

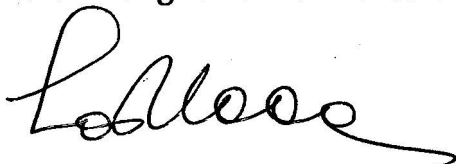
**"Patto con il Cittadino"**  
**ACCORDO DI COLLABORAZIONE**  
**TRA**  
**L'Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo**  
**IL COMITATO CONSULTIVO AZIENDALE - CCA**  
**COSTITUITO ED OPERANTE NELLA STESSA AZIENDA**

**PREMESSO CHE**

Nel corso degli ultimi anni il contesto fortemente innovativo scaturito dalla più recente normativa ha valorizzato la presenza del cittadino come soggetto attivo all'interno dell'Organizzazione Sanitaria. Il Cittadino, infatti, rivendica oggi di essere coinvolto nelle scelte del proprio percorso terapeutico, di essere informato e di ricevere un trattamento, non solo sanitario ma anche relazionale, appropriato, rispettoso e personalizzato.

Una delle innovazioni introdotte da questo nuovo approccio del Cittadino ai Servizi Sanitari, sicuramente stimolato e favorito anche dall'utilissima attività di sensibilizzazione svolta dalle Associazioni di Volontariato, è stata l'istituzione del Comitato Consultivo Aziendale che rappresenta un'occasione di dialogo tra Azienda e Cittadino ed esercita le attività previste dall'art. 9 comma 8 della legge regionale 14 aprile 2009, n. 5, ai sensi della quale *"...esprime pareri non vincolanti e formula proposte al Direttore Generale in ordine agli atti di programmazione dell'azienda, all'elaborazione dei piani di educazione sanitaria, alla verifica della funzionalità dei servizi aziendali, nonché alla loro rispondenza alle finalità del servizio sanitario regionale ed agli obiettivi previsti dai piani sanitari nazionale e regionale, redigendo ogni anno una relazione sull'attività dell'azienda. Il Comitato formula, proposte su campagne di informazione sui diritti degli utenti, sulle attività di prevenzione ed educazione alla salute, sui requisiti e criteri di accesso ai servizi sanitari e sulle modalità di erogazione dei servizi medesimi. Collabora con l'ufficio relazioni con il pubblico (U.R.P.) presente in ogni azienda per rilevare il livello di soddisfazione dell'utente rispetto ai servizi sanitari e per verificare sistematicamente i reclami inoltrati dai cittadini"*.

Il presente Accordo è finalizzato a definire *percorsi condivisi e funzionali* in relazione allo svolgimento dei compiti istituzionali affidati al CCA, (L.R. n.5/2009 e successivo D. A. 15.04.2010), ed a sviluppare e consolidare modalità di interscambio, integrazione e collaborazione tra le diverse articolazioni dell'Organizzazione aziendale ed il CCA in grado di favorire e qualificare, in termini di efficacia, l'apporto della *compartecipazione civica* ai processi di miglioramento dei servizi offerti dall'Azienda.



La partecipazione dei cittadini per l'attuazione degli obiettivi di qualificazione della sanità attraverso l'innovazione di una *governance duale*, gestione aziendale e controllo civico, introdotta dalla legge di riordino del SSR, rappresenta, infatti, una risorsa in grado di contribuire alla sostenibilità ed equità del Sistema Sanitario davanti alle sfide poste dalla congiuntura della finanza pubblica.

#### TUTTO CIO' PREMESSO

TRA

1. L'Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo, in persona del Commissario Straordinario pro tempore, di seguito denominata Azienda;

E

2. Il Comitato Consultivo costituito ed operante nell'Azienda, in persona del Presidente pro tempore, di seguito denominato CCA;

#### CONVENGONO

In relazione alle categorie di obiettivi in carico al CCA, descritte dalla successiva scheda *Aree di impegno del CCA*, sono individuate e definite procedure concordate che si impegnano a realizzare secondo il presente accordo di collaborazione.

#### CONTENUTO DELL'ACCORDO DI COLLABORAZIONE

Il CCA, nello svolgimento della sua attività, si rapporta con la Direzione e il Management Aziendale mediante rappresentanza del suo Presidente o di un suo Delegato.

La struttura di riferimento del CCA è la Direzione Aziendale la quale individua tra il proprio personale un Referente Aziendale, quale riferimento stabile ed interfaccia di collegamento per le iniziative ed attività programmatiche che prevedono la collaborazione e l'impegno del CCA. Il Referente Aziendale del CCA è deputato a svolgere la funzione di *facilitatore esperto* per lo svolgimento delle attività del CCA, favorendo le connessioni sia con le direzioni e il management che con le unità operative e i presidi locali.

Il CCA concorre, con l'apporto della propria funzione di componente civica e delle proprie specifiche competenze e risorse volontarie e gratuite, ai processi di miglioramento dei servizi offerti dall'Azienda in relazione agli obiettivi ed alle attività indicate dalla L.R. n.5/2009 e successivo D.A.15.04.2010, confluenti nelle macro-aree funzionali su cui il CCA annualmente è chiamato a relazionare secondo il format validato dall'Assessorato Regionale e di seguito delineate;



## AREE DI IMPEGNO DEL CCA

<b>MACRO-AREA: FUNZIONALITÀ DEI SERVIZI</b>	
a	Migliorare la funzionalità, le modalità di accoglienza e i percorsi di accesso alla rete dei servizi, in aderenza agli obiettivi previsti dai PSN e PSR, contribuendo ad individuare i fattori di qualità ed i relativi indicatori (D. A. 15.04.2010 art. 2 comma d, h)
b	Rilevare specifiche problematiche e/o criticità del territorio, in ambito sanitario, socio-sanitario e dal servizio sociale dell'ente locale. ( D. A. 15.04.2010 art. 2 comma g.)
c	Individuazione aree critiche sulla base dei dati relativi a segnalazioni di inefficienze e disfunzioni, suggerimenti, reclami, denunce pervenute all'URP. ( D. A. 15.04.2010 art. 2 comma l)
d	Migliorare l'umanizzazione delle cure, la garanzia del rispetto e della dignità del paziente, la chiarezza e completezza delle informazioni relative ai trattamenti sanitari ( D. A. 15.04.2010 art. 2 comma m)
e	Semplificare le attività amministrative legate all'accesso ai servizi, rendere più efficiente il sistema di prenotazione e migliorare la trasparenza delle liste di attesa ( D. A. 15.04.2010 art. 2 comma n)
f	Garantire l'adeguata presenza e dislocazione di uffici e strutture informative, sia all'ingresso delle aziende che all'interno delle medesime ed assicurare la presenza e la chiarezza della segnaletica informativa ( D. A. 15.04.2010 art. 2 comma o)

<b>MACRO-AREA: MONITORAGGIO, VERIFICA E VALUTAZIONE</b>	
a	Monitorare l'implementazione dei Piani e Programmi aziendali per valutare efficacia ed efficienza delle azioni realizzate (D. A. 15.04.2010 art. 2 comma a)
b	Verificare periodicamente l'appropriatezza degli indicatori di qualità adottati nel Piano di Qualità Aziendale ( D. A. 15.04.2010 art. 2 comma i)
c	Monitorare e valutare le segnalazioni, i suggerimenti pervenuti, i reclami, le osservazioni e le denunce pervenute all'URP ( D. A. 15.04.2010 art. 2 comma l)

## MACRO-AREA: DIRETTIVE ASSESSORIALI

<b>MACRO-ARE: PIANI E PROGRAMMI AZIENDALI</b>	
a	Piano attuativo dell'Azienda sanitaria (D. A. 15.04.2010 art. 2 comma a.)
b	Programmi annuali di attività del Direttore generale ( D. A. 15.04.2010 art. 2 comma b. specificare)
c	Piano di educazione sanitaria ( D. A. 15.04.2010 art. 2 comma c.)



#### **MACRO-AREA: COMUNICAZIONE PUBBLICA**

a *Adozione di strumenti informativi e regolamenti, da divulgare in modo capillare all'interno dell'azienda, relativi ai diritti e ai doveri degli utenti nell'accesso e nell'utilizzo delle strutture, dei servizi e delle prestazioni sanitarie (D. A. 15.04.2010 art. 2 comma f)*

Con riferimento alle macro-aree di attività sopra descritte, l'Azienda ed il CCA specificamente convengono di:

- Includere la partecipazione del CCA nella Conferenza permanente dei Servizi aziendali, intesa quale sede elettiva di "Cabina di Regia e Dialogo" per l'integrazione del Cittadino nella programmazione delle politiche aziendali, del miglioramento e valutazione di risultato. Prevedere e disciplinare funzionalmente attività integrate tra il CCA e le articolazioni aziendali coinvolte (Ufficio Qualità e Risk manager, Facility manager, URP, Referente della Comunicazione, Ufficio Educazione alla Salute, Ufficio Formazione), anche attivando gruppi di lavoro specifici o includendo il CCA in quelli ove esistenti, allo scopo sia di individuare e monitorare i fattori di qualità ed i relativi indicatori per migliorare la funzionalità, le modalità di accoglienza e i percorsi di accesso alla rete dei servizi (obiettivi di cui alla macro-area *funzionalità dei servizi*), che di individuare aree critiche sulla base dei dati relativi a segnalazioni di disfunzioni, suggerimenti o reclami pervenuti (obiettivi di cui alla macro-area *monitoraggio, verifica e valutazione*);
- Adottare e condividere, d'intesa con le articolazioni organizzative aziendali interessate, procedure di attuazione, monitoraggio, verifica e valutazione delle attività/azioni ricadenti nelle competenze del CCA riepilogate nelle macro-aree sopra indicate, come pure dei Piani e Programmi aziendali e delle Direttive assessoriali che richiamano la partecipazione consultiva/propositiva/valutativa del CCA.

#### **IL CCA SI IMPEGNA A:**

- Assicurare l'obbligatorietà di tutela dei diritti sanitari e sociosanitari dei cittadini nell'ambito territoriale/ospedaliero dell'Azienda;
- Perseguire la cura dell'interesse generale dell'Azienda dentro cui rappresentare e contemperare la tutela del singolo interesse legittimo;
- Assicurare comportamenti, collegiali e dei singoli componenti, improntati a leale collaborazione istituzionale paritetica astenendosi in qualsivoglia caso di conflitto d'interesse.

#### **L'AZIENDA SI IMPEGNA A:**

- Garantire al CCA l'assegnazione di una sede dedicata, fornita delle attrezzature necessarie, nonché la disponibilità di altri locali per le riunioni dei gruppi di lavoro e delle sedute plenarie;

*Lobuep*

- Individuare l'Ufficio di segreteria a supporto, con unità di personale dedicato, assegnando al CCA la funzione di gestione del protocollo e della casella e-mail aziendale;
- Garantire al CCA, nell'ambito dei siti web aziendali, spazio all'attività di comunicazione, per la pubblicazione dei Verbali assembleari, delle iniziative intraprese, dei documenti prodotti;
- Integrare il CCA nei flussi di comunicazione aziendale ai fini dell'accesso alle informazioni che per il loro impatto sui cittadini, sono di interesse per il CCA ed in particolare da parte di Direzioni Aziendali, Coordinatore Staff, Ufficio Qualità e Risk Manager, Direttori di Dip. ti e strutture, URP, Ufficio Educazione alla salute, Facility manager;
- Assegnare, su istanza motivata del Presidente del CCA, accredito per l'accesso nelle strutture assistenziali aziendali da parte di componenti del CCA;
- Prevedere la convocazione del Presidente del CCA alle sedute del Collegio di Direzione, come previsto dal DA 01874/12, al fine di garantire il contributo del CCA nella trattazione degli argomenti nelle materie coincidenti a quelle di competenza;
- Prevedere la partecipazione del CCA all'attività di pianificazione e programmazione su cui lo stesso è chiamato a fornire il suo parere obbligatorio e specificamente sul Piano attuativo dell'Azienda sanitaria, sui Programmi annuali di attività del Direttore generale, sul Piano di educazione sanitaria come previsto dal D. A. 15.04.2010 art. 2 comma a,b,c.);
- Prevedere la partecipazione del CCA all'attività di rilevazione della soddisfazione dell'utenza e tenere conto dei risultati della verifica di funzionalità dei servizi aziendali prodotta dal CCA nella valutazione aziendale delle performance.

#### DURATA

Il presente accordo è da ritenersi valido per un anno, ed è tacitamente rinnovabile.

L'Azienda e il CCA si impegnano ad incontri bilaterali quadrimestrali con la finalità di mantenere monitorato l'andamento del presente Accordo, i risultati delle attività previste e concernenti anche le segnalazioni del cittadino, con le conseguenti azioni di miglioramento programmate e verificate.

PALERMO - 20-12-2013

Il Presidente del CCA



Il Commissario Straordinario

