

REPUBBLICA ITALIANA
Regione Siciliana



ASSESSORATO DELLA SALUTE
Dipartimento Regionale per le Attività Sanitarie
e Osservatorio Epidemiologico
Area Interdipartimentale 7
"Formazione e Comunicazione"

Prot./Area Interd. 7/ n. 44852

Palermo, 10-10-2014

Oggetto: Piani Attuativi Aziende i 2014 – Cap. 14 Obiettivo "Sviluppo della Rete Civica".

- Ai Direttori Generali delle Aziende Sanitarie del SSR
- A U.O. Comunicazione, Responsabili Uffici Relazioni con il Pubblico, Uffici Stampa delle Aziende Sanitarie del SSR
- Ai Presidente della Conferenza dei Comitati Consultivi Aziendali
- Ai Presidenti dei Comitati Consultivi Aziendali della Regione Siciliana

LORO SEDI

La normativa vigente attribuisce grande importanza al miglioramento della comunicazione tra cittadini e sistema sanitario, alla corretta informazione, alla tutela della dignità e della riservatezza, alla valorizzazione dell'attività di volontariato, all'accoglienza ed all'accessibilità alle strutture ospedaliere, all'umanizzazione ed alla personalizzazione delle relazioni medico-paziente.

I Comitati Consultivi Aziendali, organismi istituiti dall'art. 9 della Legge Regionale n. 5/2009 e disciplinati dal decreto dell'Assessore regionale alla Salute n. 01019 del 15 aprile 2010, rappresentano un interlocutore utile per supportare il processo di riqualificazione dei servizi e delle prestazioni offerti dal Servizio Sanitario Regionale, chiamando le Aziende sanitarie a considerare il punto di vista dei cittadini come preziosa risorsa, al fine di orientare l'organizzazione aziendale e l'operatività quotidiana.

Attraverso il Programma Operativo di Assistenza Tecnica del Ministero della Salute (POAT Salute), la cui attuazione è stata affidata a Foromez PA, questo Assessorato ha avviato la costituzione della Rete Civica della Salute in Sicilia, quale strumento qualificante del sistema fondato sulla reciproca collaborazione tra operatori, pazienti, istituzioni e cittadini, teso al miglioramento complessivo del SSR nell'interesse proprio e della collettività.

Riconosciuta l'importanza di sostenere l'*empowerment* di operatori e cittadini, in coerenza con gli ambiti strategici del Piano della Salute 2011-2013, i Piani Attuativi Aziendali 2014 assegnano alle Direzioni Aziendali il compito di costituire e sviluppare la Rete Civica della Salute. In tal senso questo Assessorato propone con l'Atto di indirizzo allegato alla presente gli elementi costitutivi e le modalità attraverso cui implementare tale Rete.

Sarà cura dell'Area Interd. 7 "Formazione e Comunicazione" del Dipartimento Attività Sanitarie e Osservatorio Epidemiologico organizzare un incontro operativo volto a supportare la realizzazione delle attività programmate relativamente al Cap. 14 dei P.A.A. 2014.

L'Assessore
(Lucio Borsellino)



DOCUMENTO DI INDIRIZZO ALLE AZIENDE SANITARIE DELLA REGIONE SICILIANA PER LA COSTITUZIONE E L'AVVIO DELLA RETE CIVICA DELLA SALUTE

Premessa

La Salute è il settore che maggiormente interessa la cittadinanza in quanto volto a soddisfare bisogni di base e vitali che costituiscono un diritto universalmente riconosciuto.

Il diffuso fenomeno, oramai da troppo tempo presente, della diffidenza e della sfiducia di gran parte della popolazione nei confronti delle Istituzioni rende necessaria la partecipazione da parte della cittadinanza alla gestione del Settore Salute.

Finalità della Rete Civica della Salute

La Rete Civica della Salute (RCS) si inserisce nell'ambito di un'azione di politica sanitaria concepita nella piena sinergia di tutti i livelli di responsabilità, regionale, aziendale e civico, e si fonda sull'idea che cittadini informati e consapevoli possono essere protagonisti attivi delle scelte relative alla propria salute.

La costituzione della Rete in Sicilia, avviata tramite il Progetto Operativo di Assistenza Tecnica del Ministero della Salute alle Regioni dell'Obiettivo Convergenza (POAT Salute), ha lo scopo di migliorare la comunicazione istituzionale in ambito sanitario e sensibilizzare i cittadini al corretto utilizzo dei servizi, creando un collegamento tra la domanda di salute e gli operatori del Servizio Sanitario Regionale (SSR).

Inoltre, la Rete Civica della Salute è di supporto alle azioni promosse dall'Assessorato Regionale della Salute, nell'ambito di:

- campagne di comunicazione che prevedono il coinvolgimento di operatori del SSR e cittadini;
- valorizzazione del sito "Costruire Salute" attraverso la promozione e la capitalizzazione dell'informazione;
- attività di ascolto e accoglimento delle segnalazioni da parte dei cittadini svolte dagli URP delle Aziende del SSR.

Attori della Rete Civica della Salute

A livello aziendale i principali attori della "Rete Civica della Salute" sono i Comitati Consultivi Aziendali (CCA), istituiti dalla L.R. 5/09, composti dai rappresentanti delle Associazioni di tutela e salvaguardia dei pazienti e delle Associazioni di volontariato, coordinati a livello regionale dalla Conferenza dei CCA. I CCA sono individuati come interlocutori privilegiati per dare voce ai cittadini nella programmazione dell'azione aziendale sul territorio, nella valutazione dei molteplici aspetti dell'organizzazione dei servizi e della presa in cura, secondo una logica che privilegia la massima trasparenza e condivisione delle scelte.

La Rete Civica della Salute è una rete organizzata di cittadini volontari attivi e competenti rappresentativi delle varie realtà e contesti della società civile. L'operatività della rete è basata sulla comunicazione efficace tra cittadini e SSR, che si sviluppa entro due direttrici:

- dal SSR ai cittadini - corrette informazioni sulla politica sanitaria e sociosanitaria regionale e sui servizi di prevenzione, educazione ed assistenza sanitaria;
- dai cittadini al SSR - informazioni sui reali bisogni di salute dei cittadini in funzione dei loro contesti socio-ambientali e sul livello di rispondenza dei servizi secondo la diretta valutazione degli utenti.



La Rete verrà ampliata e rafforzata attraverso l'adesione su base volontaria di singoli cittadini di tutto il territorio regionale, definiti "Riferimenti Civici della Salute"; l'adesione avverrà anche tramite le Associazioni afferenti ai Comitati Consultivi e le Aziende del Servizio Sanitario Regionale e sarà supportata da ANCI Sicilia, Comuni, Università, Uffici scolastici territoriali, Ordini Professionali, Centri Servizi del Volontariato, Protezione Civile, Organizzazioni no-profit del terzo settore, etc., definiti "Partner della RCS". Le Aziende del SSR stipuleranno con i Partner appositi Accordi di collaborazione (vedi schema in allegato 1).

Il Coordinamento dell'attività della Rete sarà affidato ad un gruppo centrale di coordinamento, composto da rappresentanti dei CCA e del Dipartimento Attività sanitarie e Osservatorio epidemiologico, che avrà il compito di tenere i rapporti con Aree e Servizi dell'Assessorato Salute per la produzione e prima diffusione delle informazioni.

Avviso per l'adesione dei Riferimenti Civici della Salute

I Riferimenti Civici della Salute aderiranno alla Rete Civica della Salute tramite una domanda individuale di adesione (all. 3) in risposta ad Avvisi pubblici (all. 2) emanati a cura delle Aziende del SSR. Degli avvisi sarà data adeguata pubblicità sui mass media e sui siti istituzionali.

Gli avvisi saranno presentati nell'ambito di incontri, organizzati in collaborazione con i partner, rivolti a:

- *utenti e care givers*: cittadini sensibili alla tematica per storie di vita personali e/c cittadini aderenti a organizzazioni di volontariato e di tutela degli utenti nel settore socio-sanitario;
- *operatori e Professionisti della sanità*, ancora in attività e non, aderenti a Ordini Professionali o Associazioni riconosciute nel settore socio-sanitario;
- *volontari Civici*;
- *ricercatori, docenti e studenti universitari*;
- *studenti e docenti* degli ambiti territoriali dell'Ufficio Scolastico Regionale coinvolti nel Progetto "La Scuola nella Rete Civica della Salute".

La richiesta di adesione sarà presentata online, corredata da documento di identità.

L'istruttoria delle richieste sarà curata dai Comitati Consultivi Aziendali che, dopo la verifica dei requisiti, stileranno un elenco dei Riferimenti Civici accreditati.

Distribuzione territoriale dei Riferimenti Civici

Ai fini di un'equilibrata rappresentanza delle comunità locali, si propone che il reclutamento dei Riferimenti Civici avvenga in base alla distribuzione della popolazione nei Comuni siciliani, avendo come riferimento la classe d'età compresa tra i 18 e i 65 anni. Si indica nella tabella di seguito riportata il numero di volontari da reclutare nei primi sei mesi di attività in ciascuna provincia, secondo due ipotesi: un riferimento civico o due riferimenti civici ogni 500 abitanti.



Provincia	Popolazione 15-65 anni	1 RC ogni 500 ab.	2 RC ogni 500 ab.	5 % da raggiungere entro sei mesi (1 RC ogni 500 ab.)	5 % da raggiungere entro sei mesi (2 RC ogni 500 ab.)
Palermo	835.625	1.571	3.343	84	157
Catania	730.757	1.451	2.902	73	145
Messina	434.902	870	1.741	44	87
Agrigento	295.415	591	1.182	30	59
Trapani	284.436	569	1.138	28	57
Siracusa	270.736	542	1.083	27	54
Ragusa	208.228	416	833	21	42
Caltanissetta	181.622	363	726	18	36
Enna	114.657	229	459	11	23
TOTALE				336	670

Considerando che ogni riferimento accreditato costituisca una mailing list iniziale di 50 indirizzi, gli obiettivi sono i seguenti:

- a 6 mesi: reclutamento di circa 500 riferimenti civici e 25.000 indirizzi mail raggiunti.
- a 12 mesi: reclutamento di circa 1000 riferimenti civici e 50.000 indirizzi mail raggiunti.
- a 18 mesi: reclutamento di circa 1500 riferimenti civici e 75.000 indirizzi mail raggiunti.
- a 24 mesi: reclutamento di un minimo di 2000 riferimenti civici e 100.000 indirizzi mail raggiunti.

La Rete potrà operare mediante la costituzione di un network nel quale confluiranno le mailing list di tutti i Riferimenti Civici.

Selezione dei candidati

I requisiti minimi richiesti per l'adesione alla RCS sono:

- abilità d'uso dei sistemi di comunicazione informatizzata (posta elettronica, network);
- impegno ad operare in assenza di conflitto d'interesse con il SSR;
- motivazione alla partecipazione civica in sanità.

E' richiesto inoltre di indicare l'eventuale possesso dei seguenti requisiti:

- conoscenze di base del SSR e/o disponibilità alla formazione;
- esperienze pregresse d'impegno sociale;
- competenze professionali in ambiti sanitario, sociale, giuridico e umanistico.

Network per la RCS

Per poter gestire la Rete Civica della Salute sarà realizzato a cura della Conferenza dei Comitati Consultivi un sistema informatizzato che permetta l'archiviazione dei dati e il flusso informativo. Tale strumento gestirà la procedura di adesione dei referenti civici e li supporterà nei loro compiti; esso darà inoltre la possibilità al gruppo centrale di coordinamento di collegarsi ai CCA per la produzione e prima diffusione delle informazioni.



Di seguito una schematizzazione delle funzionalità fondamentali che saranno implementate nel network:

- ❖ registrazione e rilascio delle credenziali di accesso al network;
- ❖ compilazione richiesta di adesione alla RCS;
- ❖ istruzioni di compilazione ed assistenza;
- ❖ archiviazione dei documenti di riconoscimento inviati e possibilità di aggiornamento;
- ❖ associazione ad ogni referente di un account di posta elettronica e di un programma di gestione posta per la creazione della mailing list;
- ❖ creazione, per ogni iscritto, di un pannello utente dal quale gestire segnalazioni e comunicazioni.

Formazione dei componenti della Rete Civica della Salute

La formazione sarà effettuata dal Centro per la Formazione Permanente e l'Aggiornamento del Personale del Servizio Sanitario (CEFPAS).

Sarà rivolta ai referenti delle associazioni facenti parte dei Comitati Consultivi Aziendali, ai referenti dei partner ed ai riferimenti civici accreditati e avrà come obiettivo l'apprendimento e/o perfezionamento delle conoscenze relative a:

- aspetti salienti sull'organizzazione e il funzionamento del Sistema Sanitario Regionale:
 - il processo di riorganizzazione conseguente alla L.R. 5/2009;
 - il Piano Sanitario Regionale;
 - i Comitati Consultivi nella Rete Civica della Salute;
 - il ruolo del volontariato nel Servizio Sanitario;
 - il corretto utilizzo dei servizi sanitari;
 - tematiche specifiche di interesse locale;

- ruoli e funzioni dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico quale attore strategico nella gestione delle relazioni interne ed esterne all'azienda sanitaria. Metodi e strumenti per la comunicazione con il cittadino.
 - l'ufficio per le relazioni con il pubblico: ruolo, funzioni, modelli organizzativi, attività e strumenti;
 - modalità e tecniche comunicative con cui diffondere le informazioni;
 - presentazione del portale "Costruire Salute".

- presentazione del Progetto " Rete Civica della Salute"
 - la figura del "Riferimento Civico";
 - modalità di accesso al network della RCS;
 - flusso delle informazioni Assessorato – Aziende Sanitarie – Riferimenti Civici;
 - gestione delle informazioni/richieste provenienti dai Riferimenti Civici.

Potranno inoltre essere proposte iniziative di confronto e di formazione rivolte a specifici target per valorizzarne il ruolo di figure chiave nella Rete.

L'Assessore
(Lucia Boissellino)