità". Qui la trasparenza viene intesa sotto due profili:

- statico: pubblicità dei dati per finalità di controllo da parte della collettività;
- dinamico: correlato alla *performance*.

Infatti, sempre ai sensi della delibera n. 105/2010, la pubblicità dei dati informativi «si inserisce strumentalmente nell'ottica di fondo del "miglioramento continuo" dei servizi pubblici, connaturato al ciclo della *performance* anche grazie al necessario apporto partecipativo dei portatori di interesse (*stakeholder*)».

La suddetta delibera viene integrata dalla delibera CiVIT n. 2/2012: "Linee guida per il miglioramento della predisposizione e dell'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità", la quale, nell'ottica di un miglioramento del Programma, fornisce ulteriori indicazioni tra cui i soggetti che concorrono alla promozione e al coordinamento del processo di formazione e adozione del Programma:

- a) l'organo di indirizzo politico-amministrativo che avvia il processo;
- b) il responsabile della trasparenza e della prevenzione della corruzione, che ha il compito di controllare il procedimento di elaborazione e aggiornamento del Programma triennale;



- c) l'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) che è qualificato come «responsabile della corretta applicazione delle linee guida, delle metodologie e degli strumenti predisposti dalla Commissione» e come soggetto che «promuove e attesta l'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità».

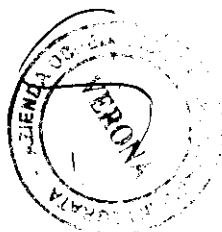
Altri aspetti di novità della delibera n. 2/2012, rispetto alla delibera n. 105/2010, riguardano:

- l'indicazione dei dirigenti responsabili dell'individuazione, elaborazione e pubblicazione dei dati e delle iniziative in materia di trasparenza e di integrità, anche ai fini dell'applicazione della responsabilità già prevista dall'articolo 11, comma 9 del D.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 e successivamente dall'articolo 43, comma 5 del D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33;
- l'attenzione alla "usabilità" e alla qualità dei dati pubblicati;
- l'incremento delle misure di trasparenza per promuovere la cultura della legalità e dell'integrità e per prevenire fenomeni corruttivi.

Il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità realizza già di per sé una misura di prevenzione perché consente il controllo da parte degli utenti dello svolgimento dell'attività amministrativa e, come delineato nella Circolare n. 1/2013 del Dipartimento Funzione Pubblica, nella delibera CiVIT n. 6/2013, par. 3.1., nella delibera CiVIT n. 50/2013, nonché nel citato D.Lgs. n. 33/2013, deve essere coordinato con il Piano per la prevenzione della corruzione in modo da assicurare un'azione di integrazione e un reciproco scambio tra le misure previste e garantire la coincidenza tra i periodi di riferimento.

Nella predisposizione del presente Programma si fa riferimento, oltre alle normative già citate:

- al Decreto Legislativo 30 marzo 2001 n. 165 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche";
- al Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali";
- al Decreto Legislativo 12 aprile 2006 n. 163 "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE;
- alla Legge 18 giugno 2009 n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile";
- alla Direttiva n. 8/2009 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione per la redazione dei siti web delle Pubbliche Amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni online al cittadino;



- alle Linee guida per i siti web delle PA di luglio 2011, predisposte ai sensi dell'art 4 della Direttiva 8/2009 del Ministro della pubblica amministrazione e l'innovazione;
- al Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale".

2. MISSION E ORGANIZZAZIONE DELL'AZIENDA

In attuazione di quanto previsto dall'art. 4 bis della Legge Regionale 56/1994, come integrato dall'art. 3 della L.R. n. 18 del 7 agosto 2009, e dai protocolli di intesa tra Regione Veneto e Università degli studi di Verona e tra Azienda Ospedaliera e Università degli Studi di Verona, a far data dall'1 gennaio 2010, è stata costituita l'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata – Verona (A.O.U.I.).

Essa opera nel rispetto degli obiettivi istituzionali e di programmazione del Servizio Sanitario Regionale e dell'Università, in particolare dell'Area di Medicina e Chirurgia, nonché nell'ambito del sistema di relazioni fra le Aziende del Servizio Sanitario Regionale. Costituisce, l'Azienda di riferimento per le attività assistenziali essenziali allo svolgimento delle funzioni istituzionali di didattica e di ricerca dell'Area di Medicina e Chirurgia dell'Università degli Studi di Verona, garantendo quindi l'integrazione fra le attività assistenziali e quelle di didattica e ricerca svolte dal Servizio Sanitario Regionale e dall'Università.

L'A.O.U.I. è Ente in cui professionisti medici e sanitari lavorano per migliorare la salute nel più ampio rispetto della persona assicurando:

- alta specializzazione ed eccellenza nell'assistenza sanitaria;
- ricerca sanitaria e ricerca nel campo della organizzazione e gestione dei servizi assistenziali;
- trasmissione e diffusione della cultura e delle conoscenze scientifiche in tema di diagnosi e cura, nonché di riabilitazione e prevenzione.

Più in dettaglio, ha il compito di:

- erogare, compatibilmente con le risorse disponibili, assistenza qualificata ed adeguata a tempi, conoscenze, esigenze, atta a rispondere e soddisfare il bisogno di salute relativo alle cure ospedaliere;
- privilegiare ogni iniziativa che migliori la continuità assistenziale verso i servizi e i territori di provenienza del paziente;
- ideare e attuare con le Aziende Ulss ed Ospedaliere percorsi per l'ammissione e la dimissione del paziente particolarmente fragile;

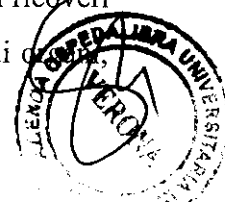


- costituire sede naturale della formazione specialistica nell'ambito della rete formativa regionale;
- programmare, organizzare e gestire, in base alle necessità del SSR, attività didattiche per la formazione del personale sanitario;
- organizzare l'attività di ricerca sanitaria e di base in campo clinico e della organizzazione e gestione dei servizi assistenziali;
- favorire il trasferimento nella didattica e nella pratica clinica delle conoscenze acquisite con la ricerca;
- favorire l'adozione e la valutazione di tecnologie innovative, il cui impiego nella pratica sanitaria corrente sia ipotizzabile, indicabile, utile e vantaggioso.

Il modello organizzativo aziendale è improntato al rispetto di alcuni criteri generali:

- integrazione: con particolare riferimento alla diffusa interdipendenza nello sviluppo dei processi di assistenza, ricerca e didattica e nella definizione di chiari percorsi diagnostico-terapeutici per gli assistiti, che caratterizza le attività assistenziali in numerose articolazioni aziendali;
- decentramento: allocazione più efficace, efficiente, utile ed opportuna delle decisioni e delle responsabilità nella sede più prossima a quella in cui si registrano in concreto le conseguenze della decisione stessa, pur sempre nel rispetto dei rapporti gerarchici;
- promozione e sviluppo della flessibilità, dell'innovazione, della creatività e della gestione del cambiamento organizzativo;
- partecipazione alle scelte e alle soluzioni dei problemi: sviluppo del lavoro in équipe, circolazione e socializzazione delle informazioni, potenziamento delle relazioni interne, condivisione delle competenze acquisite, adottando quale modello di riferimento l'organizzazione a matrice tra le funzioni dei servizi rivolti al paziente e quelli di supporto, tra quelle dei servizi sanitari e dei servizi tecnico amministrativi;
- distinzione tra funzioni di pianificazione strategica, in capo alla Direzione aziendale, e la responsabilità gestionale sulle attività di competenza dei vari livelli organizzativi nel rispetto dei rapporti gerarchici;
- unificazione di servizi generali: soddisfacimento delle esigenze comuni con l'Università, eventualmente utilizzando competenze del personale universitario.

L'A.O.U.I. è una delle principali strutture ospedaliere per numero di posti letto e numero di ricoveri in Italia. In AOUI sono presenti tutte le alte specialità come la cardiocirurgia, trapianti di cuore



oncoematologia pediatrica, centro grandi ustioni e IORT (radioterapia intraoperatoria) per fornire agli utenti, con un elevato standard, diagnosi, trattamento e cura, compreso l'uso di approcci interdisciplinari. Sono inoltre presenti attività assistenziali di eccellenza tra cui neurochirurgia, centro regionale specializzato per la riabilitazione chirurgica e bionica dell'udito, centro regionale per la fibrosi cistica, istituto del pancreas - pancreas center.

L'AOUI costituisce centro HUB, come disposto dal Piano Socio-Sanitario Regionale 2012-2014, approvato con legge regionale n. 23/2012.

Posti letto

ordinari: 1.266

DH: 197

Personale

Dipendenti: 4888 + 249 universitari

Atipici (contratti LP, medici in formazione specialistica, borse di studio e ricerca....): 1074

Strutture

79 Unità Operative Complesse (di cui 75 certificate ISO 9001:2008 e 1 in via di certificazione)

19 Servizi in staff alle Direzioni (di cui 18 certificati ISO 9001:2008)

Attività quotidiane

1.100 pazienti degenti in ricovero ordinario

100 interventi chirurgici

330 pazienti in Day Hospital

400 pazienti in Pronto Soccorso

3.000 pazienti nei poliambulatori

10 nuovi nati

Trapianti nel 2010: 194 (cuore, rene, fegato, midollo osseo)

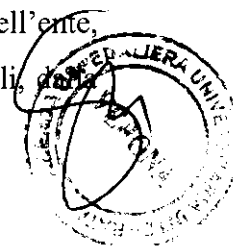
Trapianti nel 2012: 131 trapianti di organo + 92 trapianti di midollo

Lo schema generale dell'organizzazione aziendale è illustrato nel sito aziendale al link www.ospedaleuniverona.it/ecm/home/l-azienda/organizzazione/organigramma-aziendale

3. I DATI

Selezione dei dati e pubblicazione *online*

I dati che, secondo disposizioni di legge, devono essere pubblicati sul sito istituzionale dell'ente, devono essere conformati a quanto disposto dal Garante per la protezione dei dati personali.



delibera CiVIT n. 105/2010 e comunque dalla normativa vigente in materia di tutela della riservatezza.

L'Azienda è tenuta a pubblicare informazioni concernenti gli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all'utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzionali, i risultati dell'attività di misurazione svolta dagli organi competenti e a garantire la massima trasparenza in ogni fase del ciclo di gestione della *performance*.

Come disposto dalla delibera CiVIT n. 2/2012, per la selezione dei dati da pubblicare, l'Azienda deve tenere conto della natura dei propri settori di attività e dei procedimenti, al fine di individuare le aree più esposte a rischio di corruzione o semplicemente di cattiva gestione.

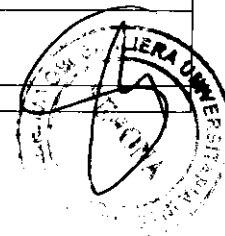
La trasparenza implica che i dati siano resi pubblici e possano essere utilizzati da parte degli interessati. È necessario curare la qualità della pubblicazione affinché i cittadini e gli *stakeholder* possano accedere alle informazioni in modo agevole e semplice.

Il riferimento per la pubblicazione delle informazioni della PA è il Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni". Coerentemente con quanto previsto dall'Allegato 1 di tale Decreto è stata predisposta la tabella "*Piano obiettivi 2014/2016*" che descrive le diverse tipologie di documenti, informazioni e dati che devono essere pubblicati sul sito aziendale, le strutture responsabili del procedimento di pubblicazione e la tempistica di pubblicazione.

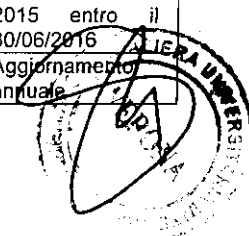
La tabella è finalizzata anche ad assicurare la regolarità e la tempestività dei flussi informativi di cui all'articolo 43, comma 3 del citato decreto.

Piano obiettivi 2014-2016

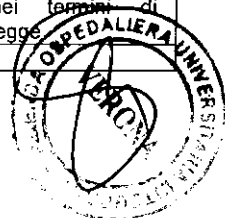
Tipologia di dati	Obiettivi di trasparenza	Fonti	Struttura competente	2014	2015	2016
Disposizioni generali	Adeguamento della struttura della sezione "Amministrazione trasparente"	Art. 9	Coordinamento Comunicazione: Ufficio Comunicazione Interna, Servizio Sistemi Informativi	Aggiornamento eventuale ex-lege	Aggiornamento eventuale ex lege	Aggiornamento eventuale ex lege
	Programma per la Trasparenza e l'integrità	Art. 10, c. 8, lett. a	Responsabile della trasparenza e della prevenzione della corruzione (Servizio Organi e Relazioni Istituzionali) in collaborazione con ciascuna struttura aziendale interessata	Aggiornamento annuale entro il 31/01/2014	Aggiornamento annuale entro il 31/01/2015	Aggiornamento annuale entro il 31/01/2016
	Atti generali	Art. 12, c. 1,2	Servizio Affari Generali, strutture aziendali interessate	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
	Oneri informativi per cittadini e imprese	Art. 34, c. 1,2	non pertinente			
Organizzazione	Organi di indirizzo politico-amministrativo	Art. 13, c. 1, lett. a	non pertinente			
		Art. 14	non pertinente			



Tipologia di dati	Obiettivi di trasparenza	Fonti	Struttura competente	2014	2015	2016
	Sanzioni per mancata comunicazione dei dati	Art. 47	non pertinente			
	Rendiconti gruppi consiliari regionali/provinciali	Art. 28, c. 1	non pertinente			
	Articolazione degli uffici	Art. 13, c. 1, lett. b, c	Servizio Personale	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
	Telefono e posta elettronica	Art. 13, c. 1, lett. d	Coordinamento Comunicazione: Ufficio Comunicazione interna, Servizio Sistemi Informativi	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
Consulenti e collaboratori		Art. 15, c. 1,2	Servizio Personale	Pubblicazione e aggiornamento nei termini di legge	Pubblicazione e aggiornamento nei termini di legge	Pubblicazione e aggiornamento nei termini di legge
Personale	Incarichi amministrativi di vertice	Art. 15, c. 1,2	Servizio Personale	Pubblicazione e aggiornamento nei termini di legge	Pubblicazione e aggiornamento nei termini di legge	Pubblicazione e aggiornamento nei termini di legge
		Art. 41, c. 2, 3	Servizio Personale	Pubblicazione e aggiornamento nei termini di legge	Pubblicazione e aggiornamento nei termini di legge	Pubblicazione e aggiornamento nei termini di legge
	Dirigenti	Art. 10, c. 8, lett. d	Servizio Personale	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
		Art. 15, c. 1,2,5	Servizio Personale	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
		Art. 41, c. 2, 3	Servizio Personale, Servizio Logistica Economato e Gestione Clienti	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
	Posizioni organizzative	Art. 10, c. 8, lett. d	Servizio Personale	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
	Dotazione organica	Art. 16, c. 1,2	Servizio Personale	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale
	Personale non a tempo indeterminato	Art. 17, c. 1,2	Servizio Personale	Aggiornamento nei tempi previsti dalla normativa	Aggiornamento nei tempi previsti dalla normativa	Aggiornamento nei tempi previsti dalla normativa
	Tassi di assenza	Art. 16, c. 3	Servizio Personale	Aggiornamento nei tempi previsti dalla normativa	Aggiornamento nei tempi previsti dalla normativa	Aggiornamento nei tempi previsti dalla normativa
	Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti	Art. 18, c. 1	Servizio Personale in collaborazione con la struttura aziendale interessata	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
	Contrattazione collettiva	Art. 21, c. 1	Servizio Personale	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
	Contrattazione integrativa	Art. 21, c. 2	Servizio Personale	Aggiornamento tempestivo in relazione ai contratti integrativi siglati	Aggiornamento tempestivo in relazione ai contratti integrativi siglati	Aggiornamento tempestivo in relazione ai contratti integrativi siglati
	OIV	Art. 10, c. 8, lett. c	Coordinamento Comunicazione: Ufficio Comunicazione Interna in collaborazione con Servizio Controllo di Gestione	Aggiornamento annuale qualora necessario	Aggiornamento annuale qualora necessario	Aggiornamento annuale qualora necessario
Bandi di concorso		Art. 19	Servizio Personale	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
Performance	Piano della Performance	Art. 10, c. 8, lett. b	Servizio Controllo di Gestione in collaborazione con Servizio Personale	Adozione Piano 2014 entro il 31/01/2014	Adozione Piano 2015 entro il 31/01/2015	Adozione Piano 2016 entro il 31/01/2016
	Relazione sulla Performance	Art. 10, c. 8, lett. b	Servizio Controllo di Gestione in collaborazione con Servizio Personale	Adozione relazione sulla performance 2013 entro il 30/06/2014	Adozione relazione sulla performance 2014 entro il 30/06/2015	Adozione relazione sulla performance 2015 entro il 30/06/2016
	Ammontare complessivo dei	Art. 20, c. 1	Servizio Personale	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale



Tipologia di dati	Obiettivi di trasparenza	Fonti	Struttura competente	2014	2015	2016
	premi					
	Dati relativi ai premi	Art. 20, c. 2	Servizio Personale	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale
	Benessere organizzativo	Art. 20, c. 3	Servizio Personale, Servizio Prevenzione Protezione, Comitato Unico di Garanzia	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
Enti controllati	Enti pubblici vigilati	Art. 22, c. 1, lett. a	Servizio Affari Generali, Servizio Bilancio e Programmazione Finanziaria	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale
		Art. 22, c. 2, 3	Servizio Affari Generali, Servizio Bilancio e Programmazione Finanziaria	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale
	Società partecipate	Art. 22, c. 1, lett. b	Servizio Affari Generali, Servizio Bilancio e Programmazione Finanziaria	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale
		Art. 22, c. 2, 3	Servizio Affari Generali, Servizio Bilancio e Programmazione Finanziaria	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale
	Enti di diritto privato controllati	Art. 22, c. 1, lett. c	Servizio Affari Generali, Servizio Bilancio e Programmazione Finanziaria	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale
		Art. 22, c. 2, 3	Servizio Affari Generali, Servizio Bilancio e Programmazione Finanziaria	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale
	Rappresentazione grafica	Art. 22, c. 1, lett. d	Servizio Affari Generali, Servizio Bilancio e Programmazione Finanziaria	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale
Attività e procedimenti	Dati aggregati attività amministrativa	Art. 24, c. 1	Coordinamento Comunicazione: Ufficio comunicazione interna/Servizio Sistemi Informativi in collaborazione con ciascuna struttura aziendale interessata (anche sotto)	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale
	Tipologie di procedimento	Art. 35, c. 1,2	Ciascuna struttura aziendale interessata	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
	Monitoraggio tempi procedurali	Art. 24, c. 2	Ciascuna struttura aziendale interessata	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
	Dichiarazioni sostitutive e acquisizione d'ufficio dei dati	Art. 35, c. 3	Ciascuna struttura aziendale interessata	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
Provvedimenti	Provvedimenti organi indirizzo politico	Art. 23	Ciascuna struttura aziendale interessata	Pubblicazione e aggiornamento nei termini di legge	Pubblicazione e aggiornamento nei termini di legge	Pubblicazione e aggiornamento nei termini di legge
	Provvedimenti dirigenti	Art. 23	Ciascuna struttura aziendale interessata	Pubblicazione e aggiornamento nei termini di legge	Pubblicazione e aggiornamento nei termini di legge	Pubblicazione e aggiornamento nei termini di legge



Tipologia di dati	Obiettivi di trasparenza	Fonti	Struttura competente	2014	2015	2016
Controlli sulle imprese		Art. 25	Strutture aziendali interessate	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
Bandi di gara e contratti		Art. 37, c. 1,2	Servizio Provveditorato, Servizio Tecnico e altre strutture aziendali interessate	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici	Criteri e modalità	Art. 26, c. 1	Ciascuna struttura aziendale interessata	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
	Atti di concessione	Art. 26, c. 2	Ciascuna struttura aziendale interessata	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
		Art. 27	Ciascuna struttura aziendale interessata	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
Bilanci	Bilancio preventivo e consuntivo	Art. 29, c. 1	Servizio Bilancio e Programmazione Finanziaria	Pubblicazione annuale	Pubblicazione annuale	Pubblicazione annuale
	Piano degli indicatori e risultati attesi di bilancio	Art. 29, c. 2	Servizio Bilancio e Programmazione Finanziaria	Pubblicazione annuale	Pubblicazione annuale	Pubblicazione annuale
Beni immobili e gestione patrimonio	Patrimonio immobiliare	Art. 30	Servizio Affari generali, Servizio Tecnico di Architetture e Pianificazione ospedaliera	Aggiornamento se necessario	Aggiornamento se necessario	Aggiornamento se necessario
	Canoni di locazione o affitto	Art. 30	Servizio Affari Generali	Aggiornamento se necessario	Aggiornamento se necessario	Aggiornamento se necessario
Controlli e rilievi sull'amministrazione		Art. 31, c. 1	Servizio Bilancio e Programmazione Finanziaria, Servizio Affari Generali	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
Servizi erogati	Carta dei servizi e standard di qualità	Art. 32, c. 1	Coordinamento Comunicazione: Ufficio Comunicazione Interna, URP in collaborazione con Servizio Miglioramento Qualità e Accreditamento	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
	Costi contabilizzati	Art. 32, c. 2, lett. a	Servizio Controllo di Gestione	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale
		Art. 10, c. 5	Servizio Controllo di Gestione	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale
	Tempi medi di erogazione dei servizi	Art. 32, c. 2, lett. b	Ufficio Supporto alla Ricerca e Biostatistica	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale
	Liste di attesa	Art. 41, c. 6	Ufficio Supporto alla Ricerca e Biostatistica	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
Pagamenti dell'amministrazione	Indicatore di tempestività dei pagamenti	Art. 33	Servizio Bilancio e Programmazione Finanziaria	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale
	IBAN e pagamenti informatici	Art. 36	Servizio Bilancio e Programmazione Finanziaria	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
Opere pubbliche		Art. 38	Dipartimento Tecnico	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
Pianificazione e governo del territorio		Art. 39	non pertinente			
Informazioni ambientali		Art. 40	Servizio di Fisica Sanitaria/UOC Medicina del Lavoro	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
Strutture sanitarie private accreditate		Art. 41, c. 4	Servizio Logistica, Economato e Gestione Clienti	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale	Aggiornamento annuale
Interventi straordinari e di emergenza		Art. 42	non pertinente			
Altri contenuti	"Giornate della trasparenza"	Art. 10, c. 6	Responsabile della trasparenza e della prevenzione della corruzione (Servizio Organi e Relazioni Istituzionali) e strutture	Realizzazione entro il 31/12/2014	Realizzazione entro il 31/12/2015	Realizzazione entro il 31/12/2016



Tipologia di dati	Obiettivi di trasparenza	Fonti	Struttura competente	2014	2015	2016
			aziendali interessate			
	Flussi informativi per sezione "Amministrazione trasparente"	Art 10	Ciascuna struttura aziendale interessata	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
	Redazione del Piano triennale della prevenzione della corruzione	Art 10	Responsabile della trasparenza e della prevenzione della corruzione in collaborazione con ciascuna struttura aziendale interessata	Adozione entro 31/01/2014	Aggiornamento se necessario	Aggiornamento se necessario
	Accesso civico	Art 5	Responsabile della trasparenza e della prevenzione della corruzione in collaborazione con ciascuna struttura aziendale interessata	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo	Aggiornamento tempestivo
	Programmazione formativa aziendale in materia di pubblicazione dei dati atti ad aggiornare il personale e a favorire la corretta applicazione delle norme	Art.10	Servizio per lo Sviluppo delle Professionalità e l'Innovazione in collaborazione con il Responsabile della trasparenza			

Posta elettronica certificata

La diffusione della PEC (Posta Elettronica Certificata) rientra nel processo di "dematerializzazione" della burocrazia.

La PEC è un sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica, con valenza legale, attestante l'invio e la consegna di documenti informatici. E-mail inviate da account PEC ad altri account PEC hanno valore pari alla raccomandata con ricevuta di ritorno, come previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale.

La casella di posta elettronica certificata istituzionale dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata - Verona è la seguente:

protocollo.aoui.vr@pecveneto.it.

Sono in via di attivazione altre caselle di PEC che, una volta registrate presso l'Indice della Pubblica Amministrazione (IPA), saranno utilizzate dai Servizi interessati per le comunicazioni con la Pubblica Amministrazione, imprese e cittadini.

4. PROCEDIMENTO DI ELABORAZIONE E ADOZIONE DEL PROGRAMMA

Responsabile della trasparenza e della prevenzione della corruzione

L'elaborazione, la pubblicazione e l'aggiornamento dei dati sono coordinati dal Responsabile della Trasparenza e della Prevenzione della Corruzione, individuato nel Direttore del Servizio Organizzativo.



Relazioni Istituzionali. I dirigenti responsabili dei servizi e degli uffici dell'Ente, garantiscono il tempestivo e regolare flusso delle informazioni da pubblicare ai fini del rispetto dei termini stabiliti dalla legge (a norma dell'art. 43 c. 3 del D.lgs. 33/2013).

Il Responsabile è coadiuvato, inoltre, dai Referenti della prevenzione della corruzione indicati nei Dipartimenti dell'Area Amministrativa e Tecnica, nonché nel Dipartimento di Direzione Medica Ospedaliera e Farmacia, con la collaborazione dei CAD e del Coordinatore dell'area della Comunicazione, che opereranno secondo modalità di raccordo e di coordinamento individuate nel Piano triennale per la prevenzione della corruzione.

Collegamenti con il Piano della Performance

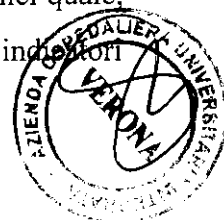
Per gli anni di programmazione 2014-2016, in analogia con quanto previsto per il Piano della Performance ed in considerazione della necessità di assicurare un sistema di progressivo allineamento tra i documenti di programmazione, per conseguire un circolo virtuoso del ciclo della performance, sarà necessario costruire un processo di complessiva programmazione e predisposizione dei documenti, che tenga conto delle esigenze di raccordo tra il Piano della Performance e il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità, il Piano triennale della prevenzione della corruzione, e il Codice di comportamento.

Tale raccordo richiede un concorso di azioni positive di tutto il personale sia per la realizzazione che per i controlli. Per rendere evidente l'integrazione degli strumenti programmatori e, quindi, garantire il collegamento tra performance e trasparenza e integrità, il Piano della performance prevederà il tema della trasparenza quale macro obiettivo trasversale e permanente.

Il Piano della performance aziendale evidenzia, all'interno degli "Obiettivi strategici", per migliorare la comunicazione di informazioni per i "clienti interni" e i "clienti esterni" la necessità di organizzare le informazioni per livelli di attenzione e di organizzare una rete di referenti per la comunicazione allo scopo di favorire la trasparenza e la circolarità delle informazioni. Inoltre particolare riferimento è fatto all'implementazione di un sistema di rilevazione della soddisfazione dei cittadini: nella sezione "Qualità percepita" sono ricomprese due aree strategiche, "clienti esterni" e "clienti interni", e la prima si propone di valutare in maniera sistematica la qualità percepita da parte dei clienti esterni, ovvero gli utenti, i pazienti ricoverati e/o ambulatoriali, i familiari, le associazioni che utilizzano/ricevono i servizi e le prestazioni.

La trasparenza delle informazioni relative alla *performance* avviene attraverso la pubblicazione della sezione "Amministrazione trasparente" dei seguenti documenti:

- **Piano della performance**, che costituisce un documento programmatico triennale nel quale, in coerenza con le risorse assegnate, sono esplicitati gli indirizzi, gli obiettivi e gli indicatori



sui quali si basa la misurazione, la valutazione e la rendicontazione della performance stessa;

- **Relazione sulla *performance***, che rappresenta a consuntivo i risultati raggiunti rispetto agli obiettivi programmati ed alle risorse preventivate, con rilevazione degli eventuali scostamenti registrati nel corso dell'anno.

Strutture responsabili coinvolte per l'individuazione dei contenuti del Programma

Nel presente programma sono individuati gli adempimenti in materia di trasparenza che l'Azienda è tenuta a rispettare. Molte informazioni, oggetto di pubblicazione ex lege, sono già presenti sul sito web istituzionale, altre sono pubblicate ma necessitano di integrazioni, altre invece saranno pubblicate secondo quanto indicato nel presente Programma.

In prima applicazione della normativa in materia di trasparenza, un ruolo essenziale nell'individuazione dei contenuti del presente Programma è quello sostenuto dai Servizi aziendali. In particolare hanno contribuito alla predisposizione del presente documento i seguenti Servizi e Uffici:

- Dipartimento Direzione Medica Ospedaliera e Farmacia
- Servizio Affari Generali
- Servizio Bilancio e Programmazione Finanziaria
- Servizio Controllo di Gestione
- Servizio Ingegneria clinica
- Servizio Legale
- Servizio Logistica, Economato e Gestione Clienti
- Servizio Miglioramento Qualità e Accreditamento
- Servizio Personale
- Servizio Prevenzione e Protezione aziendale
- Servizio Provveditorato
- Servizio Sistemi Informativi
- Servizio per lo Sviluppo della Professionalità e l'Innovazione
- Servizio Tecnico
- Servizio Tecnico di Architettura e Pianificazione Ospedaliera
- Coordinamento area della Comunicazione (Ufficio per la Comunicazione Interna, Ufficio per la Comunicazione Esterna, Ufficio Relazioni con il Pubblico)
- Ufficio Supporto alla Ricerca e Biostatistica



Considerata la necessità di adottare il Programma triennale in tempi rapidi, non compatibili con il pieno coinvolgimento di tutti gli *stakeholder*, in prima applicazione della nuova normativa sulla trasparenza le osservazioni delle associazioni degli utenti e del volontariato sono state acquisite per la predisposizione degli aggiornamenti del Programma.

Con nota prot. n. 63474 del 30/12/2013 è stato trasmesso alle Associazioni rappresentate nel Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, il Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità 2013-2015, al fine di acquisire eventuali osservazioni e/o proposte in previsione dell'aggiornamento del medesimo Programma Triennale. E' pervenuta una osservazione che si è ritenuto di accogliere parzialmente, in quanto per alcune parti già ricompresa nel testo del Programma o ritenuta non pertinente.

Il Programma Triennale (o il suo aggiornamento) viene adottato con deliberazione del Direttore Generale entro il 31 gennaio di ogni anno.

Strumenti di verifica

L'attuazione del programma sarà sottoposta a verifiche periodiche da parte dei singoli responsabili per gli adempimenti e da parte del Responsabile per la Trasparenza. Quest'ultimo si occuperà della predisposizione, e della pubblicazione annuale sul sito istituzionale dello "stato di avanzamento" del Programma, nel quale sarà dato conto dello stato degli aggiornamenti in merito agli adempimenti individuati nel Programma stesso.

5. LE INIZIATIVE PER LA TRASPARENZA E LE INIZIATIVE PER LA LEGALITA' E LA PROMOZIONE DELLA CULTURA DELL'INTEGRITA'

Trasparenza, integrità e legalità sono concetti strettamente legati ed interdipendenti. La trasparenza è uno strumento basilare che, consentendo ai cittadini ed agli altri *stakeholder* (portatori di interessi) di conoscere a fondo l'operato di una amministrazione, favorisce la verifica di un'azione amministrativa improntata ai criteri di integrità e legalità.

Il sito web aziendale

Il sito web (www.ospedaleuniverona.it), rappresenta per l'Azienda il principale e più immediato strumento di comunicazione con il mondo dei cittadini e degli utenti. Consente di fornire utili informazioni sui servizi offerti e sulle modalità di accesso agli stessi, sulle strutture aziendali, sull'organizzazione dell'Azienda e consente di diffondere in modo chiaro notizie riguardanti la gestione dell'Azienda.



Il Programma Triennale per la Trasparenza costituisce l'occasione per procedere ad una nuova analisi del sito, al fine di migliorare il servizio offerto agli utenti.

Il sito intranet aziendale

Tramite questo strumento l'Azienda può comunicare con i dipendenti in modo diretto per fornire informazioni, strumenti di lavoro, condividere procedure. Tale strumento viene utilizzato anche per la diffusione delle iniziative di formazione aziendale.

Posta elettronica aziendale

La posta elettronica aziendale è un ottimo strumento utilizzabile dai dipendenti per comunicare in modo immediato e tempestivo con l'amministrazione aziendale; anche per questo motivo l'azienda sta continuando ad implementare l'utilizzo di tale strumento.

La Carta dei Servizi

Strumento di conoscenza del servizio sanitario e di tutela dei cittadini, la Carta dei Servizi dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata Verona è consultabile sul sito web aziendale, al link "[Carta dei Servizi](#)".

Le guide per il paziente

Da molti anni l'Azienda predispone guide che possono fornire ai pazienti e loro familiari informazioni utili circa l'accesso alle strutture aziendali e alle cure. Si tratta di un percorso in evoluzione che vede crescere l'informazione fornita ai cittadini. La guida è consultabile al sito web aziendale, nella sezione "[Guide ai servizi](#)".

Newsletter aziendale

Periodicamente l'Azienda redige e trasmette ai dipendenti - a mezzo posta elettronica - una newsletter che contiene informazioni riguardanti l'organizzazione aziendale.



Giornate della trasparenza

Le Giornate della trasparenza, nel corso delle quali l'AOUI presenterà il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità oltre alla presentazione del Piano della Performance e della relazione della performance, sono strumento di coinvolgimento degli *stakeholder* (cittadini, utenti e familiari, istituzioni territoriali, altre Aziende del Servizio Sanitario Regionale e del Servizio Sanitario Nazionale, Organizzazioni Sindacali, Associazioni e organizzazioni di tutela, Associazioni di volontariato e terzo settore) per la promozione e la valorizzazione della trasparenza e rappresentano un momento di confronto e ascolto per conseguire i due obiettivi fondamentali della trasparenza:

- a) la partecipazione dei cittadini per individuare le informazioni di concreto interesse per la collettività degli utenti;
- b) il coinvolgimento dei cittadini nell'attività dell'Azienda al fine di migliorare la qualità dei servizi e il controllo sociale.

Il significato principale delle Giornate si traduce nella capacità dell'amministrazione di utilizzare gli elementi risultanti dal confronto per la rielaborazione annuale dei documenti del ciclo della performance e per il miglioramento dei livelli di trasparenza.

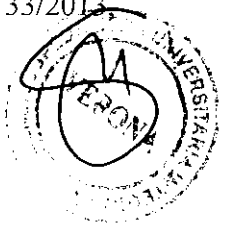
6. ASCOLTO DEGLI *STAKEHOLDER* E ACCESSO CIVICO

L'Azienda ha già attivato iniziative di ascolto dei portatori di interesse (*stakeholder*) – cittadini, utenti e familiari, istituzioni territoriali, altre Aziende del Servizio Sanitario Regionale e del Servizio Sanitario Nazionale, Organizzazioni Sindacali, Associazioni e organizzazioni di tutela, Associazioni di volontariato e terzo settore - che saranno implementate e integrate nel triennio.

L'Azienda, a corollario del principio di usabilità delle informazioni, deve raccogliere *feedback* dei cittadini e degli *stakeholder* sul livello di utilità e di utilizzazione dei dati pubblicati sul sito istituzionale nonché eventuali reclami sulla qualità delle informazioni pubblicate ovvero in merito a ritardi e inadempienze riscontrate.

Sul sito istituzionale i cittadini e gli *stakeholder* possono accedere alla sezione U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico) dove vi è la disponibilità di numeri di telefono, indirizzi mail e orari di apertura dell'ufficio per qualsiasi tipo di segnalazione e di suggerimento per migliorare il servizio offerto dall'Azienda.

L'accesso civico è il diritto di chiunque di richiedere i documenti, le informazioni o i dati che le pubbliche amministrazioni hanno l'obbligo di pubblicare ai sensi del decreto legislativo 33/2013.



laddove abbiano omesso di renderli disponibili nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale www.ospedaleuniverona.it

L'accesso civico è un diritto che può essere esercitato da chiunque, è gratuito, non deve essere motivato e la richiesta va indirizzata al Responsabile della Trasparenza.

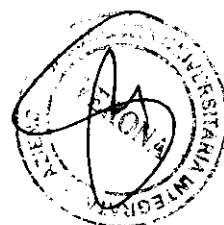
Il Responsabile della Trasparenza, dopo aver ricevuto la richiesta, verifica la sussistenza dell'obbligo di pubblicazione e, in caso positivo, provvede alla pubblicazione dei documenti o informazioni oggetto della richiesta nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale www.ospedaleuniverona.it entro il termine di 30 giorni. Provvede, inoltre, a dare comunicazione della avvenuta pubblicazione al richiedente indicando il relativo collegamento ipertestuale. Se quanto richiesto risulta già pubblicato, ne dà comunicazione al richiedente indicando il relativo collegamento ipertestuale.

La richiesta di accesso civico può essere presentata anche al responsabile del procedimento cui si riferiscono i dati o le informazioni richieste. In questo caso gli uffici che ricevono la richiesta devono trasmetterla immediatamente al Responsabile della Trasparenza.

Nei casi di ritardo o mancata risposta il richiedente può ricorrere al titolare del potere sostitutivo. Sul sito web istituzionale dell'amministrazione è pubblicata l'indicazione del soggetto a cui è attribuito il potere sostitutivo e al quale ci si può rivolgere.

7. SISTEMA DI MONITORAGGIO SULL'ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA

Il Programma triennale per la Trasparenza e l'Integrità richiede un'attività di monitoraggio periodico sia da parte dei soggetti interni all'amministrazione che da parte degli Organismi Indipendenti di Valutazione (OIV). In tal senso spetta al Responsabile della trasparenza e della prevenzione della corruzione l'aggiornamento del Programma triennale, promuovendo e curando il coinvolgimento delle strutture interne dell'AOUI. Il Responsabile per la Trasparenza – soggetto competente ai sensi dell'art. 43 del D.Lgs 33/2013 – effettuerà il monitoraggio interno delle attività del Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità. Tale monitoraggio riguarderà il processo di attuazione del Programma attraverso la scansione delle attività ed indicando gli scostamenti dal Piano originale, con particolare riguardo alla necessità che i Servizi aziendali mantengano il materiale pubblicato sul sito web aziendale in costante aggiornamento. In aggiunta al monitoraggio periodico è comunque prevista la redazione di una Relazione Annuale sullo stato di attuazione del Programma che sarà opportunamente inviata all'OIV e pubblicata sul sito istituzionale nella sezione "Amministrazione Trasparente".



Gli OIV svolgono importanti compiti di verifica sull'assolvimento degli adempimenti degli obblighi di trasparenza e di integrità attraverso un'attività di audit.

Nello specifico, come previsto dall'articolo 44 del D.lgs. n. 33/2013, verificano:

- la coerenza tra gli obiettivi previsti nel Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità e quelli indicati nel Piano della Performance
- l'adeguatezza dei relativi indicatori

I soggetti deputati alla misurazione e valutazione delle performance, nonché gli OIV, utilizzano le informazioni e i dati relativi all'attuazione degli obblighi di trasparenza ai fini della misurazione e valutazione della performance sia organizzativa sia individuale del responsabile e dei dirigenti dei singoli uffici responsabili della trasmissione dei dati.

I risultati dei controlli confluiscono nella Relazione annuale che devono presentare agli organi politico-amministrativi dell'amministrazione e nell'attestazione che gli stessi OIV devono trasmettere alla CIVIT.

8. PROCESSO DI ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA

L'attuazione del Programma Triennale è riservata ai Responsabili delle strutture competenti per materia i quali hanno il compito di individuare, elaborare, aggiornare, verificare l'usabilità del dato e pubblicarlo nella sezione apposita, come specificato nel sopra riportato Piano obiettivi triennio 2014/2016.

I Responsabili delle strutture aziendali, assumono il ruolo di referenti aziendali per la trasparenza ed in quanto tali sono responsabili dell'adempimento degli obblighi di trasparenza di cui al presente Programma.

Per assicurare la regolarità e la tempestività dei flussi informativi – di cui ciascun Responsabile di Servizio e/o ufficio aziendale ha il compito di individuazione, elaborazione e pubblicazione – sono previsti incontri periodici tra gli stessi Responsabili con la presenza del Responsabile per la Trasparenza. In tali incontri vengono di volta in volta verificate le più opportune misure organizzative adatte allo scopo.

Per quanto concerne gli strumenti e le tecniche di rilevazione dell'effettivo utilizzo dei dati da parte degli utenti della sezione "Amministrazione Trasparente", è in fase di predisposizione un sistema di monitoraggio degli accessi e di rilevazione del grado di gradimento senza autenticazione ed identificazione dell'utente.

